



UNIVERSIDAD DE MURCIA
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

**Estudio Multidimensional de algunas Prácticas de
Justicia Restaurativa en el País Vasco
con Lentes de Trabajo Social (2007-2012)**

D. Alberto José Olalde Altarejos

2015

UNIVERSIDAD DE
MURCIA



FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

Estudio multidimensional de algunas prácticas de justicia
restaurativa en el País Vasco con lentes de trabajo social
(2007-2012)

AUTOR:

Alberto José Olalde Altarejos

DIRECTORAS

Maria Paz García-Longoria Serrano

Gemma María Varona Martínez

2015

*Zuri aita,
nire eskerrik handienak,
por tu espíritu trabajador
por la fuerza y luz que me regalaste en mi camino,
y con la esperanza de que perdure en mí,
Descansa en paz.*

INDICE

INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1. Hipótesis, objetivos y metodología.....	18
2. Estructura de capítulos.....	22
3. Limitaciones.....	24
4. Motivaciones personales.....	24
CAPÍTULO I. LALENTE EPISTEMOLÓGICA.....	27
INTRODUCCIÓN.....	27
1. LA JUSTICIA RESTAURATIVA	28
1.1. Introducción a la justicia restaurativa.....	28
1.2. El paradigma conceptual	29
1.3. Los procesos restaurativos	34
2. LA MIRADA DEL TRABAJO SOCIAL A LA PRÁCTICA DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA	40
2.1. Mediación y trabajo social: caminos conectados	41
2.2. Justicia restaurativa e innovación social.....	43
2.3. Al encuentro de la justicia restaurativa y el trabajo social	48
2.4. El trabajo social narrativo	53
2.5. El paradigma de las fortalezas en trabajo social.....	56
2.5.1. Implicaciones prácticas	60
2.6. La supervisión de la práctica restaurativa	62
2.6.1. Concepto y características	62
2.6.2. Tipos de supervisión.....	63
3. LALENTE MULTI-DISCIPLINAR PARA LA PRÁCTICA.....	66
3.1. Mirada breve a la psicología	66
3.1.1. Implicaciones psicológicas para la práctica.....	68
3.2. Mirada breve a la criminología y victimología	69
3.2.1. La teoría de la estigmatización.....	72
3.2.2. La teoría de la vergüenza integradora de John Braithwaite.....	73
3.2.2. La teoría del desistimiento.....	76
3.3. Mirada breve al Derecho penal	77
3.4. Mirada breve a la filosofía	80
4. MODELOS TEÓRICOS PARA LA PRÁCTICA RESTAURATIVA	83
4.1. El modelo transformativo de R.A. Baruch Bush y J.P. Folger	84
4.1.1. Concepto.....	84
4.1.2. Implicaciones prácticas	86
4.2. El modelo humanista de Mark Umbreit	88
4.2.1. Concepto.....	88

4.2.2. Implicaciones prácticas	89
4.3. Otros modelos teóricos	94
4.3.1. La terapia breve centrada en soluciones.....	95
4.3.1.1. Concepto	96
4.3.1.2. Implicaciones prácticas	96
4.3.2. La entrevista motivacional (Miller y Rollnick, 2002)	98
4.3.2.1. Concepto	98
4.3.2.2. Implicaciones prácticas	99
4.3.3. El diario de integración de Ira Progoff.....	100
4.3.3.1. Concepto	100
4.3.3.2. Implicaciones prácticas	102
4.3.4. Terapia de la bandeja de arena (<i>Sandplay Therapy</i>)	104
5. BASES TEÓRICAS PARA LA PRÁCTICA DE JUSTICIA RESTAURATIVA EN VICTIMIZACIÓN TERRORISTA GENERADA POR ETA	106
5.1. Antecedentes históricos en victimización terrorista	108
5.2. Justicia restaurativa en victimizaciones graves.....	110
5.3. Justicia restaurativa y victimización terrorista: un binomio en construcción	112
5.4. Los encuentros restaurativos	118
5.4.1. Consideraciones teóricas básicas	118
5.4.2. Características fundamentales desde el punto de vista práctico	121
6. REFLEXIONES CONCLUSIVAS EN TORNO A LALENTE EPISTEMOLÓGICA.....	126
CAPÍTULO II. LALENTE CONTEXTUAL.....	128
INTRODUCCIÓN.....	128
1. EL SISTEMA PENAL Y EL SISTEMA RESTAURATIVO ¿FRENTE A FRENTE? ¿AL LADO? ¿OPUESTOS?	133
1.1. Contexto penal y contexto civil: diferencias y conexiones	137
2. EL CONTEXTO NORMATIVO INTERNACIONAL E INTERNO.....	140
2.1. ONU	140
2.2. CONSEJO DE EUROPA	142
2.3. UNIÓN EUROPEA	144
2.4. ESPAÑA	146
3. APORTACIONES HISTÓRICAS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN ESPAÑA	151
3.1. Justicia juvenil: el impulso precursor de la justicia restaurativa en España.....	151
3.1.1. Programa de mediación e internamiento Juvenil del Centro Educativo “Andoiu” (Araba)	156
3.1.1.1. Objetivos del programa	157
3.1.1.2. Fases del programa	158
3.1.1.3. Algunos resultados de la evaluación	158
3.2. Primeras iniciativas de justicia restaurativa en la jurisdicción penal de personas adultas en España. 160	
3.2.1. Valencia.....	160

3.2.2. Barcelona	161
3.2.3. Vitoria-Gasteiz.....	164
3.2.4. La Rioja.....	166
3.2.5. Asociación Apoyo (Madrid).....	167
3.2.6. Asociación ¿Hablamos? (Zaragoza).....	168
3.3. El estado actual de la cuestión en España	169
4. LOS CONTEXTOS DIRECTOS DE LA PRÁCTICA RESTAURATIVA EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN PENAL DE BARAKALDO	172
4.1. El contexto institucional judicial: El Juzgado de Barakaldo.....	172
4.2. El contexto institucional ejecutivo: La Dirección de ejecución penal	175
4.3. El contexto normativo: El protocolo abierto y dinámico	176
4.4. El contexto humano técnico: El equipo de mediadores y mediadoras.....	179
4.5. El contexto de la lógica de intervención	181
4.6. El contexto de evaluación externa.....	182
5. REFLEXIONES EN TORNO A LOS CONTEXTOS Y SU INFLUENCIA EN NUESTRA PRÁCTICA.....	187
6. LOS CONTEXTOS DE LA PRÁCTICA DE LOS ENCUENTROS RESTAURATIVOS.	194
7. REFLEXIONES CONCLUSIVAS EN TORNO A LALENTE CONTEXTUAL.....	197
CAPITULO III LALENTE ÉTICA.....	200
INTRODUCCIÓN.....	200
1. LA MIRADA ÉTICA A LA JUSTICIA RESTAURATIVA.....	201
1.1. Ética del cuidado y ética de la justicia	202
1.2. La ética de las víctimas	204
1.3. La ética del diálogo	207
1.3.1. Aportaciones de Jürgen Habermas a la práctica restaurativa.....	210
1.4. Los valores restaurativos	214
1.4.1. El trabajo social y los procesos restaurativos: valores conectados	219
1.4.2. Los valores en la práctica	219
2. MIRADA ÉTICA A LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA	221
2.1. El significado de la ética para la práctica	223
2.2. La aportación europea a la ética en la práctica de la justicia restaurativa	227
2.3. Una relación profesional ética	229
3. LA ALIANZA RESTAURATIVA	233
4. EL CONTEXTO ÉTICO DE NUESTRA PRÁCTICA RESTAURATIVA	236
4.1. Servicio de Mediación Penal de Barakaldo.....	236
4.1.1. Principios informadores	237
4.1.2. Requisitos para el ejercicio de la mediación (Dirección de Ejecución Penal, 2007)	238
4.1.3. Incompatibilidades de la persona mediadora (Dirección de Ejecución Penal, 2007).....	238
4.2. Encuentros restaurativos.....	238
4.2.1. Aproximación ética	239
4.2.2. El apoyo institucional	239

4.2.3. El reconocimiento pleno y empático a la víctima y su condición por parte del ofensor ...	242
4.2.4. Reparación, memoria veraz y justa	244
5. BREVE MIRADA A LA PERSPECTIVA DE GÉNERO: PERSPECTIVA ÉTICA.....	248
6. DE LA ÉTICA Y ESTÉTICA	250
7. REFLEXIONES CONCLUSIVAS EN TORNO A LA LENTE ÉTICA	253
CAPITULO IV LENTE PERSONAL	254
INTRODUCCIÓN.....	254
1. LA PERSONA	255
2. LA PERSONA MEDIADORA EN MEDIACIÓN	257
2.1. Identidad ternaria.....	259
2.2. Competencias de la persona mediadora	262
3. LA PERSONA MEDIADORA EN JUSTICIA RESTAURATIVA	266
3.1. El contexto penal y su influencia en la persona mediadora	269
3.1.1. La persona mediadora en el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo	272
3.1.2 La persona mediadora en los encuentros restaurativos	273
3.2. El estatuto de la persona mediadora.....	275
3.3. La formación de la persona mediadora en justicia restaurativa.....	276
3.3.1. Antecedentes en Europa.....	276
3.3.2. La formación en España	278
4. LOS SABERES DE LA PERSONA MEDIADORA EN JUSTICIA RESTAURATIVA.....	280
4.1. El saber	281
4.1.1. Las competencias cognitivas básicas.....	284
4.2. El saber hacer	284
4.2.1. Las competencias procedimentales básicas.....	287
4.3. El saber ser	287
4.2.1. Las competencias actitudinales básicas	289
4.2.2. El ser de la persona mediadora y la inteligencia espiritual	291
5. LA COMEDIACIÓN INTERDISCIPLINAR	297
6. EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA.....	302
7. REFLEXIONES CONCLUSIVAS EN TORNO A LA LENTE PERSONAL	305
CAPITULO V LENTE METODOLÓGICA.....	306
INTRODUCCIÓN.....	306
1. EL MÉTODO DE TRABAJO EN JUSTICIA RESTAURATIVA	307
1.1. Potenciales riesgos y beneficios para las personas participantes.....	309
1.2. Las fases del método básico en justicia restaurativa	310
1.3. Fase 1: Recepción del caso	311
1.4. Fase 2: Preparación de las personas participantes: la entrevista	314
1.5. Fase 3: El diálogo restaurativo.....	320
1.6. Fase 4: Seguimiento y evaluación.....	321
2. LA MEDIACIÓN VÍCTIMA – PERSONA OFENSORA.....	324

2.1. Características fundamentales	324
2.2. El proceso de mediación directa desde la práctica: los movimientos	325
2.2.1. Acogida	330
2.2.2. Preparación	330
2.2.3. Relatos y diálogo	332
2.2.4. Discusión de las pérdidas y generación de opciones	335
2.2.5. Desarrollo del acuerdo de reparación.....	336
2.2.6. Cierre.....	339
2.3 La mediación reparadora indirecta.....	342
2.3.1. La carta de disculpas	343
3. PRACTICAS RESTAURATIVAS DE CARÁCTER GRUPAL	345
3.1. Conferencias	347
3.1.2. Cuestiones metodológicas básicas.....	348
3.2. Los círculos	349
3.2.1. Círculos de paz	350
3.2.2. Círculos de apoyo y responsabilidad	350
3.2.3. Círculos de reentrada y transición a libertad	352
4. LOS ENCUENTROS RESTAURATIVOS EN VICTIMIZACIÓN TERRORISTA: NARRACIÓN DE CASO	354
4.1. Recepción del caso	356
4.2. Preparación de las personas participantes.....	356
4.2.1. La preparación de quien ha ejercido la violencia terrorista	357
4.2.2. La preparación de familiares víctimas de actos terroristas	363
4.3. El encuentro	366
4.4. El seguimiento	371
4.5. Algunas consideraciones metodológicas diferenciadoras	372
5. REFLEXIONES CONCLUSIVAS EN TORNO A LA LENTE METODOLÓGICA	376
CAPÍTULO VI. RECOGIDA Y ANÁLISIS DE DATOS DEL SMP DE BARAKALDO (2007 – 2010)	378
INTRODUCCIÓN.....	378
1. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS	380
2. LA PRÁCTICA RESTAURATIVA: ACCIONES Y TIEMPOS	384
3. DATOS Y PERFILES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO	394
4. TIPOLOGÍAS DELICTIVAS.....	407
4.1. TIPOLOGÍAS DELICTIVAS DERIVADAS.....	407
4.2. TIPOLOGÍAS DELICTIVAS CON PROCESO RESTAURATIVO	410
5. DATOS SOBRE LOS PROCESOS RESTAURATIVOS	413
5.1. EJEMPLOS DE CLÁUSULAS DE ACUERDO DE REPARACIÓN	424
6. CONSECUENCIAS PENALES DE LOS ACUERDOS.....	430
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES	431
8. REFLEXIONES CONCLUSIVAS SOBRE LOS DATOS DEL SMP DE BARAKALDO.....	438
8.1. LENTE EPISTEMOLÓGICA	438

8.2. LENTE CONTEXTUAL	439
8.3. LENTE ÉTICA.....	441
8.4. LENTE METODOLÓGICA.....	444
CAPÍTULO VII. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	446
1. DISCUSIÓN E IMPLICACIONES DE LOS RESULTADOS.....	446
2. CONCLUSIONES FINALES.....	451
3. PROPUESTAS DE BUENAS PRÁCTICAS EN JUSTICIA RESTAURATIVA CON PERSONAS ADULTAS.....	458
CODA FINAL	462
BIBLIOGRAFÍA.....	464
ANEXO 1. PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN PENAL.....	502
ANEXO 2. PLANTILLAS DE TRABAJO PARA LA PRÁCTICA RESTAURATIVA DEL SMP DE BARAKALDO.....	516
ANEXO 3. DISEÑO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE DATOS DEL SMP DE BARAKALDO.....	566

TABLAS

Tabla 1. Objetivos de investigación y metodología de la primera hipótesis	20
Tabla 2. Objetivos de investigación y metodología de la segunda hipótesis.	20
Tabla 3. Objetivos de investigación y metodología de la tercera hipótesis.	21
Tabla 4. Continuo de mediación víctima ofensor: de menor a mayor impacto restaurativo.....	37
Tabla 5. Dos tipos de vergüenza.....	76
Tabla 6. Contexto diferenciador mediación civil y mercantil vs justicia restaurativa.	138
Tabla 7. Modelos en justicia juvenil.	152
Tabla 8. La reparación del daño en la justicia juvenil.	156
Tabla 9. ¿Qué haría si se viera envuelto en un conflicto con otra persona?.....	170
Tabla 10. Juzgados españoles que ofrecen mediación en el ámbito penal.....	170
Tabla 11. Dos modelos de justicia.	203
Tabla 12. Diferencias debate – diálogo.	209
Tabla 13. Características de las personas mediadoras (puntuaciones medias)	261
Tabla 14. Rol, tarea y habilidad de la persona mediadora en justicia restaurativa.....	268
Tabla 15. La persona mediadora en el SMP de Barakaldo.	273
Tabla 16. Temario común para el entrenamiento de personas mediadoras en justicia restaurativa.....	283
Tabla 17. Técnicas de la persona mediadora.	286
Tabla 18. Aspecto de la mediación más valorado.	289
Tabla 19. Potenciales riesgo y beneficios para las víctimas.	309
Tabla 20. Potenciales riesgos y beneficios para las personas ofensoras.....	310
Tabla 21. Guía metodológica para la persona mediadora durante la recepción del caso.	313
Tabla 22. Ítems de trabajo restaurativo con la persona ofensora y víctima.	316
Tabla 23. Guía metodológica de la persona mediadora durante la entrevista.	319
Tabla 24. Guía metodológica de la personas mediadora durante el diálogo.....	321
Tabla 25. Guión metodológico para carta de disculpas.	344
Tabla 26. Diferencias entre cuatro procesos restaurativos.....	346
Tabla 27. Tipos de diálogo en victimización grave.	355
Tabla 28. Número de expedientes del SMP de Barakaldo.	380
Tabla 29. Número de juzgados remitentes y evolución anual de la derivación.	381
Tabla 30. Momento judicial de recepción del expediente.	382
Tabla 31. Numero de derivaciones a programas de iniciativa social.....	383
Tabla 32. Frecuencias y porcentajes de los servicios sociales derivados.	383
Tabla 33. Descripción de la intervención directa.	384
Tabla 34 Tiempo utilizado en los procesos restaurativos según resultado.....	385
Tabla 35. Mapa de intervención y tiempos medios de la mediación directa según resultado.	386
Tabla 36. Mapa de intervención y tiempos medios de la mediación directa por videoconferencia según resultado.	387
Tabla 37. Mapa de intervención y tiempos medios:mediación indirecta según resultado.....	388
Tabla 38. Mapa de intervención y tiempos medios de la mediación mixta según resultado.	389
Tabla 39. Mapa de intervención y tiempos medios de la conferencia según resultado.	390
Tabla 40. Frecuencia y porcentaje número de personas mediadoras en los procesos restaurativos.....	391
Tabla 41. Tabla de contingencia Número de personas mediadoras * Existencia de acuerdo.....	392
Tabla 42. Frecuencia y porcentaje del tiempo transcurrido entre los hechos y el inicio del proceso restaurativo.	393
Tabla 43. Frecuencia y porcentaje del tiempo entre el inicio del proceso restaurativo y su conclusión con acuerdo.....	393
Tabla 44. Frecuencia y porcentaje del rol de las personas atendidas por el servicio.....	394
Tabla 45. Características de las personas jurídicas * Firma del consentimiento informado.....	395

Tabla 46. Tabla de contingencia de Rol de personas atendidas en los procesos restaurativos * Sexo....	396
Tabla 47. Tabla de contingencia de nacionalidad * rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.....	397
Tabla 48. Tabla de contingencia de Estado civil * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.....	398
Tabla 49. Tabla de contingencia de Situación laboral * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.....	399
Tabla 50. Tabla de contingencia de Nivel educativo * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativo.	400
Tabla 51. Tabla de contingencia de Presencia de drogadicción * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos	400
Tabla 52. Tabla de contingencia de Presencia de alcoholismo * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.	401
Tabla 53. Tabla de contingencia de Patología mental diagnosticada * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.	401
Tabla 54. Tabla de contingencia de Victimización anterior * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.	402
Tabla 55. Tabla de contingencia de Antecedentes penales * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.	402
Tabla 56. Frecuencia y porcentaje de intereses y necesidades de las mujeres participantes en los procesos restaurativos.	403
Tabla 57. Frecuencia y porcentaje de intereses y necesidades de los hombres participantes en los procesos restaurativos.	404
Tabla 58. Frecuencia y porcentaje de intereses y necesidades de las personas participantes en los procesos restaurativos según rol.....	406
Tabla 59. Frecuencia y porcentaje de infracciones penales derivadas por los Juzgados.	407
Tabla 60. Frecuencia y porcentaje de delitos derivados por los Juzgados.	408
Tabla 61. Frecuencia y porcentaje de faltas derivadas por los Juzgados.	409
Tabla 62. Frecuencia y porcentaje de infracciones penales con proceso restaurativo.	410
Tabla 63. Frecuencia y porcentaje de delitos con proceso restaurativo.	411
Tabla 64. Frecuencia y porcentaje de faltas con proceso restaurativo.	412
Tabla 65. Frecuencia y porcentaje de procesos restaurativos existentes.	413
Tabla 66. Frecuencia y porcentaje de motivos de no inicio del proceso restaurativo.	413
Tabla 67. Frecuencia y porcentaje del proceso restaurativo.....	414
Tabla 68. Frecuencia y porcentaje de tipo de proceso restaurativo.	414
Tabla 69. Tabla de contingencia Existencia de acuerdo * Existencia de acuerdo dialogado	415
Tabla 70. Frecuencia y porcentaje de motivo de frustración del encuentro dialogado entre partes.	416
Tabla 71. Tabla de contingencia Tipo de proceso restaurativo * Existencia de terceras personas acompañantes.	417
Tabla 72. Frecuencias y porcentaje de la codificación del tipo de relación de personas acompañantes.	418
Tabla 73. Tabla de contingencia Tipo de proceso restaurativo * Rol de persona acompañada.	419
Tabla 74. Frecuencia y porcentaje de la relación de las personas participantes.	420
Tabla 75. Tabla de contingencia Tipo de proceso restaurativo * Existencia de denuncias cruzadas.	420
Tabla 76. Tabla de contingencia Número de sesiones * Tipo de proceso restaurativo.	421
Tabla 77. Frecuencia y porcentaje de la proximidad de residencia entre las personas participantes.	422
Tabla 78. Tabla de contingencia Tipo de proceso restaurativo * Existencia de acuerdo.	422
Tabla 79. Frecuencia y porcentaje de los contenidos de los acuerdos.	423
Tabla 80. Frecuencia y porcentaje, consecuencias penales en expediente con acuerdo.	430
Tabla 81. Tabla de contingencia de Rol * Percepción del cumplimiento del acuerdo.	432
Tabla 82. Tabla de contingencia Rol * Percepción de resolución del conflicto	432

Tabla 83. Tabla de contingencia Rol * Contribución a la pacificación del conflicto/relaciones	433
Tabla 84. Tabla de contingencia Rol * Grado de satisfacción con la resolución judicial.	433
Tabla 85. Tabla de contingencia Rol * Grado de satisfacción con el proceso restaurativo.....	434
Tabla 86. Tabla contingencia Rol * Grado de satisfacción con el resultado del proceso restaurativo.....	434
Tabla 87. Tabla de contingencia Rol * Grado de satisfacción con el servicio.....	435
Tabla 88. Frecuencias y porcentajes de las ventajas percibidas del proceso restaurativo	436
Tabla 89. Frecuencias y porcentajes de las desventajas percibidas del proceso restaurativo.....	437
Tabla 90. Cruce de los cinco intereses y necesidades más importantes con las evidencias	442

FOTOS

Foto 1. Pizarra del SMP de Barakaldo.	90
Foto 2. Sala del SMP de Barakaldo.	90
Foto 3. Cartel del SMP de Barakaldo.	91
Foto 4. Sala de mediación del SMP de Barakaldo	92
Foto 5. Mesa de la sala del SMP de Barakaldo.	94
Foto 6. Profesionales de los S. de Cooperación con la Justicia del Juzgado de Barakaldo.	236
Foto 7. Palacio de Justicia de Barakaldo.....	334

FIGURAS

Figura 1. Lentes de observación de la práctica restaurativa.	23
Figura 2. Tipología de prácticas restaurativas	36
Figura 3: Heurístico de cuatro niveles analíticos.....	53
Figura 4. Características del modelo humanista	89
Figura 5. Bases teóricas de la terapia centrada en soluciones.	95
Figura 6. Clasificación de las prácticas de Mediación Víctima – Ofensor.	119
Figura 7. Sistemas circundantes a nuestra práctica restaurativa.	130
Figura 8. El vínculo.....	135
Figura 9. Circuito operativo del procedimiento de mediación penal en Barakaldo.	178
Figura 10. Preguntas restaurativas y elementos de la teoría de Habermas.....	212
Figura 11. Los valores restaurativo desde la práctica.....	217
Figura 12. Valores de restauración.....	218
Figura 13. Valores del trabajo social y contenidos definitorios de los procesos restaurativos.....	219
Figura 14. Movimientos de la reconciliación.....	245
Figura 15. Atributos de la persona mediadora en justicia restaurativa.	290
Figura 16. El espacio meditativo de la persona mediadora.....	293
Figura 17. Las fases del método	311
Figura 18. Los elementos de la entrevista.....	315
Figura 19. Principios básicos en justicia restaurativa para la entrevista.	316
Figura 20. Movimientos en mediación reparadora.....	329
Figura 21. Elementos estructurales de un acuerdo.....	337
Figura 22. Fases de trabajo de los encuentros restaurativos.....	355

ABREVIATURAS

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

CGPJ: Consejo General del Poder Judicial.

DAVT: Dirección de Atención a las Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco.

EUROSTAT: Oficina europea de estadística.

GD: Grupo de discusión.

L.O.: Ley Orgánica

OCDE: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

ETA: Euskadi ta Askatasuna.

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

SMP: Servicio de mediación penal.

AGRADECIMIENTOS

Mi camino a la tesis doctoral ha sido finalmente una travesía hacia mí mismo, que al acabar me transporta a uno nuevo planeta, el académico. El viaje ha sido solitario, pero ha estado repleto de estímulos y personas muy significativas en mi vida. Ellas me han acompañado, asistido, alentado y ayudado con generosidad en este apasionante viaje. ¡Gracias, Mila esker, Obrigado, Moltes gràcies, Merci beaucoup, Danke!

A vosotras, queridas directoras María Paz y Gema, gracias, porque que habéis iluminado mi camino doctoral con vuestra ilusión, dedicación y laborioso trabajo. Gracias por ayudarme a crecer, a senti-pensar reflexivamente y a comprometerme con el dichoso rigor académico.

A las víctimas, personas ofensoras y sus acompañantes y familiares, personas anónimas que participasteis en los procesos restaurativos que he facilitado como mediador durante estos años. Gracias, pues sin vosotras nada de lo que aquí narro tendría sentido ni valor. También a los miembros de la Fiscalía y jueces y juezas de Barakaldo que, llenos de dudas y suspicacias, pero con sumo respeto, contribuyeron al nacimiento de los procesos restaurativos en un palacio de Justicia.

A los amigos y amigas mediadoras con quienes abordé los intensos y emocionantes encuentros restaurativos en victimización generada por ETA, que tan grandes horizontes han abierto. Gracias a Esther Pascual, Xabier Etxebarria, Julián Carlos Rios, Pepe Castilla, Jose Luis Segovia, Paqui Soriano, Eduardo Santos y Txema Urkijo.

A Anne Catherine Salberg Mendoza, gracias, por tu profunda y crítica revisión del primer borrador. Al resto de la Red *Empuries*: Antonio Farinha, Úrsula Caser, Manel Canyameres, Fernando Espinós y Mónica Larsson, por sus profundas reflexiones sobre la presión de la justicia penal a la persona mediadora.

A Félix Vicente Pedrosa Garay, cuya desinteresada asistencia informática permitió al Servicio de Mediación Penal de Barakaldo dotarse de una herramienta de recogida de datos que años más tarde ha permitido este trabajo de campo.

Al resto de amigos y amigas, cariñosamente, por vuestras generosas e imprescindibles aportaciones profesionales, así como vuestro pensamiento positivo: Jacques Faget, Mar Puga, Miguel Ángel Osma, Ainhoa Berasaluze, Miren Ariño, Clara Casado, Fina García, Cristina Alonso, Björn Rohde-Liebenau, Davorka Lovrecovic, Salvador Puntos, Ana Belén Pardo, Mari Jose Bueno, Antonio Altarejos, Luis Carlos Cuesta, Roberto Moreno e Idoia Igartua.

Y a Mercè Pedrola Puig, *moltes gràcies pel teu afecte i escolta*, siempre acogedora en los momentos más difíciles y duros del camino.

INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La justicia restaurativa, como paradigma de justicia en el ámbito penal para el desarrollo de procesos de diálogo hacia la responsabilización de personas ofensoras y reparación de las víctimas, está configurando una pequeña pero constante dinámica de cambio y giro copernicano en el sistema de justicia penal en la jurisdicción de personas adultas a nivel internacional. Tras las aportaciones normativas de los organismos internacionales (ONU, Consejo de Europa, Unión Europea) para la incorporación de mecanismos de justicia restaurativa en los ordenamientos jurídicos desde los años ochenta, la práctica (a través de la prestación de servicios y programas de justicia restaurativa) ha ido incorporándose más despacio en el territorio español.

La práctica de justicia restaurativa en la jurisdicción de personas adultas en España es aún muy joven. El primer programa de mediación penal nació en Valencia en 1993 (Varona Martínez, 1996), tras el cual se incorporó Cataluña en 1998 (Direcció General de Mesures Penals Alternatives i Justícia Juvenil, 1998) y Vitoria Gasteiz, en el mismo año (IRSE, 1999). A partir de la experiencia práctica de mediación en justicia juvenil que se llevaba desarrollando desde los años noventa, la práctica de la justicia restaurativa ha ido creciendo de manera progresiva con un especial empuje al final de la década del 2000¹. El desarrollo y vertiginoso crecimiento del fenómeno de la mediación penal en España ha desbordado toda previsión (Sáez Valcárcel, 2011a). Según los datos del CGPJ, hacia finales del año 2014, 258 órganos judiciales del orden penal intervienen en procesos de mediación penal².

Tras las primeras aportaciones epistemológicas al campo de la justicia restaurativa en España (San Martín, 1997; Varona Martínez, 1998; Carrasco, 1999; Pérez Sanzberro, 1999; Guillamat, 2000; Sánchez-Albornoz Bernabé, 2000), no es hasta la segunda mitad de la década del año 2000 que aparecen nuevas aportaciones para comprender el paradigma conceptual de la justicia restaurativa (Vall Rius, 2006; Palma Chazarra, 2007; Gordillo, 2007; Manzanares, 2007; Ortuño Muñoz y Hernández García, 2007; Soria Verde et al., 2007; Ríos Martín et al. 2008; Pascual Rodríguez et al. 2008; Alzate Sáez de Heredia y Romera Antón, 2009)³.

¹ Para ello, el impulso del Consejo General del Poder Judicial de España ha sido imprescindible. El punto de partida fue la experiencia piloto de mediación penal de personas adultas en el Juzgado de lo Penal número 20 de Madrid (Sáez Rodríguez, 2011).

² Está siendo habitual hacer referencia a la mediación penal como un término globalizador de las prácticas de justicia restaurativa. Abordaremos los riesgos de utilizar el método (mediación) como un concepto que aglutina y, en ocasiones, oculta el paradigma de la justicia restaurativa.

³ Estas nuevas aportaciones contribuyen con elementos metodológicos y prácticos para el ejercicio de la mediación en asuntos penales, el encaje legal y procesal de los acuerdos de reparación en el ordenamiento jurídico (ante la ausencia de legislación específica), la integración de mecanismos de mediación en el sistema penitenciario para conflictos dentro de la vida en prisión y

El paradigma teórico de la justicia restaurativa ha ido poco a poco conceptualizándose a lo largo del mundo, tras la primera experiencia que la literatura documentó en 1974 en Ontario, Canadá⁴. A ello han contribuido inicialmente autores y autoras del ámbito anglosajón estadounidense (Braithwaite, 1989; McCold, 1999; Zehr, 1990; Umbreit, 2001; Van Ness, 2005), y en la década de los noventa autores y autoras europeas (Beristain, 1990; Wright, 1991; Bonafé-Schmitt, 1992; Peters y Aertsen, 1995; Faget, 2006; Pelikan y Trenzcek, 2008).

Las aportaciones científicas de la literatura extranjera han sido mayoritariamente multidisciplinares (derecho, sociología jurídica, criminología, trabajo social y filosofía). En cambio, en España la aportación, tanto en política criminal como en aspectos técnicos, ha provenido mayoritariamente del ámbito jurídico o criminológico. Nosotros partimos de la hipótesis de que la práctica de justicia restaurativa mantiene importantes vínculos y relaciones con la práctica del trabajo social, y nos apoyamos en la creencia de que los procesos restaurativos se enriquecen con la perspectiva de la justicia social, el empoderamiento, la participación social y comunitaria y la reconstrucción de vínculos y la reconciliación que el trabajo social como ciencia promueve. De hecho, estas conexiones han sido señaladas por numerosos autores y numerosas autoras (Alexander, 1997; Galaway, 1988; Wright, 1998; Umbreit, 1999; Van Wormer, 2003; Gumz, 2004; Salberg, 2005; Gumz & Grant, 2009; Bradt & Bouverne-De Bie, 2009; Beck, Kropf, & Leonard, 2011; Munuera Gómez, 2012b; Olalde Altarejos, 2014).

La mediación entre las víctimas de delitos y personas ofensoras (proceso restaurativo más utilizado, tanto en España como a nivel internacional) representa un área emergente de la práctica internacional del trabajo social (Bradt & Bouverne-De Bie, 2009). Es más, dichas autoras señalan en un estudio sobre los programas de mediación en la parte flamenca de Bélgica, que el trabajo social no se ve reducido a una respuesta metodológica al delito, sino que se reconoce como acción social.

Los procesos restaurativos se convierten en una plataforma donde el sistema de justicia penal y el trabajo social se influyen mutuamente y se cuestionan así mismos. Nos apoyamos en la filosofía de que la justicia restaurativa puede formar un vínculo armonioso entre el sistema penal y el trabajo social (Umbreit, 1993; Wright, 1998; Bradt y Bouverne De Bie, 2009; Beck, Kropf, y Leonard, 2011). Los valores del trabajo social de justicia social, servicio, dignidad y valor de las personas, importancia de las relaciones humanas, integridad y

un estudio sobre el grado de satisfacción de personas infractoras y víctimas en el programa de mediación reparadora de Barcelona.

⁴ Los paradigmas son "realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica" (Kuhn, 2004:13).

confianza y competencia, se unen muy positivamente con los valores intrínsecos de los procesos restaurativos, entre otros:

- El respeto a la dignidad de toda persona afectada o imputada por una infracción penal.
- La prioridad a la respuesta a las necesidades humanas de las personas implicadas.
- El fortalecimiento de la capacidad de comunicación de pensamientos y sentimientos de forma abierta y honesta entre las personas protagonistas de conflictos de índole penal.
- Y por último, la comprensión mutua, la responsabilidad y la reparación de lo ocurrido.

Las primeras preguntas que nos planteamos son: ¿tiene la práctica restaurativa vínculos con la práctica del trabajo social? ¿Es posible conceptualizar la práctica restaurativa a partir de las lentes no solo conceptuales sino también técnico-metodológicas del trabajo social o de la intervención social? ¿Qué ofrece el trabajo social al sistema penal y la justicia restaurativa? ¿Cuáles son las competencias de la persona mediadora desde el prisma de la acción social? ¿Cómo son los procesos restaurativos por dentro?

En nuestra sociedad, las profesiones del ámbito jurídico tienden a apropiarse de los espacios de trabajo vinculados a la resolución de conflictos (Kruk, 1997), pero también sabemos que la presencia e implantación del trabajo social en el sistema penal ha sido muy escasa no solamente en España, sino también a nivel internacional⁵. De hecho, el campo de la justicia penal ha sido observado como un lugar alejado de los intereses del trabajo social (Gumz & Grant, 2009). Muchos trabajadores y trabajadoras sociales han expresado dudas acerca de verse envueltos en un sistema (el penal) en el que conviven la falta de autodeterminación y los conflictos con los valores del trabajo social (Alexander, 1997).

Sin embargo, en el terreno de la práctica restaurativa las aportaciones del trabajo social (terapia narrativa, paradigma de las fortalezas y empoderamiento, recuperación de la paz en la comunidad y los vínculos sociales) pueden señalar un nuevo método, alejado del paradigma de mediación y resolución alternativa de conflictos, centrado en el acuerdo y donde la persona mediadora ejerce un rol directivo, reduciendo así el impacto restaurativo de los procesos.

Nuestro objeto de estudio será la práctica profesional donde este investigador ha desarrollado su tarea de mediador: el Servicio de Mediación Penal del Partido Judicial de Barakaldo (2007-2010) y los encuentros restaurativos entre víctimas indirectas y ex miembros

⁵ En Euskadi, desde finales de los ochenta, los Servicios de Cooperación con la justicia, han sido la excepción, con servicios de Orientación Social al Detenido, de Orientación a la Ejecución de Penas, y de Asistencia a la Víctima. Desde 2011, los dos primeros han sido sustituidos por el Servicio de Gestión de Penas.

de la organización terrorista ETA (2010-2012). Como se observa dos prácticas absolutamente diferentes. La primera se sitúa en los juzgados, principalmente en fase de instrucción y enjuiciamiento. La segunda, los encuentros restaurativos, se sitúan en fase de ejecución de la pena con el victimario cumpliendo pena privativa de libertad.

El desarrollo de la justicia restaurativa puede verse desde el punto de vista de implicación de diferentes agentes: el público en general, la política (criminal y social), la investigación y la práctica. Nuestra mirada será principalmente a la práctica y los contextos que la rodean, incluidos los políticos y de investigación. Observaremos, para situarnos correctamente, que nuestra práctica se encontraba todavía en fase de experimentación⁶ en el Juzgado de Barakaldo, mientras que los encuentros restaurativos se situaban incluso en una fase muy similar, aunque alejados de las agendas políticas y jurídicas que afectan a dichas victimizaciones.

1. Hipótesis, objetivos y metodología

Se plantean tres hipótesis centrales, para lo cual vamos a desarrollar en los siguientes cuadros los objetivos de investigación y la metodología concreta. Hemos de decir que tras el estudio y revisión bibliográfica, la metodología de investigación consistirá en una metodología mixta, predominando la dimensión cualitativa (ejercicio de análisis y sistematización individual de la práctica restaurativa y análisis de caso). La investigación cualitativa tiene como objetivo lograr descripciones ricas del mundo social desde la perspectiva de las personas actoras involucradas, en nuestro caso la persona mediadora. Implica privilegiar el conocimiento en profundidad de un fenómeno desde la subjetividad de quien lo experimenta. En este estudio, la investigación cualitativa busca comprender los elementos epistemológicos, los significados, los contextos, las normas, las herramientas, las técnicas, los condicionantes personales, las actitudes, las conductas y las emociones asociadas a la experiencia de la práctica restaurativa. Por otro lado, la investigación cuantitativa consistirá en la recogida y análisis de datos del periodo histórico señalado en Barakaldo, donde podremos estudiar y matizar las hipótesis aquí expuestas. En nuestro caso, la inclusión de esta metodología busca complementar la información recolectada cualitativamente. Se espera, también, medir aspectos relacionados

⁶ A este respecto se ha analizado la existencia de cuatro fases de la implementación de la justicia restaurativa que afectan a las personas agentes de la política y la práctica: a) experimentación; b) introducción en el sistema penal; c) fase de legalización; y d) implementación con garantías legales. En la fase que nos ocupa, se necesitan personas jueces y fiscales motivadas para la derivación, pero se mantiene una dificultad para las personas mediadoras, asociada con la necesidad de éxitos inmediatos, presión constante y riesgos para la confidencialidad de los procesos (Van Garsse, 2008).

con los diarios de intervención directa del SMP de Barakaldo registrados en el programa de gestión de datos.

Hipótesis 1:

La intervención restaurativa, entendida también como una intervención de trabajo social, supera la resolución de conflictos y puede convertirse en un proceso de transformación estructural (del sistema penal) y personal (de víctimas y personas ofensoras), y por ende, social y comunitario.

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<p>Estudiar, comprender y reflexionar sobre el fenómeno de la práctica de la justicia restaurativa desde el prisma de cinco lentes (epistemológica, contextual, ética, personal y metodológica) en la práctica profesional en el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo y los encuentros restaurativos en victimización terrorista⁷.</p>	<p>Análisis documental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Literatura especializada. • Proyectos y memorias de intervención: <ul style="list-style-type: none"> ○ Proyectos y memorias del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo. Proyectos y Memorias del Programa de Mediación Penal de Catalunya (1998 – 2001). Protocolo abierto y dinámico de funcionamiento del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo. Investigaciones y actas del Foro Europeo de Justicia Restaurativa. ○ Prensa. <p>Ejercicio de sistematización individual de la práctica a través de dos mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio de interpretación crítica de la experiencia mediadora propia en el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo, a partir del ordenamiento, reconstrucción, descubrimiento y explicación de los diferentes procesos restaurativos, resaltando sus elementos estructurales y cómo se relacionan entre sí (Jara, 2006). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recuperando de la historia personal la práctica profesional desarrollada. ▪ Valorizando saberes de otras disciplinas. ▪ Analizando y revisando la práctica con los conocimientos de la literatura especializada y los propios ▪ Estructurando elementos configuradores de la práctica restaurativa. ▪ Realizando una interpretación crítica de la práctica y construyendo una mirada crítica sobre lo vivido. ▪ Extrayendo aprendizajes. ▪ Produciendo conocimientos y aprendizajes significativos. • La narración de un encuentro restaurativo, intercalando los elementos metodológicos más importantes para la práctica.

⁷ Howard Zehr, precursor teórico-práctico de la justicia restaurativa, y considerado a nivel mundial uno de los padres de este paradigma de justicia, dirigió el Centro para la Justicia y Construcción de la Paz de la *Eastern Mennonite University* (Harrisonburg, Virginia) y el primer programa de conferencias entre víctimas y ofensores en Estados Unidos (Zehr, 2002). Una de las obras más emblemáticas es *Changing Lenses*, donde examina nuestras asunciones sobre el delito y la justicia, utilizando la metáfora de las lentes para transformar nuestra visión de la justicia penal. En humilde reconocimiento a dicho precursor nos permitimos utilizar la metáfora de las lentes para mirar la práctica de dicho paradigma. Por otro lado, se han abordado estos ejes siguiendo la propuesta de las profesoras de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la UVP/EHU Miren Ariño y Ainhoa Berasaluze para los procesos de supervisión educativa en la enseñanza del Grado en Trabajo Social de dicha Escuela (Ariño y Berasaluze, 2013; Berasaluze y Ariño, 2014).

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
Conocer los efectos del contexto del sistema penal en la persona mediadora que facilita procesos restaurativos.	Análisis documental. Grupo de discusión con personas mediadoras expertas (Red Empuries)
Conocer las posibilidades de la presencia meditativa para la práctica restaurativa.	Análisis documental. Entrevista estructurada con un mediador que utiliza la presencia meditativa.

Tabla 1. Objetivos de investigación y metodología de la primera hipótesis

Hipótesis 2:

La intervención social y la intervención restaurativa pueden compartir importantes fundamentos conceptuales, técnicos y metodológicos.

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<ul style="list-style-type: none"> Estudiar el vínculo entre las aportaciones del trabajo social y la práctica de la justicia restaurativa, profundizando en las posibilidades que una visión más contemporánea del trabajo social ofrece en la atención y acción social a personas víctimas y ofensoras que acuden a los tribunales y pueden participar en procesos restaurativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis documental de literatura especializada.
<ul style="list-style-type: none"> Estudiar y reflexionar sobre los vínculos entre trabajo social y justicia restaurativa (terapia narrativa, terapia breve, paradigma de fortalezas, la perspectiva comunitaria, la perspectiva de acompañamiento y relación de ayuda) en la práctica de la justicia restaurativa. 	

Tabla 2. Objetivos de investigación y metodología de la segunda hipótesis.

Hipótesis 3:

La justicia restaurativa ofrece un proceso ajustado a las necesidades de bienestar de las personas inmersas en un conflicto de índole penal.

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<ul style="list-style-type: none"> Estudiar en profundidad las características y resultados de la práctica de justicia restaurativa llevada a cabo en el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo durante el periodo de su existencia 2007-2010⁸. Conocer los efectos de la práctica restaurativa. Conocer los efectos jurídicos de la práctica restaurativa. 	<p>Vaciado de datos del Programa de gestión de datos y estudio descriptivo de las siguientes variables:</p> <p><u>DATOS GENÉRICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nº de derivaciones judiciales. Nº de derivaciones a programas de acción social. <p><u>DATOS SOBRE LOS PROCESOS RESTAURATIVOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo de proceso restaurativo. Resultados de los procesos restaurativos y su relación con la existencia de encuentro dialogado. Motivos de no inicio de los procesos restaurativos.

⁸ A partir del 1 de Enero de 2011 el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo quedó enclavado en el nuevo Servicio de Mediación Intrajudicial de Bizkaia, para atender todos los juzgados de dicho territorio y además ampliar su actividad a la mediación familiar intrajudicial. El escaso volumen de encuentros restaurativos realizados, catorce, es una de las razones por las que el estudio empírico del capítulo VI, se centra exclusivamente en la práctica del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo.

<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el perfil de las personas atendidas. • Conocer el resultado del seguimiento de los procesos restaurativos. • Conocer la evaluación de las personas participantes en los procesos restaurativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivos de la frustración de los encuentros dialogados. • Nº y tipo de relación de las personas acompañantes en los procesos restaurativos. • Nº de denuncias cruzadas. • Nº de sesiones y tipo de proceso restaurativos. • Relación entre las personas participantes en los procesos restaurativos. • Proximidad de residencia entre las personas participantes • Tipos de acuerdo. • Tipologías delictivas derivadas y con intervención restaurativa. <p><u>DATOS SOBRE LA PRÁCTICA RESTAURATIVA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de las acciones de intervención de la persona mediadora. • Mapa de intervención y tiempos medios según proceso restaurativo y resultado. • Nº de personas mediadoras en los procesos y su relación con la existencia de acuerdo. • Tiempo transcurrido entre los hechos y el inicio del proceso restaurativo. • Tiempo transcurrido entre el inicio del proceso restaurativo y su conclusión con acuerdo. <p><u>DATOS SOBRE LOS EFECTOS JURÍDICOS DE LOS PROCESOS RESTAURATIVOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consecuencias penales. <p><u>DATOS SOBRE EL PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Número total de personas atendidas. • Nº y perfil de personas físicas atendidas en procesos restaurativos: nacionalidad, estado civil, situación ocupacional, nivel educativo, presencia de drogadicción, presencia de alcoholismo, patología mental diagnosticada, victimización anterior, antecedentes penales. • Intereses y necesidades de las personas participantes según rol y sexo. <p><u>DATOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN POR PARTE DE PERSONAS PARTICIPANTES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción del cumplimiento del acuerdo. • Percepción de resolución del conflicto. • Percepción de haber contribuido a la pacificación de las relaciones/conflicto. • Grado de satisfacción con la resolución judicial. • Grado de satisfacción con el proceso de mediación. • Grado de satisfacción con el resultado del proceso restaurativo. • Grado de satisfacción con el servicio. <p>Análisis y elaboración de tablas estadísticas a través del programa informático de <i>Microsoft Excel</i> y <i>IBM SPSS Statistics 19.0</i> para <i>Windows</i>.</p>
---	--

Tabla 3. Objetivos de investigación y metodología de la tercera hipótesis.

2. Estructura de capítulos

Esta tesis está compuesta de siete capítulos. La primera parte teórica, de análisis, reflexión y sistematización de la práctica estará compuesta de cinco capítulos correspondientes a cada lente de observación:

1. Lente **epistemológica**, de construcción y reconstrucción de los conocimientos teóricos sobre el paradigma de la justicia restaurativa y las bases conceptuales para su práctica con lentes de trabajo social.
2. Lente **contextual – institucional**: referida por un lado al conflicto penal y por otro al propio sistema de justicia penal con sus estructuras comunicativas, relacionales, de poder, etc. que afectan a nuestra práctica restaurativa, teniendo en cuenta la dimensión histórica.
3. Lente **ética**, de posicionamiento sobre una práctica de carácter ético y de los valores que la sustentan. Se abordará el sustento ideológico restaurativo frente a lo retributivo, cuestión que atraviesa todos y cada uno de los ejes.
4. Lente **personal**, referida a la persona(s) que facilita(n) el proceso restaurativo, sus diferentes saberes y el trabajo personal que debe hacer consigo misma para una buena práctica restaurativa.
5. Lente **metodológica**, referida principalmente a la cuestión del método y las técnicas básicas para la práctica restaurativa.

Veamos la imagen conjunta de las cinco lentes de análisis:

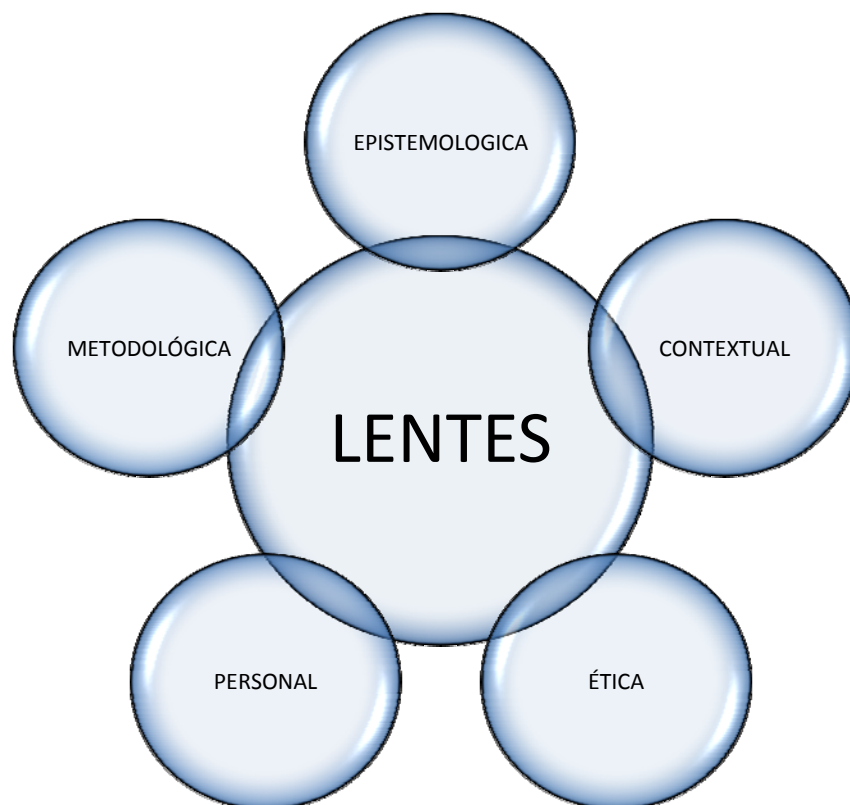


Figura 1. Lentes de observación de la práctica restaurativa.
Fuente: elaboración propia.

La segunda parte empírica, sexto capítulo, versará sobre el análisis cuantitativo y cualitativo de los datos recogidos en el programa de gestión de datos del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo.

En último lugar, en el séptimo capítulo, se ofrecerán una serie de conclusiones y propuestas de carácter técnico para buenas prácticas de justicia restaurativa en entorno intrajudicial y en la jurisdicción de personas adultas.

Tras las referencias bibliográficas utilizadas, se documentará con diversos anexos donde podremos conocer el protocolo de funcionamiento del SMP de Barakaldo, las plantillas de trabajo para la intervención restaurativa y el diseño del programa de gestión de datos elaborado por este investigador.

3. Limitaciones

Los seres humanos somos seres limitados, pero también plenos de potencialidades. Todo trabajo de investigación doctoral tiene sus limitaciones. Destacaremos la obligada ejecución individual, siempre menos efectiva y enriquecedora que un trabajo desarrollado desde la perspectiva grupal y multidisciplinar, si bien se han buscado las aportaciones críticas de otros compañeros y compañeras que facilitan procesos restaurativos en la actualidad.

Hemos estudiado un periodo muy concreto de cuatro años y un modelo de práctica restaurativa que nació prácticamente de la nada y que en estos momentos difiere en numerosos aspectos. El servicio de Mediación Penal de Barakaldo fue renombrado como Servicio de Mediación Intrajudicial de Bizkaia, cambiando el proyecto, el personal mediador y la entidad prestataria de los servicios, bajo decisión unilateral del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco. Por ello, se ha visto limitado la posibilidad de actualizar cuestiones con personal mediador u operadores jurídicos.

La especial gravedad de los delitos sobre los cuales se realizaron los encuentros restaurativos (terrorismo), ha obligado al investigador a la prudencia en el trato con las víctimas. Hemos evitado realizarles entrevistas, y ello ha limitado el abordaje empírico de los encuentros restaurativos analizados a nivel teórico en la primera parte.

4. Motivaciones personales

En 1999, era simultáneamente estudiante del tercer curso del master en criminología del Instituto Vasco de Criminología – Kriminologiaren Euskal Institutua (UPV-EHU) y educador del Centro Educativo de menores chicas con medida de internamiento judicial de Andoiu, dependiente del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco. En ese contexto, tuve la ocasión de facilitar mi primer diálogo reparador en conflictos de índole penal, entre una residente interna, su víctima directa y la familia (padre y madre) de ésta última. Tras esta mágica y transformadora experiencia, comencé un comprometido recorrido de profundización y estudios universitarios en mediación, en la IL3 - Universidad de Barcelona (2000), Instituto Universitario Kürt Bosch de Sion, Suiza (2003) y la Universidad de Murcia (2012). También acudí a Institutos, Congresos y Seminarios internacionales sobre justicia restaurativa en toda la década del año 2000: Verona (Italia), Bethelehem -Pensylvania (Estados Unidos), Tübingen (Alemania), Lovaina (Bélgica), Christchurch (Nueva Zelanda), Canterbury (Reino Unido), Belfast (Irlanda) y Helsinki (Finlandia).

Durante ese periodo no fue posible desarrollar programas de mediación penal en mi ámbito geográfico más cercano, pues no había gobiernos autonómicos (salvo el catalán) que tuvieran la valentía de ponerlos en marcha. Dirigí mi propio proyecto empresarial en el ámbito de la mediación privada con el Centro de Gestión de Conflictos y Mediación Bildu (S.L) en Vitoria-Gasteiz (2002-2004), y posteriormente, formé parte de otro proyecto empresarial más amplio, desarrollando labores de consultor y mediador: el Centro Universitario de Transformación de Conflictos GEUZ, vinculado a la Universidad del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea (2002-2010).

Del año 2002 al 2007, tuve la suerte y el privilegio de ser el primer trabajador social con funciones de mediador del Servicio Público de Mediación Familiar del Gobierno Vasco. Y no fue hasta el año 2007, que gracias a la apertura del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo pude retomar una anecdótica experiencia profesional que yo había tenido aquel año 1999 y que había generado siempre en mí, un sueño de continuidad.

La reforma de los estudios de trabajo social en España, y su equiparación con la titulación superior de Grado, me permitió retomar la carrera académica y aprovechar la nueva oportunidad del Doctorado dentro del ámbito del trabajo social. La Universidad Pontificia Comillas de Madrid y la Universidad de Murcia, respectivamente, me permitieron alcanzar nuevas metas académicas hasta hace poco impensables para el trabajo social.

Durante el año 2011 fui invitado a participar como facilitador en los encuentros restaurativos entre víctimas indirectas y ex miembros de la organización terrorista ETA, alcanzando mi práctica profesional un desafío de enorme complejidad: el encuentro y diálogo restaurativo en torno a delitos de incalculable e insondable dolor y sufrimiento.

Desde aquella lejana primavera donostiarra en una sala del Instituto Vasco de Criminología, donde realicé mi primer proceso restaurativo, hasta hoy, han pasado los años suficientes como para seguir creyendo en la magia, la fuerza y el poder transformador de las conversaciones entre víctimas (directas o indirectas) y personas imputadas o juzgadas por hechos de índole penal. El privilegio de haber entrado en ese lugar de diálogo, en ese espacio de justicia restaurativa me ha propiciado seguir creyendo en la profunda capacidad de cambio, reflexión, reconciliación y perdón que en numerosas ocasiones revela la grandeza de las personas participantes, sin las cuales nada de lo que aquí cuento tendría sentido.

He intentado transmitir a la persona lectora la fuerza que los procesos restaurativos poseen en la transformación personal, no solamente individual sino también social. He querido

ser crítico con la práctica desarrollada y sus contextos. Me he atrevido a revelar algunas, muchas cuestiones profundamente personales que no son mías, por lo que estaré en deuda toda mi vida con quienes me las regalaron, centenares de víctimas y personas ofensoras. Y les pido disculpas, si en algún momento no he acertado a desfigurar y dificultar su identificación.

Espero que la persona lectora lea y juzgue, con el mismo amor al ser humano que la justicia restaurativa inculcó en mí. Y por último, me gustaría que se contagiara de la transformadora dimensión que supone para la justicia penal la humanización de la misma.

CAPÍTULO I. LALENTE EPISTEMOLÓGICA

Tras abolir la pena-castigo, la justicia victimal debe crear una nueva sanción general y básica: LA REPARACION a las víctimas, diversa a las penas, sanciones, indemnizaciones y reparaciones tradicionales...como base de todas ellas (Beristain, 2009:32)

INTRODUCCIÓN

Nuestro primer capítulo desea abordar cómo se ha construido y se sigue construyendo el paradigma epistemológico y conceptual de la práctica de la justicia restaurativa. Se trata de relacionar aspectos epistemológicos que influyen en la manera de desarrollar la práctica restaurativa. Para ello, en primer lugar nos acercaremos a la práctica justicia restaurativa con lentes de trabajo social, tras lo cual complementaremos nuestra mirada interdisciplinar con aportaciones de la psicología, la criminología, la victimología y el derecho penal. Continuaremos con otros modelos teóricos y conceptuales de menor peso, que permiten complementar los cimientos teóricos de nuestra práctica restaurativa y resultan de gran utilidad en casos de gran complejidad. En último lugar, estudiaremos el marco conceptual para la práctica restaurativa de encuentros restaurativos en victimizaciones graves en el contexto de delitos de terrorismo.

1. LA JUSTICIA RESTAURATIVA

1.1. Introducción a la justicia restaurativa

Es sabido y reconocido por una amplia mayoría de personas del ámbito jurídico y académico, que el derecho penal sigue siendo un derecho dirigido a la persona infractora y continúa tratando a la víctima como estatua de cera. Frente a esta realidad, los inicios del siglo XXI en España han supuesto un giro, un cambio en positivo para los intereses y necesidades de las víctimas⁹. Además de diferentes reformas procesales, poco a poco se van incorporando a la justicia penal procesos de diálogo pertenecientes al complejo paradigma de la justicia restaurativa. Es sabido que no es útil para todos los casos ni para todas las personas, que exige unos requisitos previos para poder llevarse a cabo, y que en ocasiones supone procesos de diálogo de profunda transformación en víctimas y ofensores, pero su eficacia ha sido ampliamente estudiada, como veremos a lo largo de este estudio.

Las decisiones en el ámbito europeo como la Recomendación 99(19) sobre mediación en materia penal o la Decisión Marco del Consejo de Europa de 15 de marzo de 2001¹⁰, han supuesto en el plano histórico más cercano innumerables avances para los procesos restaurativos, y hoy día su desarrollo es cada vez más importante y aceptado.

La justicia restaurativa puede ser vista como un nuevo movimiento social, un enfoque alternativo para resolver los conflictos y responder a la delincuencia, una tradición basada en un conjunto de valores y principios, una serie de programas complementarios al sistema de justicia penal, o una teoría de vanguardia social de la justicia. Pero sea lo que sea, este movimiento ha emergido a lo largo del mundo como un enfoque aceptado en casi todas las fases del sistema de justicia penal (Zinsstag, Teunkens, y Pali, 2011).

⁹ Podemos agrupar estas necesidades en estas cinco categorías a) trato respetuoso y reconocimiento como víctimas, dentro del sistema de justicia y más ampliamente por la sociedad; b) protección contra la intimidación, represalias y más daños por la persona acusada o sospechosa y durante las investigaciones penales y los procedimientos judiciales, tal como evitar repetidas entrevistas a las víctimas; c) apoyo, incluida la asistencia inmediata después de un delito, asistencia física y apoyo psicológico a largo plazo, así como asistencia técnica durante los procesos judiciales para ayudarles a comprender, participar y reducir la angustia; d) acceso a la justicia para garantizar que las víctimas son conscientes de sus derechos y que los entienden tanto a nivel de lenguaje como legalmente, recibiendo información sobre su participación en los procesos judiciales; e) compensación y restauración, ya sea a través del pago los daños económicos por parte del Estado o la persona ofensora a través de la mediación o cualquier otra forma de justicia restaurativa que permita a las víctimas encontrarse con la persona acusada, con miras a llegar a un acuerdo voluntario entre las mismas en cómo reparar el daño a la víctima (Directiva 2012/29/UE; IARS - Independent Academic Research Studies, 2014).

¹⁰ Sustituida por la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos.

1.2. El paradigma conceptual

Justicia restaurativa¹¹, justicia reparadora (Tamarit, 2006), justicia participativa (Christie, 1984), justicia terapéutica (Wexler y Winick, 1996), justicia reconstructiva (Subijana, 2009), justicia restitutiva (Highton, Álvarez, y Gregorio, 1998), justicia victimal (Beristain, 2006) o justicia recreadora (Beristain, 1995) son términos para una larga reivindicación, la recuperación del protagonismo de las víctimas¹² en la resolución de los conflictos de índole penal¹³, sin olvidar al victimario y su contexto social.

En el mercado de los conceptos alternativos de justicia han surgido muchos competidores, bajo fórmulas como “jurisprudencia terapéutica”, “justicia procedimental”, “justicia comprensiva” o “colaborativa”, o los “tribunales de resolución de problemas”. La aparición de “nuevos paradigmas” no ensombrece la luz que aporta la idea de justicia restaurativa, sino que confirma la validez de su intuición original y refuerza su solidez, destacando como la solución más probada y que mejor soporta la crítica (Tamarit Sumalla, 2013a:140).

Durante las últimas décadas, la teoría sobre la justicia restaurativa¹⁴ y sus programas han resurgido, en parte, para responder a la insatisfacción de las víctimas y su habitual frustración con el sistema de justicia tradicional.

El paradigma retributivo, que tiende a enfatizar el castigo penal y la estigmatización sigue teniendo fuerza en el ámbito de la jurisdicción penal. En esta visión de justicia, el Estado se define a sí mismo como la víctima y toma un rol activo para abordar el delito a través del castigo a la persona responsable, usando la pena privativa de libertad u otras formas de disuasión (Zehr, 2002).

¹¹ Este concepto fue promovido en el Congreso Internacional de Criminología, celebrado en Budapest en 1993 (Manzanares, 2007). Se atribuye el término al psicólogo estadounidense Albert Eglash (Eglash, 1975), quien ponía de manifiesto los errores de la justicia penal: por un lado negar a las víctimas una participación activa en el proceso penal y, por otro lado maximizar una participación pasiva de las personas infractoras. Propuso la necesidad de que quien hubiera causado daño a otra persona, se hiciera responsable de dicha conducta como medio y valor de rehabilitación (Bazemore, 2015; Walker, 2015).

¹² Según la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder de 29 de Noviembre de 1985. “Art 1. Se entenderá por «víctimas» las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder. Art 2. (...) En la expresión “víctima” se incluye además, en su caso, a los familiares o dependientes inmediatos de la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización”. Véase también la Directiva 2012/29/UE.

¹³ El ámbito de *Resolución de Conflictos* es un espacio interdisciplinar, académico y profesional de teorización, investigación, formación y activismo que contiene el conjunto de conocimientos de todo tipo sobre el conflicto, incluyendo técnicas como la mediación, los métodos, estrategias y sistemas para su tratamiento y transformación positiva. Tradicionalmente para referirse a los estudios de los conflictos se ha utilizado, resolución, gestión y transformación. La primera parece enfatizar la necesidad de alcanzar soluciones, la segunda introduce una percepción más positiva introduciendo leyes, dinámicas o modelos para gestionarlos. Finalmente, la tercera acepción tiene como fin la superación del conflicto mediante la reconciliación de las partes y la reconstrucción de las relaciones humanas (Paris, 2009).

¹⁴ “La justicia restaurativa es una forma de responder al comportamiento criminal equilibrando las necesidades de la comunidad, las víctimas y los delincuentes. Se trata de un concepto en evolución que ha dado lugar a diferentes interpretaciones en diferentes países, y en torno al cual no existe el consenso perfecto. Ello se debe en parte, a las dificultades para traducir con precisión el concepto en diferentes idiomas, y a la variedad de terminología que se utiliza a menudo” (ONU, 2006:6).

El paradigma restaurativo enfatiza el hecho de que la persona ofensora tiene responsabilidades que satisfacer hacia las personas a quienes ha dañado, no solamente acometiendo reparaciones, incluyendo las simbólicas, sino también reparando las relaciones deterioradas entre ella misma y la(s) víctima(s).

Reconociendo que el delito causa daños a las personas y comunidades, se insiste en que se reparen esos daños y que a las partes protagonistas de lo ocurrido se les permita participar en ese proceso. Los programas de justicia restaurativa, por consiguiente, habilitan a las víctimas, a la persona infractora y a los miembros afectados de la comunidad para que se involucren de forma directa en dar una respuesta al delito. Ellas llegan a ser el centro del proceso de esta justicia penal, con la ayuda de personas profesionales adecuadas, de un sistema que apunta a la responsabilidad de la persona infractora y a la reparación a las víctimas. Y promueve la total participación de estas últimas, la persona infractora y la comunidad. El proceso restaurador debe involucrar a todas las partes como aspecto fundamental para alcanzar el resultado restaurador de reparación y paz (Zehr, 2011b).

Es habitual a la hora de conceptualizar la justicia restaurativa explicarla desde sus diferencias con la tradicional justicia retributiva punitiva. Encontramos tres ejes principales:

1. Ve los hechos delictivos en forma más amplia – en vez de defender el delito como mera trasgresión de las leyes, reconoce que las personas infractoras dañan a las víctimas, las comunidades y a ellos mismas.
2. Involucra más partes en la respuesta al delito, en vez de dar papeles clave solamente al Estado y a la persona infractora, incluye también víctimas y comunidades.
3. Mide en forma diferente el éxito – en vez de medir cuánto castigo debe imponerse-, mide cuantos daños deben ser reparados o prevenidos.

Se ha señalado igualmente que la justicia restaurativa tiene diferentes modelos según miremos a sus orígenes, de acuerdo a Palma Chazarra (2007:584):

A. El religioso, cuyo objetivo es la búsqueda del perdón y de la reconciliación.

B. El social, dirigidos al restablecimiento de las relaciones y de la paz en la comunidad.

C. El ubicado y utilizado por los sistemas de control formal, desde su inicio y en su ejecución, por los órganos judiciales.

Desde las primeras prácticas reconocidas de justicia restaurativa en 1974, hasta hoy día, seguimos encontrando una prolífica literatura que intenta explicar y dar fundamento teórico, encontrando que dentro de este amplio paradigma conceptual hay muchas formas de

entenderla¹⁵. De hecho, como añade el experto europeo Martin Wright, si preguntáramos a dos economistas sobre un problema ofrecerían tres soluciones; algo similar puede ocurrir si preguntamos a los defensores de la justicia restaurativa acerca de una definición: no hay manera de que se pongan de acuerdo (Wright, 2010). Ello nos revela que el desarrollo de la justicia restaurativa se está construyendo desde la diversidad conceptual.

A pesar de la diversidad conceptual a nivel internacional, veamos algunas definiciones aceptadas:

- *La justicia restaurativa es un proceso a través del cual las personas afectadas por una infracción específica, resuelven colectivamente cómo reaccionar tras aquella y sus implicaciones para el futuro (Marshall, 1999:5)*
- *Un proceso donde todas las personas con algún interés afectadas por una injusticia tienen la oportunidad de discutir las consecuencias de la injusticia y lo que se podría hacer para poner las cosas en su lugar. El valor clave es que, dado que la injusticia daña, la justicia debe sanar (Braithwaite, 2003:35).*
- *El proceso restaurativo es aquel proceso donde la víctima y el ofensor, y donde sea apropiado, otras personas y miembros de la comunidad afectados por un delito, participan activamente juntos en la resolución de las cuestiones derivadas del mismo, con la ayuda de una persona facilitadora (ONU, 2006:6).*
- *La justicia restaurativa es un ethos con objetivos prácticos, entre los cuales se encuentra la reparación del daño incluyendo todas aquellas personas afectadas en un proceso de entendimiento a través de un diálogo voluntario y honesto, y adoptando aproximaciones nuevas a los conflictos y su control, conservando al mismo tiempo determinados objetivos rehabilitadores (Gavrielides, 2007:139).*

Es importante conceptualizar algunas prácticas como más restaurativas que otras:

Un procedimiento es más restaurativo cuando supone un apoyo a la víctima (especialmente para aquellas cuyos ofensores no son conocidos o no están de acuerdo en tomar parte), por ejemplo a través de las diferentes ayudas de compensación; o ayuda a los ofensores a comenzar un nuevo camino de medidas de rehabilitación; o da la oportunidad a que la comunidad se vea envuelta, especialmente a través del voluntariado. Un proceso restaurativo haría todas estas cosas, al mismo tiempo que ofrece la participación directa de víctimas y ofensores (Wright, 2002:654).

¹⁵ Esa es la fecha histórica reconocida internacionalmente en la literatura especializada como el momento del nacimiento de la justicia restaurativa en Canadá, concretamente en la ciudad de Elmira (Ontario), cuando el agente de libertad condicional Mark Yantzi, sugirió por primera vez al juez un proceso restaurativo. Dos jóvenes de la ciudad fueron declarados culpables de veintidós cargos por daños intencionales, a raíz de una noche de sábado practicando vandalismo y conduciendo bajo los efectos del alcohol. A pesar de la sorpresa del juez, éste aceptó que los jóvenes se responsabilizaran de las pérdidas económicas ocasionadas y se encontraran con sus víctimas con la asistencia de Dave Worth y Mark Yantzi. Como consecuencia de ello, los dos jóvenes visitaron y hablaron con todas las víctimas (Larson y Zehr, 2007). “Al año siguiente, Yantzi y sus colegas del MCC (Comité Central de los Menonitas) formalizaron el experimento Kitchener en una propuesta de programa denominado Proyecto de Reconciliación Víctima/Ofensor. En 1978, la Iglesia menonita y la organización el Prisionero y la Comunidad Conjuntos (PACT) del Condado de Elkhart, Indiana, establecieron el primer VORP en los Estados Unidos” (Woolpert, 1996:326)

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)¹⁶.

Hoy día, la justicia restaurativa es considerada un movimiento internacional que va alcanzando mayor apoyo entre los gobiernos, las personas profesionales de la justicia penal, los grupos de apoyo a las víctimas, los jueces y las juezas y las fuerzas de seguridad, quienes reconocen que el sistema de justicia penal - enfocado principalmente al ofensor- no funciona (Wright, 1991; Bazemore y Umbreit, 1995; Umbreit et al., 2005; Van Wormer, 2008; Van Ness y Strong, 2010). El foco de esta justicia estará en la persona ofensora, la víctima y la comunidad afectada.

La complejidad conceptual ha contribuido a que la Organización de Naciones Unidas propusiera un conjunto de términos para una mayor comprensión universal. A continuación señalamos los más importantes para nuestro trabajo de investigación (ONU, 2002):

Programa de justicia restaurativa:

Cualquier programa que usa el proceso restaurativo y busca alcanzar resultados restaurativos.

Proceso restaurativo:

Cualquier proceso donde la víctima y la persona ofensora, y cuando sea adecuado, cualquier otros individuos o miembros de la comunidad afectados por un delito participan juntos de forma activa en la resolución de los asuntos derivados del mismo, generalmente con la ayuda de una persona facilitadora. Los procesos restaurativos pueden incluir la mediación, conciliación, conferencia y las sentencias circulares.

Resultado restaurativo

El resultado restaurativo significa un acuerdo alcanzado como resultado del proceso restaurativo. Este resultado va más allá del propio encuentro entre personas actoras, e incluye respuestas y programas tales como la reparación, restitución, servicios a la comunidad, destinado a satisfacer las necesidades individuales y colectivas, así como

¹⁶ De hecho esta tendencia a mirar al conflicto con lentes de neutralidad y de mediación puede provocar un efecto perverso al asociar este tipo de mediación con la negociación de los conflictos y confundir a la sociedad. El delito no es negociable, por lo que el objetivo es el diálogo. Por ello, la mediación víctima-ofensor puede verse como un término equivocado por hacer solo referencia al espacio privado entre persona víctima y ofensora (Cutrona, 2014). Este paradigma de justicia promueve un sentido comunitario de justicia, de construcción de paz, dando lugar a la voz y participación de la comunidad y la víctima en responder a las consecuencias del delito.

las respectivas responsabilidades de las partes y en lograr la reintegración de la víctima y de la persona ofensora.

Partes

Son la víctima, la persona ofensora y cualquier otra persona o miembro de la comunidad afectada por el delito, quienes pueden verse envueltos en un proceso restaurativo.

Persona facilitadora, persona mediadora

Aquella persona cuyo rol supone facilitar, de manera justa e imparcial, la participación de las partes en el proceso restaurativo.

En justicia restaurativa consideramos que hay un conjunto de objetivos, que más allá del proceso restaurativo realizado, proveen una base común para la participación de las partes en la respuesta a un delito y sus consecuencias posteriores. A continuación destacamos los siguientes (ONU, 2006):

1. Apoyar a las víctimas, dándoles una voz, animándoles a expresar sus necesidades, que les permita participar en el proceso de reparación y les ofrezca asistencia y les facilite su empoderamiento, como proceso por el cual fortalecen sus capacidades, confianza, visión y protagonismo para impulsar cambios positivos en las situaciones vividas.
2. Reparar las relaciones dañadas por el delito, en parte llegando a un consenso sobre la mejor manera de responder a lo ocurrido.
3. Denunciar la conducta criminal como inaceptable y reafirmar los valores de la comunidad.
4. Fomentar la responsabilidad adquirida por todas las partes involucradas, en particular por las personas ofensoras.
5. Identificar lo restaurativo, con visión de resultados a futuro.
6. Reducir la reincidencia a través de la promoción del cambio individual en las personas ofensoras, facilitando su reintegración en la comunidad.
7. Identificar los factores que conducen a la delincuencia e informar a las autoridades responsables de estrategias de reducción de la misma.

1.3. Los procesos restaurativos

Durante los años noventa se han reconocido mayoritariamente tres modelos prácticos dentro del paradigma de la justicia restaurativa¹⁷: la mediación víctima-ofensor, las conferencias (de grupos) familiares o comunitarias y las sentencias circulares o de paz. Durante la primera década del siglo XXI, la ONU publicó el *Handbook on Restorative Justice programs*, que amplía los procesos a tres más: el diálogo indirecto, el diálogo arbitrado entre víctimas, personas ofensoras y otras partes y finalmente, el diálogo facilitado entre víctimas, personas ofensoras, personas de apoyo, personal técnico de agencias gubernamentales¹⁸ y miembros de la comunidad.

En Europa, tras la Recomendación (99)¹⁹ del Comité de Ministros para los países miembros acerca de la mediación en asuntos penales, se produce un impulso muy importante, pero a diferencia de lo que está ocurriendo en las perspectivas africanas, anglo-americanas o asiáticas, los proyectos de mediación víctima ofensor se han caracterizado durante la década de los noventa y principios del 2000, por ser de carácter piloto, por promover la actividad legislativa y por una actividad formativa para el entrenamiento profesional de mediadores y mediadoras (Pelikan y Trenzcek, 2008:63).

Existen al menos cuatro ingredientes críticos para cualquier proceso restaurativo que quiera cumplir sus objetivos:

1. Víctima identificable¹⁹.
2. Participación voluntaria de la víctima.
3. Persona ofensora que toma responsabilidad de su conducta.
4. Participación libre de coacción por parte de la persona ofensora.

Los procesos restaurativos buscan el encuentro a través de una dinámica comunicacional interactiva entre las personas involucradas. El objetivo es crear un espacio comunicativo no adversarial ni amenazante, donde los intereses y necesidades de la víctima, la persona ofensora, la comunidad y la sociedad pueden satisfacerse (ONU, 2006).

¹⁷ En la Declaración de la ONU (2002) *Basic Principles on the use of restorative justice programs in criminal matters* se argumenta que los procesos restaurativos pueden incluir además conciliación.

¹⁸ Cuando hablamos de agencias gubernamentales nos referimos a organismos públicos o privados que tienen como mandato la atención y protección social a personas de especial vulnerabilidad: menores, mujeres en riesgo social o que han sufrido violencia, personas mayores, personas vulnerables o en exclusión social, personas con enfermedades crónicas y/o discapacidades (físicas, psíquicas y/o sensoriales), personas inmigrantes, grupos étnicos, Personas con adicciones, personas reclusas o ex reclusas y personas en condiciones sexuales minorizadas.

¹⁹ Existen planes de reinserción social para personas presas, con delitos graves donde pueden desarrollarse prácticas restaurativas sin víctimas (Walker y Greening, 2012). En casos de victimización con resultado de muerte, se entiende como víctima identificable el familiar o familiares indirectos que participen.

Las víctimas y las personas ofensoras, con la ayuda de personas facilitadoras tienen la oportunidad de crear entornos humanizadores de lo ocurrido, y en concreto, se han señalado los siguientes atributos comunes de los procesos restaurativos²⁰:

Las víctimas de los delitos disponen de la oportunidad de:

- Participar directamente en el abordaje de las consecuencias de lo ocurrido.
- Recibir respuestas a sus preguntas acerca de los hechos por parte directa de la persona ofensora.
- Expresar el impacto emocional de lo ocurrido.
- Recibir la restitución o reparación.
- Recibir una disculpa.
- Restaurar, cuando sea necesario, la relación con la persona ofensora.
- Establecer reglas de conducta preventivas de cara al futuro.
- Acometer un proceso de empoderamiento frente a la persona infractora.
- Alcanzar un cierre emocional de las heridas sufridas.

Por otro lado, para las personas ofensoras se han considerado las siguientes oportunidades:

- Reconocer la responsabilidad de lo ocurrido y comprender los efectos de sus actos en la(s) víctima(s).
- Expresar emociones (incluso de remordimiento) acerca de la ofensa.
- Recibir apoyo para reparar el daño causado a la víctima, o a uno mismo-a y a su familia
- Compensar – restituir – reparar.
- Disculparse ante la(s) víctima(s) o familiares.
- Restaurar, cuando sea apropiado, la relación con la víctima.
- Alcanzar un cierre emocional.

La mirada a las tipologías de prácticas restaurativas ha sido observada también desde el Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (IIRP), con sede en Bethelehem, Pennsylvania, Estados Unidos. Para Paul Mccold y Ted Wachtel, deben distinguirse prácticas que son completamente restaurativas, mayormente restaurativas y parcialmente restaurativas. En esta distinción los autores consideran parcialmente restaurativo cuando se incluyen a un grupo

²⁰ Manual de justicia restaurativa de la ONU (ONU, 2006).

de personas interesadas primarias, como la mediación, donde se excluye a las personas o comunidades de apoyo. El grado de restauración va incrementándose a medida que participan más personas afectadas emocionalmente y vinculadas a las personas víctimas o victimarias, tal y como se refleja en la siguiente imagen:



Figura 2. Tipología de prácticas restaurativas
Fuente: Maccold y Wachtel (2003)

Desde otra perspectiva también estadounidense, se ha analizado el impacto restaurativo que un proceso de mediación víctima-ofensor, analizando prácticas de menor y mayor impacto muy vinculadas a la acción directa de la persona mediadora, lo cual otorga un especial interés para nuestra investigación. Los autores del análisis del impacto resaltan que los procesos rápidos, directivos, con poca expresión emocional, y dirigidos al acuerdo ponen el foco más en las personas ofensoras, dando un resultado de bajo impacto restaurativo. Frente a ello, un proceso donde la víctima tiene continuas oportunidades de tomar decisiones, se permite una mayor expresión de sentimientos, se trabaja por separado y se reduce el estilo directivo a través de los modelos humanista y transformativo. El impacto restaurativo será mayor y estará más centrado en la víctima.

Veamos a continuación el continuo de impacto restaurativo, propuesto por los autores:

CONTÍNUO DE MEDIACIÓN VÍCTIMA – OFENSOR: DE MENOR A MAYOR IMPACTO RESTAURATIVO	
MENOR IMPACTO (dirigido al acuerdo: foco en la persona ofensora)	MAYOR IMPACTO (dirigido al dialogo: sensible con la víctima)
<ul style="list-style-type: none"> • El acuerdo se centra en la restitución económica, sin dar oportunidad a la víctima, a la persona victimaria y a la comunidad de discutir sobre el impacto que ha supuesto el hecho delictivo en sus vidas. • No se realizan encuentros preparatorios previos a la mediación con cada uno de las partes para prepararlas al proceso. • Las víctimas no tienen la oportunidad de definir dónde se sentirían más cómodas y seguras para el encuentro y con quién quisieran estar acompañadas. • Las víctimas reciben notificación escrita para comparecer en la sesión de mediación prefijada, sin recibir preparación previa. • La persona mediadora - facilitadora describe el hecho y da primeramente la palabra al victimario-a. La víctima se limita a realizar alguna pregunta o a dar alguna respuesta a la persona mediadora. • Se sigue un estilo directivo alto, con personas mediadoras que toman mucho tiempo haciendo preguntas continuamente tanto a víctimas como personas ofensoras, con muy poca posibilidad de diálogo directo entre las partes participantes. • La sesión se desarrolla con poca tolerancia a momentos de silencio o la expresión de sentimientos. • La sesión de mediación es voluntaria para las víctimas pero obligatoria para las personas ofensoras haya o no mostrado su responsabilidad. • El acuerdo se toma de manera directiva, y se logra en un período de tiempo breve (15-20 minutos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Se centra en proporcionar a las partes una oportunidad para que ambas dialoguen directamente, permitiendo a las víctimas expresar todo el impacto que el delito ha causado en sus vidas y recibir respuestas a las cuestiones que les surjan. Se permite a las personas ofensoras comprender el impacto humano real de sus conductas y tomar la responsabilidad de buscar la reparación. • La restitución es importante, pero es secundaria al diálogo y a la expresión del impacto del delito por parte de la víctima. • Las víctimas tienen oportunidades continuas durante el proceso: dónde encontrarse, quién debería estar presente. • Antes de la sesión de mediación las partes tienen encuentros por separado con la persona mediadora. En ella, se enfatiza la escucha de cómo les ha afectado el delito, se identifican sus necesidades y se les prepara para la sesión de mediación. • Se desarrolla un estilo de mediación no directivo durante toda la mediación. El proceso incorpora alta tolerancia al silencio y el uso de un modelo humanista o de mediación transformadora. • La mediación se desarrolla con alta tolerancia a la expresión de sentimientos y el impacto total del delito. • La sesión de mediación es absolutamente voluntaria para víctimas y personas ofensoras. • Personas mediadoras voluntarias pertenecientes a la comunidad sirven como mediadoras además del personal profesional. • El acuerdo dialogado normalmente se puede conseguir tras una sesión de una hora (o más).

Tabla 4. Continuo de mediación víctima ofensor: de menor a mayor impacto restaurativo.
Fuente: Bazemore, G., y Umbreit, M. S. (1995). Umbreit, M. S., y Greenwood, J. (2000a)

Por último, queremos abordar la familia de los seis procesos restaurativos ofrecidos por el Manual de justicia restaurativa de la Organización de Naciones Unidas (ONU 2006)²¹:

1. Diálogo indirecto

- La víctima y la persona ofensora interactúan indirectamente (diplomacia, cartas, videos, etc.)
- Más dirigido al acuerdo que al proceso.

Ejemplos: Algunos programas de mediación en Europa; programas que asisten a diálogos entre víctimas y personas ofensoras en delitos graves; situaciones de desequilibrio de poder donde el dialogo en persona no es posible

2. Diálogo facilitado entre víctimas y personas ofensoras

- Diálogo directo entre personas víctimas y personas ofensoras.
- La persona facilitadora crea un entorno seguro, prepara a las partes y escribe el acuerdo.

Ejemplos: Mediación Víctima – Persona ofensora, mediación reparadora

3. Diálogo facilitado entre víctimas, personas ofensoras, personas de apoyo y oficiales del gobierno²²

- Diálogo expandido que incluye a las personas de apoyo de la víctima y la persona ofensora; el personal del gobierno también puede participar.
- La discusión tiende a ir más allá del hecho específico del incidente y aborda cuestiones subyacentes de las víctimas y las personas ofensoras.

Ejemplos: Conferencia de grupo familiar; conferencia comunitaria

4. Diálogo facilitado entre víctimas, personas ofensoras, personas de apoyo, oficiales del gobierno y miembros de la comunidad.

- Diálogo expandido que incluye miembros de la comunidad (que pueden conocer o no a otras partes).
- La discusión tiende a ir más allá del hecho específico del incidente y aborda cuestiones subyacentes de las víctimas y las personas ofensoras así como de la comunidad.

²¹ Hemos optado por incluir la familia de procesos propuestos por la Organización de Naciones Unidas, por el consenso que supone para la comunidad internacional. No obstante, hemos de señalar que el diálogo arbitrado es seguramente una práctica restaurativa conectada a culturas aborígenes que dista mucho de tener posibilidades de desarrollarse en nuestra cultura y país.

²² Habitualmente personal de los departamentos de atención y protección a personas de especial vulnerabilidad, como se ha señalado anteriormente.

Ejemplos: Algunas sentencias circulares; algunos círculos constructores de paz

5. Diálogo dirigido entre víctimas, personas ofensoras y otras partes

- Esto puede tener lugar en cualquiera de los tres modelos anteriores, ya sea como un sustituto de los métodos descritos o como uno de los varios métodos que se usen dentro de un proceso particular.
- La víctima y la persona ofensora, al menos, están presentes; cualquier otra persona puede igualmente participar.
- El rol de la persona facilitadora es cambiar de la facilitación a un proceso más directivo y orientado al acuerdo.

Ejemplos: Mediación víctima - persona ofensora facilitada con método de mediación civil; círculos aborígenes de Norteamérica; conferencias; algunos círculos sentenciadores; algunos círculos constructores de paz.

6. Diálogo arbitrado entre víctimas, personas ofensoras y otras partes

- La víctima y la persona ofensora, al menos, están presentes; cualquier otra persona puede igualmente participar.
- La persona facilitadora organiza la conversación entre las partes, pero al final toma o anuncia una decisión.

Ejemplos: algunas juntas/comisiones de reparación; alguna tradición o práctica corriente de grupos aborígenes.

2. LA MIRADA DEL TRABAJO SOCIAL A LA PRÁCTICA DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Es oportuno señalar que el derecho penal, tiene una legítima y necesaria presencia en nuestra vida. Sin embargo, algunas de sus funciones se cumplen de manera muy limitada o con poca eficacia. Nos referimos a la responsabilización de los actos delictivos por parte de las personas ofensoras y la reparación a las víctimas de los delitos. Es ahí, donde nuestra visión interviene, complementando al referido derecho penal.

La justicia restaurativa y el trabajo social buscan promover cambios positivos en las personas y en las sociedades²³. Aunque la profesión de trabajo social podría considerarse joven frente a otras del ámbito de las ciencias jurídicas, humanas y sociales, sus mayores esfuerzos y aportaciones se han centrado en la mejora de las condiciones de vida de personas, grupos y comunidades. Al mismo tiempo, la reivindicación de una sociedad más igualitaria y justa ha sido y es seña principal de nuestra identidad profesional. El grupo alemán de investigación en justicia restaurativa, acumuló datos sobre la cantidad, la organización y los procesos usados en potenciales casos de VOR (acrónimo en inglés de Reconciliación Víctima-Ofensor) y destacó que la mayoría de casos eran llevados a cabo por trabajadores y trabajadoras sociales que resolvían los conflictos a través del contacto entre la víctima y el ofensor (Messmer, 1996; Rössner, 1999).

El reconocimiento de que el trabajo social y la justicia restaurativa puedan convivir juntas, nos permite atisbar las barreras y oportunidades para reconocer su ajuste y complementariedad. Como han señalado Beck, Kropf, y Leonard (2011), tres condiciones deberán tenerse en cuenta para ello: el reconocimiento mutuo de ambos, el desarrollo de conocimiento empírico y la colaboración interdisciplinar.

La mirada social al delito ha sido oportunamente atisbada por el penalista Claus Roxin, cuando señala la reparación y el acuerdo de compensación autor-víctima como medio de solución social de conflictos. Dicho autor subraya:

²³ La doctrina de la justicia restaurativa nació, en parte, para dar respuesta a un trabajo social que no respondía a las necesidades de víctimas y ofensores. Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista realizada el 6 de marzo de 2014 para esta investigación con Jacques Faget, Doctor de Estado en Derecho, sociólogo, mediador y profesor retirado del Centro Nacional de Investigación Científica de la Universidad de Burdeos.

La inclusión en el sistema penal sancionador de la indemnización material e inmaterial de la víctima significa que el Derecho penal se aparta de la idea abstracta y que hace un giro hacia la realidad social (Roxin, 1999:13).

Desde nuestra perspectiva, nos interesa aquella práctica restaurativa donde las personas afectadas por un hecho delictivo puedan tener la oportunidad de restablecer sus relaciones dañadas y puedan alcanzar mayores cotas de paz en su ámbito comunitario (Palma Chazarra, 2007).

Lo social es también abordado por los países de la Unión Europea, reunidos en la 26ª Conferencia de Ministros de Justicia de Europa en Helsinki en 2008 donde se da un renovado impulso a la justicia restaurativa, señalando que²⁴:

- El sistema de justicia penal se ha concentrado en el ofensor, su culpa y la pena correspondiente.
- La justicia restaurativa contribuye a la atención de las necesidades de las víctimas.
- La reintegración social de los ofensores y ofensoras, rescatando la importancia de la paz social.

2.1. Mediación y trabajo social: caminos conectados

La práctica de la mediación en conflictos de índole familiar, escolar o comunitaria en España tiene mayor recorrido que la de la justicia restaurativa, como luego se abordará en el capítulo de la lente contextual²⁵. Las conexiones entre el ámbito de la resolución alternativa de conflictos, la mediación y el trabajo social han sido abordadas por numerosas autoras y autores (Solar, 2000; García-Longoria Serrano, 2000; García-Longoria Serrano, 2002; Berasaluze y Olalde Altarejos, 2004; García-Longoria Serrano y Sánchez Urios, 2004; García-Longoria Serrano, María Paz, 2006; Fernández i Barrera, 2006; Aranguren Vigo, 2006; Rondón García y Munuera Gómez, 2009; Olalde Altarejos, 2010a; Curbelo Hernández y Del Sol Florez, 2010; Rondón García y Alemán Bracho, 2011; Martín Muñoz, 2011a; Martín Muñoz, 2011b; García-Longoria Serrano y Pastor Seller, 2011; García-Longoria Serrano, 2011; Rodríguez

²⁴ Véase el contexto normativo internacional del Consejo de Europa, en el capítulo de la lente contextual.

²⁵ El primer servicio de mediación familiar fue creado en Donostia "en 1988 por una trabajadora social, a partir de su participación en la 22ª Conferencia Internacional de Bienestar Social que tuvo lugar en Montreal en el año 1984" (Ripol-Millet, 2001: 82).

García, 2012; Munuera Gómez, 2012b; Rondón García y García-Longoria Serrano, 2012; Rodríguez Otero, 2014; Munuera Gómez, 2014; Consejo General del Trabajo Social, 2015).

La mayoría de autores y autoras coinciden en señalar las importantes aportaciones que el trabajo social ofrece al espacio de mediación: fortalecimiento de relaciones sociales, protagonismo de la ciudadanía, empoderamiento de las personas mediadas, reconstrucción de comunidades divididas, la oportunidad para el cambio en crisis familiares y sociales, la adquisición de nuevas habilidades sociales etc. Destaca la idea de que resulta un binomio inseparable por su compatibilidad y coincidencia en numerosos aspectos, pero resulta de vital importancia comprender que a nivel práctico la intervención es diferenciada. La distinción debe ser clara, como ya ha señalado García-Longoria (2006:4), tenemos “la mediación como actividad y técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica. Combinar ambas, además de confundir a la ciudadanía que atendemos puede provocar importantes conflictos internos a quien lo haga”.

Las confusiones puede venir dadas por los siguientes condicionantes (Martín Muñoz, 2011b:91)

1. *El campo de actuación del trabajo social es mucho más amplio que el de la mediación.*
2. *En el trabajo social la gestión y resolución de conflictos y la producción de los cambios necesarios para ello son solo un instrumento para alcanzar su primordial y superior objetivo, cual es mejorar el nivel de bienestar y calidad de vida de las personas. La mediación, en cambio, agota su actuación en la gestión y resolución de los conflictos que aborda. El bienestar de las personas que se pueda producir como consecuencia de la intervención en mediación no es un objetivo específico de la misma, sino un efecto colateral positivo.*
3. *La metodología empleada en trabajo social para la resolución de conflictos es la propia del trabajo social, pues dicha resolución supondrá una más entre las actuaciones previstas por el trabajador social dentro del plan de intervención que haya diseñado para el caso, y ello sin perjuicio de que incorpore ciertas técnicas provenientes de otras disciplinas, como pueda ser la mediación.*

Pero hoy día ya no podemos dejar de integrar la mirada mediadora en nuestra profesión. Es conocido que muchas de las habilidades, técnicas y herramientas de la mediación han sido y son utilizadas por las trabajadoras sociales y los trabajadores sociales, y ahora nos llega la oportunidad de integrarlas como destrezas para la gestión constructiva del conflicto. Así lo expresa Ana Dorado:

La mediación no sólo tiene relevancia como recurso social eficaz y adecuado en determinadas situaciones de conflicto en cualquier ámbito en el que se produzca: familiar, educativo, sanitario, organizacional, comunitario, judicial, etc., sino que la mirada mediadora incorporada a la práctica profesional del Trabajo Social, es capaz de

generar escenarios de intervención profesional asentados en métodos constructivos de gestión de conflictos (Dorado, 2014:10).

Por último queremos hacer referencia al reconocimiento que el espacio de mediación está teniendo en los nuevos estudios universitarios de trabajo social. La ANECA, a través del Libro Blanco del título de Grado en Trabajo Social, recoge las áreas profesionales de nuestra profesión y sitúa la “mediación en la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Incluye también la relación entre las instituciones y la ciudadanía” (Vázquez Aguado, 2005:106). En ese sentido la incorporación de asignaturas de mediación en los estudios de trabajo social es ya una realidad como materia específica y obligatoria en cinco universidades y como materia optativa en 13 (Rodríguez Otero, 2014).

2.2. Justicia restaurativa e innovación social

La innovación en la justicia penal se antoja un movimiento muy contrario a las tendencias sociales y mediáticas actuales, caracterizada por un crecimiento del uso de la pena privativa de libertad y en extensión del populismo punitivo²⁶. Incluso llegamos a tener propuestas político criminales de prisión perpetua (Ríos Martín, 2013). Es habitual escuchar la necesidad de ampliar los tipos penales del Código Penal y de aumentar los castigos que en él se contienen. Pareciera que no hay otro derecho penal posible y que la pena es la mejor solución²⁷.

Nos encontramos en un momento de expansión del sistema penal, ausente de asesoramiento científico especializado y basado, principalmente, en demandas orquestadas ante graves delitos, numéricamente escasos, que han encontrado un importante eco mediático (Plataforma otro derecho penal es posible, 2010).

²⁶ Concepto proveniente de la Criminología, atribuido a Antony Bottoms, que “hace alusión a la utilización del Derecho penal por políticos que buscan sacar réditos electorales defendiendo tesis político-criminales como la de que el incremento de las penas conllevarían automáticamente una reducción de las tasas de delito o el postulado de que las penas refuerzan determinados consensos morales esenciales para la vida en sociedad” (Peres Neto, 2010:263). En otro sentido, una investigación española sobre la inseguridad ciudadana en las agendas política, pública y mediática, establece que en España, “en cuanto a las reformas penales de 2003, éstas contienen claros elementos de lo que los juristas vienen denominando expansión del derecho penal, derecho penal simbólico, neopunitivismo y derecho penal del enemigo; conceptos todos ellos elaborados a partir de la experiencia internacional” (Zuloaga Lojo, 2011:379).

²⁷ Sobre la ampliación de los castigos, los tipos penales y la creación de la pena de prisión permanente revisable en la reforma del Código Penal de España, aprobado por el Congreso de los Diputados el 21 de Enero de 2015, véase la crítica de un grupo de catedráticos de derecho penal de 33 Universidades públicas de España. Denuncian que la nueva reforma bebe político criminalmente de las peores fuentes del siglo XX, de las corrientes más reaccionarias y más autoritarias. Advierten del “claro abandono que se produce del principio de culpabilidad y su sustitución por criterios de peligrosidad: la dignidad humana va a resultar pisoteada en aras de un defensismo a ultranza, y los ciudadanos van a verse entregados no a la seguridad de la norma sino a la indeterminación de los criterios personales con los que se va a administrar la peligrosidad” (Cadena Ser, 2015).

La innovación social tiene su razón de ser en el hueco y la distancia existente entre los problemas a los que la sociedad se enfrenta y las soluciones que ofrecemos.

Se puede hablar de estos problemas desde tres perspectivas: problemas que se intensifican (desde la diversidad y conflicto, al cambio climático y enfermedades mentales), modelos que están fallando o se están estancando (desde la democracia electoral tradicional a la justicia criminal) y áreas con nuevas posibilidades que no se están explotando adecuadamente (tecnologías móviles y modelos open source) (Fundación de la innovación Bankinter, 2009:30).

La innovación fue un término acuñado para referirse a los aspectos de innovación tecnológica del producto y del proceso en la fase de fabricación. Tenemos constancia de él en el manual de Oslo, aparecido en 1992 (Echeverría, 2008). Varios años más tarde en 1997, se amplía el concepto al sector servicios. Y más recientemente, en el año 2005, se tienen en cuenta innovaciones de carácter no tecnológico: mercadotecnia y organización.

La innovación social, en cambio, ha de referirse a valores sociales, por ejemplo el bienestar, la calidad de vida, la inclusión social, la solidaridad, la participación ciudadana, la calidad medioambiental, la atención sanitaria, la eficiencia de los servicios públicos o el nivel educativo de una sociedad (Echeverría, 2008:610).

Los programas de justicia restaurativa son innovadores desde el momento en que abren la participación al abordaje de conflictos penales a las víctimas y a la propia comunidad, debilitando la fuerza totalizadora del *ius puniendi*²⁸. La percepción de la ciudadanía de participar en algo nuevo y novedoso permite sentirse activo en un proceso donde se va sabiendo lo que ocurre y se alcanza una gran satisfacción²⁹.

La justicia restaurativa ha ido creándose sobre un movimiento cíclico de investigación que informa a la teoría, cambios en la teoría que guía innovadores cambios, e investigación sobre las innovaciones que avanzan a la modificación de las teorías (Sherman, 2003).

La innovación social es señalada en la investigación externa sobre los servicios de mediación penal de Euskadi de Gema Varona Martínez:

La pregunta es: ¿constituyen los diversos programas de justicia restaurativa, y en concreto los SMP en Euskadi, una innovación social que contribuye a la calidad de la administración de justicia? De los resultados de esta evaluación podemos concluir que, en general, la respuesta es afirmativa. Los programas de justicia restaurativa comparten características de la llamada democracia deliberativa y pueden contribuir al desarrollo del capital humano (Varona Martínez, 2009:301).

²⁸ Facultad sancionadora del poder punitivo, hoy día monopolizado por el Estado, con limitada intervención de las víctimas.

²⁹ En la investigación "Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi. Evaluación externa de su actividad", se destaca que de 539 personas entrevistadas, 432 (81,1%) de las personas repetirían en la mediación y la recomendarían a otras personas (Varona Martínez, 2009).

Todo programa que conlleve elementos de innovación social requiere de un mimo, cuidado y apoyo muy determinado. La inercia de los gobiernos en asociar mediación a procesos más rápidos y menos costosos para el Estado, puede resultar perjudicial para los programas de justicia restaurativa, y contribuir al vaciado de contenido de su carácter de innovación social³⁰.

La propuesta innovadora de la justicia restaurativa se construye desde la idea de una justicia emocionalmente inteligente, y esto no resulta tan fácil en un contexto acostumbrado a la inercia burocrática.

A la luz de bastantes autores y doctrinas evolucionistas, nos inclinamos a afirmar que al menos en Victimología y en Criminología, debemos superar la postura misonista (es decir, de odio, de temor a lo nuevo) tan arraigada en muchas personas en todo tiempo y lugar, como indica Julio Caro Baroja (Beristain, 1990:218).

El camino de la innovación en la justicia penal, deberá ser acompañado de amplios consensos sociales, apuesta fuerte del poder político, generosidad y disposición abierta por parte de los operadores jurídicos (Olalde Altarejos, 2010b). Además será pertinente distanciarse de una perspectiva meramente pragmática y utilitarista que convierta a la justicia restaurativa en la solución a la carga de trabajo en los juzgados. La institucionalización de los procesos restaurativos en el ámbito penal puede conllevar los riesgos de satisfacer otros intereses, tal y como señalan los profesores Julián Carlos Ríos Martín y Jose Luis Segovia Bernabé:

En este sentido queremos distanciarnos de una perspectiva meramente pragmática y utilitarista que lo reduzca a un modo de “sacar papel, “lograr una indemnización”, o “conseguir una rebaja de la pena”. Siendo respetables esos objetivos, son reduccionistas y acaban desvirtuando la mediación, y olvidando las premisas de las que bebe y los fines más elevados a los que sirve. No se trata de apostar por la mera utilidad ni por una aplicación rigorista de los principios que obvie las consecuencias, ni tampoco de oponer legalidad a oportunidad, sino de releerlo todo desde los valores dignificadores a los que sirve la justicia restaurativa (Segovia Bernabé y Ríos Martín, 2008:83).

³⁰ La mediación en el ámbito civil, es habitualmente asociada con procesos de carácter más rápido, ágil, económico y eficaz que el tradicional proceso judicial. En el año 2001 fue promulgada la primera ley de mediación familiar en España, en Cataluña concretamente. Hasta la fecha se contabilizan trece las comunidades autónomas con legislación en dicho ámbito. En el año 2012 se aprobó la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Un año más tarde era aprobado el Real Decreto 9802/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (relativos a la formación de personas mediadoras, registro de personas e instituciones mediadoras, seguro de responsabilidad civil y mediación por medios electrónicos). Este rápido crecimiento está contribuyendo, en ocasiones, a que se olvide que en el ámbito de la mediación en asuntos penales (justicia restaurativa), no hablamos de conflictos, sino de desvalor, es decir, de la lesión o puesta en peligro de un bien jurídico, producida por una acción también desvalorada. Frente a negociación tenemos reparación (reconciliación, reconstrucción), dos lógicas cercanas pero de procesos muy diferentes. El primero, aparentemente más rápido que el segundo. En el primero se negocian elementos sustantivos y objetivables: dinero, objetos, tiempos de estancia y comunicación, espacios, recursos etc.; en el segundo se habla de desaprobación social y moral, de vergüenza integradora – no estigmatizante-, de angustia, de humillación, de miedo en la víctima, de responsabilidad, de coraje, de reparación material, de reparación simbólica.

Veamos, a continuación, las características que poseen los programas de justicia restaurativa como programas de innovación social (Morales Gutiérrez, 2009):

Característica nº 1: *Son originales*

Los programas de innovación social

Se trata de fenómenos reconocidos como originales y sorprendentes, no tanto por su complejidad técnica, sino por su eficacia: capacidad para resolver problemas con poca burocracia. De hecho suelen ser experiencias paradigmáticas abordadas por su “novedad” desde diversas disciplinas (sociología, economía, empresa, trabajo social, etc.).

Los programas de justicia restaurativa

- Recuperan ancestrales procesos de hacer justicia.
- Recogen las aportaciones del derecho penal moderno a los derechos humanos y a las garantías jurídicas para las víctimas en sentido amplio.
- El proceso nace desde la voluntad de las personas implicadas por encontrarse.
- El abordaje interdisciplinar enriquece el proceso restaurativo.

Característica nº 2: *Manejan sobre todo intangibles*

Los programas de innovación social

La definición general expuesta en el Manual de Oslo, compartida por la OCDE y EUROSTAT señala que:

Las innovaciones comprenden los nuevos productos y procesos así como las modificaciones tecnológicas importantes de los mismos. Una innovación –en el ámbito económico– se considera como tal cuando es introducida en el mercado (innovaciones de productos) o utilizada en un proceso de producción (innovaciones de procesos) – lógicamente para reducir costes o mejorar la calidad–. En ellas intervienen toda clase de actividades científicas, tecnológicas, de organización, financieras y comerciales (Morales Gutiérrez, 2009:153).

La teoría de la innovación, por tanto, ha manejado tradicionalmente dos tipos de innovación: la de producto y la de proceso, ya sea externa (nuevos servicios añadidos al producto) o interna (organizativa).

Los programas de justicia restaurativa

Las personas que participan admiten recuperar la paz, encontrar sentido a su vida, problema o dolor.

Se produce un efecto multiplicador de la cohesión al percibir que es un proceso recomendable para otras personas en la misma situación.

Las personas participantes se sienten acogidas en un proceso que les da voz y les permite expresarse desde lo más íntimo y personal.

Característica nº 3: *Son imitables, transferibles, reproducibles (know-how de complejidad baja) con impacto global y local.*

Los programas de innovación social

Las innovaciones sociales tienden por su esencia a su difusión y a su expansión. Desde esa perspectiva son innovaciones abiertas. No pretenden la generación de ventajas sobre competidores. No tienen que ser protegidas por patentes. Por otro lado, además del impacto local, también puede hablarse de cierto dinamismo global y local.

Los programas de justicia restaurativa

Los procesos restaurativos aun cuando requieren de aprendizaje y entrenamiento se basan en el eje de las habilidades sociales y emocionales. El proceso no requiere de sofisticados ni complejos instrumentos técnicos, a lo sumo entrenamientos y algún instrumento metodológico específico en victimización muy grave. Sus protocolos de relación con la justicia penal son abiertos y dinámicos. Y su alcance es extensible a un amplio número de personas de cualquier edad, para cualquier delito y en cualquier fase del procedimiento judicial (instrucción, enjuiciamiento y ejecución).

2.3. Al encuentro de la justicia restaurativa y el trabajo social

Cuando miramos a la justicia restaurativa con miradas de trabajo social podemos remarcar que numerosos académicos y académicas han indicado que la mediación entre víctimas de delitos y los ofensores representa un área emergente de la práctica del trabajo social (Baldry, 1998; Wright, 1998; Severson y Bankston, 1995; Umbreit, 1999b; Van Wormer, 2003; Wong y Lo, 2011). Las siguientes razones aparecen como motor para la comprensión de la compatibilidad entre trabajo social y justicia restaurativa (Bradt, 2009; Galaway, 1988):

Primero, un tópico de larga tradición en el trabajo social es 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.

Segundo, en trabajo social tradicionalmente se ha enfatizado la importancia de trabajar con las fortalezas de las personas atendidas con el optimismo 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 y negociaciones, donde puedan buscarse soluciones mutuas y estas puedan implementarse.

Tercero, el trabajo social se ha ocupado de contrarrestar la construcción de estereotipos mutuos entre personas ofensoras y víctimas. Quienes han cometido delitos suelen desarrollar técnicas de neutralización para negar la responsabilidad de sus hechos (Sykes y 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 los delincuentes 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 mutuos³¹.

Cuarto, 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 sus

³¹ Véase en este sentido la aportación de una nueva visión del trabajo social que promueve el enfoque restaurativo y la mediación ante incidentes de tipo racista, promovido por la asociación suiza *Acor SOS- Racisme* (Salberg, 2005).

experiencias y reacciones hacia los delitos sufridos, así como hacer preguntas directas a quien se ha causado daño. El beneficio psicológico y social de la narración de lo ocurrido, en este caso ante la persona directa que ha ocasionado el daño, es reconocido en la perspectiva internacional comparada (Umbreit et al., 2005).

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, y 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, eran y han sido prácticas poco conectadas con los valores que promueve el propio trabajo social. Estas parecen haber sido las razones por las cuales ha faltado teorización del trabajo social en el 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 (Van Wormer, 2003). La filosofía de la justicia restaurativa puede formar un vínculo armonioso entre el sistema penal y el trabajo social (Van Wormer, 2005).

Si percibimos la práctica de la mediación víctima –ofensor como una práctica del trabajo social, se debería poner atención al nivel estructural de la misma, es decir, la dimensión socio-política de los procesos restaurativos, en términos de la transformación del sistema de justicia penal en aras a una mayor justicia social. De hecho el movimiento entre justicia y bienestar es percibido por las propias personas mediadoras (Bradt, Bouverne-De Bie, y De Visscher, 2012). Ello, indudablemente nos llevará a atender a través de la conexión con los sistemas de protección social, las necesidades que pudieran haber llevado a las personas ofensoras a causar daños.

Frente a la realidad comentada en torno a la vinculación entre los procesos restaurativos y los valores del trabajo social, llama la atención, como señalan algunos autores la falta de interés del trabajo social por este campo en Estados Unidos (Gumz y Grant, 2009; Van Wormer, 2003). Se afirma, que dado el nulo aliciente entre las escuelas de trabajo social en los temas de justicia restaurativa, 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 victimología, se considera necesario un abordaje humanista del hecho delictivo dentro del trabajo social³².

El trabajo social de Inglaterra ha sido mucho más activo que el de Estados Unidos a la hora de aplicar los conceptos de la justicia restaurativa, ya que desde su práctica el Estado es más fuerte a la hora de proveer variados y robustos servicios a la ciudadanía (Gumz, 2004).

El concepto de justicia social en el trabajo social por lo general ha subrayado la justicia distributiva, pidiendo una distribución más equitativa de los bienes y servicios en la sociedad. Pero el campo de la justicia penal no ha sido, al parecer, muy atractivo para el trabajo social.

En una investigación realizada en el año 2005 en los Estados Unidos, a 26.137 estudiantes de posgrado, sólo un 2,7% de los estudiantes pregrado fueron colocados en el sistema de justicia penal, y sólo el 2,2% en estudiantes de posgrado (Lennon, 2005).

Como vemos, el trabajo social puede tener importantes aportaciones al paradigma de la justicia restaurativa, pero todavía queda mucho camino por recorrer. El modelo de trabajo social de España, desarrollado por la implantación de los servicios sociales bajo el binomio recurso-necesidad, ha promovido un tipo de trabajo social muy lejos del que en estas páginas queremos promover. Es por ello, que debemos hacer una apuesta por la formación y la redefinición de nuestro papel en la justicia penal³³.

La conexión que estamos explorando en este capítulo alcanza a elementos básicos conceptuales.

"La profesión del Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social" (International Federation of Social Workers IFSW, 2010)

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

³² El rol de los trabajadores sociales en programas de justicia restaurativa sigue siendo en gran medida desconocido. En una investigación internacional sobre el trabajo social en la administración de justicia, en la literatura revisada entre los años 1977 y 2007 (n=17) sólo el 22,4% de los artículos encontrados en las bases de datos en *Social Abstracts* y *Social Services Abstracts* contenían información sobre el rol de los trabajadores sociales en los programas y prácticas de justicia restaurativa. Los trabajadores sociales ofrecen contribuciones prácticas al nivel de intervención micro, medio y macro. Pero se señala la necesaria inversión en esta importante área de intervención. Una mayor participación, el compromiso, la educación, la formación, la investigación y la participación de los trabajadores sociales en las prácticas de justicia restaurativa es muy necesaria (Gumz y Grant, 2009).

³³ Cfr. Sobre la aportación del trabajo social forense en los tribunales españoles (Ruiz, 2013).

ciudadanos y ciudadanas en la convivencia diaria y en la satisfacción de sus necesidades. El trabajo social es un tipo de relación profesional (ayuda, asistencia, acompañamiento, etc.) que puede desarrollarse en entornos organizativos muy diversos: servicios sociales, sanitarios, educativos y penitenciarios (Barbero, 2002).

Los trabajadores y las trabajadoras sociales pueden ejercer de personas mediadoras por sí mismas, tal vez trabajando con un voluntario capacitado como co-mediador, pero su papel también será “organizar el servicio, ser miembros de comités de gestión, entrenar a la gente en habilidades de mediación y a realizar apoyo y supervisión a los mismos. Pero en primer lugar, los trabajadores sociales por sí mismos tendrán que ser formados en técnicas de mediación, que son diferentes de las de trabajo social” (Wright, 1998:275).

Históricamente, el trabajo social tiene una rica tradición en mediación y resolución de conflictos (Kruk, 1997). Desde la perspectiva estadounidense, los trabajadores y trabajadoras sociales interactúan con sistemas en conflicto y regularmente asumen el rol de mediación, actuando como personas intermediarias y dando énfasis a procesos colaborativos y consensuales cuando tratan con el conflicto. El mismo autor señala que el rápido crecimiento de la mediación, no ha dado tiempo a que la educación y la profesión en trabajo social hayan caminado juntos. Y a pesar de que existe un número creciente de profesionales del trabajo social que se identifican como mediadores y mediadoras, especializados-as en resolución de conflictos o incluyendo el rol de mediación como parte integral de su práctica, se reconoce que la aportación del trabajo social todavía es pequeña.

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).

Esto implica que los trabajadores y las trabajadoras sociales no son únicamente administradores de políticas sociales, sino agentes de transformación. Y ello obliga al reconocimiento de que el trabajo social no solamente resuelve problemas sociales sino que ayuda a definir esos problemas sociales y sus alternativas de solución, de un modo determinado (Bradt, 2009).

Hoy día el trabajo social tiene reconocimiento internacional, como muestra la Recomendación (2001) 1 del Comité de Ministros de Europa a los países miembros sobre los trabajadores sociales, donde destaca especialmente para nuestro interés el punto o):

Reconociendo que el Trabajo Social promueve el bienestar de los individuos, los grupos y las comunidades, favorece la cohesión social en los periodos de cambio y ayuda a proteger a los miembros vulnerables de la comunidad, con la colaboración de los usuarios de los servicios, las comunidades y las profesiones. La mayoría de los individuos son capaces de enfrentarse por sí solos, o con la ayuda de su familia, de sus amigos o del colectivo, a los cambios o a las dificultades por las que atraviesan. En determinadas personas, los problemas o los cambios personales, perjudican la capacidad para actuar de forma autónoma. Algunas necesitan ayuda y consejos. Otras requieren cuidados, apoyo y protección. Los Trabajadores Sociales responden a esas necesidades; contribuyen de forma esencial a promover la cohesión social, tanto mediante la prevención como luchando contra los problemas existentes (...) (Consejo de Europa, Comité de Ministros., 2001)

Como se observa, una vez más, el trabajo social se ha ocupado y preocupado históricamente de las necesidades de las personas a quien atiende, un eje vertebrador de los procesos restaurativos supone atender las necesidades de víctimas y ofensores³⁴.

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).

Por último señalamos que una visión amplia de la aplicación de la justicia restaurativa nos puede llevar a su extensión a los sistemas escolares y de protección social de la infancia, la juventud y la familia. Con una visión analítica y relacional podemos ver en el cuadro siguiente la convivencia de los métodos de mediación y de trabajo social y *counselling*³⁵ para el abordaje de conflictos de índole penal de (Lummer, Hagemann, y Nahrwold, 2012). En dicho cuadro se ofrece una visión amplia e integrativa entre los procesos, los métodos, los campos de aplicación y la teoría:

³⁴ Véase el abordaje del paradigma restaurativo con su visión de conflicto humano que provoca la ruptura de las “expectativas sociales simbólicamente compartidas” (Rodríguez Palop, 2012).

³⁵ “Proceso habitualmente usado en el trabajo social clínico y otras profesiones para guiar individuos, grupos y comunidades a través de actividades como dar consejo, delinear alternativas, ayudar a la articulación de objetivos y proveer información necesaria” (Barker, 2003:100).

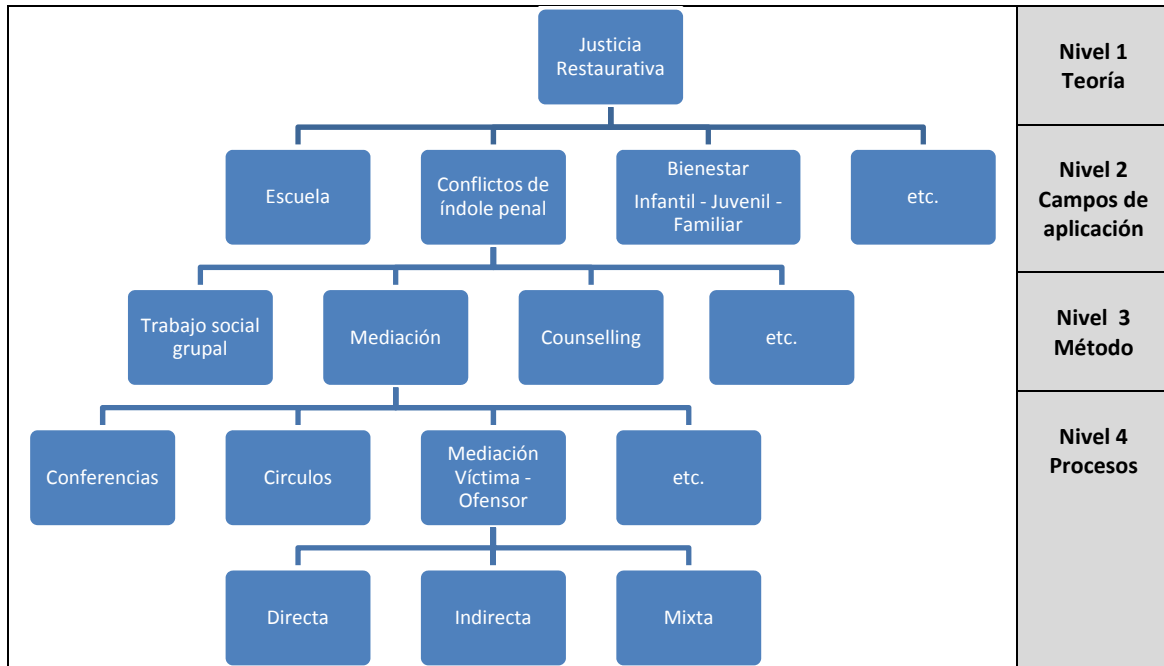


Figura 3: Heurístico de cuatro niveles analíticos.

Fuente: Elaboración propia a partir de Lummer, Hagemann y Nahrwold (2012)

El lugar común de la justicia restaurativa y el trabajo social parece ineludible, sin embargo, es necesario reconocer que dicho espacio sigue en crecimiento. A continuación, para ahondar más en esa relación, estudiaremos tres elementos conceptuales propios del trabajo social de gran utilidad para los procesos restaurativos: el trabajo social narrativo, el paradigma de las fortalezas y la supervisión en trabajo social, sin olvidar otras aportaciones que nuestra mirada multidisciplinar acoge e integrará en el siguiente apartado.

2.4. El trabajo social narrativo

El trabajo social narrativo es aquel 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). Nuestra tarea con víctimas y personas victimarias contribuye a la reconstrucción de una cultura que valore las relaciones humanas y a su vez que ambas puedan elevar un protagonismo individual que permita satisfacer sus necesidades.

“Congruente con los requisitos de la modalidad contemporánea de práctica, la orientación de la narrativa al contexto social responde a los recientes cambios del sentido del tiempo, la influencia de la herencia y de las experiencias vividas, así como la significación del contexto en la configuración de las narraciones de las

personas, y es extremadamente sensible a la importancia del poder en el control del pensamiento y la acción” (Abels y Leib, 2004:66).

La narración de vivencias o historias (*storytelling*) se convierte en una herramienta para la transformación de la vivencia muda de haber sufrido un daño (Braithwaite, 2006). El ser humano, según dicho autor, tiende a percibir el sentimiento de justicia a través de la arquitectura de la narración. El proceso restaurativo, en este sentido, ofrece un espacio de diálogo donde la verdad es narrada, y obligatoriamente escuchada, dando un espacio a la víctima que la justicia retributiva habitualmente no ofrece. La narración de la historia vivencial sobre los hechos es un intento por humanizar a víctimas, personas ofensoras y familiares. Además “es un método ideal para deconstruir la neutralización del ofensor” (Maruna, 2010:113).

En el contexto de trabajo narrativo, la perspectiva de fortalezas y construccionismo social sostienen la narración del trauma, cuando existe en las víctimas (Norman, 2000). Esta perspectiva nos ayuda a poner el valor del lenguaje en la sala de mediación, permitiendo que a través de él se vayan construyendo el significado de las historias personales. Las personas que atendemos durante el proceso restaurativo, de esta manera, toman el control de sus propias historias, sus identidades y consecuentemente, adquieren mayor control sobre sus vidas (Wyle y Pare, 2014).

Este modelo recobra importancia para la práctica en el ámbito penal pues se aleja del lenguaje dominante de neutralidad que domina el espacio de la mediación y la resolución de conflictos³⁶ (Mayer, 2008). La práctica narrativa reconoce que no se puede ser absolutamente neutral y se requiere de prácticas profesionales que observan y consideran las cuestiones derivadas de los discursos sociales dominantes que crean y recrean los sistemas de opresión. Janet Rifkin, Jonathan Millen y Sara Cobb precisamente comentan la excesiva teorización sobre la neutralidad, que llega a construir un folclore de neutralidad (Winslade y Monk, 2000).

En el contexto narrativo, encontramos la terapia narrativa, fundada por trabajadores sociales y que puede aportarnos un marco teórico fundamental para nuestra intervención restaurativa³⁷. Uno de los procesos más importantes durante la entrevista en el proceso restaurativo, es la narración de la historia por parte de cada participante. Son las víctimas y las

³⁶ Esta neutralidad puede provocar personas mediadoras desinteresadas, emocionalmente distantes e imparciales, en lugar de personas “auxiliadoras bi-partisanas” que desarrollan una profunda conexión con todas las personas participantes y son parciales a la hora de dar expresión a sus valores fundamentales en todo lo que hacen (Dyck, 2008),

³⁷ La terapia narrativa fue desarrollada por Michael White y David Epston, trabajadores sociales de Australia y Nueva Zelanda respectivamente. Se popularizó en los años noventa en los Estados Unidos. Su modelo pretende reaccionar al modernismo (cuyos principios defienden que existen leyes universales y verdades que pueden ser descubiertas a través de la acción científica) a través del cambio en la idea de verdades absolutas y grandes teorías sobre la conducta humana (Kelley, 2008).

personas ofensoras las protagonistas, quienes toman el micrófono y explican de forma tranquila, pausada y en un espacio seguro cómo han vivido lo que ha ocurrido y cómo les ha afectado. El discurso les pertenece.

La narración permite que los roles de víctima y persona victimaria se desplieguen y avancen en la muestra de la naturaleza de la relación entre las partes.

Al narrar estas historias vamos construyendo un significado con el cual nuestras experiencias adquieren sentido. La construcción del significado surge de la narración, del continuo ejercicio de actualizar nuestra historia, o nuestra trama narrativa, lo que lo hace de esto una actividad humana fundamental, a la que todos contribuimos (Tula, 2014:11).

En las entrevistas previas, la narración se convierte en un delicado e imprescindible momento, ya que permite a las personas protagonistas prepararse al futuro encuentro cara a cara. El propio hecho de la narración resulta positivo para la recuperación del trauma que pueda existir en la víctima³⁸.

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.

Su fundamentación teórica es amplia, ya que se basa en la metáfora narrativa, la metáfora cibernética de explicación negativa, la filosofía crítica, el pensamiento social constructivista, el feminismo, la antropología cultural, la teoría sistémica, la teoría del observador, etc.³⁹. Las prácticas narrativas parten de presupuestos básicos fundados en la creencia de ver la realidad como construcción social. Todas las personas construyen sentido y significados de las experiencias de sus vidas, siendo que la narrativa personal posibilita que las personas puedan dar sentido a sus vidas. Los sentidos dados a las experiencias moldean la vida y las relaciones y las personas tienden a ser bastante selectivas en torno a la importancia, sentido y significado que atribuyen a sus experiencias, mientras que otras son arrinconadas y escondidas.

Para la terapia narrativa, las personas son especialistas en sus propias vidas, poseen sus competencias, valores y recursos para ayudar a reducir la influencia de los problemas en

³⁸ Nos referimos al trastorno por estrés postraumático, entendido como “la aparición de síntomas característicos que sigue a la exposición a un acontecimiento estresante y extremadamente traumático, y donde el individuo se ve envuelto en hechos que representan un peligro para su vida o cualquier amenaza para su integridad física (American Psychiatric Association, 2002).

³⁹ También llamados nuevos paradigmas de la ciencia (Suares, 2008).

sus vidas (White, 2007). Esos problemas en directa relación con los sistemas de significados de cada persona, reflejan prácticas culturales opresivas:

- Resultan en descripciones de sus identidades saturadas de problemas.
- Suponen dificultades para los sujetos en percibirse como agentes activos.
- Y construyen sentido y significado para su existencia entre los seres humanos.

La identidad de las personas es construida a través de conexiones sociales, pudiendo ser negociada en sus contextos o comunidades de pertenencia.

A través de la práctica de la terapia narrativa, buscamos la separación de las personas y sus cualidades y atributos, así como de los hechos que les han ocurrido. Frente al paradigma modernista y estructuralista, prevalece el construccionismo, donde la externalización permite a las personas considerar sus relaciones con los problemas, de ahí la importancia de no considerar la persona el problema, el problema es el problema, en nuestro caso el hecho-ilícito penal.

Nuestro quehacer profesional desde este paradigma se centra en potenciar las fortalezas de la persona, sus atributos positivos y ayudarle a transitar un camino que permita por un lado a la persona ofensora comprender las consecuencias de lo que ha ocurrido, contribuir a una mayor responsabilización, explicarse, explicar a la víctima lo que ella misma necesite⁴⁰. Y por otro lado a la víctima satisfacer sus necesidades de comprensión, reparación, expresión de sentimientos, potenciación del propio protagonismo (empoderamiento)⁴¹ y seguridad, entre otras.

2.5. El paradigma de las fortalezas en trabajo social

En justicia restaurativa, el paradigma del empoderamiento ha sido observado desde la posición de la víctima, con la visión de que los procesos de victimización van más allá del

⁴⁰ Para José Luis Segovia "A través de la mediación el infractor podrá satisfacer su necesidad de explicar (y explicarse, que no justificarse) lo que ha ocurrido, por qué y desde ahí transformar su propia vida, contando por supuesto con ayudas externas (sociales, psicológicas y laborales), citado por Sánchez Álvarez, (2005:319).

⁴¹ Conocido con el término en inglés *empowerment*.

etiquetamiento y muchas víctimas reniegan del concepto tradicional y pasivo de su propia condición⁴² (Aertsen, et al., 2011).

El paradigma de las fortalezas 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 mejor⁴³.

Cuando trabajamos con la perspectiva de las fortalezas no se ignora el dolor y el sufrimiento, sino que se pregunta cómo la propia persona puede asumir su protagonismo, buscando en sus propias capacidades y conocimientos. El trabajador o trabajadora social comprende la situación del sistema-cliente desde la propia mirada de éste último. Esta perspectiva profesional comienza a trabajar con lo que el sistema-cliente identifica.

El *empowerment* transita al fortalecimiento del yo de las personas participantes en el proceso restaurativo en tres dimensiones (Munuera Gómez, 2012a:181):

- a) *mayor desarrollo del sentido del yo, más positivo y poderoso;*
- b) *construcción de una capacidad de comprensión más crítica de la realidad social y política del medio, y*
- c) *potenciación de recursos y estrategias personales para alcanzar objetivos individuales y colectivos.*

Se consideran cuatro elementos básicos para comprender este paradigma (Blundo, 2008):

1. **Empoderamiento.** Basado en la idea de “poder con” a “poder sobre”. Superando los modelos de patologizar, y de posiciones donde el o la profesional sabe qué es lo mejor para la persona que atiende. Permite a la persona descubrir su conocimiento y habilidades que se convierten en elementos de colaboración para la práctica del trabajo social⁴⁴.

⁴² Dichos autores explican que 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.

⁴³ Su abordaje en el ámbito del trabajo social en contextos penitenciarios fue promovido por Katherine Van Wormer en un importante 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).

⁴⁴ Desde el ámbito de la psicología, Zimmerman, citado por Aertsen et al. (2011), incluye tres componentes para el empoderamiento: El componente intrapersonal, referido a cómo las personas se ven a sí mismas; El componente interaccional, referido como la gente comprende el contexto social donde vive y por último, el componente conductual, referido a las acciones para provocar cambios en el contexto social y político.

2. **Diversidad.** Las preferencias culturales, étnicas, raciales, espirituales, socio-económicas, de género, de edad o sexuales están presentes en las narrativas que la persona provee al trabajador o trabajadora social. La complejidad de la diversidad es entendida en términos de experiencia vital personal y no tiene cabida una versión generalizada de la cultura o etnicidad.
3. **Justicia social.** El modelo tradicional de práctica de trabajo social, basado en lógicas de diagnóstico médico asume la posición de experiencia profesional con una base de conocimiento que refleja los valores, actitudes y creencias de los grupos dominantes en la sociedad. Frente a ello, está la perspectiva de crear un proceso de aprendizaje mutuo colaborativo, reconociendo los elementos comunes que sistema-cliente y trabajadores y trabajadoras sociales compartimos.
4. **Autodeterminación.** Este valor obliga al trabajador o trabajadora social basada en las fortalezas a colaborar con los y las clientes de una manera que da lugar a sus opciones reales de cambio y organizando su trabajo en su propia dirección y no en la del profesional.

En este enfoque se han distinguido seis principios (Saleebey, 2009):

- a) Toda persona, grupo, familia o comunidad tiene fortalezas.

Este principio requiere que el trabajador o trabajadora social se interese de forma genuina y respetuosa en las historias, narrativas y consideraciones de las personas que atiende. Ayudar a la búsqueda de las fortalezas significa que las personas atendidas construyen algo valioso a partir de sus recursos.

- b) El trauma y el abuso, la enfermedad y el conflicto pueden ser perjudiciales, pero también pueden ser fuentes de desafío y oportunidad.

Los problemas que sufre una persona no deben dominar toda nuestra acción profesional, centrarse además en ellos puede crear todavía más problemas. Por ello, no se trata de no abordar los problemas, sino más bien, poner de relieve los puntos fuertes de las personas atendidas, ayudándoles a aumentar su confianza en sí mismas. Se habla en ocasiones del orgullo del superviviente, como un profundo sentido de logro que habita en la persona al hacer frente a los retos de la vida y salir adelante, no sin miedo o incluso terror y ciertamente, no sin herida.

- c) Asumir que no conocemos los límites superiores de la capacidad de crecer y cambiar y desarrollar de forma seria aspiraciones individuales, grupales y comunitarias.

A menudo los y las profesionales creemos que el diagnóstico, la evaluación, el informe o las características demográficas fijan los parámetros de trabajo para los clientes y clientas. En ocasiones en nuestra vida personal miramos atrás y nos maravillamos del camino recorrido. En ocasiones nos quedamos atrapados en la visión hacia nuestros clientes y clientas sin mirar a nuevos y vertiginosos destinos. Esto significa que debemos mantener sus más altas expectativas y ser leales a sus esperanzas, visiones y valores.

- d) La mejor forma de colaborar con nuestros clientes y clientas es colaborar con ellos y ellas.

La independencia profesional es remplazada por la interdependencia. El rol de experto-a profesional puede no ser la mejor ventaja para apreciar las fortalezas y activos de quien atendemos. Nuestro rol de interdependencia se asemeja más a la colaboración y la consulta. La narrativa de quienes atendemos es la historia más importante, y nuestro papel es colaborar en la búsqueda de mayor potencial de crecimiento.

- e) Cada entorno está lleno de recursos.

En los contextos más empobrecidos y excluidos incluso también existen los recursos. Los sistemas informales y las asociaciones de individuos, familias, grupos y los circuitos sociales de iguales trabajan para asistir, apoyar e instruir a los miembros en la comunidad. En toda comunidad siempre hay recursos para la ayuda mutua.

- f) El cuidar, el cuidado y el contexto.

El cuidado del otro u otra, es la forma más básica de participación cívica, a pesar de la sociedad en que vivimos y de su exacerbado individualismo. Con este principio aprendemos que la sociedad es capaz de desarrollar relaciones sociales de cuidado en las familias, los barrios, las comunidades, las culturas y los países.

2.5.1. Implicaciones prácticas

La perspectiva de las fortalezas nos da herramientas útiles para la preparación de los encuentros en la fase preparatoria. Las preguntas adquieren aquí un gran protagonismo para ayudar a la persona que asistimos a descubrir sus propias fortalezas (Saleebey, 2009):

Preguntas de supervivencia:

Ayudan a posicionarse ante los hechos, permitiendo aflorar los mecanismos psicológicos para afrontar lo ocurrido, por ejemplo:

- ¿Cómo lo has hecho hasta ahora para sobrevivir, teniendo en cuenta todos los cambios que has tenido que afrontar? ¿Qué cualidades tuyas puedes destacar?
- ¿Qué has aprendido acerca de ti y de tu mundo durante tus periodos de lucha? ¿Cuáles de esas dificultades te han dado especial fortaleza, agudeza o habilidad?

Preguntas de apoyo

Explora las personas o redes que suponen apoyo emocional en el quehacer diario, por ejemplo:

- ¿Qué personas suponen para ti una especial comprensión, apoyo y guía?
- ¿Qué asociaciones, organizaciones o grupos han sido especialmente de ayuda para ti en el pasado?

Preguntas de excepción

Ayudan a explorar los momentos anteriores a los hechos, explorando aquello que necesita como motivo de lo ocurrido, por ejemplo:

- Antes de que los hechos ocurrieran, cuando sentías que tu vida mejoraba, que se hacía más interesante, o más estable, ¿Qué había de especial o diferente en tu mundo, tus relaciones o tu pensamiento?
- ¿Qué parte de tu mundo y tu ser te gustaría recuperar, reinventar o revivir? ¿Qué momentos de tu vida te han dado una especial comprensión, resiliencia o guía?

Preguntas de posibilidad

Ayudan a la persona a pensar en las posibilidades de cambio, centrando los esfuerzos para ello, por ejemplo:

- ¿Qué quieres ahora de la vida? ¿Cuáles son tus esperanzas, sueños y aspiraciones? ¿Cuánto de lejos estás para alcanzar eso?
- ¿Qué fantasías o sueños te han dado una especial esperanza o guía? ¿Cómo puedo ayudarte a alcanzar tus objetivos o recuperar esas habilidades especiales que has tenido en el pasado?

Preguntas de estima

Centran el foco en procesos psicológicos de aprecio y estima, rescatándolos a través de la búsqueda, como por ejemplo:

- Cuando la gente habla bien de ti ¿Qué es lo que suelen decir? ¿Qué hay en tu vida, en ti mismo o misma y tus logros que te dan verdadero orgullo?
- ¿Cuándo fue que empezaste a creer que podías alcanzar algunas de las cosas que querías en la vida? ¿Qué personas, actos e ideas estaban en ese momento?

Preguntas de perspectiva

Permiten ampliar la perspectiva de análisis sobre lo ocurrido, como por ejemplo:

- ¿Cuáles son tus ideas o teorías acerca de tu actual situación? ¿Cómo entiendes el sentido que tienen tus experiencias recientes y las dificultades encontradas?
- ¿Cómo te explicarías esto a ti mismo-a, a mí o a otra persona?

Preguntas de cambio

Acompañan a la persona en su exploración de las decisiones de cambio que pueda necesitar tomar para un nuevo rumbo vital, como por ejemplo:

- ¿Cuáles son tus ideas acerca de cómo las cosas – pensamientos, sentimientos, conductas, relaciones, etc. – podrían cambiar?
- ¿Qué te funcionó en el pasado para alcanzar una mejor vida para ti?

Preguntas de significado

Permiten a la persona profundizar en su sistema de creencias que pueda estar configurando sus decisiones, como por ejemplo:

- ¿Cuáles son las ideas y valores principales de tu sistema de creencias – aquellas cosas que crees completamente y dan valor por encima de todo?
- ¿Cuáles son aquellas creencias trascendentes y brillantes que te dan un sentido de propósito más allá de ti mismo? ¿De dónde vienen?

2.6. La supervisión de la práctica restaurativa

Tras el estudio de aportaciones específicas como el trabajo social narrativo y el paradigma de las fortalezas, queremos acabar este apartado dedicado a aportaciones específicas del trabajo social con la supervisión, siguiendo, entre otras, las aportaciones de Kadushin y Harkness (2002).

Hoy día es reconocido que los y las profesionales de ayuda en el ámbito de la intervención social, se encuentran con situaciones difíciles. La pobreza, la sobrecarga de trabajo, la precariedad de empleo y condiciones laborales, el mayor y cada vez más hostil contexto de competitividad, las necesidades amenazadas por la crisis económica, la impotencia ante el sufrimiento ajeno o el desgarramiento emocional de las víctimas, afectan nuestra tarea profesional. La complejidad de las relaciones con las personas que atendemos y con otros profesionales, incluso con la propia institución, organización o empresa en la que se trabaja, hace que el puesto de trabajo se haya convertido en una fuente de estrés, algunas veces de ansiedad e incluso de quemarse, para lo cual es necesario tomar distancia, aprender a manejarse y sobre todo a relajarse.

Supervisar es un verbo polisémico que habitualmente nos lleva a contextos complejos, pero que desde la mirada del trabajo social se puede definir de la siguiente manera: La supervisión 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 personal (Campos, 2011).

2.6.1. Concepto y características

La supervisión es un instrumento esencial a través del cual el supervisor o supervisora designado por la organización ayuda a las personas profesionales, de forma individual o en grupo, y asegura la consecución de estándares de buena práctica (Brown y Bourne, 1996).

El objetivo es colaborar en la capacitación de las personas supervisadas para el desarrollo de su trabajo, cómo establece el diseño de sus funciones, de la forma más eficiente posible. Las reuniones regulares entre la persona supervisora y supervisada, constituyen el elemento central de un proceso, a través del cual la tarea de supervisión se lleva a cabo en un proceso

interactivo. Promueve la calidad, dado que es una asesoría técnica que se utiliza para garantizar y mejorar la calidad del trabajo profesional.

Pero la supervisión también confronta, indagando de manera constructiva en las experiencias, los problemas, los conflictos y las preguntas de la vida profesional⁴⁵. Apoya el desarrollo de conceptos individuales para la solución de problemas, la mejora de las habilidades de comunicación de equipos de trabajo y la realización de cambios estructurales en las organizaciones.

La supervisión ofrece oportunidades para la descarga y alivio emocional, para aumentar la satisfacción laboral en un equipo, para el desarrollo de los recursos humanos de la organización, y así para una mayor eficiencia del trabajo. Es de carácter autoreflexiva y orientada al aprendizaje (Ajdukovic et al. 2014). No instruye ni enseña, sino que promueve el aprendizaje autoreflexivo de la persona, de grupos y organizaciones. La supervisión se desarrolla en un movimiento de búsqueda interactiva entre la persona supervisora y supervisada.

Y conecta con cuatro perspectivas: la persona, el rol profesional, la organización y las personas usuarias de nuestro servicio; y debe ser distinguida de la psicoterapia, del trabajo social de casos, la formación continua y de la consultoría organizacional.

2.6.2. Tipos de supervisión

Tradicionalmente, se conocen tres tipos de supervisión: la administrativa, la educativa y la de apoyo (Kadushin y Harkness, 2002). Nos centraremos para nuestra tarea de supervisión de la práctica restaurativa en la de apoyo, dado que la administrativa, está relacionada con las técnicas de organización y gestión, y la educativa está vinculada al contexto universitario de formación en trabajo social y va enfocada a la formación del alumnado.

La supervisión de apoyo:

⁴⁵ Permite a la persona profesional confrontarse consigo misma, observando las dificultades y temores que le puedan invadir. Así lo explica Belén Arija, al proponer cuestionarnos a cerca de nuestros sentimientos y actitudes: "Podemos preguntarnos: ¿A quién me cuesta escuchar? ¿Qué me cuesta escuchar? ¿Quién me produce rechazo? ¿Qué es lo que me produce rechazo? ¿A quién complazco? ¿A quién temo? ¿Cuándo me siento culpable? ¿Qué es lo que me lleva a sentirme culpable? ¿Con quién me enganchó afectivamente? ¿Qué es lo que me lleva a engancharme? ¿Cuándo y cómo me desconecto? ¿A quién abandono? ¿A quién impongo? ¿Qué me pasa a mí con la autoridad? ¿A quién sustituyo? ¿Cómo respondo ante la dependencia, las agresiones, el vacío, la impotencia? ¿Qué me pasa con mi agresividad, mi impotencia, mi dependencia o mi vacío? ¿Cómo me manejo con los límites? ¿Qué es lo que me lleva a responder así? ¿Por qué me empeño en abordar tal situación o le doy tantísima importancia a este tema y la persona apenas se lo da? ¿Por qué vivo con tanta ansiedad la situación de esta persona? ¿Me hago responsable de aspectos que no son de mi responsabilidad? ¿Cómo hago con mi narcisismo? ¿Por qué a esta persona más que intentar entenderla me pongo a controlarla? ¿Qué me pasa a mí con su caos? ¿Qué hay de mi historia? ¿Suelo decidir por el otro, cómo hago? ¿Qué temas me suponen una amenaza?" (Arija Gisbert, 1999:157).

- Es aquella que tiene en cuenta en sus objetivos y aplicación, el ofrecer apoyo a las personas que reciben dicha supervisión, de forma que puedan superar mejor las tensiones y dificultades que se presentan en el ejercicio de su trabajo.
- Aquí podríamos definir dos aspectos a tener en cuenta, que pueden trabajarse separados o integrados:
 - Supervisión de apoyo en la intervención social (procesos restaurativos).
 - Supervisión de apoyo psicológico.

Los objetivos de la supervisión de apoyo son los siguientes:

- Prevenir al profesional sobre los factores generadores de tensión.
- Ayudar a desplazar al o la profesional de los motivos de la tensión.
- Ayudar a reducir el impacto de los factores generadores de tensión.
- Colaborar con la persona supervisada para que se adapte a los factores que normalmente son generadores de tensión.

Atendiendo a su carácter estructurante, puede desarrollarse en la modalidad de individual, grupal y de equipo. La supervisión individual, basada en la relación persona supervisora – persona supervisada, utiliza la entrevista como herramienta básica. Su objetivo es la mejora de la actuación profesional, reflexión y comprensión del trabajo y de su entorno. Promueve igualmente el cuidado profesional.

Como potencialidades se distinguen:

- La intervención es más personalizada.
- Mayor dedicación a la persona supervisada.
- Mayor reflexión sobre sí mismo o misma.
- Contribuye también al perfeccionamiento de la persona supervisora.

La supervisión grupal es entendida como aquella supervisión que usa el contexto grupal para implementar las respectivas responsabilidades. En este contexto, la persona supervisora - ya sea en contexto educacional, administrativo o de apoyo – se encuentra con un grupo formado por un número específico de trabajadores y trabajadoras. La técnica básica utilizada es la dinámica de grupos y quien realiza la supervisión es además persona facilitadora – dinamizadora grupal.

Como potencialidades de la grupal, en cambio, se resalta que supone mayor contraste de opiniones, facilita el nivel horizontal de relaciones y potencia la multiplicidad de la experiencia profesional.

Entre sus ventajas se han destacado las siguientes (Kadushin y Harkness, 2002):

- Oportunidad para compartir experiencias.
- Mayor perspectiva para observar las situaciones supervisadas. Mayor apoyo emocional del grupo. Sentimiento de pertenencia. Aumenta la objetividad.
- Mayor actitud a la reflexión y a la autocrítica.
- Permite conocer otras formas de trabajo.
- Observar cómo la persona supervisada actúa en la relación grupal, contribuyendo a facilitar el cambio en el equipo profesional.
- Aprender a conducir grupos.

Y por último, nos encontramos con la supervisión de equipo, entendida como aquella centrada en la reflexión sistemática de la cooperación institucional referida a la auto-experiencia. Muy útil en contextos donde los equipos requieren de máxima colaboración.

Hasta aquí cerramos el apartado dedicado a aportaciones teóricas que el trabajo social hace a la práctica de la justicia restaurativa. Ello nos invita a comprender que la práctica de la justicia restaurativa es más completa con estas aportaciones, sin las cuales, tampoco podríamos entenderla. La utilización de elementos de la práctica narrativa, el paradigma de las fortalezas y la propia supervisión contribuyen a la riqueza de la propia práctica.

Pero nuestra mirada debe ir un poco más allá, e integrar la mirada de otras disciplinas, tarea a la que nos encomendamos a continuación.

3. LALENTE MULTI-DISCIPLINAR PARA LA PRÁCTICA

En este apartado deseamos abordar sucintamente la contribución que otras ciencias puedan hacer a nuestra práctica restaurativa⁴⁶. El trabajo social, como profesión que opera dentro del ámbito de las ciencias humanas y sociales, se ha nutrido y enriquecido con las aportaciones de otras ciencias. Es por ello, que en este apartado haremos mención breve a algunas aportaciones complementarias para nuestra práctica.

La práctica de la justicia restaurativa es más rica si es multiprofesional, entendiendo esta como una concepción y una práctica de trabajo, que crea puentes entre disciplinas y profesiones complementarias no subordinadas. Al ser complementarias, redundan en la eficacia de la utilización de conocimientos particulares, facilita un mayor acercamiento y conocimiento de las necesidades reales del individuo, se enriquece la apreciación, se posibilita una redefinición de objetivos, y contribuye a un fuerte entendimiento mutuo⁴⁷.

3.1. Mirada breve a la psicología

Las personas que participan en un proceso restaurativo suelen tener en juego innumerables necesidades psicológicas. Los conflictos interpersonales, de alguna manera hacen referencia a la vida interior e individual de cada una de las personas participantes. “Concretamente se refiere al grado en que un conflicto se enreda con la intención de los sujetos de dar satisfacción a sus necesidades psicológicas y personales” (Alzate, 1998:49).

La práctica restaurativa debe apoyarse en la psicología para resaltar la importancia de la acogida de las emociones y necesidades psicológicas de las personas.

Los factores psicológicos se sitúan al lado de los factores sociales y políticos que construyen los conflictos personales. Contribuyen a la perpetuación y escalada de los conflictos, y no pueden ser separados de las condiciones objetivas subyacentes (Alzate, 1998). Los impulsos, deseos, motivos, instintos y percepciones deben ser atendidos en cualquier proceso de resolución de conflictos como es el nuestro.

⁴⁶ Creemos que la práctica restaurativa se nutre de diversas ciencias y disciplinas. Hemos optado por ampliar nuestra mirada humilde y respetuosa de forma más breve a otras ciencias (psicología, criminología-victimología, derecho penal y filosofía), que por su presencia en la literatura especializada merecen nuestra atención. No olvidamos las aportaciones de otras como la sociología jurídica (Varona Martínez, 1998) o los Estudios para la paz (Galtung, 1998) que no abordaremos en nuestro estudio.

⁴⁷ Desde esta perspectiva profesional se desarrolla la mediación, práctica profesional donde dos personas atienden el proceso restaurativo (Igartua, Varona, y Olalde. 2012).

(...) La negación de la satisfacción de las necesidades humanas, es la causa principal de los conflictos prolongados, y los procesos de solución de problemas encaminados a dar satisfacción a esas necesidades son las vías vitales para solucionarlos (Alzate, 1998:27).

De cara a mirar la práctica restaurativa en victimización grave, la psicología aplicada, ha desarrollado el concepto de “crecimiento postraumático” (Tedeschi, Park, y Calhoun, 1998), identificando alguno de sus resultados tras la vivencia emocional traumática, como por ejemplo: incremento en la apreciación de la vida; aumento de la fortaleza personal; robustecimiento de las relaciones personales, particularmente con las que son más significativas; apreciación de nuevas posibilidades que ofrece la vida; cambios positivos en el plano espiritual.

Las personas que sufren eventos traumáticos experimentan emociones negativas y altos niveles de estrés; sin embargo, el estado de sufrimiento intenso no es incompatible con el crecimiento personal a medio y largo plazo. En muchas ocasiones, dichos autores han observado que las emociones negativas van unidas al crecimiento postraumático. Además, la experiencia de crecimiento no elimina el sufrimiento. Se trata de propiciar el cambio de la idea básica del carácter negativo de las situaciones traumáticas, viendo que es posible encontrar, especialmente de modo narrativo otros elementos que no sean sólo negativos.

Vivir una experiencia traumática es sin duda una situación que modifica la vida de una persona y, sin quitar gravedad y horror de estas vivencias, no se puede olvidar que en situaciones extremas el ser humano tiene la oportunidad de volver a construir su forma de entender el mundo y su sistema de valores. Por esta razón, se deben construir modelos conceptuales capaces de incorporar la dialéctica de la experiencia postraumática y aceptar que lo aparentemente opuesto puede coexistir de forma simultánea (Vera Poseck, Carbelo, y Vecina Jiménez, 2006:47).

En la aportación de la investigación psicológica a nuestra práctica restaurativa en el ámbito de victimización grave, hemos de destacar los resultados del Estudio ISAVIC [Impacto en la Salud de la Violencia Colectiva] (Larizgoitia et al., 2011a; Larizgoitia et al., 2011b) sobre la estimación de los efectos de la violencia terrorista en la salud. Dicho estudio concluye que las víctimas primarias de violencia terrorista presentan entre cuatro y siete veces un mayor riesgo de padecer peor salud física y emocional, y ocho veces más de sufrir alteraciones funcionales. También perciben una mayor soledad y estigma, y valoran negativamente el apoyo y el clima social.

En el País Vasco se ha dado un clima de violencia colectiva, aunque su intensidad pueda considerarse baja en comparación con los conflictos bélicos. En él han destacado situaciones de amenazas y extorsiones continuadas contra personas y grupos; revueltas y enfrentamientos callejeros; asesinatos y secuestros; y

atentados con explosivos contra personas y bienes. Se estima que se han producido cerca de 1000 asesinatos y un número mayor de heridos graves (Larizgoitia et al, 2011b:109).

3.1.1. Implicaciones psicológicas para la práctica

Las emociones que brotan en los procesos restaurativos requieren de importantes habilidades psicológicas para su gestión, pues es habitual que las personas participantes escalen en la misma.

La persona mediadora puede usar una variedad de estrategias y técnicas para abordar los componentes de la ira, previniendo su escalada y facilitando su expresión sana. Estas intervenciones tienen un efecto calmante o profiláctico en los aspectos fisiológicos de la ira, y facilitan información y entendimiento para influir en los procesos cognitivos de la parte. Algunas partes pueden beneficiarse de información o entrenamiento que les ayuda a cambiar su conducta para manejar su ira o sus rasgos de ira. Alguna ira es patológica en su naturaleza y debe ser derivada a otros procesos, o por lo menos no ser atendida en la mediación (Butts Griggs, 2007:36).

Comprender los procesos psicológicos que pueden arrastrar las personas ofensoras en sus procesos psicológicos de responsabilización, y las víctimas, en sus procesos de aprendizaje y abordaje emocional de su dolor, es un requerimiento imprescindible para la tarea de la práctica restaurativa. Para ello, vamos a detenernos un poco en la empatía⁴⁸.

La escucha empática es una de las habilidades más importantes que se desarrollan en cualquier proceso restaurativo por parte de la persona mediadora⁴⁹. Es la capacidad humana por antonomasia que nos permite sentir a las otras personas, acercándonos a su corazón y en su caso, a su sufrimiento en el ámbito de la atención a víctimas. Es una habilidad esencial para sentir nuestra humanidad compartida. Esta escucha activa, permite centrarnos en la otra persona, sus percepciones y necesidades, a través de una actitud no juzgadora que desarrolla la capacidad de demostrar a quien habla la profunda comprensión de sus cuestiones y problemas.

Destacan tres psicólogos que han potenciado la dimensión terapéutica de la escucha: Carl Rogers, Eugene Gendlin y Robert Carkhuff (Alemany, 2006)⁵⁰. Del primero nos queda el sentimiento de satisfacción que supone escuchar a las personas. Rogers afirma que escuchar

⁴⁸ Para Carl Rogers, "Cuando [...] alguien te escucha con todo su ser absteniéndose de juzgar, sin tratar de responsabilizarse de ti ni querer cambiarte, sientes algo maravilloso. [...] Cuando se me ha prestado atención, se me ha escuchado, soy capaz de contemplar mi mundo de una manera nueva y seguir adelante, citado por Rosenberg (2000:129).

⁴⁹ "La palabra inglesa fue introducida a principios del siglo XX como traducción de la alemana *Einfühlung*. Este primer uso se mantuvo dentro de la estética: se decía que un espectador apreciaba empáticamente una obra de arte proyectando su personalidad en ella" (Honderich, 2008:333).

⁵⁰ Sin olvidar las aportaciones científicas de Gregory Bateson, Paul Watzlawick o Virginia Satir sobre la comunicación humana.

es ponerse en contacto con otras personas, enriqueciendo la propia vida de quien escucha. “A través de la escucha he aprendido todo lo que sé sobre los individuos, la personalidad y las relaciones interpersonales” Citado por Alemany (2006:66).

Eugene Gendlin aporta estrategias o pautas conductuales para ser cada vez más eficaces en la escucha (Alemany, 2006):

- Utilizar una o dos oraciones para transmitir el significado de lo escuchado.
- Utilizar las propias palabras.
- Utilizar varias oraciones cuando hay dudas de la comprensión de lo escuchado y reformularlas hasta conseguir ver que entendemos tal y como quien habla lo entiende.
- Pedir aclaraciones de forma paulatina, empleando aquellos aspectos que anteriormente hemos entendido.

Y por último, los pasos conductuales para mejorar la destreza de escuchar de Robert Carkhuff (Alemany, 2006):

- Actualizar la motivación por la que uno escucha.
- Captar el contenido específico del mensaje verbal.
- Suspender el juicio personal.
- Resistir las distracciones: las externas y las internas.
- Escuchar el tono emocional.
- Retener internamente los puntos clave del contenido verbal.

Sentirse escuchado es uno de los mayores logros de la justicia restaurativa y practicar una escucha competente una de las tareas más arduas que los mediadores y mediadoras debemos llevar a cabo. Hemos querido centrarnos en ella por su papel central en nuestra práctica, pero no podemos obviar que la aportación de la psicología va mucho más allá de lo aquí expresado.

3.2. Mirada breve a la criminología y victimología

La justicia restaurativa ha sido vista como un nuevo término del campo de la victimología y la criminología para un viejo concepto. A lo largo de la historia de la humanidad, los planteamientos de justicia restaurativa han sido utilizados para resolver conflictos entre partes y para restaurar la paz en las comunidades (ISPAC, 1999).

La criminología moderna camina hacia la reinención de una justicia entorno a las necesidades y derechos de las víctimas, las personas ofensoras y la sociedad. Los esfuerzos por reconstruir la justicia restaurativa insertan a la criminología en un patrón cíclico que puede ser usado para inventar cualquier nuevo paradigma en la justicia. Este patrón consiste en (Sherman, 2003):

- **TEORÍAS.** Desarrollando teorías, tanto normativas como empíricas, acerca de cómo la justicia puede actuar de forma más humana, razonable y efectiva a cómo lo hace ahora.
- **INNOVACIÓN.** Desarrollando y aplicando innovaciones que son guiadas por teorías.
- **INVESTIGACIÓN.** Realizando comprobaciones cuantitativas y cualitativas de las hipótesis para informar y refinar las teorías, y para medir los efectos de las innovaciones aplicando las teorías.

En 1977 el criminólogo noruego Nils Christie publicó una de las obras con más influencia en los métodos alternativos de resolución de conflictos, *Conflicts as property* (Christie, 1977). Dicho trabajo reflexiona sobre el principio de devolución del conflicto a la sociedad civil. Nils Christie enfatiza en su seminal obra, el hecho de que los conflictos están siendo tratados como propiedad y están siendo robados por profesionales (abogados, jueces, profesores, trabajadores sociales, etc.). Por ello, se aboga por devolver a la ciudadanía sus conflictos a través de programas y servicios de mediación con orientación comunitaria.

Ha sido habitual escuchar en la sala de mediación, durante los cuatro años de trabajo en el SMP de Barakaldo, la insatisfacción emocional e impotencia de víctimas y personas ofensoras por no haberseles permitido expresar verbalmente lo que querían durante el juicio. Muchas víctimas se sienten perdedoras por partida doble. Por su primera victimización frente a quien le ha ofendido y después frente al propio Estado. Queda excluida de cualquier participación en su propio conflicto. En el acto y en nombre del Estado, aparecen numerosos profesionales para apropiarse de lo ocurrido (Christie, 1984).

Los movimientos sociales en favor de un derecho penal más humano enfatizan la necesidad de detener la expansión continua del mismo. Seguimos asistiendo a la continua expansión del sistema penal y carecemos de asesoramiento científico especializado. Los ecos mediáticos siguen orquestando las demandas de mayor castigo penal. Así lo señala la Plataforma española "Otro derecho penal es posible":

Existe un importante desconocimiento de los ciudadanos acerca del funcionamiento, alcance y graves consecuencias que el sistema penal y penitenciario genera en las personas. No en vano, España es uno de los países de la UE en los que es más alta la desviación entre los delitos cometidos, la percepción subjetiva de inseguridad y la utilización de la prisión. La ignorancia y el miedo son aprovechados por los políticos de todo signo para hacer electoralismo, con lo que un debate sosegado deviene imposible (Plataforma otro derecho penal es posible, 2010).

Igualmente se considera que el derecho penal debe acercarse a la reparación, y su inclusión voluntaria en el sistema penal vincula los efectos preventivo-especiales y preventivo-generales con la satisfacción de los intereses de la víctima. “En la medida en que en la mediación, en el diálogo interpersonal y en el acuerdo de reparación, tienen cabida muchos aspectos del conflicto interpersonal que pueda subyacer al delito o del conflicto que el delito haya generado, se amplían también los efectos pacificadores y preventivo especiales de la sentencia penal con proceso de mediación” (Etxebarria, 2011:66).

Pero fue la criminología positiva, “la que puso el acento en la reparación – fundamentalmente como indemnización- a la víctima, defendiéndola incluso como sanción, complementada en su caso por la compensación estatal” (Varona Martínez, 1998:8). Antonio Beristain, insigne precursor de la criminología en España ha sido y sigue siendo una figura clave para entender la justicia restaurativa en España. Su visión recreadora y sanadora de las necesidades de las víctimas contribuyó a la teorización de lo que él llamaba justicia recreadora o justicia victimal⁵¹, definida de la siguiente manera:

Una nueva e innovadora teoría y praxis que introduce radicales innovaciones en el Derecho Penal tradicional, que elabora una justicia reparadora que implica a las personas relacionadas con la comisión de una infracción de la ley penal (victimización), con el fin de conocer y responder colectivamente a las víctimas y a los autores de la infracción, sin recurrir a la sanción vindicativa y creando en su lugar la reparación de los daños causados y la dignificación de todas las víctimas (Beristain, 2006:40).

Esta justicia victimal (que supera el humanismo y el humanitarismo) “crea un revolucionario –compasivo– Derecho público victimal (sin castigo), sin pena que pretende causarle daño al delincuente (...) En las antípodas del Derecho penal tradicional, innova y

⁵¹ Durante sus clases era habitual abrir la reflexión sobre el papel que la víctima ocupa en la justicia penal retributiva. Beristain nos ayuda a comprender el nuevo papel que la víctima debe ocupar en proceso judicial, más activo y protagónico. El sistema penal se ha preocupado fundamentalmente de descubrir, capturar, juzgar, sentenciar, encarcelar y rehabilitar a quienes delinquen, sin prestar prácticamente atención a las víctimas de los hechos criminales. (Beristain, 1990).

aplica sanciones protectoras, reparadoras y dignificadoras de las víctimas” (De la Cuesta, 2012:10)⁵².

Existe una corriente criminológica llamada “Peacemaking Criminology”, que aun no siendo considerada una teoría, se preocupa sobre cómo puede construirse paz. Dentro del paradigma de paz se considera que la sanción penal es más un problema social que una solución. Esta criminología se preocupa explícitamente más del restablecimiento de las relaciones sociales y del respeto mutuo. Contribuyen a ello los valores positivos de compasión, amor, empatía, respeto, dignidad, mutualidad y confianza (Pepinsky, 2006).

Queremos igualmente traer a colación las corrientes abolicionistas que dentro de la Criminología han llamado nuestra atención considerando el sistema penal como un “mal social”, un sistema que no resuelve los conflictos de las personas, porque su procedimiento no está dirigido a ello, sino a establecer culpabilidades e imponer penas (Hulsman y Bernat de Celis, 1984)

Si se diera a las personas directamente implicadas el manejo de sus conflictos, se vería aplicar con frecuencia, al lado de la reacción punitiva, otros estilos de control social; se decidirían medidas sanitarias, educativas, de asistencia material o psicológica, de reparación, etc. (Hulsman y Bernat de Celis, 1984:89).

La teorías criminológicas del etiquetado y estigmatización, el desistimiento y la vergüenza integradora han contribuido a focalizar una mayor atención en las consecuencias del delito, reconociendo que las consecuencias del daño pueden derivar en un efecto multiplicador en numerosas personas, por lo que se invita a que el abordaje restaurativo incluya la participación del mayor número de personas afectadas (Chapman, 2014). A continuación nos detendremos brevemente en ellas.

3.2.1. La teoría de la estigmatización

Se trata de un proceso social por el cual la atribución de la condición de persona victimaria define de forma arrasadora la identidad. Supone el ejercicio de un control social excluyente o negativo por cuanto se asocia esa condición a determinadas etnias, edades, orígenes migratorios, lugares de residencia, estatus social, etc., contribuyendo a una cierta segregación o atribución de una marca delincencial.

⁵² En plena consonancia con el proceso de resiliencia de la víctima. Entendiendo resiliencia como la “metáfora generativa que construye futuros posibles sobre la esperanza humana y la consecución de la felicidad ante los sufrimientos, los traumas y el dolor padecido” (Forés y Grané, 2008:23).

El término estigma (*stigma*) fue desarrollado por Erving Goffman y la teoría criminológica del *labelling approach*, traducida como teoría del etiquetado o la rotulación. Para Goffman el significado del estigma dependerá del contexto en que se desarrolle y de los roles e interacción entre las personas que asignan el estigma y sus destinatarios. Dentro de la teoría del etiquetado, fueron Lemert y Becker los autores que, en los años sesenta, destacaron que los procesos de control social formal no se encuentran distribuidos de forma igualitaria, produciéndose discriminaciones respecto de la redacción y aplicación de la ley penal. Junto a ello, tiene lugar el fenómeno de la desviación secundaria, elaborado por Edwin Lemert. Ésta implica una concienciación o asunción por parte del propio ofensor de esa identidad excluida, lo cual favorecería el desarrollo de las denominadas carreras delincuenciales, particularmente en edades tempranas (Garrido Genovés, Stangeland, y Redondo, 1999).

Diversos estudios se han centrado en explicar por qué el proceso de estigmatización y desviación primaria y secundaria se produce con mayor éxito en determinados delitos y no en otros, como pueden ser algunos relacionados con el abuso de poder o, de forma diferente, la violencia de género. Esta cuestión debe ponerse en conexión con el funcionamiento de los medios de comunicación.

3.2.2. La teoría de la vergüenza integradora de John Braithwaite

La teoría de la vergüenza reintegradora (Braithwaite, 1989), nos interpela por su cuestionamiento sobre la cuestión de por qué la mayoría de las personas no delinque:

- Por el miedo a romper las relaciones con las personas que son importantes para nosotros y nosotras.
- Por el deseo de gustar, de sentirnos personas valoradas y queridas por aquellas a quienes apreciamos.
- Por el temor a la reacción del Estado: penas y castigos formales
- Y por la adherencia interna a los valores interiorizados durante proceso de socialización.

Esta teoría comenzó a plantearse que la persona infractora estaba siendo considerada como un todo, como un valor absoluto universal, y el Estado se centraba en una acción correctiva hacia los hechos cometidos. En un hecho de carácter penal, existen muchas más personas implicadas:

- Primarias:
Aquellas personas afectadas por un delito específico.
Las víctimas y quienes delinquen, y aquellas que tienen una conexión afectiva importante por ejemplo, padres-madres, cónyuges o amigos-as, que estén directamente afectados y afectadas.
- Secundarias:
Incluyen a aquellas personas que viven cerca o a aquellas que pertenecen a organizaciones educativas, religiosas, sociales o comerciales cuya área de responsabilidad o participación abarca el lugar o las personas afectadas por el incidente.
- Toda la sociedad, constituye también una parte interesada secundaria.

El diálogo restaurativo está íntimamente vinculado con elementos emocionales. La vergüenza es un sentimiento innato que actúa como regulador social central de nuestras relaciones con el resto de personas. Nos disuade de la realización de un comportamiento incorrecto. Cuando sentimos vergüenza interna, como consecuencia negativa para uno mismo-a, nos castigamos internamente porque no nos gusta tener sentimiento de culpa. Frente a ella, la vergüenza externa, como desaprobación social, nos recuerda que perdemos la aprobación de las demás personas, pero sobre todo de las personas que son significativas para nosotros y nosotras. El miedo a la desaprobación social y la mala conciencia son más eficaces que el castigo formal.

La forma en que preguntamos nos ayuda a comprender las diferentes caras del hecho criminal, y la segunda perspectiva nos sitúa en el mundo de la persona, de las relaciones o incluso de la comunidad.

Para el criminólogo australiano John Braithwaite, la vergüenza integradora se centra en explicar que los grupos sociales altamente interdependientes son aquellos que están organizados de forma cohesionada y generalmente tienen tasas de criminalidad más bajas, en parte porque los lazos sociales aumentan la eficacia del control social informal. Este tipo de vergüenza confronta a la estigmatizadora, haciendo hincapié que la desaprobación social es más eficaz cuando se integra en relaciones caracterizadas por la aprobación social. Las sociedades pueden ignorar a las personas ofensoras, las pueden castigar para causarles dolor o pueden avergonzarlos. El proceso de avergonzar conlleva realizar esfuerzos para hacer que se sientan responsables y genuinamente lamenten el daño causado por el ilícito penal (Braithwaite, 1989).

En el contexto de la justicia restaurativa, la vergüenza se entiende como una poderosa sanción que puede ser mucho más efectiva que las formas convencionales de castigo construidas en torno a las estrategias del castigo, la disuasión y la incapacitación. La teoría de la vergüenza integradora arguye que es necesario añadir estrategias de integración a la emoción de vergüenza de las personas ofensoras. El objetivo es indicar lo inaceptable de la conducta de la persona ofensora mientras se le empodera a reparar el daño ocurrido y consecuentemente a reintegrarse en la comunidad.

Durante el proceso restaurativo (con mayor peso en las conferencias y círculos) se busca la gestión de la vergüenza a través de un continuo que supone primero el reconocimiento de la vergüenza por lo ocurrido, la expresión de la emoción, la toma de responsabilidad sobre la ofensa y finalmente, la reparación. Se produce un cambio en el momento que el clima emocional afecta a todas las personas participantes. La transformación de las emociones negativas, asociadas a los conflictos, en emociones positivas, donde la vergüenza es el punto de inflexión, es un eje de trabajo de carácter determinante para esta teoría. La vergüenza en este sentido se convierte en un elemento secundario, siendo lo determinante el cambio en el “muro empático”, como espacio simbólico, que aparece durante el proceso en el momento en que se transforma el clima emocional.

Abordar la reinserción de personas ofensoras y víctimas supone fortalecer la sociedad, optimizar la cohesión social, facilitar el control personal y mejorar la capacidad de los ciudadanos y ciudadanas de resolver sus propios problemas.

Por último señalaremos que esta teoría ha contribuido al desarrollo de las conferencias, cuyo método abordaremos en el capítulo metodológico. La conferencia se convierte en una ceremonia de integración de las personas afectadas por el delito, frente a las ceremonias de degradación, típicas del escenario judicial y envueltas en una atmósfera improductiva para el desarrollo de un plan de rehabilitación y reinserción de la persona ofensora⁵³. A continuación podemos ver los elementos principales que constituyen el proceso comunicativo de una y otra:

⁵³ Cfr. la investigación desarrollada en Cataluña sobre la viabilidad de las conferencias en la jurisdicción penal de adultos (Guardiola et al., 2012)

VERGÜENZA ESTIGMATIZADORA (procesos judiciales)	VERGÜENZA REINTEGRADORA (procesos restaurativos)
Proceso formal.	Procesos informales.
Contexto impersonal: agente neutro y abstracto que no tiene ningún vínculo con la persona ofensora.	Contexto personal: personas del entorno, vinculadas con la persona ofensora, significativas para la misma.
Enfrentamiento y juicio.	Cooperación y empatía.
Proceso de avergonzamiento de duración indeterminada.	Proceso de avergonzamiento de duración determinada: permite liberarse de la vergüenza a través de la disculpa y finaliza con el perdón.
Tendencia al rechazo de la persona por el comportamiento reprochable. El comportamiento es la persona.	Separa la persona de su comportamiento, honrando su dignidad. Condena el comportamiento.
Condena e invalida la persona.	Reconoce el valor y dignidad de la persona.
Exclusión y marginación.	Aceptación e inclusión.
Rechazo hacia quien castiga. Rotura de los posibles vínculos existentes	Atracción-acercamiento hacia quien "avergüenza". Fortalecimiento o restablecimiento de los vínculos sociales.

Tabla 5. Dos tipos de vergüenza.

Fuente: Elaboración propia a partir de Braithwaite (1989)

3.2.2. La teoría del desistimiento

La teoría del desistimiento hacia la conducta criminal es en muchas ocasiones un concepto ambiguo de operacionalizar en la investigación criminológica (Maruna, 2006). La conducta de desistimiento no es tanto un evento sino un proceso diacrónico de abstinencia de conductas delictivas.

La palabra desistimiento hoy es utilizada casi exclusivamente como un concepto conductual, destinado a describir un patrón generalizado de la actividad criminal y la inactividad identificado en el estudio longitudinal de carreras delictivas (Maruna, 2006:121).

Existen diferentes planteamientos para comprender la conducta de desistimiento hacia comportamientos delictivos, de entre ellas queremos destacar un modelo teórico integrado, centrado en el hecho de que la persona definitivamente no delinca y acompañado de una narrativa de cambio de la persona (Cid y Martí, 2011):

- El papel de las narrativas de cambio en el proceso de desistimiento.
- El papel de la trayectoria vital y el ciclo de vida como condicionantes del desarrollo de narrativas de cambio.

- El papel de los factores transicionales para que la persona desarrolle una narrativa de cambio.
- La relevancia de los factores estructurales en el procedimiento de desistimiento.

La práctica restaurativa puede contribuir a cambios en esta dirección, contribuyendo a la toma de decisión conductual de desistimiento de la conducta ofensora y la construcción de nuevas narrativas. En concreto puede permitir planes de rehabilitación individualizada para la persona ofensora coadyuvando a su desistimiento (Shapland, 2010).

En los procesos restaurativos, principalmente las conferencias, se produce una censura moral que se comunica de manera explícita e implícita, lo cual contribuye al rechazo de la conducta ofensora y su adscripción a la identidad criminal. Este rechazo además ayuda a la no formación y crecimiento de las identidades criminales (Blad, 2013).

Pero la certeza de esta unión entre el proceso de justicia restaurativa y la conducta de desistimiento no está clara. Una posibilidad son los guiones de redención de Shadd Maruna, mediante el cual las personas ofensoras, pueden ver durante el proceso restaurativo su pasado. Otra son los “enganches para el cambio”, derivado de apegos personales que puedan transformar la identidad. Y por último, cabría la posibilidad de desarrollar el desistimiento a través del desarrollo de nuevas posibilidades de vida que por sí mismas cambian el peso dado a anteriores conductas criminales (Robinson y Shapland, 2008).

Por otro lado, se ha desarrollado la idea del desistimiento para la *probation* o libertad a prueba (Duff, 2003; McNeill, 2006), avanzando en la estructuración de la libertad condicional como un proceso donde entre otras cosas, se aborda la reparación del daño a las víctimas a través de procesos restaurativos, dando oportunidad a las personas ofensoras que aumenten sus fortalezas y su capital social en su participación positiva y responsable en la vida comunitaria.

3.3. Mirada breve al Derecho penal

El Derecho penal es el instrumento del que se dota nuestro Estado moderno para sancionar las conductas tipificadas en el código penal⁵⁴. Hablar de Derecho penal es, de una forma u otra, hablar de coerción y de violencia, del modo retributivo sobre el que construye su

⁵⁴ Aunque el derecho penal es más que la pena. “Es la definición de qué conductas se considera que atentan más gravemente contra los bienes jurídicos más importantes; la decisión sobre qué es delito y qué no, lo cual constituye una decisión política, de política penal, una parte de la política criminal” (Etxebarria, 2011:56).

solución jurídica a los casos: pena privativa de libertad, internamientos psiquiátricos, suspensiones e inhabilitaciones de derechos, multas, etc. (Muñoz Conde y García Arán, 1996).

El expansionismo del Derecho penal, principalmente a través de las continuas modificaciones y ampliaciones del Código Penal en España, conlleva a sobrevalorar sus efectos disuasorios⁵⁵. La tendencia social a denunciar y acudir a los tribunales para resolver conflictos conlleva una hipertrofia del carácter simbólico que debería tener el Derecho penal⁵⁶. Su carácter de intervención mínima es observado por el jurista Jose Luis Segovia Bernabé.

El respeto al principio de derecho penal mínimo ayudaría a potenciar una mayor responsabilidad personal y social en la gestión de los conflictos a través de los resortes existentes en el tejido social y viceversa, una sociedad civil más involucrada en la resolución de sus problemas, ayudaría a conservar un principio como el de derecho penal mínimo, hoy día en trance de desaparecer merced a la multiplicación de tipos penales y el aumento cuantitativo de las penas (Segovia Bernabé, 2004:3361).

Este expansionismo en la utilización de la pena privativa de libertad nos obliga a señalar que España se encuentre en este momento entre los países con una tasa de encarcelamiento más alta de Europa, con 147 personas reclusas por cada 100.000 habitantes, frente a la tasa media de la parte occidental de Europa⁵⁷. A esta realidad añadiremos que el coste anual en el año 2000 de una persona reclusa era de 19.998,35 €, lo cual supone 54,79 €/día, ello “sin incluir en ese coste el sueldo de los funcionarios y de los miembros de los cuerpos y fuerzas de la seguridad del Estado encargados de su custodia” (Ortiz González, 2013:241)⁵⁸.

A partir de la asignación arbitraria de cierta función positiva de la pena, es corriente afirmar que “el legislador distribuye su conminación según opciones político criminales, tutelando bienes jurídicos o reforzando algo (la ética social, el sistema)” lo cual se hace de la siguiente manera, de acuerdo a Zaffaroni (2005:71):

a) Sin verificar la función preventiva de la pena (sin constatar si en realidad el poder punitivo produce los efectos que se pretende que el legislador buscó).

⁵⁵ A ello hay que añadir la sensación de extenuación a la que nos lleva el propio Derecho Penal. Como señalan Antonio Beristain y Elías Neuman este agotamiento “resulta como esas partidas de ajedrez jugadas algunas veces hasta la jugada 40 en algún lugar del mundo. El juego se repite hasta la saciedad. Y cabe insistir en que la prevención general y especial, insista en la pena, no ha servido para acomodar conductas a pautas armoniosas ni mucho menos (Beristain y Neuman, 1989:37).

⁵⁶ No olvidemos la sensación de que “El sistema jurídico penal y procesal ha estado demasiado tiempo callando ante situaciones verdaderamente calamitosas para los sujetos que han sentido el mal funcionamiento de la Justicia y de sus instituciones” (Cantarero Bandrés y Cantarero Bandrés, 2008:17).

⁵⁷ Fuente de datos del International *Center for Prison Studies* (Walmsley, 2013).

⁵⁸ El presupuesto de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del año 2014 ascendió a 1122 millones de euros, siendo “83 veces superior al Plan Nacional de Drogas y el doble del que recibió el Consejo Superior de Investigaciones Científicas” (Ollero Perán, 2015:2)

b) Como el legislador histórico es inencontrable (otras veces sus argumentos son insostenibles por el paso del tiempo, por su oportunismo o por sus contradicciones), se apela a un legislador imaginario

Al preguntarnos sobre lo que ofrece de nuevo el derecho penal de los últimos tiempos, Eugenio Raúl Zaffaroni nos señala de inmediato la pobreza ideológica del debate público, “como también la grosería de los medios masivos de comunicación en sus campañas lanzadas a incentivar el sentimiento público de inseguridad y a reforzar reclamos vindicativos y ejemplarizantes” (Zaffaroni, 2005:156).

Sobre la inseguridad ha reflexionado el sociólogo polaco Zygmunt Bauman. Para dicho estudioso, transitamos de un Estado social inclusivo a un Estado penal excluyente. Los miedos y la inseguridad ciudadana parecen crecer al mismo ritmo que las oleadas de liberalización e individualización. Nuestras ciudades se construyen desde la idea de protegerse del peligro, se forman trincheras que separan y deshumanizan a las personas. La movilidad urbana crece al mismo ritmo que la *mixofobia*, entendida como el miedo a relacionarse con alguien diferente. Y la integración de personas extranjeras sigue siendo sustituida por su control y su seguridad (Bauman, 2009).

La humanidad, en perpetuo crecimiento, está construyendo bolsas de “desperdicios humanos” formadas por personas que no tienen cabida en el juego del mercado capitalista. Son las personas expulsadas que caminan sin rumbo y sin ayuda, absolutamente desamparadas. En el proceso de individualización liberal, las sociedades crean subgrupos de personas (encarcelados, acusados de un delito y a la espera de juicio, bajo vigilancia policial o simplemente fichados) que carecen de vida normal, son vistos como personas peligrosas de las que hay que protegerse y están destinadas, perpetuamente, a ser el cultivo de la reeducación, rehabilitación y restitución a la comunidad. Se va construyendo un espacio en la ciudad entre “clases peligrosas” y las que se protegen de las mismas, con límites cada vez más profundos que no se comunican y se someten a una perversa lógica de seguridad que lo invade todo (Bauman, 2009).

Frente a este contexto, un derecho penal más amable, social y humanista es necesario.

“La apertura a la idea de reparación integral puede resultar estimulante a la hora de pensar el sentido de algunas formas de responsabilidad civil y revisar la normalidad con que, especialmente en los países de la Europa meridional, se acepta la idea de poner precio en dinero al dolor moral, la idea del pretium doloris (Tamarit, 2011:386).

Un derecho penal que vaya integrando cada vez más un nuevo lugar para la víctima, que atienda a las necesidades humanas de las personas y supere su inercia, su necesidad de

infligir cuanto mayor dolor mejor, enrocado en su perenne idea de que la prevención general y especial como finalidades de la pena intimidan y disuaden los actos delictivos.

La clave es, añade Zaffaroni (2005), refundar un derecho penal sobre la base de un agnosticismo completo acerca del poder punitivo. Desmontar la hipocresía del discurso dominante en dogmática jurídico-penal será una premisa necesaria para humanizar la violencia del derecho penal.

Se trata, por último, como añade Antonio Beristain, de dejar el derecho penal del enemigo para viajar hacia la victimología. Esta nueva ciencia y praxis conlleva las siguientes transformaciones en su cosmovisión (Beristain, 2003):

- El delito definido no como abstracta violación de la ley, sino como la creación de un daño a personas y/o instituciones concretas.
- Abandono de la idea de delincuente como el alfa y la omega del Derecho penal, siendo renombrado como victimario.
- Recuperación de las víctimas (directas e indirectas) como lugar central para el Derecho.
- Un proceso que deja de ser un combate entre dos partes enemigas; que se concibe como catalizador de una nueva verdad, una recreación desde el dolor y la injusticia, con preferencia de, o a favor de, las víctimas en caso de duda: *in dubio pro victima* --muy especialmente en criminalidad terrorista.
- Y una sanción que no pretende castigar, ni causar daño, sino repersonalizar al victimario, priorizando la prevención y la reparación completa de los perjuicios producidos a las víctimas.

3.4. Mirada breve a la filosofía

Para acabar con nuestra mirada interdisciplinar a la justicia restaurativa, queremos mirar brevemente a la filosofía, que con sus postulados nutren conceptualmente la práctica de la justicia restaurativa.

La justicia restaurativa, a ojos de la filosofía nos señala la moral subyacente de reposicionamiento victimal. Lo importante en el proceso de abordaje del daño son las preguntas que emanan de la víctima. La restauración de la sociedad violentamente dañada

pasa por un doble camino: hacer justicia a las víctimas a través de la reparación y la memoria de lo irreparable y hacer justicia a su sociedad dañada (Mate, 2013a).

La filosofía, entendida en sentido amplio como aquella actividad por la que el hombre busca de forma lúcida y reflexiva comprender la realidad y orientarse en ella, ha formado parte de la raíz de toda civilización. Todas las grandes civilizaciones se han asentado, entre otros, en unos cimientos de naturaleza filosófica (Cavallé, 2011:26.)

A lo largo del periodo de la Ilustración, desde la filosofía se ha discutido acerca de la moralidad del castigo, y salvo pequeñas excepciones, tanto Kant como Hegel han concluido que el castigo es intrínsecamente negativo. Desde una visión más contemporánea se alude a Wittgenstein, Apel, Habermas, Buber, Ricoeur o Rawls como autores que han contribuido a revalorizar la comunicación intersubjetiva, lo dialógico, la dinámica de encuentro interpersonal y la noción de responsabilidad. “La concepción de la justicia restaurativa que mejor se corresponde con la filosofía o la cultura de la paz es la que entiende la reparación como un paso para lograr la reconciliación” (Bea Pérez, 2013:195).

A través del filósofo Paul Ricoeur, podemos comprender la preocupación de la filosofía por visibilizar la parte oculta del delito: la víctima y el acusado. Nos situamos así en el escenario comunicacional donde se comprende el vínculo social roto, poniéndose el énfasis en la capacidad e iniciativa y de diálogo de todas las personas interlocutoras (Bea Pérez, 2013).

Esta visión filosófica se asocia con el diálogo, la reparación y la reconciliación. De forma complementaria, la justicia restaurativa, paradigma complejo de abordaje de los conflictos de índole penal está sujeta a multitud de valores, principios, asunciones y axiomas. La aportación ética resulta de doble importancia. Por un lado, los conceptos básicos restaurativos tienen un carácter intrínsecamente normativo. Y por otro, buscan promover un conjunto de valores, como por ejemplo, la mutualidad, la participación, el reconocimiento, el respeto, la responsabilidad, el cuidado de las relaciones y la mirada al contexto (Reggio, 2013).

La filosofía de la justicia restaurativa insiste en sus efectos transformativos y relacionales en el contexto de la realidad social (los individuos, las comunidades, los grupos, las sociedades, las estructuras supranacionales). El proceso transformativo atiende a la dinámica interaccional de cambio social en la propia justicia penal. Y a través de los efectos relacionales en la justicia, se producen cambios en la esfera social (Gavrielides y Artinopoulou, 2013b).

Desde un punto de vista más práctico, la mirada filosófica nos acerca la noción judía de *rib*, la noción africana de *Ubuntu* y el modelo restaurador del pueblo maorí de Nueva Zelanda.

En los primeros, de acuerdo a Zagrebeky, citado por Bea Pérez (2013:197), “en el antiguo derecho judío existían dos procedimientos para reparar las ofensas: el *mispát* o juicio, análogo al proceso judicial actual y el *rib*, cuyo objetivo no es el castigo al culpable sino la solución de la controversia a través del reconocimiento de la ofensa cometida, el perdón y por tanto la reconciliación y la paz”.

La Comisión para la verdad y la reconciliación de Sudáfrica, fundamentada en el espíritu africano tradicional de *Ubuntu*, ha permitido ensalzar la humanidad de las personas protagonistas de los conflictos asociados al apartheid. Desde la filosofía bantú, “un agravio es un daño que afectó profundamente al ser del otro y que afectó también al culpable por romper la armonía de la fuerza vital” (Bea Pérez, 2013:197).

En los años setenta un grupo de trabajadores sociales maoríes crearon el programa *Te Whanau Awhina* para tratar la delincuencia juvenil. Asociado con los valores de cuidado de la cultura maorí, se recuperaron procesos de diálogo para afrontar el daño ocasionado en las familias (Bea Pérez, 2013).

Por último, queremos destacar la aportación aristotélica a la justicia restaurativa, con *Ética a Nicómano*. En esta obra se nutre la justicia restaurativa de la justicia social que busca la reparación y restauración del daño sufrido por la víctima y la comunidad. Sin embargo no todas las violaciones de la ley son reparables. Para Aristóteles solo los asuntos individuales pueden ser restaurados (Gavrielides y Artinopoulou, 2013b).

Tras el análisis de la mirada psicológica, criminológica y victimológica, jurídico penal y filosófica, cerramos nuestro abordaje interdisciplinar conceptual a la práctica de la justicia restaurativa. Nos reafirmamos en la necesaria interdisciplinariedad del abordaje del hecho delictivo, y nos alejamos así de planteamientos hegemónicos del saber en el campo penal y punitivo que pretenden monopolizar el ejercicio del poder y del control social del delito. La práctica de la justicia restaurativa es necesariamente pluridisciplinar, y a través de nuestra abierta mirada contribuimos a una práctica que contribuye a una mayor calidad (Brandoni, 2011).

4. MODELOS TEÓRICOS PARA LA PRÁCTICA RESTAURATIVA

Hemos abordado hasta ahora el estudio de los cimientos teóricos y conceptuales que nos ayudan a comprender el paradigma de la justicia restaurativa. En este apartado vamos a acercarnos a la práctica de esta justicia, desde los modelos teóricos que la alimentan y dan sentido.

Los modelos teóricos son como una caja de herramientas conceptuales que nutren nuestra competencia mediadora. La práctica de la justicia restaurativa que desarrollamos difícilmente puede cerrarse a un único modelo. La persona mediadora deberá tener la suficiente flexibilidad epistemológica para integrar la diversidad conceptual y enriquecer así su propia práctica. En este apartado vamos a hablar de los modelos más conocidos en el ámbito de la mediación civil⁵⁹ y la justicia restaurativa, pero también haremos referencia a otros modelos conceptuales que no siendo propios de este ámbito de conocimiento pueden nutrir nuestra práctica de justicia restaurativa.

En España, la incorporación del sistema de justicia restaurativa ha sido posterior a la del sistema de resolución alternativa de conflictos⁶⁰. La literatura española sobre la práctica restaurativa ha estado muy impregnada de los modelos teóricos de la resolución alternativa de conflictos. Estos modelos de resolución de conflictos, llamados tradicionales (Suarez, 1996; Munné y Mac-Cragh, 2006) son: el Modelo Tradicional-Lineal Harvard⁶¹ (Fisher, Ury, y Patton, 1996), el modelo Transformativo (Baruch Bush y Folger, 1996) y el modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb (Suarez, 1996).

Es indudable que las estrategias y técnicas que aportan dichos modelos son útiles para nuestra práctica restaurativa. No obstante, la asimetría moral, la naturaleza penal, la lesión de bienes jurídicos protegidos para nuestra convivencia social, y los procesos de victimización, entre otros, hacen de los procesos restaurativos un espacio con entidad diferenciada de la mediación en el ámbito civil o mercantil. Frente a estos modelos muy cercanos a la

⁵⁹ Aunque las lógicas de una y otra son muy diferentes, como estamos defendiendo a lo largo de esta obra, es cierto también que muchos de los conflictos que recibimos en nuestra mediación penal pueden ser abordados con herramientas de otros modelos. Y nos referimos a disputas vecinales, conflictos de escaso daño para las personas, o incluso aquellos momentos donde las personas participantes negocian directamente la cuantía de la responsabilidad civil.

⁶⁰ Destacamos históricamente los cuatro primeros programas (serán estudiados en el capítulo contextual): el primer programa nació en 1993 en Valencia, siendo clausurado tres años más tarde (San Martín, 1997). En 1998 nació el Programa de mediación y reparación en la Jurisdicción penal de Barcelona, extendido dos años más tarde al resto de la Comunidad Autónoma de Cataluña, estando hoy día vigente. En Vitoria-Gasteiz en 1998 se realizó un proyecto piloto que también fue clausurado tras la realización de 51 casos (IRSE, 1999). Y por último destacamos el Proyecto Piloto de Mediación Penal con Adultos de la Comunidad Autónoma de La Rioja establecido el año 2000 (Gordillo, 2007).

⁶¹ Originalmente creado por la "William and Flora Hewlett Foundation" (Yarn, 1999:363).

construcción de acuerdos, se desarrolla la llamada mediación humanista (Umbreit, 1997), que más adelante desarrollaremos con detalle.

La práctica aún joven de la justicia restaurativa en España ha podido traer consigo un desempeño profesional con poco bagaje teórico y principalmente vinculado a la mediación civil (Domingo, 2013). La reflexión teórica de este capítulo pretende alejarse de algo que en trabajo social ha sido señalado por Howe (1999:27): “la relación entre la teoría y su práctica continúa siendo un tanto misteriosa”. Creemos que esa relación es un marco de constante revisión.

La pregunta que nos parece oportuna responder en estos momentos es ¿por qué estos modelos teóricos y no otros? Hemos de reconocer la utilidad de modelos como *Harvard*⁶², por ejemplo en las negociaciones para la concreción de la cuantía de la responsabilidad civil derivada del delito. Sin embargo, la injusticia nos lleva a una imposibilidad de neutralidad, alejándonos del lenguaje moralmente neutro que promueve dicho modelo.

Veamos a continuación los modelos teóricos sobre los que podemos cimentar la práctica de justicia restaurativa.

4.1. El modelo transformativo de R.A. Baruch Bush y J.P. Folger

4.1.1. Concepto

El modelo de mediación transformadora (Baruch Bush y Folger, 1996) ofrece un acercamiento a la mediación con la finalidad de que las personas participantes afronten el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de las otras personas. Este enfoque teórico se sitúa más allá de la construcción de un acuerdo, abordando y desarrollando el potencial de cambio y relación de las personas, al descubrir sus propias habilidades.

En él se entiende que el proceso de mediación contiene un potencial específico de transformación de las personas, lo que promueve el crecimiento moral al ayudar a las personas a enfrentarse a las circunstancias difíciles y a salvar las diferencias humanas en medio del conflicto mismo. Esta posibilidad de transformación se origina en la capacidad de la mediación para generar dos efectos importantes: la revalorización y el reconocimiento de las personas (Olalde Altarejos, 2010a).

⁶² Asociado los objetivos de “llegar a un acuerdo, ganar/ganar y disminuir las diferencias” (Munné y Mac-Cragh, 2006:68)

Conceptos como “*empowerment*”, “*reconocimiento del otro*” y “*co-protagonismo*” alcanzan una gran importancia en un contexto de trabajo que promueve las metas de modificar la relación entre las partes y la búsqueda de compromisos mutuos. En sus postulados destaca el deseo de cambiar no solo las situaciones conflictivas, sino también la actitud y relación de todas las personas participantes.

En su libro seminal, *La promesa de mediación*, Bush y Folger enfatizan la importancia de un genuino empoderamiento y reconocimiento mutuo de la humanidad compartida y del valor de la compasión entre las partes. A través del empoderamiento – señalan los citados autores- las personas participantes se muestran más calmadas, claras, confiadas, organizadas y decisivas. Alcanzan un sentido de fortaleza, por el hecho de poder gestionar sus problemas en la vida. A través del reconocimiento, las partes en conflicto escogen voluntariamente mostrarse más abiertas, atentas y responsables hacia la situación de la otra persona, al mismo tiempo que amplían su perspectiva incluyendo las circunstancias que la otra parte está afrontando.

La técnica de la mediación transformativa es muy poco directiva. La persona mediadora no estructura la conversación ni tiende a controlar la hostilidad que pueda generarse⁶³. En su lugar, anima a las personas participantes a tomar sus propias decisiones, lo cual promueve la autoconfianza y la ya comentada construcción de la relación (siempre que sea un deseo de las partes). La tarea principal de la persona mediadora se centra en reflejar y resumir lo que se está diciendo (Pruitt, 2006a; Pruitt, 2006b).

Se han señalado como características de una buena práctica mediadora transformadora las siguientes (Folger, 2005):

- Describe su rol y objetivo en términos de empoderamiento y reconocimiento.
- No se siente responsable del resultado de la mediación.
- Conscientemente no utiliza la acción enjuiciadora hacia los puntos de vista y decisiones de las partes.
- Toma un punto de vista optimista en torno a las competencias y motivos de las partes.
- Permite y es permisivo hacia la expresión de emociones de las partes.
- Permite y explora la ambigüedad de las partes.
- Permanece enfocado en el aquí y ahora de la interacción del conflicto.
- Responde a las declaraciones de las partes sobre hechos pasados.

⁶³ Véase en este sentido un análisis de la utilización del modelo de mediación transformativa en el ámbito penal (Romera, 2012).

- Comprende su intervención como un punto en una larga secuencia de intervención sobre el conflicto.
- Se siente exitoso o exitosa cuando ha ocurrido el autofortalecimiento y el reconocimiento, incluso a pequeña escala.

4.1.2. Implicaciones prácticas⁶⁴

Implicación práctica nº 1. Reconocimiento del diálogo

La persona mediadora al escuchar a las partes, “reconoce cualquier enunciación que promueva el dialogo”, lo que significa comentarios reflexivos que cumplan los cometidos siguientes (Littlejohn y Domenici, 2000:169):

- *Sostener una posición pero permaneciendo abierto a la posición de los demás.*
- *Estar abierto a un posible cambio.*
- *Hablar por uno mismo-a.*
- *Responder de una forma no intimidatoria.*
- *Aprender cosas nuevas importantes.*
- *Expresar inquietudes compartidas.*
- *Explorar dudas e incertidumbres.*
- *Formular preguntas movidas por una auténtica curiosidad.*
- *Examinar la complejidad sin polarizaciones.*
- *Colaborar.*

Implicación práctica nº 2: Preguntas dialógicas (Littlejohn y Domenici, 2000).

Son aquellas que permiten cumplir las siguientes funciones:

- Invitar a cada una de las partes a que hable sólo por sí misma.
- Estimular a las partes a que sólo hablen de sus experiencias personales.
- Estimular a las partes a que se hablen de una a la otra en forma directa.
- Invitar a averiguar las inquietudes comunes.
- Pedir a las partes que revelen sus incertidumbres, zonas grises, dilemas y dudas.

⁶⁴ Los modelos conceptuales además de ayudarnos a mirar y comprender la teoría sobre la que construimos nuestra práctica, deben estar unidos a esta última. La teoría crea práctica y viceversa, por lo que haremos un esfuerzo por llevar a la acción concreta de la persona mediadora los conocimientos aquí mostrados. A lo largo de la explicación de estos modelos procuraremos deshacer la dicotomía entre teoría y práctica con este apartado de implicaciones prácticas, donde podemos llevar a la autorreflexión y la acción los conocimientos adquiridos. Quizás el origen y vinculación con el trabajo social de quien escribe esta obra, nos arrastre al propio espíritu de la disciplina con la operatividad de la acción y la identificación de nuestra acción profesional con objetivos de cambio en las personas.

- Pedir a las partes que manifiesten su curiosidad auténtica, en lugar de una actitud encubierta.
- Poner de manifiesto las complejidades y ayudar a las partes a que se polaricen menos.
- Suscitar ideas creativas en lugar de argumentos trillados.

Implicación práctica nº 3: Encuadre dialógico (Littlejohn y Domenici, 2000).

Cuando la persona mediadora desea abrir la posibilidad del dialogo cara a cara, siempre que sea factible y conveniente, las enunciaciones o proposiciones de las personas participantes pueden reencuadrarse de la siguiente forma:

- Mostrar la relación deseada.
- Advertir la complejidad del tema.
- Señalar las inquietudes compartidas.
- Resaltar la experiencia personal en el abordaje del conflicto.
- Resaltar la curiosidad de la otra parte hacia las circunstancias enunciadas.
- Señalar la incertidumbre que puedan sentir las personas participantes.

Implicación práctica nº 4: Indagación apreciativa y encuadre (Littlejohn y Domenici, 2000).

La indagación apreciativa y el encuadre de la persona mediadora presenta las siguientes características:

- Las preguntas son encuadradas como una muestra de curiosidad, a veces incluso de sorpresa, ante la forma en que se manejan las personas participantes.
- Permiten dejar atrás el problema o conflicto.
- Se esfuerzan por indagar en lo positivo.
- Pone de relieve el aspecto positivo de la sombra que pueda aparecer en el relato de las personas participantes.
- Ampliar el contexto de observación de lo ocurrido hacia otro lado.

Implicación práctica nº 5: Preguntas sistémicas (Littlejohn y Domenici, 2000).

Las preguntas sistémicas que utiliza la persona mediadora cumplen las siguientes funciones:

- Llamam la atención sobre la forma en que se está planteando el conflicto.
- Ayudan a las personas participantes a que adviertan la manera en que están respondiéndose entre sí.

- Destacan no sólo lo que se dice sino también lo que se percibe.
- Invitan a las personas participantes a que tengan en cuenta una red de relaciones más amplia.
- Establecen comparaciones anteriores en el abordaje del conflicto.
- Crean conciencia de lo que les sucede a las demás personas.
- Imaginan nuevos tipos de interacción.

4.2. El modelo humanista de Mark Umbreit

La mediación humanista (Umbreit, 1997) es un paradigma que entronca con el potencial de transformación y pacificación de las personas participantes. Conjuga su misión pacificadora con los valores de compasión, fortaleza y capacidad humana y en última instancia, humanidad compartida. Comparte principios y valores con la mediación transformadora (Baruch Bush y Folger, 1996), conjugando con ella la fortaleza de la compasión (Umbreit, 1997; Umbreit, 2003).

Los conflictos que acuden a mediación civil o mercantil suelen estar necesitados de la construcción del acuerdo, mientras que en justicia restaurativa, la dimensión emocional adquiere rasgos característicos y diferenciadores.

Encontramos la siguiente definición de mediación humanista:

Práctica específica de la mediación transformadora que empatiza el diálogo sobre el acuerdo. En este estilo no directivo de mediación, la persona mediadora pone el foco en la creación de un espacio seguro para fomentar el diálogo directo entre las partes. En la preparación, la persona mediadora se encuentra individualmente con las partes y en persona; sin embargo, durante la mediación, la persona mediadora, por sí misma desarrolla una intervención mínima y mantiene una actitud de consideración positiva incondicional y una conectividad a todas las partes sin dejar de ser imparcial. Las soluciones acordadas por escrito son posibles pero no centrales para el proceso (Yarn, 1999:363).

4.2.1. Concepto

El modelo humanista, está íntimamente conectado con lo que ha sido llamado paradigma de curación (*paradigm of healing*). Posee doce características que lo diferencian de otros modelos más cercanos al paradigma de resolución alternativa de conflictos.

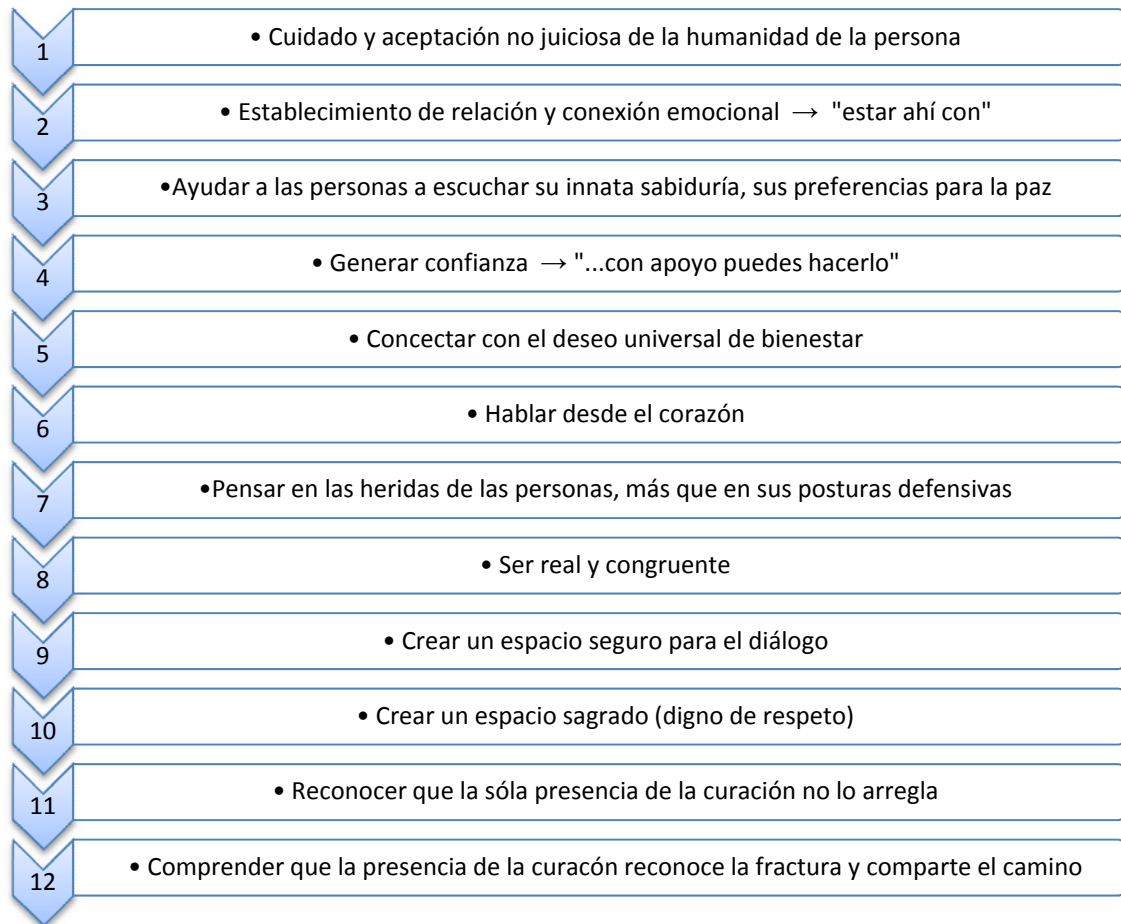


Figura 4. Características del modelo humanista
Fuente: Umbreit (2001:8)

4.2.2. Implicaciones prácticas

A partir de este modelo vamos a detenernos en un conjunto de implicaciones que establecen una conexión directa con la práctica de justicia restaurativa.

Implicación práctica nº 1: Acción continua centrada de la persona mediadora, despejando la mente de desorden y concentrándose en la tarea pacificadora.

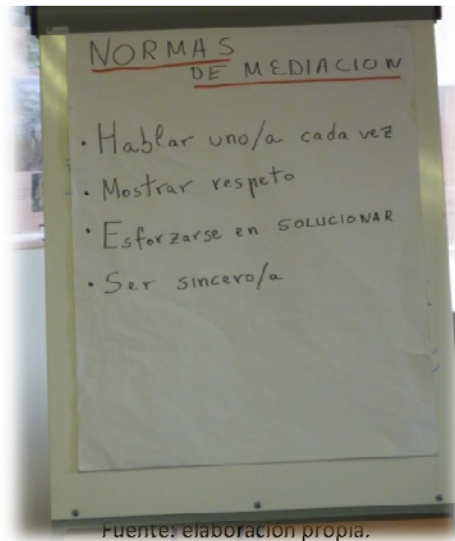
Las personas que acuden a un proceso restaurativo deben comprender que serán escuchadas desde el primer momento de forma cercana, directa, sin interrupciones y atendiendo especialmente a las necesidades afectivas. Resulta de gran utilidad realizar unos breves segundos de silencio interior antes de cada sesión, ya vaya a ser individual o conjunta. Esta concentración es percibida por las personas atendidas como un elemento de seguridad emocional y denota la construcción de un espacio genuino de escucha⁶⁵.

⁶⁵ Profundizaremos en la dimensión del silencio y la práctica meditativa en el capítulo dedicado a la lente de la persona mediadora.

Es recomendable que la sala de mediación o de entrevistas individuales sea diáfana, ordenada, con pocos elementos decorativos, luz natural y donde viva la intimidad. La construcción de paz nace desde el contacto genuino con la persona mediadora.

Implicación práctica nº 2: Replanteamiento del rol de la persona mediadora. De conducir un proceso dirigido al acuerdo a facilitar un proceso de diálogo y ayuda mutua.

- Nuestra actividad no se dirige a alcanzar un acuerdo, sino a permitir que las partes se comuniquen de forma directa, permitiendo la escucha, para lo cual es imprescindible una serie de normas.
- La persona mediadora es co-dueña del proceso restaurativo, da y quita la palabra y genera un proceso de comunicación eficaz.
- La comunicación entre las personas participantes les permite experimentarse unas a otras, como personas con su propia dignidad humana.
- Nuestro rol permite que comprendan y respeten sus diferencias.
- Cuando las partes son capaces de comunicarse cara a cara -momentos ya muy avanzados- nuestro rol va diluyéndose o incluso puede quedarse al margen.



Fuente: elaboración propia.

Implicación práctica nº 3: Sesiones de pre-mediación con cada parte, para escuchar la historia de cada una de las mismas, ofrecer información, obtener la participación voluntaria, evaluar el caso, aclarar las expectativas y preparar a las personas para la mediación.

- Las personas participantes requieren de un proceso que les permita ir generando confianza y seguridad. Esto debe hacerse inquiridamente de forma separada.
- Resulta muy útil permitir a las personas que se sientan acompañadas por personas cercanas.
- La recolección de información, la comprensión de las emociones y la búsqueda de la satisfacción de necesidades vinculadas a los hechos, serán el eje de las entrevistas previas.
- Se explica en qué consiste el proceso restaurativo y qué pueden esperar del mismo.



Foto 2. Sala del SMP de Barakaldo.
Fuente: elaboración propia.

Implicación práctica nº 4: Conectar con las personas participantes a través de la construcción de una relación positiva y de confianza.

- Se dejan los tecnicismos de lado, buscando la comprensión desde el primer momento, utilizando un lenguaje claro, cercano y en la medida de lo posible sin jerga jurídica.
- La cercanía emocional resulta vital para la tarea mediadora, lo cual no significa perder la imparcialidad, sino establecer una conexión humana con la persona que estamos atendiendo.
- La expresión empática, el calor humano y la autenticidad requieren constancia.
- La conexión emocional con otras personas requiere una previa tarea personal de la persona mediadora que le permita mirarse hacia sí misma⁶⁶.



Foto 3. Cartel del SIVIP de Barakaldo.
Fuente: Elaboración propia.

Implicación práctica nº 5: Identificar y aprovechar las fortalezas de las personas participantes.

Es habitual que las personas que de una manera u otra están inmersas en hechos de índole penal se vean afectadas en sus capacidades comunicativas. La expresión desafortunada de la ira o la amargura, además de la incapacidad para escuchar a la otra persona, ya sea víctima u ofensora, o incluso la dificultad para comunicar de forma eficaz sus necesidades, puede ocultar las fortalezas propias de cada persona.

La tarea mediadora se debe centrar en este sentido en la generación de opciones comunicativas que permitan comprender las fortalezas individuales, ello además va a contribuir a que las personas sean más eficaces comunicativamente en los diálogos cara a cara. Es importante descubrir en las personas entrevistadas las fortalezas de expresión oral, las capacidades de control emocional sobre la ira y la rabia, así como las capacidades de expresión de sus intereses y necesidades.

⁶⁶ Este trabajo personal supone la respuesta, entre otras, a cuatro cuestiones. Primera, ¿Cómo me siento conmigo mismo? (autoestima), segunda ¿cómo obtengo mi significado a través de los demás? (comunicación), tercero ¿cómo trato mis sentimientos? (reglas) siendo dueño de los mismos o poniéndolos en otra persona; ¿actúo como si tuviera sentimientos que realmente no tengo o como si no tuviera sentimientos que realmente tengo? Cuarto, ¿cómo reacciono a realizar cosas que son nuevas y diferentes para mí? (asunción de riesgos) (Satir, 1976).

Implicación práctica nº 6: Entrenar a las personas participantes en habilidades concretas de comunicación eficaz, si fuera necesario.

El entrenamiento en comunicación es un proceso que nos permite ayudar a la personas con dificultades para la comunicación a que potencien sus propias fortalezas. Ayudamos a descubrir sus propios recursos (valores, cualidades y habilidades) que les permitan alcanzar mejor estilo comunicativo.

Se pueden trabajar elementos concretos como el contacto visual, la proximidad a la otra persona, la postura, la actitud corporal y los movimientos, la expresión facial, los gestos, la respiración, el tono y el volumen de la voz y las palabras que se usarán.

Para trabajar la comunicación agresiva, además, será útil ensayar la comunicación en primera persona, utilizando los mensajes “Yo”, que permiten transmitir al otro las necesidades e intereses, de una forma asertiva.

Implicación práctica nº 7: Estilo de mediación facilitador y no directivo.

Los procesos de mediación que están dirigidos al acuerdo, más habituales en la mediación civil y vinculados al paradigma de la Escuela tradicional-lineal de *Harvard*, han promulgado un proceso que transita de las posiciones contrapuestas e innegociables a los intereses negociables. Durante un proceso de mediación humanista ponemos énfasis en el diálogo, la ayuda y la expresión mutua de sentimientos e información acerca del conflicto con muy pequeñas interrupciones de la persona mediadora.

- El estilo no directivo se enfrenta a la demanda implícita de los juzgados que desean más mediaciones, más rápidas y con su respectivo acuerdo.
- El estilo de facilitación igualmente está reñido con personas mediadoras con poca formación pues estas tienden a llevar el proceso de forma más lineal y dirigida al acuerdo⁶⁷.
- La formación continua es un requisito imprescindible para una práctica de calidad, a la que debe unirse una supervisión y evaluación externa de carácter periódico.
- El estilo de facilitación que se propone no debe confundirse con una acción pasiva, donde la persona mediadora desarrolla una pequeña



Foto 4. Sala de mediación del SMP de Barakaldo
Fuente: Elaboración propia

⁶⁷ De hecho las observaciones demuestran que las personas mediadoras menos formadas son las más directivas, mientras que las más formadas se posicionan en paradigmas no directivos (Faget, 2008).

dirección, liderazgo o asistencia. El control del proceso, involucrándose de manera no verbal es una constante.

Implicación práctica nº 8: Encuentro dialogado cara a cara entre la víctima y la persona ofensora (salvo cuando ello sea inapropiado o solicitado).

Los acuerdos construidos cara a cara durante un proceso restaurativo tienden a ser más intensos e incluso satisfactorios para las partes. El contacto visual, la comunicación verbal y el diálogo son elementos que humanizan la interacción.

Las mesas ovaladas o circulares añaden elementos facilitadores del encuentro, ya que las partes pueden sentarse sin que se originen posturas incómodas frente a frente. La persona mediadora con su propia presencia genera una atmósfera tranquila, segura y amable que permite percibir el encuentro – aun cuando duro – como algo muy distinto de un combate o lucha. La expresión de sentimientos de forma directa es un gran alivio para las personas participantes. La tarea mediadora debe centrarse en ello.

Implicación práctica nº 9: Reconocimiento y uso del poder del silencio.

El signo del silencio en una partitura de música es un elemento que se integra de manera cuasi perfecta en el transcurso de un pentagrama musical. Cualquier pieza musical instrumentada de forma conjunta conlleva espacios de silencio, donde la persona música debe acompañar lo que ocurre. Es así como debe entenderse el silencio, tanto en las sesiones individuales como conjuntas. Los procesos globalizados a los que caminamos causan en nosotros una ansiedad generalizada en la búsqueda de resultados inmediatos. Debemos vivir ese silencio como motor de cambio.

- Educar el silencio para pensar, repensar y permitir a las partes encontrar sus propias respuestas es algo que deberemos tener presente.
- Es un elemento inherente a la mediación humanista.
- Reconocer, utilizar y sentirse cómodo con el poder del silencio (cualidades que suelen ser más comunes en las culturas no-occidentales) es esencial para este modelo⁶⁸.

⁶⁸ Desde la práctica podemos afirmar que hay ocasiones donde las partes no pueden comprender este silencio. Creemos que la falta de cultura en el mismo dificulta la comprensión del mismo, por ello la persona mediadora deberá mantener la seguridad de estar haciendo lo que realmente cree que debe hacer, actuando con normalidad y actitud de modelado.

Implicación práctica nº 10: Realización de sesiones de seguimiento dentro del propio proceso restaurativo.

- Dada la complejidad de la naturaleza de los conflictos y la propia conducta humana, en ocasiones no es posible que el asunto sea trabajado en una única sesión, particularmente si entre las partes existe una importante relación (familiares, parejas, trabajadores-as).
- Esto puede chocar con los intereses del Juzgado, cuyos tiempos siempre son más cortos⁶⁹.
- En este sentido, hablamos de un proceso resetaurativo que se prolonga en el tiempo porque las partes van haciendo un seguimiento de los acuerdos que han querido tomar.



Foto 5. Mesa de la sala del SMP de Barakaldo.
Fuente: Elaboración propia.

Otro seguimiento diferente es aquel que realiza el equipo de mediación, bien para comprobar los avances en la puesta en marcha de acuerdos que conllevan plan de reparación, bien para permitir a las partes que puedan expresar su opinión y evaluación hacia el programa⁷⁰.

4.3. Otros modelos teóricos

En este apartado vamos a señalar otros paradigmas conceptuales de trabajo provenientes de otras disciplinas, y que pueden complementar y ayudar al trabajo y la práctica de la justicia restaurativa. No son modelos específicos de trabajo en mediación y justicia restaurativa, pero creemos que pueden ser interesantes para la práctica restaurativa.

Frente a los modelos descritos, podemos señalar la utilidad en la práctica de justicia restaurativa de otros modelos de trabajo, como la terapia breve centrada en soluciones (Walker y Greening, 2012; Walker, 2013) y la entrevista motivacional (Pulido, 2008; Saunders, 2009). Estos instrumentos adquieren protagonismo en situaciones muy concretas que debe afrontar la persona mediadora. En la primera destaca la necesidad de abordar procesos de

⁶⁹ Será importante que el equipo de justicia restaurativa valore la posibilidad de hacer un cierre más formal de cara al Juzgado y pueda continuar con menos presión, abordando temas que requieren de mayor trabajo y prolongación en el tiempo.

⁷⁰ En la fase de seguimiento podemos encontrarnos con situaciones de incumplimiento que pueden tener difícil comprensión por parte de los operadores jurídicos y hasta complicaciones jurídico-penales, y quizás obligarían a considerar el caso como reincidencia y pudiera poner en tela de juicio su eficacia. El tema conlleva una importante polémica, de hecho Jacques Faget habla de la ingenuidad en pensar sobre la eficacia. Ningún investigador – a su juicio- ha sido capaz de demostrar la eficacia de la prisión en la prevención de la reincidencia, sin embargo, la pena privativa de libertad ha sido adoptada universalmente como sanción. Es poco probable que sea suficiente demostrar la eficacia de un experimento como la justicia restaurativa para obtener el apoyo de políticos y responsables de la toma de decisiones judiciales o incluso del público (Faget, 2008).

cambio con personas capaces de trabajar con sus fortalezas y éxitos y en la segunda, la utilidad para el abordaje de situaciones personales con sentimientos de ambivalencia ante el consumo y adicción de drogas o alcohol.

Además de estos dos, haremos breve referencia a otros modelos de trabajo que han demostrado su validez y utilidad en la atención de necesidades psicológicas profundas y pueden ser utilizados para la tarea restaurativa y la preparación de diálogos en casos de victimización grave o muy grave, tanto con víctimas como personas victimarias. Nos referimos al diario de integración o diario intensivo (Progoff, 1992) y la terapia de la bandeja de arena (Kalff, 1980).

4.3.1. La terapia breve centrada en soluciones

La terapia centrada en soluciones fue desarrollada en los años ochenta por Steve de Shazer, Insoo Kim Berg y sus colegas del Centro de Terapia Breve Familiar de Milwaukee (Walker y Greening, 2012).

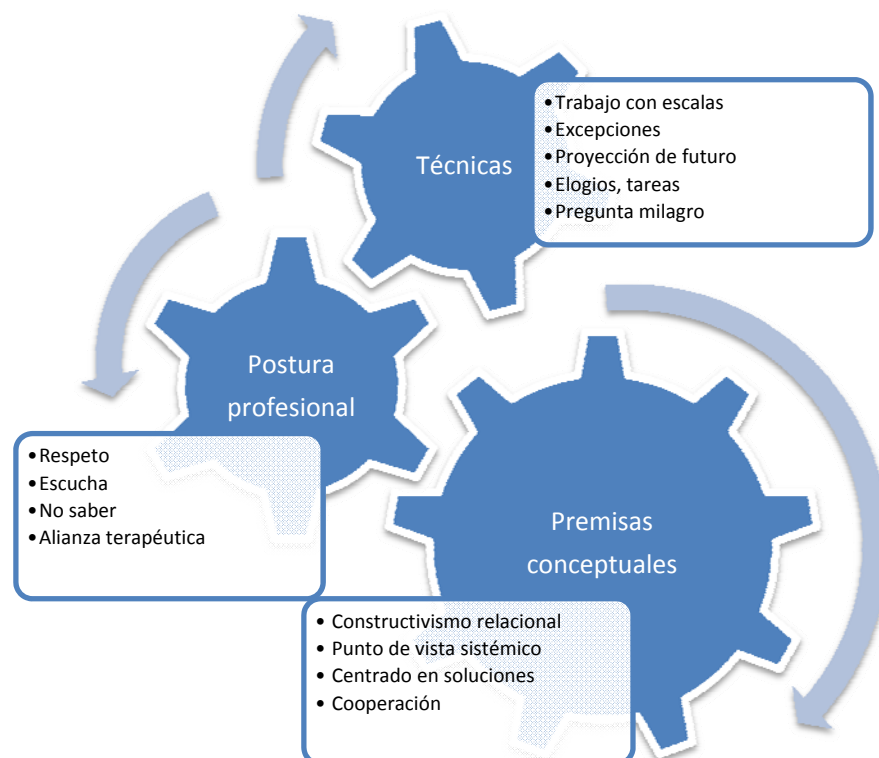


Figura 5. Bases teóricas de la terapia centrada en soluciones.
Fuente: Elaboración propia a partir de Beyebach (2011).

4.3.1.1. Concepto

La terapia breve se refiere a la “familia de intervenciones terapéuticas donde la persona facilitadora deliberadamente limita los objetivos y la duración del contacto” (Greene, 2008:214). De acuerdo a dicho autor, excluidas las personas con trastorno de la personalidad o trastornos psicóticos, se ha señalado como criterio de selección los siguientes: motivación al cambio, buena fortaleza en el ego, historia de relaciones significativas, habilidad para centrarse en una cuestión para el tratamiento, capacidad para la autorreflexión y buena disposición para examinar sentimientos y conflictos en las relaciones (Greene, 2008).

Los principios básicos de la terapia breve incluyen (Walker y Greening, 2012):

- Búsqueda de construcción de soluciones más allá de la solución de problemas.
- El foco de trabajo se coloca en los objetivos futuros de la persona que atendemos más allá de sus problemas pasados o conflictos actuales.
- Se le ayuda a la persona que atendemos a mejorar y abordar conductas útiles.
- Reconocimiento de que el problema no se hace presente todo el tiempo. Existen excepciones. Puede que haya momentos donde el problema no se exprese. Estas excepciones son utilizadas conjuntamente para la construcción conjunta de soluciones.
- Ayudamos a las personas asistidas en la búsqueda de alternativas a los actuales patrones no deseados de comportamiento, cognición e interacción que se encuentren dentro del repertorio de las mismas o puedan ser co-construidas por la persona facilitadora y asistida.
- Se asume que las conductas de solución existen, siendo diferentes de las intervenciones basadas en la adquisición de habilidades y terapia conductual.
- Los pequeños cambios en la conducta provocan y lideran grandes cambios.

4.3.1.2. Implicaciones prácticas

Implicación práctica nº 1: La persona es la experta en su propia vida

- El rol de la persona mediadora se centra más en la facilitación y empoderamiento de la persona asistida en su propia búsqueda de soluciones.
- Hay que ayudar a la persona a que emerjan sus propias estrategias, fortalezas y recursos personales.

- En casos donde los recursos excedan de la propia persona, es ella misma quien se pone en búsqueda de los mismos.

Implicación práctica nº 2: La pregunta milagro⁷¹

- “Imagínese que esta noche, después de ir a dormir, sucede una especie de milagro y los problemas que le han traído aquí se resuelven, no como en la vida real, poco a poco y con esfuerzo, sino de repente. Mañana por la mañana ¿qué sería diferente?” (Beyebach, 2011:32).
- Razones para utilizarla:
 - Es una forma de ampliar y detallar la construcción de objetivos.
 - Constituye una experiencia emocional que puede generar motivación y esperanza.
 - Prepara la búsqueda de excepciones.
 - Permite crear una historia progresiva.
- Cómo hacerla:
 - Creer en la capacidad de las personas asistidas de contestar a la pregunta.
 - Introducir la pregunta.
 - Situar a la persona añadiendo detalles.
 - Hacer pausas.
 - Tener paciencia

Implicación práctica nº 3: Trabajo con escalas, tras la pregunta milagro (Beyebach, 2011)

- Supone ampliar el punto de vista en el que se encuentra la persona. Atribuye control al cambio que se está consiguiendo, y permite reflexionar profundamente sobre todos los condicionantes para el cambio en sí.
- Se le ayuda a la persona asistida a situarse en una escala:
 - En una escala de 1 a 10 donde 10 sería el milagro que acabas de describir/que has logrado este objetivo/que ya no es necesario venir y 1 todo lo contrario...
 - ..y 0 sería todo lo contrario
 - ...y 0 sería el momento en que peor has estado
 - ...y 0 sería el momento en que empezaste a hacer tal cosa...
 - ...y 0 sería cuando tomaste la decisión de que necesitabas....

⁷¹ A partir del modelo de Salamanca (Beyebach, 2011)

- ...y 0 sería antes de que empezaras a hacer lo que ya has empezado a hacer
- Atribución de control:
 - ¿Cómo lo ha conseguido? ¿Qué más ha ayudado? ¿Qué más?
- Ampliar un punto más:
 - ¿Cuál sería la primera señal de que las cosas están un punto más arriba? ¿Qué más será diferente? ¿Qué más?
- Atribución de control:
 - ¿Qué podrías hacer para que las cosas estuvieran un punto más arriba? ¿Qué más? ¿Cómo podría ayudarte...? ¿Qué más?
- El trabajo con escalas conviene hacerlo muy despacio, ya que ello permite que la persona asistida vaya más consciente y trabaje viendo lo que hay en su escala.
- El silencio es un buen aliado durante esta intervención, porque la persona asistida moviliza sus recursos.

4.3.2. La entrevista motivacional (Miller y Rollnick, 2002)

4.3.2.1. Concepto

La entrevista motivacional es “un estilo de asistencia directa centrada en el cliente, para provocar un cambio en el comportamiento ayudando a los clientes a explorar y resolver ambivalencias” (Rollnick y Miller, 1996:3). Se define principalmente, no por su técnica, sino por su espíritu, que sigue un estilo que facilita la relación interpersonal.

Esta herramienta nos ayuda a abordar la conducta de personas que encontrándose en situaciones de ambivalencia hacia su vida (sentimientos contrapuestos) acuden al proceso restaurativo⁷². Esta modalidad de entrevista ayuda al abordaje del deseo de cambio en personas cuya intención es precisamente el cambio, habitualmente ante la presencia de consumos de sustancias tóxicas o perjudiciales para la salud, pero también para situaciones de enconamiento y atrincheramiento de posiciones.

Ofrece una forma estructurada de intervención con cuatro procesos generales, secuenciales pero sumatorios, que ayudan a guiar las actuaciones del mediador. Así mismo incluye aspectos que comparte con las diferentes escuelas de mediación y, podría decirse, que incluso detenta ese espacio intermedio en la forma de intervención de Harvard y transformativa, hasta ahora vistas como opuestas e irreconciliables, si bien, para

⁷² En el capítulo dedicado a los datos empíricos, y en concreto los referidos al perfil de las personas atendidas, podrá observarse un porcentaje aunque bajo, significativo de la presencia del consumo de drogas o alcohol en las personas que atendemos.

aquellos que quieren vincularse exclusivamente con una Escuela, la Entrevista Motivacional aporta recursos nuevos no incompatibles con ninguna de ellas (Madrid Liras, 2014:94).

Como principios básicos de la entrevista motivacional se observan:

- Expresar empatía – validar.
- Crear discrepancia.
- Darle un giro a la resistencia.
- Fomentar la autoeficacia.

A partir de los citados autores, destacamos una serie de aspectos para comprender el espíritu de la entrevista motivacional que adaptamos a la práctica de la justicia restaurativa:

1. La motivación hacia el cambio parte de la persona participante en el proceso restaurativo y no se impone sin ella.
2. Es tarea de la persona asistida y no de la persona mediadora, articular su propia ambivalencia.
3. La persuasión directa no es considerada un método efectivo de resolver dicha ambivalencia.
4. El estilo de la persona mediadora suele ser tranquilo y evocador, adaptándose a un ritmo de cambio pausado y centrado en las propias características personales.
5. La persona mediadora asiste a quien atiende a examinar y resolver la ambivalencia.
6. La disponibilidad al cambio no es un rasgo del cliente, sino una fluctuación, producto de una interacción interpersonal.
7. La relación con la persona mediadora se parece más a la de una asociación o un compañerismo que la de una persona experta y receptora.

4.3.2.2. Implicaciones prácticas

A la hora de desarrollar la entrevista motivacional en justicia restaurativa, podemos advertir una serie de comportamientos específicos que nos ayuden a intervenir en situaciones de ambivalencia (Rollnick y Miller, 1996):

- Intentar comprender el marco de referencia de la persona que atendemos, a través principalmente de la escucha reflexiva.
- Expresar aceptación y afirmación a la totalidad de la persona.

- Obtener y reforzar selectivamente las declaraciones verbales que hace la persona para su automotivación: expresiones de reconocer el problema, preocupación, deseo e intención de cambio, y capacidad de cambio.
- Determinar el grado de disponibilidad al cambio de la persona que atendemos, asegurándonos que la resistencia no viene generada por adelantarse a ella.
- Reafirmar la libertad de elección del cliente y de autodirección.

Podemos señalar las siguientes implicaciones prácticas para nuestra tarea:

- Hacer preguntas abiertas.
- Escuchar reflexivamente.
- Expresar empatía.
- Reforzar.
- Desarrollar la discrepancia.
- Evitar argumentar o discutir.
- Fomentar la autoeficacia.
- Provocar y reforzar afirmaciones automotivadoras.
- Reafirmar la libertad de elección.
- Proponer pequeños experimentos.

4.3.3. El diario de integración de Ira Progoff

4.3.3.1. Concepto

El diario íntimo, diario de integración, también llamado “método del diario intensivo” es una herramienta de escritura que permite a quien la utiliza, bucear en aspectos intrapsíquicos de su persona para ir generando nuevas estructuras psicológicas de afrontamiento vital. La bellota y el roble es una metáfora fundamental del diario intensivo de Progoff. La bellota simboliza la psique profunda, en sentido jungiano⁷³, que impulsa y dirige el crecimiento de la persona en todas sus dimensiones hacia la plenitud simbolizada por el roble. Este impulso creativo de la bellota se transmite de maneras tan diversas como la vida misma. Progoff adoptó y desarrolló la escritura estructurada del diario íntimo –que llamó Diario Intensivo – como vehículo privilegiado para esa transmisión (Bonet, 2002).

⁷³ En referencia al psicólogo suizo, Carl Gustav Jung.

Ira Progoff bebe de numerosas fuentes y en especial se destacan las siguientes (Bonet, 1999:52):

1. *La psicología profunda de Carl Gustav Jung, reformulado bajo el título de psicología profunda holística.*
2. *La tradición espiritual judía, y en especial, el pensamiento de Martin Buber, autor de Yo y tú.*
3. *La sabiduría oriental y, en especial, el budismo Zen de Suzuki y otros maestros.*
4. *El cristianismo contemplativo no-dogmático, no doctrinal, representado por ejemplo, por el maestro Eckhart y por el pensamiento de Teilhard de Chardin.*

Un delito, entendido como un hecho con profundas heridas y consecuencias emocionales para las personas puede suponer la apertura de un escenario de conflicto intra-psíquico en las personas. El diario contribuye a conectar con el interior de cada persona.

El concepto erróneo de que la vida extrovertida es superior a la exploración de ti mismo, ha sido desmentido por la desintegración de la personalidad, la dependencia de la terapia, la confusión y el caos que domina nuestra cultura. La actual cultura es extrovertida ciegamente y en favor de la actividad exterior, ayudada de unos medios de comunicación que nos "encantan" y atraen todo nuestra atención, realizan auténticos lavados de cerebro y destruyen toda posibilidad de entrar en conexión con uno mismo, empujándonos a vivir de espaldas a nuestra vida. Esta actitud causa frecuentes malestares y sufrimientos mentales, que hace que se consuma tanto tranquilizante, tanto alcohol, tantas drogas..., y que psicólogos y psiquiatras estén tan solicitados. Carecemos de unos buenos puntos de apoyo internos, y cualquier acontecimiento nos hace tambalearnos (Buendía, 2011:27).

Cuando utilizamos el diario íntimo permitimos anclar con la escritura aspectos íntimos de nuestra vida presente, buceando en el pasado para ir permitiendo la apertura a un mejor futuro. Creemos que este modelo conceptual permite trabajar la práctica restaurativa en delitos graves y muy graves, tanto con personas presas como víctimas.

El intento de ponerse en conexión con el mundo interior de cada persona requiere de un esfuerzo de concentración. La escritura sirve de ancla, para evitar la distracción mental. El registro escrito permite ser releído y seguir el hilo en días posteriores.

Las personas, para estar sanas y disfrutar plenamente de nuestra vida, necesitamos vivir en armonía en todos nuestros niveles: físico, bioquímico, energético, emocional y mental y espiritual. Al igual que hacemos habitualmente con nuestro cuerpo y nuestra casa, aseándolos, así nuestro interior requiere, periódicamente una rehabilitación. En contextos de victimización grave, las emociones de las personas suelen jugar un papel muy importante, desde los sentimientos de culpa por el daño ocasionado hasta los propios efectos de la victimización, son planteados aquí como materia de trabajo en el diario de integración.

Los sentimientos y pensamientos que tenemos son el alimento interior y si estos son positivos, se ven reflejados en una mejor calidad de vida. Pensamientos y sentimientos negativos impiden disfrutar, vivir y crecer y terminan afectando a nuestra salud física y mental. El diario permite mejorar la calidad de vida, desarrollándose en un clima de seguridad y respeto, tranquilidad y paz, donde las personas diaristas pueden realizar el trabajo que necesitan para amueblar su interior con las emociones y sentimientos que consideren necesarios para su salud integral y curar aquellas heridas o bloqueos que puedan existir.

La utilidad de esta metodología de trabajo con personas presas, cuyos delitos hayan supuesto daños concretos a personas, ha sido señalada por el Programa Diario Intensivo Progoff para el auto-desarrollo (Progoff Intensive Journal Program for Self-Development Website, 2014). Destacamos los siguientes elementos:

- El método es una herramienta de gran alcance psicológico que puede ayudar a la gente con diferentes problemáticas y orígenes a hacer grandes avances en su desarrollo personal.
- El trabajo del diario para el avance en el desarrollo personal, utiliza una terminología mínima, por lo que es posible utilizarlo con personas con bajo nivel cultural o interés en el auto-crecimiento personal.
- Las personas presas se ven inmersas en un proceso que les pertenece y les cautiva, dado que trabajan sobre sus propias vidas y buscan respuestas para sí. Los ejercicios eluden formas preconcebidas de pensar para ayudarles a concentrarse hacia el interior de sí mismos.

4.3.3.2. Implicaciones prácticas

El diario no es un instrumento que pretenda ser trabajado de forma espontánea para el desarrollo de un proceso restaurativo. Su utilización se prevé organizada y programada en el contexto de un trabajo muy concreto y orientado a la posible participación en un proceso restaurativo, principalmente en contextos de victimización grave o muy grave. Puede ser igualmente utilizado para abordar las consecuencias psicológicas de la victimización grave, al margen de un proceso restaurativo concreto. Y permite igualmente trabajar la responsabilización e integración de aspectos psicológicos en las personas presas condenadas por delitos muy graves.

Trabajar las consecuencias de la victimización ocurrida, puede ser un viaje a lo largo de las siguientes estaciones, de acuerdo a la metodología planteada por Ira Progroff:

- El presente, por la hora-momento de mi vida.
- Los círculos o valores de mi presente.
- El día a día.
- Los hitos de mi vida donde han sucedido las etapas más significativas.
- El baúl de los recuerdos y experiencias de mi pasado durante toda mi vida.
- Los caminos seguidos o no seguidos como encrucijadas vitales.
- Los periodos importantes de mi vida.
- Diálogos con personas-actividades-grupos que han configurado la vida de uno.
- Diálogos con la sociedad – entendida como los grupos/instituciones-.
- Diálogos con mi cuerpo.
- Diálogos con acontecimientos y experiencias significativas (de amor, odio, religiosas, intelectuales, etc.).
- Diálogos con mi trabajo.
- La filosofía de vida.
- Mi presente espiritual.
- Mis conexiones y alienaciones con mi vida interior.
- Mis mantras personales.
- Mis sueños.
- Mi presente abierto al futuro.

El trabajo constante y el acompañamiento por parte de la persona profesional, permiten explorar y profundizar en el verdadero yo personal, con la esperanza de encontrar nuevos sentidos y significados tras la victimización. A medida que acompañamos a personas infractoras, presas o víctimas de delitos graves en esta tarea, las personas participantes pueden abrirse a una consciencia más plena, hacia una mayor aceptación y reconciliación con la propia historia de uno mismo o una misma, transitando al descubrimiento del sentido y significado de lo ocurrido en cada persona.

4.3.4. Terapia de la bandeja de arena (*Sandplay Therapy*)

El juego de la arena (*sandplay*) es una técnica de carácter experimental que activa la imaginación y el juego simbólico (Kalff, 1980). Es un proceso no verbal y terapéutico basado en la simbología arquetípica y la psicología analítica de Carl Gustav Jung.

Sandplay se remonta a finales de 1920. El juego y la creatividad como parte de procesos terapéuticos y educativos estaban ya siendo utilizados por Melanie Klein, Anna Freud, Erik Erikson, por nombrar unos pocos. Eran partidarios de usar juguetes y miniaturas para propósitos educativos, de investigación y terapéuticos. Estas prácticas reforzaron lo defendido por Jung sobre el uso de la imaginación y de la creatividad en el crecimiento personal y el proceso de individuación. Margaret Lowenfeld, una peditra británica fue la pionera, a la que siguió Dora Kalff que lo desarrolló ya en el contexto jungiano (Feijoo Portero y Pardo Porto, 2003:68).

La terapia de la bandeja de arena es una forma de activar la fantasía, a través de un medio artístico, utilizando lo que Jung llamó pensamiento fantasioso, el cual es simbólico, metafórico e imaginativo, y está formado de imágenes, emociones e intuiciones. A partir del momento en que la persona atendida siente que una imagen concreta, creada por ella misma, es apropiada, puede surgir de manera espontánea un diálogo continuo en su mundo interno. Si además utiliza dicho lenguaje simbólico, puede llegar hasta las partes más profundas de su psique facilitando la sanación interna (Sorkari, 2014).

Las expertas y pioneras en esta terapia en España, Ana Belén Pardo y Pilar Feijoo, señalan los siguientes beneficios relacionados con procesos de pérdida y muerte (Sorkari, 2014):

- El carácter no intrusivo y la seguridad simbólica del proceso facilita el trabajo con el trauma asociado a situaciones de pérdida.
- Se trabajan dimensiones psicológicas del duelo.
- Facilita un puente entre el material inconsciente bloqueado y la vivencia consciente en situaciones de pérdida que alteran la integridad física o emocional de las personas.
- Facilita el regreso a experiencias pasadas, permitiendo su curación e integración.
- Invita al juego espontáneo, fomentando la creatividad y la utilización de varios sentidos.
- Posibilita el movimiento psicológico de víctima a persona creadora, consiguiendo un impacto en su propio proceso terapéutico.

Las personas que participan en una sesión de *sandplay* crean escenas, dibujos, diseños abstractos en diferentes dimensiones, sobre una caja de arena. Durante la sesión disponen de

un número muy grande de objetos, figuras y miniaturas que libremente escogen según les atraiga para ir combinando sobre la arena. Puede utilizarse también agua durante el juego.

Esta herramienta puede resultar de gran utilidad para la preparación de personas en contextos de victimización grave y muy grave. Como herramienta psicológica que activa la imaginación permite el análisis individual o grupal de realidades complejas como victimización terrorista, agresiones y abusos sexuales, violencia en la relación de pareja, violencia doméstica y menores en situación de riesgo y desprotección familiar.

Dado que esta terapia es no verbal y simbólica, ha sido mayoritariamente utilizada en la asistencia psicológica a niños y niñas. La investigación empírica sobre los beneficios de la bandeja de arena permite conocer los beneficios en infancia que ha sufrido daños graves como abuso sexual (Grubbs, 1995), pero también niños y niñas con dificultades en el lenguaje, déficits de atención o dificultades conductuales (Zhou, 2009). Con su desarrollo se está usando en el trabajo con jóvenes adolescentes y personas adultas cada vez más, siendo en muchas ocasiones complemento de terapias grupales o familiares.

5. BASES TEÓRICAS PARA LA PRÁCTICA DE JUSTICIA RESTAURATIVA EN VICTIMIZACIÓN TERRORISTA GENERADA POR ETA

Este apartado se va a centrar en la práctica restaurativa denominada encuentros restaurativos (Pascual Rodríguez, 2013). Dichos encuentros fueron realizados durante los años 2011 y 2012 entre víctimas indirectas y ex miembros de la organización armada ETA. El objetivo de este capítulo es estudiar la dimensión teórica sobre la que se sustenta dicha práctica restaurativa.

La utilización de procesos de justicia restaurativa en victimización terrorista ha supuesto un hito histórico en el desarrollo de la justicia restaurativa en España⁷⁴. En este apartado vamos a abordar las bases teóricas sobre las que se han construido los encuentros restaurativos entre ex miembros de ETA y víctimas.

Cuando la Dirección de Atención a las Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco recibió en el año 2010, la petición de algunas personas presas⁷⁵ de la cárcel de Nanclares de la Oca (Álava) de contribuir a la reparación de dichas víctimas, pocos imaginarían que algo nuevo e histórico para la justicia restaurativa en España estaba naciendo. Con la distancia que nos permite el tiempo transcurrido, más de tres años, se percibe en muchas de las personas participantes, equipo de facilitadores y facilitadoras y responsables gubernamentales, la sensación de haber hecho y vivido algo realmente impactante y que quizás pueda humildemente contribuir al esperanzador del futuro de paz en Euskadi (Olalde Altarejos, 2013a).

⁷⁴ A efectos de comprensión, utilizamos la definición de terrorismo propuesta por la "Decisión Marco del Consejo de Europa de 13 de junio de 2002 sobre la lucha contra el terrorismo, que afirma textualmente: "se consideran delitos de terrorismo actos intencionados a que se refieren las letras a) a i) tipificados como delitos según los respectivos Derechos nacionales que, por su naturaleza o su contexto, puedan lesionar gravemente a un país o a una organización internacional cuando su autor los cometa con el fin de: intimidar gravemente a una población, obligar indebidamente a los poderes públicos o a una organización internacional a realizar un acto o a abstenerse de hacerlo, o desestabilizar gravemente o destruir las estructuras fundamentales políticas, constitucionales, económicas o sociales de un país o de una organización internacional; a) atentados contra la vida de una persona que puedan tener resultado de muerte; b) atentados graves contra la integridad física de una persona; c) secuestro o toma de rehenes; d) destrucciones masivas en instalaciones gubernamentales o públicas, sistemas de transporte, infraestructuras, incluidos los sistemas informáticos, plataformas fijas emplazadas en la plataforma continental, lugares públicos o propiedades privadas, que puedan poner en peligro vidas humanas o producir un gran perjuicio económico; e) apoderamiento ilícito de aeronaves y de buques o de otros medios de transporte colectivo o de mercancías; f) fabricación, tenencia, adquisición, transporte, suministro o utilización de armas de fuego, explosivos, armas nucleares, biológicas y químicas e investigación y desarrollo de armas biológicas y químicas; g) liberación de sustancias peligrosas, o provocación de incendios, inundaciones o explosiones cuyo efecto sea poner en peligro vidas humanas; h) perturbación o interrupción del suministro de agua, electricidad u otro recurso natural fundamental cuyo efecto sea poner en peligro vidas humanas; i) amenaza de ejercer cualesquiera de las conductas enumeradas en las letras a) a h)". Es igualmente pertinente la referencia al Convenio del Consejo de Europa para la prevención del terrorismo de 16 de Mayo de 2005 [Convenio núm. 196 del Consejo de Europa], ratificado por España el 27 de febrero de 2009, y en cuyo primer artículo a efectos de los objetivos del propio convenio se define el término "ofensa terrorista".

⁷⁵ Personas acogidas a procesos de resocialización, que habían abandonado hacía años la disciplina de la organización armada ETA.

El cese de la actividad armada de la Organización ETA militar⁷⁶, anunciado en octubre de 2011, supone el principio del fin del último -anacrónico, absurdo e incomprensible- reducto terrorista de violencia política en Euskadi, anuncia la esperanza de un tiempo de libertad y respeto al pluralismo en este territorio por primera vez después de decenas de años (Ríos Martín y Etxebarria, 2012).

La represión franquista, las violencias terroristas, el terrorismo de Estado, la violencia de los aparatos estatales⁷⁷, los grupos de extrema derecha, ETA-pm, ETA-m han impedido la libertad y el pluralismo, creando innumerables víctimas personales a las que cosificaron en su injusta lucha por imponer un modelo de sociedad que negaba la libertad, la dignidad humana y el pluralismo social y político.

Los treinta años transcurridos desde el fin de ETA-pm o los veinticinco años desde el final de los GAL son un elemento clave para evitar caer en un *totum revolutum* igualador y desresponsabilizador: lo que en este capítulo nos ocupa es sobre todo el terrorismo de ETA-m. En todo caso, las victimizaciones injustas se suman, no se compensan.

El buen cierre de este periodo histórico resulta a la vez de complicado, muy importante para la convivencia social en Euskadi. Es habitual recordar cómo, años atrás, se han cerrado mal injustas vulneraciones de derechos humanos -como las amnistías incondicionadas, sin verdad, ni justicia, ni memoria-; y se han cerrado en falso para las víctimas. No podemos permitirnos hacer lo mismo con el fin de ETA-m. En esta ocasión no hay lugar para un desmemoriado pase de página.

La consolidación del fin de ETA militar constituye un presupuesto indispensable para la apertura de vías a la justicia restaurativa. Pero no será suficiente, la sociedad vasca, tendrá que contribuir a construir un relato donde la(s) memoria(s) de las personas victimizadas se oiga clara y rotundamente, y donde el valor de justicia prevalezca.

La justicia restaurativa en casos de terrorismo contribuye a ampliar la respuesta social al delito. No basta con que cumplan sus penas, íntegramente o no, en prisión o fuera. La justicia de los tribunales tiene capacidades limitadas para hacer una justicia más profunda, la que comprende la revelación de las verdades y las memorias. La Justicia retributiva, la que se

⁷⁶ Argumento sólido señalado por Varona (2008a) para comenzar con procesos de justicia restaurativa, evitando así que la participación de víctimas y victimarios no supusiera un riesgo ante posibles amenazas y coacciones de ETA. Es necesario advertir a la persona lectora que durante el año 2008, ETA, tenía en activo su amenaza terrorista, y de hecho, fueron asesinadas tres personas (Covite, 2014).

⁷⁷ Sobre este tipo de violencias del Estado, véase el Manifiesto de la Fundación Egiari Zor, sobre la implicación de los Estados español y francés en mecanismos de violencia (Fundación Egiari Zor, 2014).

basa en la neutralización y el olvido de la víctima, no puede ofrecer lo que corresponde a la justicia restaurativa, la que comprende la satisfacción a las víctimas y la recuperación de la persona infractora. Quizás en un futuro, cuando se produzca en la sociedad vasca el cambio ético, en la exigencia de justicia de las asociaciones de víctimas se incluirá la mirada restaurativa como un modelo de justicia más profundo y duradero.

De hecho, en todos los casos nuestra intervención restaurativa ha comenzado cuando ya existía una declaración judicial formal (una sentencia penal), una categorización de cada partícipe (asesino-secuestrador, y víctima) y una condena a pena de prisión que se estaba cumpliendo o había sido cumplida en una gran parte. En este nivel que nos situamos, el desarrollo de esta experiencia se ve despojado de etiquetas: se trata de personas que tratan de restañar sus heridas, restablecer su humanidad y de su mano las relaciones; las únicas categorías que concurren son la de quien reconoce el daño causado y la de quien reconoce sentirse destruido o anulado por la acción pasada del otro.

Esta intervención restaurativa es independiente de lo acontecido o por acontecer en el plano judicial y en el político. El objetivo final es que las personas, unas y otras, sean capaces de no quedar lastradas por el pasado, sanen sus heridas y se abran al futuro como un tiempo en el que “lo mejor está siempre por venir”⁷⁸.

5.1. Antecedentes históricos en victimización terrorista

En Marzo de 2006, la cadena británica de televisión BBC emitió una serie televisiva de tres partes donde paramilitares católicos y protestantes de Irlanda del Norte por un lado y sus víctimas por otro se encontraban cara a cara, bajo la facilitación del arzobispo sudafricano Desmond Tutu, premio Nobel de la Paz y presidente de la Comisión para la Paz y la Reconciliación en Sudáfrica (Ramos, 2006).

A un nivel meso de la justicia restaurativa, el programa *LIVE* del Centro Glenree en Irlanda trabajó por el encuentro de víctimas de diferentes regiones afectadas por el conflicto de Irlanda de Norte con ex combatientes del IRA (Staiger, 2008). En Italia, en los años 2007-

⁷⁸ Palabras de Irene Villa, víctima de ETA que tuvo que sufrir la amputación de ambas piernas (Verbo, 2012).

2008, también se conocen algunas prácticas de mediación penal para miembros de las brigadas rojas, condenados por delitos de terrorismo⁷⁹.

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 graves⁸⁰. El éxito de dichas experiencias ha sido ya ampliamente estudiado (Sáez Rodríguez, 2011; Varona Martínez, 2008b; Varona Martínez, 2009)⁸¹. Sin embargo, la experiencia de otros países en delitos graves nos demuestra que la justicia restaurativa también puede llegar a delitos como los de terrorismo⁸². Pocas personas del ámbito jurídico o académico nos hubieran dicho que la incorporación tardía de España al desarrollo europeo de la justicia restaurativa iba a tener, no solamente un crecimiento imparable, sino la posibilidad de realizar encuentros restaurativos entre ex miembros de ETA y sus víctimas directas o indirectas⁸³.

Las experiencias comparadas en delitos graves han demostrado resultados positivos (Umbreit y Peterson, 2010), sin embargo la extensión a la victimización terrorista no acababa de llegar. En el año 2008, la doctora y experta en justicia restaurativa, Gema Varona presentó ante el XV Congreso Mundial de la Sociedad Internacional de Criminología una ponencia donde se preguntaba desde una perspectiva criminológica y victimológica sobre las razones por las cuales la justicia restaurativa no llegaba al terrorismo en Euskadi, señalando, entre otras, las siguientes (Varona Martínez, 2008a):

⁷⁹ Sobre la valoración criminológica para la participación en procesos restaurativos con miembros de las Brigadas Rojas véase Gaddi (2009).

⁸⁰ Su desarrollo y vertiginoso crecimiento ha sido señalado por Sáez Valcárcel (2011a:71), 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. Esa expansión del interés por la mediación, en buena medida, expresa el malestar de quienes operan en el sistema de justicia penal con el funcionamiento del proceso, así como la necesidad que sienten de explorar alternativas para atender a los fines de protección y tutela de las víctimas del delitos, asumidos pero siempre postergados: Sin embargo, la expansión de la mediación no se ha visto acompañada de la oportuna regulación legal, imprescindible para pautar experiencias y prácticas cotidianas -que comprometen derechos y libertades, además de garantías básicas del proceso debido-, ni del interés de procesalistas, penalistas u otros investigadores de los saberes jurídico sociales por analizar ese acontecimiento”.

⁸¹ 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)

⁸² Se puede profundizar en la investigación sobre justicia restaurativa y delitos graves en Umbreit (2003).

⁸³ Desde un plano victimológico entendemos por víctima, no sólo la persona objeto de atentado terrorista, sino también sus familiares, en caso de su muerte. Pero también son víctimas del terrorismo de ETA no sólo las personas muertas y heridas, sino también las secuestradas, amenazadas, coaccionadas o aquellas que han sufrido violencia de persecución por ETA. Esta obra se centra única y exclusivamente en la victimización creada por ETA, pero respeta y reconoce la existencia de otras violencias y víctimas, de otros grupos terroristas, de abusos policiales o del propio Estado, entre otros, en el País Vasco.

- La continua polémica que rodea al terrorismo donde, como señala John Horgan, “una sola palabra o una expresión en la presentación de un documento puede bastar para delatar una orientación política”⁸⁴.
- La presencia de la amenaza terrorista, junto a las diferencias políticas en materia de lucha anti terrorista.
- Los límites legales, la falta de voluntad por parte de los victimarios, la desconfianza de las víctimas y el escaso apoyo comunitario y desconocimiento general sobre la justicia restaurativa.
- El resentimiento de las víctimas hacia los victimarios y hacia quienes les apoyan y legitiman.
- La escasa investigación empírica sobre los efectos preventivos de los encuentros restaurativos en la justicia penal convencional.
- Los testimonios y acciones de terroristas que, lejos del arrepentimiento, no sólo justifican, sino que celebran los actos terroristas.

Durante el año 2008 comenzó un proyecto de investigación europeo donde la comunidad científica se preguntaba sobre la viabilidad de la justicia restaurativa en la criminalidad terrorista. La justicia restaurativa en victimización terrorista es un tema polémico que gira en torno a la idea de si el terrorismo es el contexto adecuado para este enfoque, planteándose las siguientes preguntas: ¿Es el terrorismo una categoría especial de delito? ¿Es un enfoque de justicia suave para esta categoría delictiva? ¿Cuál es el punto de vista de las víctimas del terrorismo en este contexto? (Staiger, 2008). Sin duda esta iniciativa europea abrió camino conceptualmente a un terreno que todavía es muy joven.

5.2. Justicia restaurativa en victimizaciones graves

Las víctimas de delitos graves, en ocasiones, quieren encontrarse con el ofensor para expresarle el impacto de las consecuencias que el delito ha tenido en sus vidas, recibir respuestas a preguntas personales y aumentar la sensación de un cierre emocional que les permita avanzar en la vida hacia delante (Umbreit, 2001). Pues bien, las necesidades de las víctimas del terrorismo no parecen estar mucho más lejos. Es más, estas no difieren mucho de

⁸⁴ Citado por la autora.

las de otros delitos, “todas las víctimas necesitan ser tratadas con respeto y reconocimiento, y pueden necesitar asistencia económica, médica o psico-social” (Letschert, 2012).

En el ámbito de la victimización sexual, se ha constatado que las personas supervivientes⁸⁵ quieren contar su historia al ofensor en un contexto seguro, enfrente del ofensor, de su familia; desean escuchar del ofensor “sí, yo lo hice”, “es verdad, lo hice”, quieren en definitiva que los ofensores adquieran y demuestren responsabilidad⁸⁶.

El éxito de la justicia restaurativa en el ámbito de menores infractores en numerosos países ha contribuido a la apertura de los procesos restaurativos en el ámbito de la jurisdicción penal de personas adultas (Cossins, 2008). La mayoría de los procesos restaurativos suele estar asociada a delitos menos graves, sin embargo la conducción bajo efectos del alcohol, la violación y el asesinato aparecen poco a poco con mucho interés a mediados de la década de los noventa. Mark Umbreit en Minnesota, David Doerfler en Texas y David Gustafson en Canadá son destacados precursores de la extensión de los procesos restaurativos (diálogos víctima –ofensor) a delitos muy graves (Liebmann, 2007).

Los primeros programas de diálogos víctima – ofensor en delitos muy graves que se tiene constancia, fueron iniciados en Iowa y Texas en 1993, en Ohio en 1996, Minnesota en 1997 y Pennsylvania en 1998 (Liebmann, 2007).

Hay una creciente literatura científica en la eficacia de la justicia restaurativa en violencia doméstica, violencia contra las mujeres, violencia intrafamiliar, delitos de índole sexual o delitos graves (Grauwiler y Mills, 2004; Gustafson, 2011; Jülich, 2006; McAlinden, 2005; Morris y Gelsthorpe, 2000; Pelikan, 2010; Umbreit y Peterson, 2010).

El primer estudio sobre diálogos reparadores entre víctimas y ofensores, encontró que ofrecer este tipo de procesos restaurativos era beneficioso para las víctimas, las personas ofensoras, los y las miembros de la comunidad o los y las familiares participantes (Umbreit, 1989). Un segundo posterior, referido a jóvenes encarcelados en centros correccionales de Alaska, demostró altos niveles de satisfacción con el proceso y los resultados, tanto para víctimas como para ofensores (Flaten, 1996). Un tercer estudio demostró que víctimas y ofensores de delitos violentos graves, si el servicio estuviera a su disposición, estarían

⁸⁵ Término utilizado en determinados ámbitos, también en la violencia contra las mujeres, para resaltar la capacidad de recuperación y superación vinculado a teorías de la resiliencia humana. Mujeres víctimas de violencia reivindican “ser agentes de igualdad” (Fundación Ana Bella, 2012).

⁸⁶ De acuerdo a las investigaciones sobre visiones de la justicia en supervivientes de abuso sexual infantil, realizadas por la profesora Shirley Jülich, experta en justicia restaurativa de la Auckland University of Technology, Nueva Zelanda. Según datos recogidos en entrevista personal el 24 de agosto de 2009.

interesados en encontrarse con la otra persona de forma segura, después de una intensa preparación (Gustafson, 2011).

Los programas de justicia restaurativa que se ofrecen en el ámbito de víctimas mortales, comparten valores y principios del resto de tipos penales, con la diferencia obvia de que en aquellos casos donde la víctima ha fallecido, los familiares de la víctima tienen la oportunidad de iniciar un proceso restaurativo, una vez que la persona ofensora ha sido condenada y se encuentra en prisión (Umbreit, 2001).

5.3. Justicia restaurativa y victimización terrorista: un binomio en construcción

Es habitual que la duda y las preocupaciones a la hora de proponer justicia restaurativa en delitos de terrorismo aparezcan, dado que en estas víctimas la profundidad de las heridas es casi insondable, la complejidad de sus sentimientos a veces impermeable y su dolor a menudo realmente visible⁸⁷. Por otro lado, quienes han practicado la violencia armada de ETA han calificado en numerosas ocasiones sus “acciones” en términos de respuesta legítima a una violencia previa del Estado, negando así en la mayoría de las ocasiones la responsabilidad moral de sus actos y situándolo en el marco de un conflicto político entre Euskadi y España. Sin duda, este escenario todavía es muy joven para el desarrollo de la justicia restaurativa en este ámbito, pero no por ello imposible (Pascual Rodríguez, 2013).

Los obstáculos para el desarrollo de la justicia restaurativa en terrorismo han sido señalados por Yanay (2012):

1. En el interior de los actos terroristas hay unas conductas disociadas de la comunidad, a quien en ocasiones, dañan agresivamente. El terrorismo está asociado a daños físicos y psíquicos severos, muerte, y pérdidas cuantiosas para la propiedad privada y pública. Quienes ejercen terrorismo suelen admitir sus ofensas al mismo tiempo que están orgullosos de las mismas, sin mostrar ninguna vergüenza ni remordimiento.
2. El segundo obstáculo para una efectiva implementación hace referencia a su accesibilidad. La policía y la acción de la Fiscalía tienden a mantener alejados de la

⁸⁷ Véanse como ejemplo los sentimientos de dudas y preocupación de la profesora y experta en mediación penal Esther Giménez-Salinas en el contexto del Encuentro Internacional “Hacia una justicia victimal”, homenaje al Profesor Antonio Beristain. Disponible en <http://ehutb.ehu.es/es/video/index/uuid/509441fb3968d.html> [Consulta: 02/05/2014] “me preocupa el salto cualitativo inmenso que significa aplicarlo a víctimas de terrorismo, (...) la ausencia de cultura jurídica, social, gubernamental, y cómo dar este inmenso salto cuando tenemos una pequeñísima cultura en el campo de menores, me preocupa enormemente cómo damos el gran salto a delitos de terrorismo”.

comunidad a quienes han ejercido actos terroristas. Son habituales las unidades especiales de investigación policial, dada la amenaza existente para la seguridad estatal.

3. El tercer obstáculo son los juzgados. A menudo, cuando se habla de temas de seguridad cierran sus puertas a cualquier cuestión. Las víctimas no pueden hablar y sus voces en la mayoría de los casos no son escuchadas.

El movimiento mundial en favor de los derechos de las víctimas de los delitos sigue creciendo y alcanza ya también a las víctimas de delitos de terrorismo. De hecho, en el año 2008, un grupo de investigación formado por el Fórum Europeo de Justicia Restaurativa, el Instituto Internacional de Victimología de Tilburg, la Universidad Católica de Lovaina, el Centro de Estudios del Terrorismo y de la Violencia Política de la Universidad St. Andrews del Reino Unido y la Organización *Apoyo a la Víctima* de Holanda, propuso una recomendación europea para la Asistencia a las víctimas del Terrorismo, siguiendo la iniciativa del Forum Europeo de Justicia Restaurativa ya comentada⁸⁸.

En esta propuesta de Recomendación a los estados miembros de Europa, en su capítulo VII dice textualmente:

“Los estados miembros deben promover programas competentes de justicia restaurativa que preparan y apoyan el diálogo entre víctimas y victimarios terroristas, y/o entre miembros de la comunidad afectados. Como mínimo estos procesos deberían permitir a las víctimas comunicar el impacto del acto terrorista en sus vidas y conocer información sobre los motivos de los ofensores”.

El informe ejecutivo de dicha propuesta además advierte de la necesidad de que las estrategias de justicia restaurativa en terrorismo partan de los principios y valores de la propia justicia restaurativa. Dicho informe agrega la importancia de trabajar en el nivel micro, meso y macro-social. En el nivel micro tendríamos, entre otras, las prácticas de mediación víctima-ofensor, las conferencias o los paneles de impacto de la víctima, con lo que trabajamos en un área interpersonal. A nivel meso, está la participación de la comunidad en procesos restaurativos, el trabajo con grupos, las perspectivas multi-victimales⁸⁹. En el último nivel, el

⁸⁸ Véase más información en <http://www.euforumrj.org/Projects/projects.terrorism.htm>, [consulta: 24/06/2012].

⁸⁹ Iniciativas de este tipo ya han sido puestas en marcha en Euskadi (Experiencia Glencree), donde más de una veintena de familiares de víctimas de grupos terroristas ETA, GAL (Grupos Antiterroristas de Liberación) y BVE (Batallón Vasco Español), con el apoyo de la Dirección de Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco entran en contacto con otras experiencias y toman conciencia de lo injusto de la violencia, de su enorme impacto personal y familiar. En esta experiencia, tienen la oportunidad de pasar del conocimiento mutuo a la empatía y al reconocimiento del otro, superando las barreras y estereotipos de cada una de ellas.

macro, nos encontraríamos con mecanismos de justicia transicional, reconciliación y comisiones de la verdad.

Los encuentros restaurativos que explicamos en esta obra se sitúan en el nivel micro, ponen más énfasis en la comunicación y la curación, y menos o ninguno en la consecución de un acuerdo entre las partes.

Las investigaciones de dicho informe sobre la mediación víctima-ofensor en casos de violencia grave, revelan que el elemento más decisivo de dichos encuentros es la comunicación entre víctima y ofensor, la necesidad de información y la necesidad de alcanzar cierto sentido de cierre. Los resultados muestran la posibilidad tanto de encuentros directos cara a cara o de encuentros indirectos a través de la acción facilitadora indirecta de la persona mediadora.

Los procesos restaurativos en victimización terrorista son algo más que una técnica, estamos hablando de principios y de valores (Aertsen, 2012). En los principios, el citado autor destaca el personalismo, la reparación, la reintegración y la participación. Como valores añade los de respeto y dignidad. Estos procesos de diálogo son, en ocasiones, vistos como un obstáculo porque miran con la misma dignidad a víctimas y victimarios y como una oportunidad de curar heridas en las personas y en las comunidades. La alternativa es el círculo vicioso de la violencia.

Para Reyes Mate “Las víctimas no son sólo un problema que resolver, sino el paso obligado de cualquier solución, pues tienen la clave de la posible integración de la parte violenta en la futura comunidad política reconciliada. De ahí su autoridad moral... El posible diálogo pasa por un rito de iniciación en el lenguaje de la humanidad que el verdugo sólo puede hacer de la mano de la víctima... La política siempre estará tentada de acortar los tiempos, propiciando el fin de la violencia a cualquier precio, pero ese recorte en tiempo lo es también moral”, citado por Varona Martínez et al. (2009:456).

La eventual participación de víctimas del terrorismo en encuentros restaurativos ha sido abordada en el Informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco bajo el título “Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi”, encontrándonos con testimonios como el siguiente:

Véase más información en http://www.interior.ejgv.euskadi.net/r42-victimas/es/contenidos/informacion/listado_glencree/es_listado/adjuntos/RELATO%20INICIATIVA%20GLENCREE%20DEFINITIVO.pdf [Consulta: 04/07/2012].

–...Sí, me sentaría a hablar. Y diciéndole, mírame a la cara, tío, que soy persona. Que tú también tienes una mujer y tú también tienes unos hijos, que estamos en las mismas... ¿Por qué tu mundo y el mío no pueden coexistir?, ¿por qué tienes que seguir matando?, ¿por qué no nos podemos decir todo eso a la cara? Si nunca lo hemos hecho... Lo hacemos a través de políticos y de grandes historias. No, no. De persona a persona. Porque si no, el día de mañana, mis hijos, o se vuelven unas mosquitas muertas en una esquina, unos apocados y unos muertos de miedo, o les matan a ellos, o ellos matan a alguien... (Varona Martínez et al., 2009:457).

Víctimas que han participado en los encuentros restaurativos objeto de estudio, han señalado lo siguiente en diferentes entrevistas periodísticas:

“Cuando me pidió perdón le dije que no le iba a decir en ese momento si le perdonaba o no. Eso era una cuestión que me guardaba para mí. Pero le agradecí su actitud y le dije que, cuando salga de la cárcel, cuando pague todo lo que ha hecho, no tengo problema en tomar un café con él” (Elorza, 2012)

“Le quería decir muchas cosas, pero con calma. Se lo dije: ‘Con odio no se consigue nada. Solo genera más odio. No es lo que les he enseñado a mis hijos, y nosotros vivimos en paz con nosotros mismos. Vosotros, nunca debisteis pegar tiros y poner bombas. El sufrimiento que causasteis en Hipercor fue inmenso, indescriptible” (Ceberio, 2012c).

Treinta años después, con el odio ya enterrado, llegaba aquella posibilidad insólita. “Tuve dudas, me preguntaba si estaría haciendo bien. Pensaba en mis hijas, en mi familia y, por supuesto, en mi padre. Le he dado muchas vueltas a esto. Creo que él estaría orgulloso de lo que he hecho” comenta. “Me aseguré de que no tendría ningún beneficio penitenciario por estar con una víctima, no quería ser un tonto útil...Finamente acudí”. “No se le puede pedir a las víctimas que perdonen, pero sí es obligación del terrorista transitar esta vía... Aunque el mundo abertzale crea que pedir perdón es una humillación”, concluye. “Tengo dos hijas pequeñas que, desde luego, saben que su abuelo no murió de un infarto, sino que fue asesinado por pensar diferente...Pero uno hace esto para que los que vengan detrás no tengan la mochila tan pesada como yo” (Simón, 2012).

“Le hablé de mi experiencia personal; de cómo nos había afectado el asesinato de mi padre a mí, a mi hermano, a mi madre... No quería ser blando. Sabía que muchas cosas le iban a hacer daño, pero se las dije. Él estaba dispuesto a oírlo todo. Nunca se había enfrentado al daño que ha causado ETA. Me escuchó en un silencio sepulcral. Cuando acabé, hubo cinco minutos en los que nos quedamos callados los dos. De alguna forma le hice a él también responsable de la muerte de mi padre. Aunque no formara parte del comando, porque además él estaba ya en la cárcel. Le hice ver que si en ese momento hubiera sido libre y le hubieran dado la orden de matarlo, lo habría hecho. No respondió” (Ceberio, 2012b).

La posibilidad del desarrollo de procesos restaurativos en casos de violencia grave, delitos de índole sexual, homicidio o terrorismo, ha sido un asunto controvertido y polémico. Además, a nivel internacional, es mayor la presencia de procesos restaurativos previos a la fase

de enjuiciamiento⁹⁰. La eficacia e idoneidad de dichos procesos para las víctimas ha supuesto numerosos debates. Parte de la cautela ha sido debido al riesgo de re victimización para las víctimas, algo que se ha pretendido evitar desde las oficinas de atención a las víctimas (Umbreit y Peterson, 2010).

Los procesos restaurativos en casos de violencia terrorista comparten una serie de diferencias significativas⁹¹:

- Intensidad emocional.
- Necesidad extrema de una actitud no juzgadora hacia quienes han practicado la violencia terrorista.
- Preparación extensa en el tiempo – de seis a ocho meses -. La novedad de la iniciativa, unido al hecho de que los encuentros que hemos realizado han sido propuestos por los propios reclusos, requiere un trabajo adicional.
- Reuniones preliminares por separado antes del encuentro. Tantas como sean necesarias para que todas las personas participantes sientan que están preparadas para que el encuentro ocurra.
- Múltiples conversaciones telefónicas. Principalmente con víctimas, dadas las dificultades con las personas reclusas.
- Negociación con responsables de la institución penitenciaria para garantizar el acceso a las personas reclusas.
- Entrenamiento de las personas participantes en la comunicación de sentimientos intensos.
- Aclaración de los límites entre el proceso restaurativo y la terapia.
- Amplio seguimiento y apoyo de las oficinas de atención a las víctimas.
- Protección de intereses partidistas políticos o gubernamentales.

Los beneficios de encuentros entre familiares y supervivientes víctimas de delitos graves y sus ofensores han sido evidenciados empíricamente, demostrándose el impacto terapéutico para ambos en experiencias llevadas a cabo por la *Fraser Region Community Justice Initiatives Association*, una organización comunitaria sin ánimo de lucro, en Langley, British Columbia,

⁹⁰ Un ejemplo de esto es la habitual recomendación a la utilización de programas de justicia restaurativa previa al enjuiciamiento. La Declaración de Bangkok sobre sinergias y respuestas: alianzas estratégicas en materia de prevención del delito y justicia penal efectuada en el 11º Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Justicia Penal, celebrado en Bangkok del 18 al 25 de abril de 2005, establece en su punto 32: “Para promover los intereses de las víctimas y la rehabilitación de los delincuentes, reconocemos la importancia de seguir elaborando políticas, procedimientos y programas en materia de justicia restaurativa que incluyan alternativas del juzgamiento, a fin de evitar los posibles efectos adversos del encarcelamiento, ayudar a reducir el número de causas que se presentan ante tribunales penales y promover la incorporación de enfoques de justicia restaurativa en las prácticas de justicia penal, según corresponda” (ONU, 2007).

⁹¹ A partir de las reflexiones sobre las diferencias en delitos de violencia grave (Umbreit, 1995).

Canadá (Gustafson, 2011). Estos estudios demuestran que los síntomas del estrés postraumático en víctimas han disminuido mucho – aunque no desaparecido- tras el proceso restaurativo con el ofensor, quienes igualmente describen el proceso como “sanador”. Entre las razones más citadas para la eficacia del programa destacan las siguientes (Gustafson, 2011:216):

1. *La realidad del proceso. No se trata de un rol play o de una sesión de terapia de psico-drama. Aunque, en ocasiones, un proceso seguro requiera de un número de comunicaciones video grabadas, los intercambios tienen lugar entre principios reales. Y en aquellos casos reales donde el diálogo facilitado ocurre, el otro está en la sala.*
2. *El nivel de seguridad, respeto y empoderamiento experimentado en cada momento del proceso.*
3. *Los valores comprometidos, la profesionalidad, las habilidades, el trato personal y los atributos de las personas facilitadoras del programa, tales como su humanidad, afecto, cuidado, honestidad, integridad y tenacidad.*
4. *Las relaciones de confianza y las alianzas terapéuticas establecidas entre los participantes y las personas facilitadoras.*
5. *El poder del proceso en descubrir (o crear) empatía en los ofensores que demostraron la ausencia de la misma en la ejecución de sus ofensas.*
6. *La validación de la percepción de verdad de las víctimas por parte de los ofensores.*

En España, recientemente salía a la luz las reflexiones sobre la viabilidad de instrumentos de justicia restaurativa en delitos graves (Ríos Martín et al., 2011), donde hemos abordado, entre otras, los requisitos para el inicio y el desarrollo de encuentros restaurativos en el ámbito de los delitos graves, incluido terrorismo⁹²:

1. Cese definitivo e incondicional de la violencia interpersonal ejercida, garantizando a la víctima que no se volverá a repetir.
2. La Administración de Justicia habrá de continuar juzgando, y en su caso, condenando a las personas responsables de la comisión de delitos, sean del signo que sean.
3. Es necesaria la búsqueda de todas las verdades respecto de la violencia sufrida.
4. Necesidad de que se produzca un recorrido personal y emocional previo con cada una de las partes.
5. El trabajo restaurativo debe ser llevado a cabo por profesionales.
6. El itinerario restaurativo ha de ser siempre estrictamente individualizado y personalizado.
7. Tiene que ser un proceso sincero y absolutamente honesto, sin finalidades latentes diferentes de las patentes.

⁹² Véanse en la misma publicación, los posibles riesgos de estos procesos restaurativos.

8. Tiene que ser suficientemente informado.

En definitiva y para concluir, a sabiendas de que la justicia restaurativa no es ninguna panacea, debemos reconocer que la evidencia empírica en delitos graves ha demostrado su eficacia y benevolencia, y a falta de evaluaciones empíricas neutrales y externas sobre procesos restaurativos en criminalidad terrorista, no resultaría muy arriesgado que lo extendiéramos a dicha criminalidad.

Para ello, se deberán tener en cuenta todos los instrumentos que internacionalmente se han propuesto para unas buenas prácticas, especialmente las Recomendaciones de los Comités de Ministros Europeos a los estados miembros en materia de mediación penal, justicia restaurativa, medidas alternativas, asistencia a víctimas de delitos o las Declaraciones, Reglas y Manuales de la Organización de Naciones Unidas en materia de asistencia a víctimas, justicia restaurativa y medidas no privativas de libertad. Igualmente será necesario tener en cuenta la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos⁹³.

5.4. Los encuentros restaurativos

5.4.1. Consideraciones teóricas básicas

Los encuentros se desarrollan en el nivel micro de los procesos restaurativos, en la dimensión interpersonal de lo ocurrido. Se sitúan en procesos que sobre la base de su relación con el sistema de justicia penal, son relativamente independientes, y sobre la base de su estilo de funcionamiento realizan encuentros cara a cara entre partes relacionadas y entre partes no relacionadas, con personal profesional, sobre ello puede verse la siguiente figura:

⁹³ Véase una amplia selección y explicación de ellas en el capítulo de las lentes contextuales.



Figura 6. Clasificación de las prácticas de Mediación Víctima – Ofensor.
Fuente: Gavrielides (2007:32)

Los encuentros restaurativos son procesos para hacer justicia a las víctimas. Como ha señalado Reyes Mate, existe la dimensión personal del daño infligido a las víctimas y la necesaria justicia para ellas, en este sentido, los encuentros restaurativos se sitúan el daño más directo y personal que puede alcanzar a familiares, cónyuges, padres, madres, hijas e hijos, hermanos y hermanas⁹⁴.

Los encuentros han buscado el respeto a recomendaciones internacionales sobre los requisitos a tener en cuenta para que el programa sea fiel a los propósitos y objetivos de la propia justicia restaurativa, realizadas por el Manual de justicia restaurativa de la ONU (ONU, 2006:70):

1. *Consideración y centralidad de la participación de las víctimas.*

La Oficina de Atención a las víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco es la encargada de seleccionar, consultar, explicar y acompañar a las víctimas en su decisión previa de participar libremente en los encuentros restaurativos.

2. *Preparación y seguridad de todos los participantes.*

⁹⁴ Ha sido igualmente señalado por dicho autor, la importante dimensión política de estas víctimas, pues “el criminal cuando mata lo hace en el supuesto de que el asesinado está de más en la sociedad vasca por la que él lucha. No la necesita, le estorba, no le vale nada. Le está negando su ser ciudadano, su derecho la ciudadanía” (Mate, 2008:39). Es imprescindible aclarar que los encuentros restaurativos realizados no pretenden abordar esta dimensión del daño sufrido por las víctimas, lo cual requiere de otros procesos restaurativos de mayor índole social y política.

Todos los encuentros han tenido al menos dos entrevistas de preparación y numerosos contactos telefónicos de acompañamiento a las víctimas. En este sentido la colaboración de Instituciones Penitenciarias ha sido imprescindible para esta preparación⁹⁵.

3. *Facilitación del diálogo entre las personas involucradas;*

Las personas facilitadoras, profesionales del ámbito de la justicia restaurativa, asisten y acompañan con su presencia a un acto comunicacional absolutamente privado, donde incluso las personas protagonistas pueden reclamar la ausencia de los mismos. No existen agendas previas, ni objetivos ocultos o específicos predeterminados. Se entiende y defiende un diálogo honesto, sincero y dirigido exclusivamente al reconocimiento humano mutuo.

4. *Reintegración junto con responsabilidad.*

Las personas penadas, ex terroristas de la Organización Armada ETA, han asumido individualmente su responsabilidad en los hechos. Este hecho ha supuesto un proceso individual de reflexión que ha conllevado a quienes han participado en los encuentros a significarse en gestos de reparación a las víctimas.

5. *Disposición de medios adecuados para reparar y reintegrar;*

Las reparaciones civiles no han sido abordadas durante los encuentros, ya que el carácter de la reparación es más simbólico y moral.

6. *Consideración de las presiones sistémicas hacia la delincuencia.*

Las personas penadas tienen la oportunidad en las entrevistas preliminares de reflexionar sobre su decisión individual, sobre su abandono de la disciplina de la organización y del propio grupo más cercano, sobre los riesgos y beneficios de dicha decisión, de tal manera que exista una voluntad decidida por el reconocimiento de daño causado.

Es importante añadir sobre la esencia de los encuentros restaurativos, lo siguiente:

No generan impunidad, no tienen a priori efectos sobre la ejecución de la condena, no resuelven los problemas de convivencia en Euskadi, no son obligatorios para nadie, ni son una presión para nadie; no pretenden ser un instrumento generalizable y masivo; no son utilizables políticamente ni contra otros victimarios ni contra otras víctimas. Desde el comienzo se planteó así, los encuentros restaurativos —o reparadores, no hay conceptualmente diferencia relevante— se organizan y facilitan al servicio de las

⁹⁵ Mostramos aquí nuestro agradecimiento a esos funcionarios y funcionarias de varias prisiones, que con enorme ilusión y compromiso y sin cuya colaboración no hubiese sido esto posible. Sobre los obstáculos desde la Institución Penitenciaria véase Castilla (2013).

personas que puedan y quieran participar en ellos, con objetivos puramente personales, íntimos, profundos, liberadores y sanadores, sin afán de trascendencia más allá de la esfera íntima de las personas que hayan querido participar (Etxebarria, 2012)

Los encuentros restaurativos entre víctimas de terrorismo y sus ofensores directos e indirectos tienen un potencial de pacificación y restauración muy valioso. Un participante en calidad de víctima, tras el encuentro con un ex terrorista respondía lo siguiente sobre las razones de su participación en el programa:

Hay que mirar al pasado, pero también al futuro. No se puede conducir un coche mirando solo el retrovisor porque no ves lo que viene. Por supuesto que no debemos olvidar, pero hay que sembrar para el futuro. Sabía que me arriesgaba. ¿Será sincero lo que esta persona siente? ¿Será honesto? Creo que lo era. Ha cometido una serie de atrocidades, pero reconoce el daño causado y pide perdón. Para mí eso es un acto que merece que yo, como víctima, al menos le escuche. No le podía perdonar, porque quienes tienen que hacerlo son las familias de sus víctimas, pero creo que se sintió mejor después de hablar conmigo. Y yo también (Ceberio, 2012a).

Los encuentros restaurativos pueden contribuir a beneficios psicológicos para las víctimas, dado que hay considerable evidencia para sugerir que los crímenes violentos graves producen un impacto psicológico significativo y duradero, que a veces puede durar muchos años después de haberse completado los procesos formales judiciales y penales (Cook, David, y Grant, 1999). De hecho la curación es algo que se aprecia en estos procesos de diálogo.

5.4.2. Características fundamentales desde el punto de vista práctico

Los encuentros restaurativos tienen una serie de características diferenciadoras frente a otras prácticas restaurativas, destacando las siguientes:

a) Narrativas, como corazón y alma del diálogo y encuentro restaurativo.

En la práctica narrativa el ex miembro de la organización armada, tiene la oportunidad de abrirse a la historia de la víctima, reconstruyendo su identidad a partir de ese momento, con el relato de la misma y del dolor causado. A su vez, el o la familiar de la víctima (en casos de secuestro sería la víctima directa) tiene la oportunidad de narrar su dolor y sufrimiento, expresar las consecuencias personales, familiares y sociales del acto terrorista.

Cuando una persona cuenta su historia a otra que escucha, ambas, la narradora y la que escucha pueden cambiar para mejor. Si quien escucha es el ofensor, como añade Kay

(2008), éste puede, con su disposición a la escucha albergar la esperanza de comprender el daño ocasionado, removerse por la historia que escucha y ser capaz de tratar mejor a las personas en un futuro.

b) Fortalezas humanas, como motor y guía del proceso restaurativo

Poniendo el foco en aquellas víctimas capaces de superar su victimización, el paradigma de las fortalezas en esta victimización tan grave, permite desarrollar la resiliencia y las fortalezas inherentes a cada ser humano. Superando el concepto más tradicional y pasivo de su condición.

Como principios de este enfoque se han distinguido los siguientes (Saleebey, 2009):

- Toda persona, grupo, familia o comunidad tiene fortalezas.
- El trauma y el abuso, la enfermedad y el conflicto pueden ser perjudiciales, pero también pueden ser fuentes de desafío y oportunidad.
- La mejor forma de colaborar con las personas que los y las profesionales atendemos es colaborar con ellos y ellas.
- Cada entorno social está lleno de recursos.
- La actitud de cuidado es la forma más básica de participación cívica, a pesar de la sociedad en que vivimos y de su exacerbado individualismo.

Cuando trabajamos con la perspectiva de las fortalezas no se ignora el dolor y el sufrimiento, sino que se pregunta cómo la propia persona puede asumir su protagonismo, buscando en sus propias capacidades y conocimientos.

Como ejemplo de estas fortalezas, encontramos estos relatos de participantes en los encuentros restaurativos⁹⁶:

“el otro día estuve con una mujer viuda también del mismo atentado, y me dijo qué fuerte eres encontrándote con el asesino. Tras escuchar esto le pedí si quería escribir algo para preguntarle, que yo le haría las preguntas para ella”. Relato de víctima participante en encuentro restaurativo.

“el día que decidí abandonar la disciplina grupal de ETA me sentí aterrado, pero comprendí que un nuevo horizonte se podía abrir, creyendo sólo en mí y el apoyo de

⁹⁶ Elaboración personal del investigador a partir de las narrativas de participantes en encuentros restaurativos.

las personas que me quieren”. Relato de persona presa participante en encuentro restaurativo.

- Asumir que no conocemos los límites superiores de la capacidad de crecer y cambiar y desarrollar de forma seria aspiraciones individuales, grupales y comunitarias.

Ejemplo de relato de participantes en los encuentros restaurativos:

“He matado a doce personas, lo sé, me siento como un monstruo, pero tengo la necesidad de contribuir de alguna manera a paliar el daño que he ocasionado, y por ello quiero ver familiares de los muertos” (persona presa participante en encuentro restaurativo).

“Sí, quiero ver al asesino de mi marido, necesito mirarle a los ojos, ahora puedo, he sufrido mucho durante estos años y me he sentido muy sola en esta sociedad, pero ahora creo que tengo fuerzas para verle y hacerle unas cuantas preguntas” (Víctima participante en encuentro restaurativo).

c) Intensidad emocional de los procesos comunicativos.

La experiencia de la narración y el propio encuentro son dinámicas de alto contenido emocional que requieren de un importante trabajo. Para asegurarse que el encuentro satisfará las necesidades de los participantes de modo constructivo, víctimas y ofensores deben ser lo más claros posibles sobre sus objetivos y expectativas acerca del encuentro. Para la gestión cuidadosa de la intensidad emocional se tiene en cuenta la utilización de cuestionarios que puedan ayudar a las víctimas a explorar detalles sobre los hechos, sus reacciones, sus esperanzas y miedos a cerca del diálogo restaurativo (Umbreit y Peterson, 2010) .

El encuentro se desarrolla desde la vertiente sanadora, permitiendo unificar las decisiones y las emociones en un proceso de integración, salud y equilibrio personal que permita una apertura al otro y el desbloqueo del futuro personal.

d) Extrema necesidad de una actitud no juzgadora por partes de las personas facilitadoras.

Por un lado los ex miembros de ETA, por su larga trayectoria en la cárcel, donde el lenguaje dominante es de violencia y juicio negativo, necesitan ver que delante les escucha una persona sin ningún tipo de juicio. Por otro lado, las víctimas requieren de un profundo

apoyo a su recorrido emocional, validando sus procesos, y alejándonos de cuestionamientos sobre el mismo.

e) Larga preparación de las personas participantes, por parte de profesionales.

Estos encuentros han sido llevados por personas profesionales dada la alta complejidad de los mismos⁹⁷. El secreto de una buena preparación radica en abordar con todo el tiempo necesario para sentir que el encuentro llegará cuando tenga que llegar⁹⁸.

f) Reuniones separadas múltiples previas al encuentro.

Las reuniones se desarrollan bajo el compromiso con los principios de individualización y personalización del contexto del itinerario restaurativo. Se trabaja desde el punto de partida singular de cada persona, ayudándole a explorar las áreas personales que aún no tienen suficientemente desarrolladas o que se encuentran heridas, acompañándole hasta que experimente la afectación por lo sucedido y exprese la necesidad de ser perdonado y reconciliado. Sólo después de atravesar estos paisajes interiores de su mundo personal, el ex terrorista estará en disposición de afrontar las últimas etapas del proceso, antes de incorporarse desde una posición de responsabilidad a la vida social.

El proceso con la víctima habrá de ser igualmente personalizado e individualizado, teniendo en cuenta además desde una visión sistémica a su red de apoyo personal. Es un camino respetuoso con su ritmo y los límites que quiera alcanzar.

g) Múltiples conversaciones telefónicas de apoyo antes del encuentro.

El teléfono ha sido un gran aliado de nuestra intervención, dado que ha permitido seguir con un canal abierto de comunicación que mantiene el vínculo fuerte. A veces la víctima necesita aclarar alguna cuestión que le ha surgido. Igualmente, y dada la presión mediática sufrida, hemos gestionado los innumerables malentendidos y malestares que determinadas noticias de prensa han podido originar.

h) Negociación con personal de instituciones penitenciarias.

⁹⁷ Cfr. sobre los requisitos para el inicio y desarrollo de los métodos de pacificación que aportan los diálogos y encuentros restaurativos, Rios Martin et al. (2011).

⁹⁸ La facilitación de procesos restaurativos por parte de Directores de Prisión, sin preparación técnica ni profesional, se percibe perjudicial. Véase al respecto de este tipo encuentros facilitados por personal de prisiones, la noticia de prensa de El Correo (2012).

Estos encuentros requieren de la colaboración absoluta del personal de instituciones penitenciarias, pues el ex terrorista se encuentra en prisión. Aquellos encuentros que han sido realizados en dependencias de la prisión, han sido posibles por la colaboración de funcionariado comprometido con el programa.

- i) Entrenamiento de habilidades de expresión y comunicación de emociones intensas.

Durante la preparación, el entrenamiento en habilidades de comunicación para la superación de posibles dificultades es un recurso óptimo para potenciar las propias fortalezas. Ayudamos a descubrir sus propios recursos, trabajando cualquier elemento de mejora comunicativa⁹⁹.

- j) Clarificación de los límites entre el encuentro restaurativo, la mediación víctima/persona ofensora y la terapia.

En ocasiones, las personas participantes pueden requerir de otros contextos de intervención, diferentes al encuentro. La colaboración e implicación del funcionariado de prisiones y de la oficina de atención a las víctimas es imprescindible para evitar confusiones. El encuentro restaurativo, con todo su potencial sanador, permite alcanzar beneficios terapéuticos, pero no será objeto de la intervención el abordaje terapéutico de determinados bloqueos emocionales.

- k) El encuentro restaurativo permite dar un salto a procesos restaurativos donde puedan desarrollarse procesos de vergüenza reintegradora (Braithwaite, 1989).

La realidad de la víctima, su relato de dolor y su sufrimiento, son elementos generadores de vergüenza en quien está delante, el ex terrorista. La persona facilitadora encauza esta energía hacia mecanismos de integración y no de estigmatización. La vergüenza aquí, durante el encuentro, pasa a un segundo plano, porque lo determinante es el cambio en el muro empático, la transformación del clima emocional que afecta a todos los participantes.

La víctima interpela con su realidad los valores de la comunidad, la necesidad de que el ex terrorista comprenda lo desviado de su conducta, permitiéndole así, que se restaure la dignidad rota por el acto terrorista.

⁹⁹ Véase la implicación práctica nº 6 del modelo humanista explicado en páginas precedentes.

6. REFLEXIONES CONCLUSIVAS EN TORNO A LALENTE EPISTEMOLÓGICA

A lo largo de este capítulo dedicado al análisis de los fundamentos epistemológicos y conceptuales de la práctica de justicia restaurativa hemos comprobado el origen multidisciplinar de nuestro objeto de estudio.

Hemos estudiado las conexiones entre el trabajo social y la práctica de justicia restaurativa, encontrando innumerables similitudes y paralelismos en los valores, objetivos y perspectiva de trabajo. Pero ha sido necesario complementar esas conexiones con las aportaciones de otras disciplinas como la psicología, el derecho penal, la criminología, la victimología y la filosofía.

Dentro de los modelos de práctica restaurativa hemos profundizado en el modelo humanista, encontrando un espacio de dignificación y acogida de los sentimientos humanos más profundos. Igualmente se ha abordado el modelo transformador que permite el reconocimiento mutuo y el empoderamiento de las personas protagonistas de los procesos restaurativos.

La utilización de modelos de trabajo como la terapia breve, la entrevista motivacional, el diario de integración y la terapia de la bandeja de arena, nos han permitido avanzar en la conceptualización de una práctica que debe ir más allá de la facilitación del proceso, dando valor a los procesos previos para la preparación de las personas ofensoras y víctimas en los procesos restaurativos.

El estudio teórico de las implicaciones conceptuales para el abordaje y práctica restaurativa en victimización grave, nos permite comprender la complejidad de la facilitación de encuentros restaurativos en victimización terrorista.

Podemos concluir que el amplio y complejo paradigma de la práctica de justicia restaurativa, siguen en continuo crecimiento y es necesario mantener una lente multidisciplinar en su dimensión epistemológica.

CAPÍTULO II. LALENTE CONTEXTUAL

El Estado ha secuestrado el conflicto, aunque la víctima, y acaso el victimario, tuviesen deseos de conciliar. La víctima se ve compelida a ingresar como un penitente abismado frente al ídolo, en un mundo laberíntico, circular, kafkiano. Intrínsecamente no recibe nada de la justicia penal. Y el victimario recibe una pena que no le notifican en un juzgado del modo más impersonal. Como si la justicia penal se doliese de sí misma (Neuman, 1997: 29)

INTRODUCCIÓN

El contexto es, de acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española, en su segunda acepción, el “entorno físico o de situación, ya sea político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el cual se considera un hecho” (Real Academia Española, 2014). El hecho que aquí y ahora observamos, son los elementos que rodean y pueden condicionar la práctica restaurativa en la jurisdicción de personas adultas.

Nuestra práctica se desarrolla y localiza en un contexto formal de trabajo muy concreto: la Administración de Justicia, pero no se somete enteramente a sus lógicas, pues el sistema de justicia penal y el de justicia restaurativa se construyen desde valores y principios diferenciados en unas ocasiones y complementarios en otras. A veces las exigencias políticas, burocráticas, administrativas, de jerarquía, de organización interna, de distribución de tareas o de conexión con otros sistemas, suponen un condicionante a la hora de optar por una determinada estrategia o filosofía en la intervención restaurativa.

El contexto más íntimo de intervención restaurativa es el resultado de un acuerdo explícito entre personas victimarias, víctimas y otros potenciales participantes pertenecientes a su comunidad más cercana. El contexto circundante está formado por los protocolos, mecanismos de derivación, los programas y las dinámicas profesionales de coordinación con el resto de servicios de cooperación con la justicia.

En el marco de las profesiones orientadas a las relaciones de ayuda, y por tanto, desde la perspectiva del Trabajo Social, la definición del contexto de intervención profesional pasa necesariamente por explicitar la

finalidad, los propósitos, las expectativas y las disposiciones, y que éstos sean compartidos por las personas que integran una relación de ayuda permitiendo, a su vez, la creación de una relación colaborativa de confianza en el marco de un servicio (Cardona Cardona y Campos Vidal, 2009:19).

Este capítulo va a estudiar, analizar y reflexionar sobre esos elementos y condicionantes contextuales, con perspectiva histórica y mirada internacional. Somos igualmente conscientes que el propio sistema de justicia restaurativa también es construido por las personas que atendemos, y que los y las profesionales que trabajamos con estas personas (víctimas, personas ofensoras y personas miembros de la comunidad), lo hacemos para alcanzar los objetivos identificados por la justicia restaurativa, en unas condiciones acordadas por el propio sistema, con procedimientos conocidos y aceptados por todas las participantes.

En nuestro análisis deseamos mirar al contexto en sentido amplio en que se desarrolla nuestra práctica profesional. La llegada a Barakaldo del Servicio de Mediación Penal en el año 2007 obliga, en primer lugar, a comprender el camino previo recorrido por muchas otras personas e instituciones en el ámbito del desarrollo de la justicia restaurativa y la mediación penal en España. Pero igualmente es importante llevar nuestra mirada sistémica¹⁰⁰ a los diferentes sistemas con los que se relaciona nuestra práctica, desde el sistema de justicia penal en el que se inserta nuestro programa, hasta los propios sistemas de protección social del Estado (que atienden a sectores de población con necesidades de protección social), pasando por los sistemas normativos nacionales e internacionales que sustentan y promueven la práctica de justicia restaurativa y los contextos institucionales que lo apoyan. Abordaremos igualmente el contexto que rodea y condiciona la práctica de encuentros restaurativos en victimización generada por ETA¹⁰¹.

La visión sistémica nos permite saltar esa visión simplista y de corte neutral que da continuidad a los intereses de las clases poderosas y apuntala su status quo. Por ello una visión más amplia de la práctica restaurativa en el contexto social donde los conflictos nacen y se desarrollan, permitiría mirar a los elementos estructurales superando esa visión inocente y simplista de ver sólo la dimensión interpersonal de los conflictos (Dyck, 2008).

Mirar y saltar los muros simbólicos del propio sistema penal permite extender nuestra mirada más allá, pues muchos conflictos y daños ocurren todos los días, la mayoría son

¹⁰⁰ “La sistémica está revolucionando nuestra manera de ver, percibir y sentir los fenómenos diversos que profunda y persistentemente nos afectan. Y lo hace a través de tres acciones: cambiando nuestro punto de observación, ampliando nuestro campo de visión y dándonos una mirada más profunda y penetrante. Su aplicación es universal, rápida y barata. Sus resultados, sorprendentes. Es un regalo ajustado a las necesidades del periodo confuso, complejo e incierto que estamos viviendo” (Surroca Surroca, 2012:1)

¹⁰¹ Organización terrorista nacida en Euskadi a finales de los años cincuenta (durante la dictadura franquista) para la consecución de objetivos políticos independentistas a través de la lucha armada.

gestionados de manera informal y extralegal. “Solo una diminuta minoría entran al sistema legal. En otras palabras, el sistema legal es solamente uno de los muchos modos de gestionar conflictos y daños, y es raramente usado” (Zehr, 1990:87).

Esta visión sistémica de nuestro contexto de práctica nos permite comprender sus sistemas circundantes:



Figura 7. Sistemas circundantes a nuestra práctica restaurativa.
Fuente: Elaboración propia a partir de Langdon (2007).

Nuestra práctica también se nutre de esos sistemas para poder desarrollar nuestra intervención restaurativa. La práctica de la justicia restaurativa en España ha considerado, por ejemplo, elementos del sistema de resolución alternativa de conflictos¹⁰², utilizando incluso, planteamientos del modelo teórico de la Escuela de Negociación de Harvard¹⁰³. Ello nos lleva a comprender de una manera integradora que los sistemas circundantes aportan también herramientas para la práctica.

¹⁰² Aunque como ya señalamos en el capítulo de las lentes epistemológicas se rebela contra esa visión neutralizadora de conflictos, pues como añade Elías Neuman, citado por Martínez Escamilla (2008:486), “resulta problemática la propia categoría de conflicto, que amenaza con disolver sobre la base de un antagonismo simétrico las diferencias entre la víctima y el autor, entre lo justo y lo injusto”

¹⁰³ En una de las primeras obras en español que aportan elementos sustanciales para la práctica restaurativa se señalan como técnicas a utilizar para fijar el acuerdo por la persona mediadora las siguientes: Separar a las personas del conflicto. Centrarse en los intereses y no en las posiciones. Utilización de criterios objetivos. Invención de opciones en beneficio mutuo. Evaluación de las alternativas al acuerdo (Pascual Rodríguez, 2006).

Los sistemas circundantes que aparecen en nuestra figura tienen algo en común: todos están preocupados por el ideal de justicia en mayor o menor grado. La práctica del sistema de resolución alternativa de conflictos se alinea con la construcción de acuerdos pacíficos, mientras que en la justicia penal tiene una visión más rígida de justicia dirigida al control del delito. La justicia restaurativa, además se asocia con teorías de construcción de paz y criminología pacificadora, buscando un abordaje del hecho criminal a través de la construcción de paz en la sociedad (Langdon, 2007). El sistema de protección social, asociado a nuestro Estado del Bienestar provee de programas y servicios a las poblaciones en situación de riesgo, exclusión o desventaja social. Nos referimos principalmente a los sistemas de protección social tales como los Servicios Sociales, Sanidad, Educación, Garantía de ingresos, Vivienda, Empleo y Formación y Justicia.

No hay práctica profesional que se desarrolle en contextos absolutamente aislados. La observación y reflexión sobre el contexto donde se desarrolla nuestra práctica desea mirar a las estructuras y contextos que afectan y pueden condicionar nuestra práctica de justicia restaurativa. Para ello, además de abordar los citados contextos, haremos también un breve repaso a las aportaciones históricas y al desarrollo actual de la justicia restaurativa en España.

Por último, en esta introducción a los sistemas circundantes, queremos traer la percepción de las víctimas que participan en este sistema. La investigación al respecto sobre la percepción y perspectiva de las víctimas que participan en programas insertos en el sistema penal es variada, con buenas y malas opiniones. Veamos en la investigación de Daniela Bolivar, algunas opiniones de víctimas (universo de 50 entrevistas) participantes de los programas de mediación de Euskadi y Catalunya, (Bolivar, 2014):

Por un lado se valora como positivo lo siguiente:

- Los beneficios legales para la persona ofensora pueden ser percibidos por la víctima como algo positivo
 - Las víctimas pueden ver la mediación como algo de lo que pueden beneficiarse (principalmente beneficio personal-emocional y beneficio de evitar el juicio).
- El programa puede no ser neutral, pero sí lo es la persona mediadora, por su actitud neutral, de no juicio moral y favorecedora de un espacio de encuentro dentro del contexto institucional.

Y por otro, se valora como negativo:

- Un programa de mediación que ofrece primero sus servicios a la persona ofensora es percibido con reticencias, pues muchas veces las víctimas perciben que la persona mediadora está condicionada por la historia narrada por la persona ofensora.
- La falta de accesibilidad implica parcialidad. Las víctimas entrevistadas perciben que la mayor accesibilidad para las personas ofensoras no convierte a este sistema más que en un apéndice del sistema penal.
- Mayor fuente de insatisfacción. A pesar de que muchas se sienten beneficiadas, los beneficios legales para las personas ofensoras son sentidos con molestia o desagrado.

1. EL SISTEMA PENAL Y EL SISTEMA RESTAURATIVO ¿FRENTE A FRENTE? ¿AL LADO? ¿OPUESTOS?

El proceso de mediación dentro del paradigma restaurativo no pretende eludir la intervención del derecho penal, pues el conflicto no se ausenta del Derecho Penal sino en forma relativa y matizada (Herrera Moreno, 1996). El control del Estado sigue presente, por ejemplo, a través del control de la validez jurídica de los acuerdos (Cuadrado Salinas, 2015). Por ello, si en algún momento pensamos en alternativa, siempre es dentro del derecho penal y no contra el derecho penal. Esta visión complementaria permite que los actores principales de un hecho ilícito penal, léase víctima(s) y victimario(s) tengan un espacio para el diálogo y la escucha¹⁰⁴. Con ello, se contribuye al necesitado impulso a la satisfacción de la víctima, pues “ni el derecho, ni el proceso penal atienden convenientemente a las necesidades de la víctima, sino que más bien es instrumentalizada como un medio para la imposición del castigo” (Martínez Escamilla, 2008:470).

El sistema penal sigue rodeado de profunda crueldad, como ya apuntara Ferrajoli (2009,21): “el derecho penal, aun cuando rodado de límites y garantías, conserva siempre una intrínseca brutalidad que hace problemática e incierta su legitimidad moral y política”¹⁰⁵. Por esta razón el sistema de justicia restaurativa deviene con un objetivo de humanizar y civilizar el sistema penal¹⁰⁶.

El sistema de justicia restaurativa no nace de espaldas absolutamente al sistema de justicia penal y determinados postulados del mismo. De hecho, como señala Etxebarria (2011), en los procesos de mediación las funciones generales de las normas penales subsisten¹⁰⁷; la mediación no supone una descriminalización ni despenalización, por lo que no cuestiona aquellos fines¹⁰⁸. A este respecto, frente al carácter exclusivo del sistema penal con la

¹⁰⁴ Véanse las advertencias hechas por el Consejo de Europa a través de la Recomendación 2006 (8) de asistencia a las víctimas de delitos, cuando recuerda los efectos de la victimización secundaria y cómo el proceso penal puede victimizar a las víctimas de nuevo (Consejo de Europa, 2006).

¹⁰⁵ Véase sobre la violencia de la pena y la legitimidad del sistema penal, Ferrajoli (2009).

¹⁰⁶ Es oportuno advertir también sobre la saturación de trabajo en la que viven muchos juzgados en España. Como muestra visual de esta sobrecarga pueden consultarse impactantes imágenes en el blog de Verónica del Carpio, <https://elotroblogdeveronicadelcarpio.wordpress.com/> [Consulta: 09/12/2014]

¹⁰⁷ A través de la prevención general, de alguna manera, intimidando a la ciudadanía, amenazando con una pena el comportamiento prohibido (prevención general negativa), demostrando la superioridad de la norma jurídica y los valores que representa, así como restableciendo o fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en el Derecho (prevención general positiva) (Muñoz Conde y García Arán, 1996). Más recientemente véase en el mismo sentido la Directiva 2012/29 de la Unión Europea.

¹⁰⁸ La dificultad de comprender la mediación en el sistema penal es grande, “conjuntar un sistema de mediación penal con un proceso jurisdiccional como el actualmente vigente en España supone afectar, de una u otra forma, la médula espinal de la Justicia penal en cuanto a los principios rectores del proceso penal, y muy especialmente en lo relativo a la disponibilidad de la acción penal y de los derechos materiales subyacentes” (Martín Diz, 2010:306). La crítica a su encaje en nuestro ordenamiento jurídico es también visible, “si recapacitamos fríamente sobre las consecuencias de este avance imparable de la justicia penal «pactada», podemos llegar a la conclusión de que se están tambaleando las estructuras básicas de nuestro proceso penal; es decir, el principio de legalidad penal, el principio de oficialidad y el derecho a un juicio justo con todas las garantías constitucionales, y, por

utilización del castigo, se propone la civilización del sistema judicial con un modelo, el restaurativo, que actúa con una práctica potencialmente inclusiva, dando respuesta a “numerosas reclamaciones en cuanto a sus postulados fundamentales” (Marques Cebola, 2011:353). Las respuestas a la conducta ilícita penal se construyen de forma constructiva desde conductas prosociales y reconocedoras del daño infligido a la víctima y a la comunidad¹⁰⁹. La posibilidad de que las personas ofensoras acepten su responsabilidad y corrijan o reparen del daño ocasionado hace de este sistema, un sistema más civilizado¹¹⁰.

El contexto de intervención restaurativa ofrece un escenario de humanización que entronca con el escenario de la ceguera de la ciencia del Derecho hacia la sociología jurídica, la criminología y la sociología, pues como afirma Manuela Carmena, “parece una constante del Derecho, de lo jurídico, de la mentalidad propia de juristas, jueces, secretarios judiciales y abogados, la tendencia a desentenderse de lo prosaico, cotidiano y real” (Carmena, 1997:33).

La humanización que conlleva la entrada de la justicia restaurativa en el ámbito penal se entiende de la siguiente manera, de acuerdo a Del Río Fernández (2006:1959):

- *Humanizar exige diversificar, tratar de forma diferenciada lo que es distinto, individualizar adecuadamente la respuesta al conflicto social que introduce el delito.*
- *Humanizar significa también reconocer al otro. Ni la víctima es una mera prueba de cargo al servicio de una futura condena, ni el infractor es reducible a objeto de castigo y destinatario de la higienización social. Las personas no pueden ser tratadas como objetos, incluso aun cuando su comportamiento pueda haber sido enormemente desafortunado.*
- *Humanizar significa agotar las posibilidades de la legislación. La práctica nos muestra que, cuando un juez se empeña, es capaz de satisfacer tanto el principio de legalidad como la justicia material que la situación concreta reclama. Es importante que los jueces se abran al trabajo con el tejido social.*

Esta humanización y abordaje de los conflictos a través de los procesos de diálogo transformador que propone el sistema de justicia restaurativa para los conflictos de índole penal, enlaza con la teoría de la vinculación desarrollada por Johan Deklerck (2003). Para dicho autor, un elemento central de la mediación en el ámbito penal es (re)establecer los vínculos entre las personas en conflicto¹¹¹. Un profundo estudio de los testimonios y los historiales de

el contrario, se está imponiendo un principio, el «principio de oportunidad», hoy por hoy carente de la suficiente cobertura constitucional en España” (Chozas Alonso, 2013:12).

¹⁰⁹ Las primeras experiencias prácticas impulsadas por el Consejo General del Poder Judicial “evidencian un modo de operar en la justicia penal más humano, ya que permite atender de manera prioritaria a las necesidades de la víctima y apoyar la posibilidad de reinserción de los infractores” (Sáez Valcárcel y Ortuño Muñoz, 2006:641).

¹¹⁰ Véase la propuesta internacional de civilización de la justicia penal de Cornwell, Blad, y Wright (2013).

¹¹¹ En esta visión, el autor nos habla de unos vínculos también de carácter simbólico que todos los seres humanos compartimos, aquellos lógicamente que se unen con nuestra propia esencia humana compartida. Por esta razón hay ocasiones que el vínculo directo no existía y nació producto del conflicto penal, también pudo haberlo (vínculo afectivo directo) pero romperse fruto del hecho ilícito. Por esta razón hemos optado por el verbo (re)establecer con el ánimo de abordar lo que aquí explicamos.

infractores y víctimas ha demostrado que el vínculo entre ellos se ha roto, por lo que un enfoque amplio y fundamental de la criminalidad opta, a juicio del autor, por trabajar tanto en la reparación como en el refuerzo de la vinculación con uno mismo, con el prójimo, con la materia, el grupo, la naturaleza o la vida en conjunto.

Podemos observarlo en el siguiente conjunto de circunferencias conectadas por el vínculo, quedando el espacio de nuestra práctica restaurativa entre los niveles uno y cuatro:

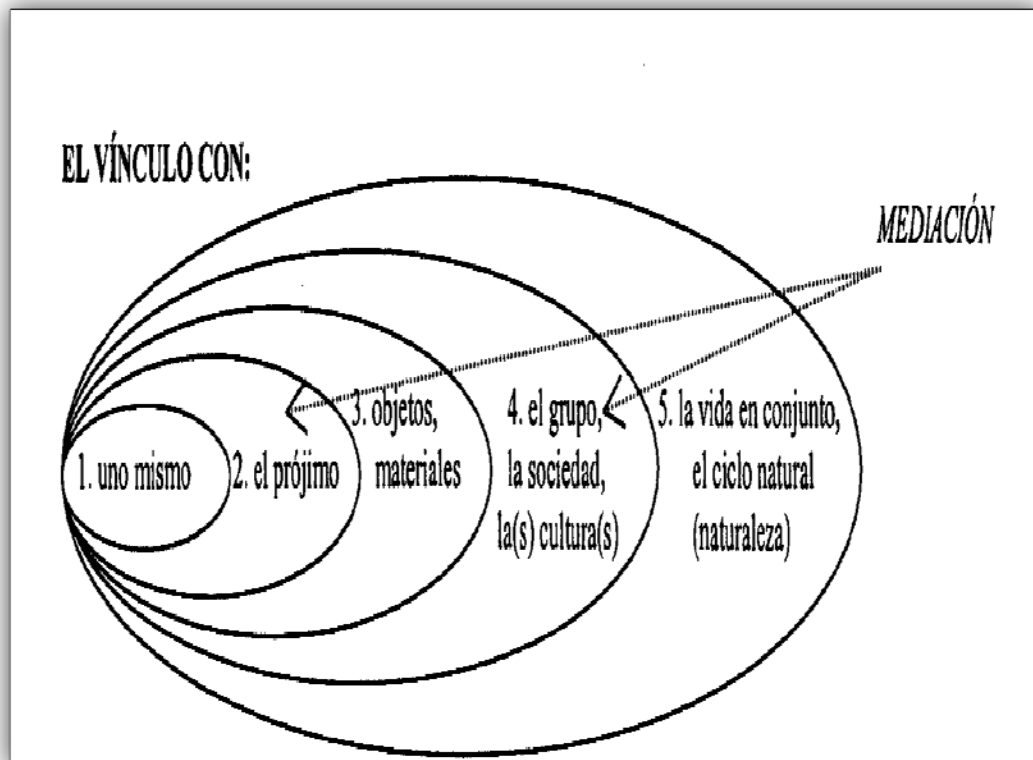


Figura 8. El vínculo.
Fuente: (Deklerck, 2003)

Volviendo a la imagen de sistemas con la que se relaciona nuestra práctica restaurativa, el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo, objeto de nuestra investigación, queda contextualizado a todos los niveles dentro del sistema de justicia penal, siguiendo el modelo de justicia analizado por Coates y Gehm¹¹².

¹¹² Para dichos autores, citados por Woolpert (1996), pueden distinguirse cuatro modelos de Programa de Mediación Víctima – Ofensor: a) El modelo de resolución de conflictos comunitarios normalizado. Llevado a cabo por personas voluntarias es financiado y administrado independientemente del sistema de justicia penal. Busca como objetivo la mejora de las relaciones interpersonales. b) El modelo de desviación. Conectado con el sistema de justicia penal, se eligen a las personas ofensoras candidatas antes de celebrar el juicio y con el objetivo de reconducir su carrera delictiva. c) El modelo alternativo a la encarcelación. Los casos son derivados antes de la sentencia de prisión, reduciendo al máximo la sanción privativa de libertad, al ser conectada con la libertad condicional. d) El modelo de justicia. Situado dentro del sistema de justicia penal, promueve la reparación económica de la víctima y la propia responsabilización de las personas ofensoras.

Frente a esta contextualización orgánica, cabe recordar a nivel histórico que las primeras experiencias de mediación penal se situaron contextualmente en las Oficinas de Atención a las Víctimas, concretamente de las Comunidades Autónomas de La Rioja y Valencia, aunque hoy estas experiencias – tal y como fueron diseñadas- ya no están en marcha (Ordóñez Sánchez, 2007). A este respecto señalamos la propuesta que la citada autora nos hace para situar el papel de las Oficinas de Atención a las Víctimas:

(...) La experiencia de la mediación penal ha de contar con las oficinas, al menos para que la víctima conozca la posibilidad de que se le puede aplicar la mediación, y además, para que se le explique en qué consiste el proceso. A nuestro entender, las oficinas deberían ser el servicio que informara sobre la mediación penal y que derivara a un servicio específico de mediación penal, que estaría dentro del organigrama de la Administración de Justicia, pero que sería técnicamente independiente (Ordóñez Sánchez, 2007:3)

La mirada compleja a la mediación, como método del sistema de justicia restaurativa, frente al sistema de justicia penal conlleva los siguientes atributos (Etxebarria, 2011):

- Se enmarca hoy por hoy dentro del sistema penal, esto es, dentro del enjuiciamiento judicial formal. Se ha puesto en marcha la máquina y ya sólo se puede parar por los mecanismos que la máquina tiene.
- Hace a las personas implicadas y no a sus abogados o abogadas los protagonistas.
- Permite que la víctima participe de una manera distinta a ser mero testigo o acusación particular.
- Las personas implicadas se expresan, son escuchadas (realmente), se comunican entre sí (directa o indirectamente).
- La comunicación entre las partes ayuda a salirse del “guión” que marca el tipo penal y la actividad instructora y de enjuiciamiento, para abordar aspectos colaterales al hecho penal del que trae causa el proceso de mediación.
- Las personas pueden llegar a acuerdos sobre su conflicto, sin que eso signifique que puedan con total libertad, acordar qué va a ocurrir con la responsabilidad penal.
- El proceso restaurativo puede tener efectos beneficiosos sobre los aspectos marginales para la propia justicia penal, principalmente los referidos a elementos psicológicos y emocionales.
- Puede tener eficacia sobre la reincidencia.
- Dado que se busca el acuerdo entre partes, puede facilitar la efectiva reparación y una reparación que va más allá de la indemnización.

1.1. Contexto penal y contexto civil: diferencias y conexiones

El contexto civil y el contexto penal, como sistemas de justicia particulares abordan sus conflictos de maneras diferenciadas, aun cuando en algunos momentos pueden parecerse y hasta caminar juntos¹¹³. Nuestra pretensión es matizar y profundizar en las diferencias de un sistema y otro, ante la tendencia y el riesgo detectado en España de equiparar la mediación civil con la mediación penal, lo cual supone consecuencias negativas para el desarrollo de la justicia restaurativa en España, tal y como las directrices internacionales y la doctrina recomiendan (Domingo, 2013).

Por ello, vamos a detenernos para comprender las diferencias más importantes de ambos contextos y que debieran tenerse en cuenta en nuestra tarea como personas mediadoras¹¹⁴.

	MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL	JUSTICIA RESTAURATIVA
MODO DE ESTAR EN LOS CONFLICTOS (POSICIÓN MORAL)	Por lo general, suelen asumir que hay una especie de equilibrio moral entre las partes.	Asume que todas las personas participantes son agentes morales y reconoce que su responsabilidad moral puede ser compartida; sin embargo, por lo general hay un desequilibrio moral que debe ser reconocido de forma explícita. Alguien ha causado un daño y alguien ha sufrido un daño, y ese hecho se coloca en el centro del encuentro y el diálogo.
	<p>A tener en cuenta en la práctica restaurativa: Debido a este desequilibrio moral, el lenguaje neutral de la mediación civil y mercantil puede ser difícilmente entendible en los casos penales, especialmente en situaciones de violencia grave. Quien haya perdido a un familiar en un asesinato o haya sufrido un daño grave y sea invitado a reunirse y a negociar con la persona responsable del mismo, podrá encontrar ofensivo ese lenguaje neutral.</p>	
LA RESPONSABILIDAD	Igual o similar responsabilidad en los hechos.	A pesar de que todas las personas participantes puedan tener alguna responsabilidad en los hechos y los resultados, la justicia restaurativa generalmente proporciona espacio para que las malas acciones sean nombradas y tomadas como tal. Además, el proceso está

¹¹³ Véase por ejemplo un caso donde estemos facilitando una mediación civil o familiar y detectemos que se ha producido algún tipo de victimización, lo cual obliga a la persona mediadora a moverse a una perspectiva de trabajo restaurativa. Esta circunstancia desborda nuestra investigación sobre el encaje jurídico de la victimización detectada en el proceso de mediación.

¹¹⁴ Con la creencia de que a pesar de estar en el sistema penal, hay conflictos de escasa naturaleza penal, algunos de ellos vinculados a disputas en el ámbito comunitario de convivencia, y en otros muchos casos con denuncias cruzadas que suponen la vivencia personal tanto de víctima como de persona imputada. Por ello creemos en la complementariedad de la perspectiva de acción mediadora del ámbito de la mediación civil y mercantil. Esta cuestión deberá ser valorada, lógicamente, por la persona mediadora, en función de cada caso y las necesidades de las personas atendidas.

		diseñado para asegurar que se produce la rendición de cuentas de forma satisfactoria y adecuada, a través de procesos de responsabilización y reparación del daño a las víctimas.
ROL PERSONA MEDIADORA	Imagina a sus personas mediadoras como neutrales o imparciales.	Las personas mediadoras en justicia restaurativa son más propensas, en el lenguaje de David Gustafson, a considerar su función como "parcialidad equilibrada". Las personas mediadoras en justicia restaurativa no pueden ser neutrales sobre el daño que se hizo, sin embargo, deben cuidar por igual y apoyar a todas las personas participantes. De ahí que podamos hablar de multiparcialidad.
PREPARACIÓN DEL PROCESO	Muchos de los casos de mediación, requieren poca o ninguna preparación separada cara a cara con los participantes individuales o los grupos antes de un encuentro.	En la mayoría de los programas de justicia restaurativa, la preparación individual es percibida como imprescindible y arquetipo diferenciador. En los casos de violencia grave, la preparación y el seguimiento son extensos. La formación en la dinámica del trauma suele ser una parte importante de la capacitación de personas facilitadoras para los casos de violencia grave.
AGENDA DE TEMAS	Aunque el enfoque puede variar, a menudo se negocia para identificar y acordar los intereses racionalmente comprendidos.	En la justicia restaurativa se pueden incluir también intereses que abarcan lo emocional, la comprensión de sentimientos y la narración de historias personales, pudiendo ser lo central del proceso restaurativo.
ORIENTACIÓN	Mucha mediación tiende a centrarse en los resultados, aunque una formación más transformadora de la persona mediadora puede promover lo contrario.	Los acuerdos realistas y viables son importantes para la justicia restaurativa. En general, se centra más en la relación, y el proceso puede ser tan o más importante que el resultado.
BASES DE APOYO	Tendencia a basarse en normas y principios informadores	La justicia restaurativa está impulsada por principios y basada en valores
LOS TRIBUNALES	Está siendo reconocida por los Tribunales de España como apropiada para casos civiles y mercantiles.	En parte por esta asociación y por las razones aquí previamente expuestas los juzgados penales se están mostrando resistentes a su aplicación a los casos penales particularmente graves. El idioma de la justicia restaurativa es más entendible que el de la mediación en este contexto.
<p>La justicia restaurativa no es un proceso específico, sino un más bien un conjunto de principios rectores y valores, un marco para identificar y hacer frente a los daños y sus derivadas obligaciones. Y su perspectiva es más amplia que la de los modelos de mediación y encuentro.</p>		

Tabla 6. Contexto diferenciador mediación civil y mercantil vs justicia restaurativa.

Fuente: Elaboración propia a partir de Zehr (2014).

Como podemos observar del trabajo comparativo de Howard Zehr, los elementos diferenciadores se sitúan con: a) el modo de estar por parte de las personas en los conflictos; b) su responsabilidad; c) el rol que ejercemos las personas mediadoras; d) la preparación del proceso; e) la forma de estructurar los temas; f) la orientación de trabajo; g) las bases sobre las que se construyen una y otra mediación y h) la percepción de los tribunales. Estas variables y diferencias resultan de obligada referencia para diferenciar la acción mediadora de un contexto y otro, porque los contextos afectan de forma clara a la práctica restaurativa.

Pero estas diferencias pueden convertirse también en conexiones, convirtiéndose el paradigma de mediación civil y mercantil en una herramienta complementaria para la persona mediadora en función de cada caso y necesidades detectadas.

Otro ejemplo de conexión entre paradigma civil y penal, es la experiencia de mediación en conflictos familiares derivados de procedimientos archivados en los Juzgados de Violencia contra la Mujer, realizados por el Servicio de Mediación Familiar en la Ciudad Judicial de Barcelona y de l'Holspitalet de Llobregat (Soria Verde et al., 2011).

La iniciativa de esta experiencia piloto surge a partir de la necesidad de dar una respuesta judicial orientada a buscar un "suplemento" en las situaciones familiares que llegan al juzgado de VIDO y responden a conflictos familiares- relacionales de convivencia y no a una situación de maltrato, de violencia doméstica. Situaciones donde continuar con la vía judicial supone dar un tratamiento "rompedor del sistema familiar", principalmente cuando hay hijos comunes. Archivar el procedimiento sin dar una vía de gestión del conflicto que les llevó a los juzgados, y que en muchas ocasiones supone que las personas (parejas, padres e hijas...) retornen de inmediato a la convivencia con la predicción de que habrá más discusiones, con posibles nuevas denuncias y sobretodo que la relación se deteriore más y se cronifique (Guillamat y Vergara, 2009:92).

El proyecto nos demuestra que puede incluirse una perspectiva restaurativa a partir de un conflicto vinculado al ámbito civil. Que los límites legales pueden ser oportunidades para mejorar la calidad de vida de personas que han sufrido conflictos.

2. EL CONTEXTO NORMATIVO INTERNACIONAL E INTERNO

A día de hoy no existe legislación procesal que normativice la justicia restaurativa en la jurisdicción penal de personas adultas en España y seguimos en un estado de anomia legal “que hace inminente la necesidad de que el Legislador lleve a efecto una regulación en esta materia” (Álvarez Buján, 2014:107). Es importante señalar que existen algunas propuestas legales de modificación que sí la normativizarán en breve tiempo y a las que haremos referencia. La colaboración de las Administraciones y los operadores jurídicos, Fiscalía y Juzgados están permitiendo, con la colaboración de los protocolos promovidos por el CGPJ y el apoyo de las Administraciones autonómicas, que la justicia restaurativa sea una realidad en España, esperando que la necesitada reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal pueda ver la luz¹¹⁵. Por esta razón, nos parece necesario hacer referencia a distintas disposiciones normativas, incluyendo las de *soft law* o sin carácter jurídicamente vinculante, que dan soporte legal a nuestra tarea mediadora dentro del paradigma de justicia restaurativa¹¹⁶. Nos limitaremos al espacio normativo de personas adultas¹¹⁷.

2.1. ONU

- Carta de los Derechos Humanos, de 26 de Junio de 1945, en su capítulo VI, artículo 34, señala para la solución de controversias “la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos a su elección”.
- La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, de 29 de noviembre de 1985, afirma:
 - *Art.4: Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional.*
 - *Art. 5: Se establecerán y reforzarán, cuando sea necesario, mecanismos judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación mediante procedimientos oficiales u oficiosos que sean expeditos, justos, poco costosos y accesibles. Se informará a las víctimas de sus derechos para obtener reparación mediante esos mecanismos.*

¹¹⁵ Nota de lege ferenda: Haremos igualmente referencia al Proyecto de Ley de Estatuto de la Víctima, en su versión de 2014, por el que se traspondrá algunas de las disposiciones de la Directiva 2012/29 de la Unión Europea, incluyendo lo referente a la justicia restaurativa.

¹¹⁶ Es necesario añadir que sólo los convenios ratificados por el Estado y las Decisiones Marco y Directivas de la Unión Europea se consideran jurídicamente vinculantes, sin perjuicio del valor orientador y ético del resto de la normativa y textos internacionales.

¹¹⁷ Haremos una breve referencia a la realidad legislativa española sobre mediación en materia de justicia juvenil, por su valor histórico y precedente de la justicia restaurativa con personas adultas.

- *Art.6: Se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas¹¹⁸.*
 - *Art. 7: Se utilizarán, cuando proceda, mecanismos oficiosos para la solución de las controversias, incluidos la mediación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinaria o autóctonas, a fin de facilitar la conciliación y la reparación en favor de las víctimas.*
 - *Art. 14. Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.*
 - *Art. 15. Se informará a las víctimas de la disponibilidad de servicios sanitarios y sociales y demás asistencia pertinente, y se facilitará su acceso a ellos.*
 - *Art. 16. Se proporcionará al personal de policía, de justicia, de salud, de servicios sociales y demás personal interesado capacitación que lo haga receptivo a las necesidades de las víctimas y directrices que garanticen una ayuda apropiada y rápida.*
 - *Art. 17. Al proporcionar servicios y asistencia a las víctimas, se prestará atención a las que tengan necesidades especiales por la índole de los daños sufridos.*
- Las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas sobre las medidas no privativas de la libertad, de 1990. Destacan la importancia de fomentar una mayor participación de la comunidad en la gestión de la justicia penal y la necesidad de fomentar entre las personas delincuentes el sentido de su responsabilidad hacia las víctimas y hacia el conjunto de la sociedad.
 - La Resolución 1999/26, de 28 de julio de 1999, del Consejo Económico y Social titulada “*Elaboración y aplicación de medidas de mediación y justicia restaurativa en materia de justicia penal*”, en la que pide a la Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal que estudie la conveniencia de formular normas de las Naciones Unidas en mediación y justicia restaurativa e intercambiar información y experiencia sobre la mediación y la justicia reparadora y en la que se hace un llamamiento a los Estados para que formulen políticas de mediación y justicia restaurativa con el fin de establecer una cultura favorable a la mediación y a la justicia restaurativa entre los sectores de ejecución, de aplicación de la Ley, entre las autoridades judiciales y sociales y entre las comunidades locales.
 - Resolución 55/59 de la Asamblea General sobre Plan de acción sobre justicia restaurativa, de 4 de diciembre de 2000.

¹¹⁸ a) Informando a las víctimas de su papel y del alcance, el desarrollo cronológico y la marcha de las actuaciones, así como de la decisión de sus causas, especialmente cuando se trate de delitos graves y cuando hayan solicitado esa información; b) Permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses, sin perjuicio del acusado y de acuerdo con el sistema nacional de justicia penal correspondiente; c) Prestando asistencia apropiada a las víctimas durante todo el proceso judicial; d) Adoptando medidas para minimizar las molestias causadas a las víctimas, proteger su intimidad, en caso necesario, y garantizar su seguridad, así como la de sus familiares y la de los testigos en su favor, contra todo acto de intimidación y represalia; e) Evitando demoras innecesarias en la resolución de las causas y en la ejecución de los mandamientos o decretos que concedan indemnizaciones a las víctimas.

- La Declaración del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas del 18 de Abril de 2002, Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal, sobre Principios Básicos en el uso de programas de justicia restaurativa en el ámbito penal.
- Informe del Secretario General del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, de 7 de enero de 2002, sobre la reforma del sistema de justicia penal: logro de la eficacia y la equidad. La Justicia Restaurativa.
- La Resolución 2000/14 de 27 de julio de 2003, del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas sobre “Principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal”, en la que se insta a los Estados Miembros a intercambiar información sobre la mediación y la justicia reparadora.
- La Declaración de Bangkok, sinergias y respuestas: alianzas estratégicas en materia de prevención del delito y justicia penal. Reconoce la importancia de políticas, procedimientos y programas en materia de justicia restaurativa, a fin de evitar los posibles efectos adversos del encarcelamiento, reducir el número de causas penales que trabajan los tribunales y de promover la incorporación de enfoques de justicia restaurativa en las prácticas de justicia penal. 11ª Congreso de las Naciones Unidas sobre prevención del delito y justicia penal. Bangkok, Tailandia. 2005.
- Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, Viena. Serie de Manuales sobre Justicia Penal. Nueva York, 2006.
- Programa “Construyendo la Justicia Restaurativa en América Latina” del ILANUD, Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente. 2008.

2.2. CONSEJO DE EUROPA

- Recomendación R (1983) 7 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, orientada a potenciar la participación del público en la elaboración y aplicación de políticas criminales tendentes a prevenir la criminalidad y a facilitar la indemnización y la reparación a las víctimas, como una forma de sustitución de la pena privativa de libertad.
- Recomendación R (1985) 11 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, relativa a la posición de la víctima en el marco del proceso penal y del derecho penal. Recomienda a los Gobiernos revisar la legislación y las prácticas, teniendo presente que las decisiones de la justicia se habrán de tomar en consideración la reparación del daño sufrido por la víctima y todo el esfuerzo hecho seriamente por la persona autora del delito en este sentido.

- Recomendación R (1986), 12, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, relativa a las medidas para prevenir y reducir la excesiva carga de trabajo de los Juzgados.
- Recomendación R (1987) 18, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre la simplificación de la justicia penal. Recomienda a los gobiernos potenciar la aplicación de los principios de descriminalización y de intervención mínima; tomar medidas que faciliten la simplificación de los asuntos menores; y evitar, siempre que ello sea posible, la intervención judicial en primer término. Asimismo, en estos asuntos, se recomienda llegar a acuerdos de compensación entre la persona autora y la víctima y evitar la acción penal, si la primera cumple las condiciones acordadas.
- Recomendación R (1987) 21 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre la asistencia a las víctimas y la prevención de la victimización, de 17 de septiembre de 1987, recomienda a los Gobiernos de los Estados miembros:
 - Favorecer, en el ámbito nacional o en el local, experiencias de mediación entre la persona infractora y la víctima y evaluar los resultados, observando en particular hasta qué punto sirven a los intereses de la víctima.
 - Desarrollar políticas especiales para identificar los grupos particularmente vulnerables y prevenir su victimización.
- Recomendación R (1992) 16 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre las reglas europeas sobre sanciones y medidas comunitarias. Se refiere a las medidas que mantienen a la persona delincuente en la comunidad a través de obligaciones alternativas a la privación de la libertad.
- Recomendación R (1999) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa relativa a la mediación en materia penal establece unos principios que deben tener en cuenta los Estados miembros al desarrollar la mediación en materia penal¹¹⁹.
- Recomendación R (2003) 21 del Comité de Ministros del Consejo de Europa relativa a la colaboración en la prevención del delito.
- Resolución número 2 de la 26ª Conferencia de Ministros Europeos de Justicia, Helsinki, 7-8 de Abril de 2005. Entre otras consideraciones, se señala que mediante un enfoque de justicia restaurativa pueden satisfacerse mejor los intereses de las víctimas del delito, acrecentarse las posibilidades de las personas infractoras de integrarse y aumentar la confianza pública en el sistema de justicia penal.
- Recomendación R (2006) 2 del Comité de Ministros del Consejo de Europa relativa a las normas europeas en prisión, que menciona:

¹¹⁹ Cfr. sobre el impacto de esta Recomendación en Europa (Pelikan, 2004).

- Artículo 56.2. Cuando sea posible, las autoridades penitenciarias usarán mecanismos de restauración y mediación para resolver disputas con y entre las personas presas.
- Artículo 103.7. Las personas presas que lo consientan pueden participar en programas de justicia restaurativa y realizar actos de reparación por sus ofensas.
- Recomendación R (2006) 8 del Comité de Ministros sobre la asistencia a las víctimas de delitos, reconoce el potencial beneficio de la mediación para las víctimas, y también advierte de los posibles riesgos. Por ello se debe apoyar la adopción de estándares claros que protejan los intereses de las víctimas. En su artículo 13 bajo el epígrafe “Mediación” se recoge lo siguiente:
 - 13.2. Los intereses de las víctimas deben ser completa y cuidadosamente tenidos cuenta al decidir antes y durante un proceso de mediación. Deben tenerse en cuenta no sólo los beneficios potenciales, sino también a los riesgos potenciales para la víctima.
 - 13.3. Cuando la mediación se ha previsto, los Estados deberían apoyar la adopción de normas claras para proteger los intereses de las víctimas. Estos deben incluir la capacidad de las partes de dar su consentimiento libre, las cuestiones de confidencialidad, el acceso a un asesoramiento independiente, la posibilidad de retirarse del proceso en cualquier etapa y la competencia de los mediadores.
- Recomendación R (2010) 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre las normas de Libertad Condicional (*Probation*):
 - En su artículo 97, señala que cuando las agencias de libertad condicional estén involucradas en los procesos de justicia restaurativa, los derechos y responsabilidades de las personas delincuentes, las víctimas y la comunidad deben estar claramente definidos y reconocidos.

2.3. UNIÓN EUROPEA

- Decisión marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo de 2001 relativa al Estatuto de la víctima en el proceso penal (derogada por la siguiente Directiva):
 - *Artículo 10, Mediación penal en el marco del proceso penal*
 - Los Estados miembros procurarán impulsar la mediación en las causas penales para las infracciones que a su juicio se presten a este tipo de medida.

- Los Estados miembros velarán por que pueda tomarse en consideración todo acuerdo entre víctima inculpado que se haya alcanzado con ocasión de la mediación en las causas penales.
- Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la anterior Decisión marco.
 - Define la justicia reparadora como *“cualquier proceso que permita a la víctima y al infractor participar activamente, si dan su consentimiento libre para ello, en la solución de los problemas resultantes de la infracción penal con la ayuda de un tercero imparcial”* (art. 2.d).
 - No prohíbe la derivación a los procesos de justicia reparadora de ningún delito. En el art. 22.3, a pesar de que toma en consideración las posibles necesidades especiales de las víctimas de delitos graves especialmente vulnerables, y se refiere entre ellas a las de delitos terroristas, no prohíbe los procesos de justicia restaurativa en ellos.

Entre los Considerandos de dicha Directiva destacaremos lo siguiente:

- *Los servicios de justicia reparadora, incluidos, por ejemplo, la mediación entre víctima e infractor, las conferencias de grupo familiar y los círculos de sentencia, pueden ser de gran ayuda para la víctima, pero requieren garantías para evitar toda victimización secundaria y reiterada, la intimidación y las represalias. Por tanto, estos servicios deben fijarse como prioridad satisfacer los intereses y necesidades de la víctima, reparar el perjuicio que se le haya ocasionado e impedir cualquier otro perjuicio adicional.*

2.4. ESPAÑA

Actualmente en España no existe normativa legal que sustente la práctica de la justicia restaurativa en el ámbito de personas adultas¹²⁰.

El actual Código Penal de 1995 no regula la mediación. No obstante, prevé expresamente el otorgamiento de determinados beneficios jurídicos a la persona infractora que repare el daño causado a la víctima, que según los casos pueden consistir en (Consejo General del Poder Judicial, 2013:113):

- *La apreciación de la atenuante genérica del artículo 21.5, que recoge como una de las circunstancias atenuantes de la responsabilidad criminal, que el culpable haya reparado el daño ocasionado a la víctima o aminorado sus efectos en cualquier momento del procedimiento, antes del juicio oral. No puede olvidarse la apreciación de alguna de las atenuantes específicas reguladas en diversos tipos penales de la parte especial del Código.*
- *La extinción de la responsabilidad penal por el perdón del ofendido. En estos casos un proceso de mediación puede facilitar la obtención de un acuerdo con el cual el perjudicado se considere plenamente reparado y, como consecuencia retire la denuncia y el Juez o Tribunal pueda archivar la causa.*
- *Asimismo, la flexibilidad de algunos artículos del Código Penal hace posible una amplia interpretación que permite, en diferentes casos, la mediación como un instrumento muy útil para facilitar una efectiva reparación al perjudicado, favorecer la rehabilitación del infractor y en fase de ejecución, posibilitar la obtención de otros beneficios jurídicos, como la suspensión de la condena, la libertad condicional, o el indulto de la pena.*

Por otro lado destacamos también:

- La apreciación de alguna de las atenuantes específicas reguladas en diversos tipos penales de la parte especial del Código.
- El artículo 88 del Código Penal prevé que el Juez o Tribunal, previa audiencia de las partes, pueda sustituir las penas de prisión que no excedan de un año (excepcionalmente hasta dos) para la de arresto de fin de semana o multa, cuando la naturaleza del hecho, las circunstancias especiales del reo, su conducta y, en particular, el esfuerzo para reparar el daño causado así lo aconsejen.

¹²⁰ La justicia juvenil en cambio, sí permite prácticas de justicia restaurativa, como señalaremos más adelante dentro de este mismo capítulo. La Ley Orgánica 1/2004, de medidas de protección integral contra la violencia de género prohíbe la mediación en estos supuestos. Cfr. Sobre algunos efectos contraproducentes de la regulación penal y procesal (Guardiola Lago, 2009). Cabe destacar a nivel histórico y desde la perspectiva de la propia Administración de Justicia, las primeras referencias a la mediación de la "Hoja de ruta para la modernización de la justicia" que en 2009 afirmaba que "siguiendo la experiencia de otros países de nuestro entorno europeo, se contempla el impulso de la mediación como un instrumento probadamente eficaz en la resolución de conflictos por dos razones: La mediación es positiva para las partes (...) y la mediación es positiva para el sistema judicial" (Consejo General del Poder Judicial, 2009:8).

- El artículo 83.1.5 del Código Penal prevé la posibilidad de que el Juez o Tribunal pueda condicionar la suspensión de las penas privativas de libertad no superiores a dos años al cumplimiento de determinados deberes que se considere convenientes para la rehabilitación social del condenado, contando con su consentimiento y siempre que se den los requisitos del artículo 81.
- El reconocimiento a la reparación realizada por la persona presa, afectando a su libertad condicional:
 - El artículo 90 prevé que para acceder a la libertad condicional, la persona presa ha de estar clasificado en tercer grado de tratamiento penitenciario y han de darse los otros requisitos exigidos en el mismo artículo. Entre estos requisitos, se recoge como circunstancia necesaria para obtener la libertad condicional, la buena conducta y un pronóstico individualizado y favorable de reinserción social, emitido por personas expertas que el Juez de Vigilancia Penitenciaria estime conveniente.

Los esfuerzos por el desarrollo de la mediación en el ámbito judicial, ha llevado al CGPJ a publicar la guía para la práctica de la mediación intrajudicial, donde se hace referencia expresa a la incardinación y organización de la mediación penal (Consejo General del Poder Judicial, 2013):

- Desarrolla recomendaciones para la implementación e incardinación de los procesos de mediación dentro de la legislación penal vigente, explicando los protocolos de derivación a mediación según las diferentes fases del proceso penal.
- Promueve la homogeneización a nivel territorial de la implantación de la mediación dentro del proceso penal vigente.
- Explica los beneficios que conlleva devolver a la sociedad civil la responsabilidad en la resolución de sus conflictos.
- Establece una interpretación amplia de la tipología de casos derivables a mediación:
 - *Es una opinión muy generalizada que la existencia de un listado cerrado puede resultar contraproducente porque puede obstaculizar y hasta impedir el acceso a mediación de tipos no incluidos en él al crear estereotipos que operan a modo de freno automático en los operadores jurídicos para impedir una actitud más abierta y amplia ante la mediación penal (Consejo General del Poder Judicial, 2013:114).*
- Desarrolla los principios que protegen su implantación de eventuales riesgos y excesos: Voluntariedad de las partes, gratuidad, confidencialidad, oficialidad, flexibilidad y bilateralidad.

Actualmente, en la antesala de importantes reformas legales y procesales que están en curso (Ministerio de Justicia del Gobierno de España, 2014a; 2014b) debemos detener nuestra mirada a las mismas:

- Reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal – Borrador de Código Procesal Penal (Febrero, 2013).
 - Hace referencia directa a la instauración de la justicia restaurativa¹²¹, concibiéndola “no como un sustitutivo de los tradicionales fines de la justicia penal, sino como complemento necesario del que deben extraerse todas sus capacidades sin dejarlo vinculado al principio de oportunidad o al instituto de la conformidad, lo que supone una visión estrecha de la mediación, o a criterios utilitaristas o a la delincuencia menor” (Ministerio de Justicia del Gobierno de España, 2013b:7).
 - El Libro II, establece las disposiciones generales sobre las actuaciones procesales y la mediación penal, desarrollándolo en el Título VI, La mediación penal, artículos 143 a 146. Destacamos:
 - Se entiende por mediación penal “el procedimiento de solución del conflicto entre el encausado y la víctima libre y voluntariamente asumido por ambos en el que un tercero interviene para facilitar que alcancen un acuerdo”
 - La persona mediadora está sometida a secreto profesional.
 - La mediación será siempre gratuita.
- Anteproyecto de Ley Orgánica del estatuto de la víctima del delito (Agosto, 2014):
 - Supone la trasposición al derecho interno de la Directiva 2012/29/UE.
 - Hace referencia a la existencia de los servicios de justicia restaurativa, configurándolo como un derecho de las víctimas, “superando las referencias tradicionales a la mediación entre víctima e infractor y subraya la desigualdad moral que existe entre ambos” (Ministerio de Justicia del Gobierno de España, 2013a:10).
 - Artículo 15. Servicios de justicia restaurativa:

¹²¹ Véase en la Exposición de Motivos: “Justicia restaurativa no significa limitar el fin del derecho penal al indemnizatorio o reparador (satisfacer a la víctima) diluyendo las diferencias con el derecho civil, pero sí redescubrir que la reparación –concebida como algo mucho más rico que la pura indemnización económica- puede tener también unos efectos preventivos importantes. La mediación se concibe como el sistema de gestión de conflictos en que una parte neutral (mediador), con carácter técnico y en posesión de conocimientos adecuados, independiente de los actores institucionales del proceso penal e imparcial, ayuda a las personas implicadas en una infracción penal, en calidad de víctima e infractor, a comprender el origen del conflicto, sus causas y consecuencias, a confrontar sus puntos de vista y a elaborar acuerdos sobre modos de reparación, tanto material como simbólica” (Ministerio de Justicia, 2013b:7).

- Las víctimas podrán acceder a servicios de justicia restaurativa con la finalidad de obtener una adecuada reparación material y moral de los perjuicios derivados del delito cuando se cumplan los siguientes requisitos:
 - a) El infractor haya reconocido los hechos de los que deriva su responsabilidad y los perjuicios causados a la víctima;
 - b) la víctima haya prestado su consentimiento, después de haber recibido información exhaustiva e imparcial sobre su contenido, sus posibles resultados y los procedimientos existentes para hacer efectivo su cumplimiento;
 - c) el procedimiento de mediación no entrañe un riesgo para la seguridad de la víctima, ni exista el peligro de que su desarrollo pueda causar nuevos perjuicios materiales o morales para la víctima; y
 - d) no esté prohibida por la Ley para el delito cometido.
- Los debates desarrollados dentro del procedimiento de mediación serán confidenciales y no podrán ser difundidos sin el consentimiento de ambas partes.
- Las personas mediadoras y otras profesionales que participen en el procedimiento de mediación estarán sujetas a secreto profesional con relación a los hechos y manifestaciones de que hubieran tenido conocimiento en el ejercicio de su función.
- La víctima podrá revocar su consentimiento para participar en el procedimiento de mediación en cualquier momento.
- Proyecto de Ley Orgánica por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de Noviembre, del Código Penal (Noviembre, 2013).
 - Introduce como posible condición de la suspensión de la ejecución de la pena, el cumplimiento de lo acordado entre las partes tras un proceso de mediación, en los casos en que legalmente sea posible
- Anteproyecto de Ley Orgánica del Poder Judicial (Abril, 2014)
 - Hace referencia a competencia en materia de mediación por parte de la Administración de Justicia.

- Prevé el reconocimiento y ejecución en territorio español de sentencias y demás resoluciones judiciales, decisiones arbitrales y acuerdos de mediación dictados en el extranjero.

Por último debemos destacar que la única mención expresa a la mediación en la jurisdicción de personas adultas es para prohibir la mediación en asuntos de violencia de género. De hecho, la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de Diciembre de medidas de la protección integral contra la violencia de género, en su artículo 44.5 establece que quedará vedada la mediación.

De la misma manera, en el Anteproyecto de Ley Orgánica del Poder Judicial, en su art. 130.4, se manifiesta igualmente que la mediación en asuntos de violencia de género queda vedada.

3. APORTACIONES HISTÓRICAS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN ESPAÑA

Tras el estudio del contexto normativo en nuestra práctica de justicia restaurativa, nos deslizamos ahora a la dimensión histórica más cercana en el desarrollo de servicios y programas de justicia restaurativa en España.

Conocer el presente más inmediato nos obliga a hacer una mirada retrospectiva a lo que se ha hecho en los últimos años. Por ello, para comprender el nacimiento del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo en el año 2007, es útil y necesario hacer un pequeño repaso de la historia de la implantación de la justicia restaurativa en España. Mucho se ha avanzado en los últimos diez años, y mucho queda por avanzar. La publicación en el año 2013 del protocolo de mediación penal del CGPJ dando valor y lugar procesal a la justicia restaurativa en España es una muestra de ello¹²². El camino iniciado desde principios de los noventa en la justicia juvenil hasta el día de hoy, ha estado sembrado de ilusionantes proyectos piloto, por lo que haremos un recorrido por los proyectos, a nuestro juicio, más significativos¹²³.

3.1. Justicia juvenil: el impulso precursor de la justicia restaurativa en España

El primer Tribunal de Menores, nacido en el Estado norteamericano de Illinois en 1889 instaló una *Juvenile Court* en la ciudad de Chicago, diferente y separada de las comunes *Criminal Courts* para personas adultas (Sanz Hermida, 2002). Desde entonces hemos visto cómo la respuesta jurídico penal a los y las menores infractores ha ido evolucionando hacia modelos menos paternalistas y más responsabilizadores, pasando por sistemas garantistas.

¹²² Cfr. Consejo General del Poder Judicial (2013). Durante este año, de acuerdo a datos facilitados por el Consejo General del Poder Judicial, se derivaron 3.984 mediaciones penales (frente a las 2.728 de 2012) (Consejo General del Poder Judicial, 2014b). Si atendemos a las memorias del Gobierno Vasco y la Generalitat de Catalunya, observamos que durante el año 2013 se derivaron en dichas comunidades autónomas, 1.619 y 1.236 casos respectivamente, lo cual entre ambas comunidades supone un 71% del total de las derivaciones en España (Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco, 2014), y fuentes consultadas del Programa de Mediación y Reparación Penal de la Dirección General de Ejecución Penal a la Comunidad y de Justicia Juvenil de la Generalitat de Catalunya.

¹²³ Advertimos a la persona lectora sobre el adjetivo *ilusionantes*, pues la mayoría de estos proyectos de carácter piloto fueron llevados por personas profundamente comprometidas en los años noventa con el inicio de un cambio en el sistema penal, sabiendo, cada una en su medida y posibilidades, resistir a las inercias burocráticas del sistema penal y sus resistencias al cambio. Las leyes sistémicas nos recuerdan que todo sistema tiende al equilibrio y se resiste al cambio. Véase en ese sentido, la aportación de Matti Joutsen, cuyos análisis de una utilización más amplia de las alternativas en el sistema penal advierten del requerimiento de deseo político, de apoyo público, de la disponibilidad de una variada disponibilidad de medidas no privativas de libertad, de recursos y del apoyo a las personas facilitadoras (Joutsen, 1998). Son oportunas también aportaciones más actuales en el ámbito europeo, promovidas por el Foro Europeo de Justicia Restaurativa, que construyen el concepto de accesibilidad a los programas de justicia restaurativa a través de nueve factores: disponibilidad (recursos en la justicia penal, acceso igual), bases legales, criterios de exclusión y factores para favorecer la derivación, actitudes de las personas que derivan, confianza, conocimiento y acceso a la información, cooperación, apoyo financiero y estandarización de los procesos y buenas prácticas (Laxminarayan, 2014).

Veámoslo en el siguiente cuadro:

SISTEMAS ↓	Objeto	El delito es una expresión:	La intervención consiste en:	Personal	Finalidad
PROTECTOR	EL/la menor	Patológica	Tratar	Psico - social	Protectora Moralizante
WELFARE EDUCATIVO	Menor y familia	De necesidad educativa	Educar	Psico - educativo	Educativa
NORMALIZADO NO Intervencionista	Reacción social	De normalidad	Evitar la estigmatización	Comunitario	Integradora
JUSTICIA	El delito	De libre elección	Castigar	Judicial	Respeto a la Ley y al orden
REPARADOR Responsabilizante	Daño - dolor	De conflicto	Reparar el daño	Mediadores	Responsabilizar
EDUCATIVO	Intereses del menor	De conflicto social	Reparar el daño	Comunitario	Educativa

Tabla 7. Modelos en justicia juvenil.

Fuente: elaboración propia a partir de Giménez-Salinas (1998)

Es opinión generalizada, que la acción de los Tribunales Tutelares de Menores en España sirvió para muy poco, más allá de castigar y reprimir conductas antisociales. No alcanzó en la mayoría de los casos el objetivo de la rehabilitación, y ni siquiera fue efectiva en la disminución de la delincuencia entre menores, aunque lo que sí consiguió, fue transmitir una determinada ideología y convertirse en un efectivo instrumento de control social¹²⁴.

A partir de la década de los sesenta y en virtud de los profundos cambios, la mayoría de los países de nuestra área cultural modificaron la legislación de menores por considerar que ésta no estaba acorde con la realidad social del momento. Tales importantes cambios no tuvieron eco alguno en España (aún en periodo de Dictadura franquista) a pesar del fuerte y creciente desfase entre el derecho “tutelar” de menores y sus necesidades reales.

Fueron sucediéndose varios años hasta que en respuesta a diversas cuestiones de inconstitucionalidad presentadas por varios jueces de menores, una sentencia del Tribunal Constitucional de 14 de Febrero de 1991 declaró inconstitucional el artículo 15 de la ley de Tribunales Tutelares de Menores, por infringir las garantías que el artículo 24 de la Constitución Española reconoce a todos los ciudadanos y ciudadanas para todo tipo de proceso. Como consecuencia, se publicó la Ley Orgánica 4/92, Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores, con carácter de “urgencia y provisionalidad,”

¹²⁴ Véase, sobre la evolución de la atención a menores infractores e infractoras, el trabajo de Urrea Portillo (1995).

justificada, tal y como se argumentaba en su exposición de motivos por “una reforma urgente que adelanta parte de una renovada legislación sobre reforma de menores, que será objeto de medidas legislativas posteriores”.

Se optaba por una legislación que compatibiliza los principios de sanción y educación, creando un procedimiento sancionador – educativo. Era sancionador en cuanto recogía como catálogo de hechos sancionables los tipos penales del código penal vigente, y era educativo, en cuanto que el fin de la norma no era la venganza o la retribución, sino que primaba el interés del menor o la menor en la determinación de las medidas orientadas educativamente.

El nuevo Código Penal, aprobado por Ley 10/1995, de 23 de noviembre, elevó en su artículo 19 la mayoría de edad penal a los dieciocho años, dejando en suspenso en su Disposición Final Séptima ese precepto, hasta la aprobación de una Ley penal del joven y del menor, la cual llegó el año 2000 con la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores¹²⁵. Esta ley ofrecía novedades en cuanto a que se definían conceptos como conciliación y reparación del daño causado¹²⁶ y además elevaba el límite de edad aplicable de doce a catorce años.

De entre todos los programas que fueron naciendo en los años noventa en España, queremos destacar el de Barcelona, por su significación histórica¹²⁷.

El programa de mediación y reparación de Barcelona nació en Mayo de 1990 y se desarrolló en una fase de reflexión y cambio de la justicia juvenil en Catalunya y en el Estado Español. Se inscribía en un proceso en el que se proponían nuevas alternativas y programas para diversificar las respuestas de la justicia a los menores infractores, más coherentes con las nuevas tendencias de la justicia juvenil en Europa, y en consecuencia, con las recomendaciones de los organismos internacionales. El cambio residía en combinar la aplicación de nuevas formas de reacción de la justicia a las transgresiones de los jóvenes infractores y las jóvenes infractoras, con la investigación y la evaluación sobre el alcance y

¹²⁵ Cuatro años más tarde llegaba, de forma complementaria el REAL DECRETO 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, donde sí se daba contenido y forma a la mediación.

¹²⁶ Ver artículos 19 y 51 de la L.O. 5/2000.

¹²⁷ En Euskadi por ejemplo no llegó a estructurarse hasta 1999. Varios años antes, los diferentes Juzgados de Menores de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa, ya habían comenzado a desarrollar procesos de mediación y reparación. En concreto el Juzgado de Menores de San Sebastián comenzó en 1994, siendo a partir de 1997 cuando el Equipo Técnico y la Fiscalía de Menores llegaron a un acuerdo para valorar previamente la viabilidad de la mediación en todos los casos que llegaban al Juzgado. El juzgado de Menores de Bilbao lo hizo en 1997, siendo a partir de 1999 cuando lo desarrolló de forma estructurada y pactada con el Ministerio Fiscal. El Juzgado de Menores de Vitoria actuó de forma desigual, por ausencia de un criterio común con el Ministerio Fiscal, siendo desde 1998 que ya llevaba ejecutando alguna mediación de forma muy aislada (Olalde, 2000).

significado real que dicha alternativa tiene para la justicia, la persona autora, la víctima y la comunidad¹²⁸.

El programa catalán se inscribía en un proceso de transición entre un modelo residual protector y correccionalista basado en los principios del positivismo, y la apuesta por un modelo de justicia de menores garantista y responsabilizador, que potenciaba el principio de intervención judicial mínima y la desjudicialización. Un modelo que, sin perder el control del Ministerio Fiscal y de la instancia judicial sobre los derechos y garantías de las partes, se proponía impulsar el diálogo y la participación de la persona autora y la víctima en la resolución del conflicto a través de la mediación¹²⁹.

Con él se pretendía ampliar las posibilidades de intervención en medio abierto y facilitar el desarrollo de los principios básicos de actuación que regían aquellos momentos (Nogueras y Gimeno, 2012:1):

- *La responsabilización.*
- *La intervención judicial mínima.*
- *La individualización de las intervenciones.*
- *La ampliación, la diversificación de las diferentes intervenciones educativas con los menores infractores.*

Este programa se incluyó dentro de un modelo de justicia juvenil que ve al menor como un sujeto con capacidad de afrontar la responsabilidad sobre las propias acciones, y a quien es necesario confrontar con las normas sociales, respetando sus derechos y garantías. Un modelo que se plantea diversificar las respuestas de la justicia para una mejor individualización y adecuación de éstas a las características y situación de los y las menores infractoras, y que tiene como objetivo la aplicación del principio de intervención judicial mínima. Al mismo tiempo, tiene como referencia de actuación los derechos de las víctimas¹³⁰.

¹²⁸ En el sentido que proponían los puntos segundo y quinto de la Recomendación R 87(20) del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre reacción social frente a la delincuencia juvenil.

¹²⁹ 24 años más tarde del nacimiento del programa, un grupo de trabajo perteneciente al equipo de mediación de justicia juvenil, tras tres años de trabajo reflexivo y colaborativo y en el marco del programa *Compartim*, de la Generalitat de Catalunya, ha determinado que "la mediación no es suficiente para resolver la casuística atendida desde el servicio. Se entiende que la mediación es una herramienta más que puede utilizar el operador en la intervención restauradora" (Programa Compartim de Gestió del Coneixement del Departament de Justícia, 2014:55). Esto refuerza la idea que durante esta investigación estamos explicando, de trascender la mediación para insertarla en el paradigma de justicia restaurativa ampliando los procesos restaurativos a utilizar.

¹³⁰ Además de dar contenido al principio de oportunidad, ofreciendo a los y las menores infractoras, la posibilidad de reparar el daño causado a la víctima. Se realiza a instancia del Ministerio Fiscal, y en la práctica, puede comportar una alternativa al proceso judicial.

En la reparación con suspensión del fallo, el juez ofrece al menor infractor o infractora la posibilidad de suspender la medida impuesta, condicionada a una propuesta y al cumplimiento de un programa de reparación extrajudicial. Las dos formas de reparación necesitan de la participación voluntaria y activa de ambas partes para llegar a un acuerdo capaz de resolver el conflicto que hay entre ellos. Implica la responsabilización del joven o la joven respecto de las propias acciones y de sus consecuencias, como también un esfuerzo encaminado a conseguir la compensación de la víctima (Zacarés, 2009).

La historia y evolución de los programas de mediación y reparación en la justicia juvenil nos ofrecen interesantes reflexiones sobre algunas cuestiones controvertidas y sus criterios de abordaje, útiles también de alguna manera para la estructuración de un sistema de justicia restaurativa para personas adultas (Álvarez, 2013):

- El falso reconocimiento del daño y una voluntad de participación mediatizada.
- El potencial positivo y transformador para los y las menores infractoras de participar en mediación a pesar de la gravedad de la infracción, hecho que es impedido por la propia ley.
- La posibilidad de desarrollar la mediación en casos de reincidencia.
- Tener en cuenta las capacidades psicológicas y características de madurez cognitiva y social que pudieran afectar a las personas participantes
- La reparación simbólica o prestaciones en beneficio de la comunidad en casos de negativa de la víctima a participar en el proceso de mediación.

La imposibilidad de realizar procesos restaurativos en situaciones de violencia, o el uso de la víctima a favor del interés superior del menor o la menor, son habituales críticas que reciben estos programas. Conviene además advertir, que la legislación en justicia juvenil en España no cita textualmente el término justicia restaurativa, sino conciliación y mediación.

A nivel legal podemos destacar resumidamente lo siguiente:

L.O. 5/2000	
<ul style="list-style-type: none"> • Posibilita la conciliación cuando se trate de una falta o delito menos grave sin violencia o intimidación en las personas. • El equipo técnico adscrito al Juzgado de Menores realizará las funciones de mediación. 	
FASE DE INSTRUCIÓN art. 19	
<p>“...se entenderá producida la conciliación cuando el menor reconozca el daño causado y se disculpe con la víctima, y esta acepte sus disculpas...”</p>	<p>“...se entenderá por reparación el compromiso asumido por el menor con la víctima o perjudicado de realizar determinadas acciones en beneficio de aquellos o de la comunidad, seguido de la realización efectiva...”</p> <p>“ Todo ello sin perjuicio del acuerdo al que hayan llegado las partes en relación al ejercicio de la acción por responsabilidad civil derivada del delito o falta, regulada en esta Ley.”</p>
FASE DE EJECUCIÓN art. 51.	
<p>El Juez podrá dejar sin efecto la medida impuesta en cualquier momento en que se produzca la conciliación entre el menor y la víctima. Para esta conciliación se aplicarán los criterios del art. 19.</p>	
REAL DECRETO 1774/2004	
<p>Art. 5.1 d) El equipo técnico se pondrá en contacto con la víctima para que manifieste su conformidad o disconformidad a participar en un procedimiento de mediación, ya sea a través de comparecencia personal ante el equipo técnico, ya sea por cualquier otro medio que permita dejar constancia.</p> <p>Art 5. 1 f) “No siendo posible la conciliación o la reparación directa o social, o cuando el equipo técnico lo considere más adecuado al interés del menor, propondrá a este la realización de tareas socioeducativas o la prestación de servicios en beneficio de la comunidad.”</p>	

Tabla 8. La reparación del daño en la justicia juvenil.

Fuente: elaboración propia.

3.1.1. Programa de mediación e internamiento Juvenil del Centro Educativo “Andoiu” (Araba)

El Centro Educativo Andoiu, situado en la localidad alavesa con el mismo nombre, ubicado a diez kilómetros de la capital Vitoria-Gasteiz, abrió sus puertas el 1 de Agosto de 1997 para la atención residencial a menores infractoras sometidas a medidas de internamiento dictadas por los Juzgados de Menores de Euskadi. Fue el primer Centro de Internamiento para chicas, que hasta la fecha debían cumplir sus medidas judiciales en centros educativos de otras provincias de España, con lo que suponía de doble castigo. El Centro Educativo, mantiene hoy su dependencia del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, y su gestión indirecta mediante concurso público corresponde desde entonces a la Asociación Educativa *Gaztaroan Ekin*.

La Asociación Gaztaroan Ekin surge en 1.995 como resultado de la inquietud de un grupo de personas de Vitoria-Gasteiz que por razones personales y profesionales tienen adquirida una conciencia o preocupación social que se manifiesta a favor de ese sector de los menores como más desfavorecido y por tanto requiere un “plus” de atención, ya que su escasa competitividad social es respondida con una actitud defensiva,

punitiva por los distintos estamentos sociales. Esto hace que los procesos de marginación se retroalimenten y se consoliden "ad eternum" (Iturrospe, 2001:135).

Entre los años 1998 y 1999, se desarrolló un programa educativo de mediación y reparación a las víctimas de carácter educativo. El programa, supervisado por la psicóloga Ana Belén Pardo, fue desarrollado por este investigador¹³¹. Haremos breve referencia al programa piloto llevado a cabo de forma intensiva con una menor¹³².

3.1.1.1. Objetivos del programa

Objetivo general:

- Insertar en el Programa de Desarrollo Personal de una menor un programa integral de mediación que fomente su responsabilidad personal, aumentando su competencia social, en orden a conseguir un desarrollo maduro y equilibrado, y conductas de no-reincidencia.

Objetivos específicos:

1. Reflexionar sobre los hechos conflictivos más importantes para la menor.
2. Reflexionar sobre los perjudicados por esos hechos y las diferentes deudas contraídas.
3. Ejecutar los procesos de mediación, en la medida que los perjudicados lo deseen y la menor sea igualmente capaz y deseosa de ello.

Objetivos operativos:

1. Reflexionar acerca de los sentimientos en torno a las personas perjudicadas por sus hechos.
2. Definir las deudas existentes en la menor en lo referente a los hechos.
3. Identificar personas perjudicadas.
4. Identificar y comprometerse con las diferentes deudas.
5. Entrenar situaciones donde se encuentra con personas perjudicadas.
6. Realizar encuentros con las víctimas.

¹³¹ En Junio de 1999, este investigador obtuvo el Premio "Jean Pinatel" al mejor trabajo de investigación criminológica del Instituto Vasco de Criminología de la Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea. El premio fue otorgado por el trabajo de investigación para la obtención del título de Master en Criminología: "La mediación como meta en el internamiento juvenil. Análisis criminológico victimológico de un caso actual". El trabajo fue evaluado con Matrícula de Honor por su director, Antonio Beristain y ejecutado en el citado Centro Educativo Andoio para menores infractoras.

¹³² El programa no tuvo continuidad en el año 2000 por ausencia de las dos personas que habían ejecutado el proyecto piloto y la falta de personal con conocimientos para llevarlo a cabo.

3.1.1.2. Fases del programa

El programa, a grandes rasgos, se desarrollaba a lo largo de las siguientes etapas:

1. Programa de competencia social
 - A partir del modelo cognitivo social, se trabaja la conducta de la menor, al tiempo que se considera el contexto de la misma para comprender su conducta delictiva.
2. Exploración y acercamiento a las personas perjudicadas
 - Tras la adaptación de la menor al Centro, se abordan los sentimientos generados hacia las víctimas concretas. Su responsabilidad hacia el daño ocasionado y la valoración psicológica sobre su evolución personal.
3. Búsqueda del compromiso de reparación a las víctimas
 - Se individualizan las personas perjudicadas (víctimas), analizando juicios, cogniciones, sentimientos generados en torno a las mismas. Se valoran los indicios de responsabilización, así como la voluntad y capacidad de reparación.
4. Taller sobre las víctimas
 - El taller aborda las dinámicas de reparación concretas que pueden llevarse a cabo, directas o indirectas, en encuentros de mediación o no. Se desarrolla de manera conjunta con la psicóloga y se trabajan las deudas concretas.
5. Encuentro de mediación
 - En función de las posibilidades, de las necesidades estudiadas, de la voluntad de encontrarse por parte de las personas implicadas en los expedientes, se preparan los encuentros de mediación reparadora, para realizarse en el transcurso del internamiento¹³³.

3.1.1.3. Algunos resultados de la evaluación

El programa detectó los siguientes avances en la dimensión de reparación del daño de la menor:

- La menor identifica a las víctimas como personas concretas.
- Asume los daños producidos a las diferentes víctimas.
- Es capaz de reflexionar sobre lo que siente sobre ellas y,

¹³³ Durante el desarrollo del proyecto piloto no se produjo encuentro de mediación con ninguna víctima por dificultades (psicológicas) de la propia menor, además de su negativa por no sentirse preparada para ello. Meses más tarde, con otra interna del Centro Educativo, se llevó a cabo un encuentro de mediación con la menor a la que había agredido violentamente en el patio del colegio donde estudiaban y por la cual recibió una medida de internamiento semi-abierto de un año. Este encuentro se desarrolló en una sala del Instituto Vasco de Criminología, con la inestimable ayuda del maestro Antonio Beristain, director de dicho Instituto y precursor de la justicia restaurativa en España. El encuentro, de treinta minutos de duración, permitió a la menor víctima sentirse reparada por lo ocurrido. A la madre y al padre les ayudó para poder hacer algunas preguntas a la menor que suponían su recuperación de la paz y la seguridad perdida. La menor se aproximaba a su libertad, hecho que era conocido por la familia de la víctima, lo cual les preocupaba y generaba una ansiedad de manera significativa.

- Llegar a mostrar voluntad de reparar.

El objetivo de insertar el programa de mediación se vio factible de cara al futuro, siendo el mismo un hilo conductor de todo un programa de competencia social y desarrollo socio-moral que se llevaría a cabo con las menores internas.

Se consideró positivo el abordaje de éste programa una vez alcanzadas las herramientas suficientes e imprescindibles para el abordaje de la reparación, principalmente aquellas referidas a capacidades de índole psicológico, dado el proceso de crecimiento y cambio personal fruto de su minoría de edad.

Se consideró importante, además, valorar el contacto con las víctimas sin esperar a la etapa final del programa, pudiendo conectar o intercambiar intereses mutuos de manera previa a un posible encuentro.

La inserción de un área de trabajo criminológico-victimológica se valoró como necesario para trabajar aquellos datos referidos a la tipificación de los hechos, la forma de autoría, la medida impuesta, las circunstancias de los hechos, así como la actitud de las menores a las víctimas y sus indicios de responsabilización.

Se recomendaba el desarrollo final del programa de mediación con el correspondiente proceso restaurativo con la víctima en aras a promover la suspensión del fallo o medida de internamiento, valorando en términos educativos el esfuerzo realizado por las menores reparando el daño a las víctimas.

3.2. Primeras iniciativas de justicia restaurativa en la jurisdicción penal de personas adultas en España.

Valencia, Barcelona, Vitoria-Gasteiz y Logroño, son las cuatro primeras ciudades con programas piloto de mediación penal de las que se tiene conocimiento y que desarrollaron programas de mediación en la jurisdicción penal de personas adultas¹³⁴. En este apartado destacaremos igualmente otras experiencias españolas, por su singularidad y originalidad frente al resto. Nos referimos al programa de mediación penal comunitaria de la Asociación Apoyo de Madrid (2002) y el Proyecto de Mediación Penal de la Asociación Hablamos de Zaragoza (2007)¹³⁵.

3.2.1. Valencia

Valencia fue la primera ciudad española en tener una oficina de ayuda a las víctimas de los delitos en 1985. Y también fue la primera en desarrollar un programa de mediación. En 1993 nació un proyecto de mediación penal para adultos, inspirado en el Proyecto de Mediación para la reparación de Lovaina (Bélgica), formado por un equipo de dos abogados, dos trabajadoras sociales y una secretaria, pertenecientes a la Oficina de Ayuda a la Víctima, de carácter público y adscrito a los Juzgados y Tribunales de Valencia (Varona Martínez, 1996). El proyecto contó con la colaboración de un Juzgado de Instrucción y no tuvo continuidad por falta de medios humanos en 1996 (San Martín, 1997).

El proyecto tenía unas premisas básicas respecto a la persona victimaria: no reincidencia y reconocimiento de los hechos. Se presentaba la mediación como uno de los modos posibles de solución del conflicto entre la víctima y la persona victimaria, y entre ésta y la sociedad, que supone una recuperación del papel protagonista de la víctima, y posiblemente un instrumento eficaz para obtener una adecuada satisfacción de intereses, con beneficios sociales, económicos y psicológicos para ella, al tiempo que un útil instrumento de reinserción social de la persona delincuente.

El principio de legalidad, que cumple una función de garantía, no favorece a la mediación, cosa que sí sucedería con la introducción del principio de oportunidad bajo

¹³⁴ En sus programas se hacía referencia a justicia reparadora como marco teórico en el que sustentarla.

¹³⁵ A partir del año 2006, se han ido incorporando otras iniciativas como Burgos, Navarra, Andalucía, La Rioja, Andalucía y Valencia (Cruz Parra, 2014).

diversas formas (condición del proceso consistente en denuncia previa, perdón del ofendido, suspensión del proceso, etc.). Para las personas impulsoras de este proyecto, la entrada de este principio de manera reglada podría favorecer la mediación en casos de faltas y delincuencia menor (Vidosa y De Jorge Mesas, 1995).

De los 20 casos iniciales en 1993 se pasó a 60 en 1995. De éstas aproximadamente la mitad tuvieron acuerdo (Dirección General de Justicia. Generalitat Valenciana, 1996)¹³⁶. Se realizaron mediaciones tanto en asuntos de faltas como de delitos. Los acuerdos a los que se llegaron en mediación produjeron diferentes soluciones procesales: en el caso de las faltas, el no ejercicio de la acusación por parte del Fiscal y en el supuesto de delitos, la disminución de la pena al mínimo legal. Las reparaciones acordadas tenían unas veces carácter material y otras, simbólico (compromiso de no volverlo a hacer).

3.2.2. Barcelona

El Programa de mediación y reparación en la jurisdicción penal de persona adultas fue puesto en marcha por el Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya, en la ciudad de Barcelona en 1998. Durante el año 2000, la experiencia piloto continuaba extendiendo su actividad a Girona, Lleida y Tarragona. A partir de julio de 2001 se amplió el equipo de mediadores y mediadoras, fruto del convenio de colaboración entre ACDMA (Asociación Catalana para el desarrollo de la mediación y el arbitraje) y el Departamento de Justicia de la Generalitat (Generalitat de Catalunya, 1996; 1998; 2002)¹³⁷.

Este programa se inserta dentro de un modelo de justicia que ve a la persona infractora como sujeto con capacidad de afrontar por voluntad propia la responsabilidad de sus acciones con relación al conflicto y a quien es necesario confrontar con las normas sociales

¹³⁶ A este respecto véase el estudio en profundidad realizado por la investigadora Gema Varona sobre los casos de Valencia (Varona Martínez, 1996).

¹³⁷ La Asociación ACDMA, de vital importancia para el desarrollo no solo de la mediación penal, sino de la mediación en general en Catalunya, tuvo un gran protagonismo en el nacimiento de dicho programa. De hecho la comisión de penal, formada por las personas precursoras: Raimunda Palencia Guerra, Carmela Diaz i Llaría, Tera Pont i Aménos, Rosa M^a Sabate i Muntadas, Charo Soler Roque, Ansel Guillamat i Rubio, Mari Cruz Mata y Buenaventura Baiget García-Cuervo elaboraron un programa de mediación penal en 1996. Tres principios estructuraban dicho proyecto: 1º), el principio de colaboración entre el órgano judicial y el equipo de mediación. La relación entre ellos debe ser flexible, interactiva y dinámica. 2º), el principio de control por parte del órgano judicial del inicio y desarrollo del proceso de mediación por medio del mecanismo de selección y remisión de los casos por su parte y de la necesaria información que debe recibir el órgano judicial sobre la decisión de no viabilidad, conjugando el principio de información con el de independencia y autonomía de los órganos de mediación en su actividad mediadora. 3º), el principio de beneficio mutuo. Supone que el proceso de mediación suponga una solución no traumática del conflicto entre víctima y ofensor, con el doble efecto de la reparación a la víctima en el máximo grado posible y la toma de conciencia y en su caso adjudicación de beneficios en la sentencia penal para la persona infractora (ACDMA, 1996).

y penales, respetando sus derechos y garantías. Un modelo que se plantea la adecuación, siempre que sea posible, de las respuestas de la justicia a la situación de las personas infractoras.

Al mismo tiempo, tiene en consideración los derechos de las víctimas, con la voluntad de ser receptivo a su situación, y teniendo en cuenta su capacidad para abordar los conflictos que les afectan.

Este modelo nació de acuerdo con el espíritu de la Ley Orgánica 10/95 del Código Penal, que da especial valor como atenuante, al esfuerzo reparador de la persona autora, e invita a tener en cuenta los intereses de la víctima, como también los criterios de prevención, reinserción y restablecimiento de la paz social.

El programa pretende que las partes afronten el conflicto con un objetivo reparador, mediante un proceso de diálogo y comunicación, y crea las condiciones para su solución en el marco del proceso penal, desde una perspectiva más justa y equilibrada. Es un programa responsabilizador. Son las mismas personas afectadas quienes valoran el daño que se ha producido a consecuencia del delito y deciden la reparación más satisfactoria, de acuerdo con sus necesidades y posibilidades y dentro de los límites que les permite el marco legal, y con la perspectiva que su solución se decidirá en el proceso que se lleve a cabo. Es, así mismo, un programa preventivo. Pone el acento no solamente en el hecho delictivo pasado, sino también en el establecimiento de compromisos para el futuro (Generalitat de Catalunya, 1998).

El programa está orientado a aquellas personas afectadas por el delito y sus consecuencias, presunto infractor o infractora, según el momento procesal en que se aplique, y la víctima, como consecuencia de un hecho delictivo. Implica la participación voluntaria de la persona encausada o del autor-a y de la víctima en un proceso de mediación y reparación, conducido por una persona mediadora imparcial libremente aceptada por ambas partes. Y con doble finalidad:

- Que el autor o autora del hecho conozca de forma directa las consecuencias de su acción para la víctima, se ponga en situación de responsabilizarse enfrente de ésta y de reparar el daño causado. También, y como consecuencia de la reparación efectuada o del esfuerzo hecho en este sentido, que el juez o tribunal le pueda aplicar los beneficios legales correspondientes.

- Que la víctima sea escuchada, conozca su situación y el daño sufrido y que pueda ser reparada por la persona infractora.

La evolución del programa catalán, en su evaluación 2000-2001, remarcaba la importancia de la experiencia que permitía promover un cambio cultural y conceptual del modelo de justicia para todos los operadores del sistema judicial (jueces, fiscales, abogados), como también para los agentes y las agentes sociales implicadas (Generalitat de Catalunya, 2002)¹³⁸.

La calidad comunicativa y de diálogo promovido entre autor-a y víctima, así como la tranquilidad y bienestar expresado por las víctimas, son algunos de los aspectos importantes en el proceso de mediación, promoviendo un nuevo modelo de justicia más participativa, que permite a las partes afrontar de forma directa el conflicto y procura buscar soluciones. Se constata – añade la evaluación- una mayor participación de los abogados y abogadas, tanto en el acompañamiento de sus clientes durante el proceso de mediación, como fuentes de derivación y vía de entrada de casos.

Una reciente investigación del programa en Cataluña, ha demostrado que los beneficios comentados para las víctimas se mantienen, percibiendo una “gran capacidad para contribuir a los objetivos propios de la justicia restaurativa” (Tamarit Sumalla, 2013b:36). Sin embargo el programa mantiene una reducida incidencia en términos cuantitativos, por la derivación por un reducido número de jueces y juezas. A este respecto se recomienda:

La potenciación de la mediación penal debe ser una prioridad en todo programa político que tenga como objetivo reforzar la justicia como servicio público al ciudadano. Dados los resultados alcanzados por el programa de mediación penal, los responsables de su impulso y gestión deberían hacer los esfuerzos necesarios para extenderlo más allá del ámbito de las contravenciones y conseguir la colaboración de las autoridades y profesionales relacionados con la administración de justicia y la atención a la víctima (Tamarit Sumalla, 2013b: 36).

¹³⁸ Destacamos por la coincidencia histórica el nacimiento durante el año 2000 del Servicio de Mediación Penal de Sant Adrià de Besòs, con financiación de la Diputación de Barcelona y vinculado al Ayuntamiento de dicha localidad. El servicio buscaba la atención de personas presas, habitantes en dicha ciudad, entendiéndose que uno de sus objetivos “sea un modo de aproximar la justicia penal a los ciudadanos, mediante la participación activa de los autores de la infracción en el resarcimiento del daño a la víctima, con el fin de lograr el desarrollo de la tolerancia comunitaria y la aceptación de los conflictos por parte de los habitantes de un territorio...” (Sánchez Concheiro 2006:131).

3.2.3. Vitoria-Gasteiz

El Servicio de Atención a la Víctima y el Servicio de Orientación al Detenido, a iniciativa de la Dirección de Derechos Humanos y Cooperación con la Justicia del Departamento de Justicia, Economía, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y el Juzgado Decano de la Audiencia Provincial de Álava crearon en un Juzgado de Vitoria-Gasteiz en el año 1998, y de forma piloto, la primera experiencia de justicia restaurativa en Euskadi.

El proyecto fue fruto de un programa de formación, tras el cual se designó el Juzgado de Instrucción nº 4 de Vitoria-Gasteiz¹³⁹. Se estableció un periodo práctico de casos entre los meses de septiembre a diciembre, con un límite de duración de las mediaciones de tres meses, susceptibles de variación dependiendo de los propios casos.

Se trabajaron 51 casos, en su mayoría delitos leves y faltas. Aunque hubo posibilidades de abordar casos de delitos más graves, estos no fructificaron. La coordinación con los jueces y juezas (a juicio del responsable) fue realmente difícil, ya que ellas eran las personas encargadas de hacer la selección de casos y su derivación, sin posibilidad de que se desarrollara desde el propio Servicio de Atención a la Víctima. No permitían la mediación en casos de carácter grave¹⁴⁰.

La Dirección de Derechos Humanos y Cooperación con la Justicia del Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco interrumpió de forma unilateral dicho programa piloto¹⁴¹.

Los objetivos del proyecto fueron (IRSE, 1999:12):

- *Ofrecer una alternativa no punitiva o minimizadora de la respuesta penal frente a hechos definidos como infracciones penales, garantizando al mismo tiempo la protección de los bienes jurídicos, tanto de las víctimas potenciales o efectivas, como del propio infractor.*
- *Ofrecer una respuesta pacificadora o integradora, desde la perspectiva de los diversos sujetos implicados: infractor, víctima y sociedad. Para ello, la base fundamental reside en la recuperación del protagonismo e iniciativa de los sujetos directamente involucrados en el delito para enfrentarse al hecho, y para tratar de superar sus consecuencias lesivas. La reparación del daño constituirá un punto de apoyo esencial que facilite la salida pacificadora de la situación del conflicto.*

¹³⁹ Llevado a cabo por las especialistas pioneras en España, Guadalupe Pérez Sanzberro, Gema Varona y Begoña San Martín, en colaboración con los Servicios de Cooperación con la Justicia en Euskadi.

¹⁴⁰ De acuerdo a los datos facilitados por Gerardo Villar, Trabajador Social de la Oficina de Atención a la Víctima de los Juzgados de Vitoria (Olalde Altarejos, 2003).

¹⁴¹ Hay que señalar, que al frente de la Dirección que promovió la experiencia piloto se encontraba D^a María Jesús Conde (Partido Socialista de Euskadi), mientras que el cierre fue promovido por D. Juanjo Martínez Leunda (Partido Eusko Alkartasuna).

- *Contribuir al desarrollo de una justicia penal más próxima a la realidad social, a los intereses y necesidades de los individuos, que oriente su función de servicio público sobre bases menos simbólicas y más reales. Esto supone, entre otras cosas, profundizar en la colaboración entre el aparato judicial y los diversos servicios sociales –públicos y privados- que vienen trabajando de diversas maneras en atención a la demanda de sujetos en situaciones problemáticas; en particular, las de aquellos afectados por un delito, por circunstancias personales o sociales que influyen en la comisión de un delito, o por las propias consecuencias de la intervención penal.*
- *Investigar el desarrollo de futuros proyectos y en la mejora de una metodología de la mediación en el que se estudie el proceso de selección de los casos, tipos de conflicto, características y circunstancias del infractor y de la víctima, significado del conflicto y de la mediación-reparadora para las partes, daños a reparar, tipos de acuerdo, influencia del entorno social, relación víctima-infractor, opinión de jueces, fiscales y abogados, etc.*
- *Contribuir al desarrollo de una política criminal de más hondo calado democrático, partiendo del análisis y evaluación de los datos que nos proporcionen experiencias innovadoras, que, en último término, puedan impulsar reformar normativas necesarias.*

La metodología base desarrollada fue la siguiente:

El juez examina la denuncia o el atestado para su calificación. A tenor de las circunstancias que aparecen en el mismo y de acuerdo con los criterios de selección previamente acordados, el juez o la jueza podrían realizar inmediatamente la selección de aquellos casos idóneos. Envía testimonio de lo actuado al servicio de mediación junto con un oficio remisorio, al tiempo que se quedaría con el expediente original.

A la recepción del testimonio y una vez analizado detenidamente el caso, el servicio de mediación establece contacto por carta con la persona infractora a fin de tener un primer contacto que permite conocer su predisposición con respecto al posible acuerdo (en caso de no tener respuesta a la carta remitida, se llama por teléfono para concretar dicha cita). En este momento se trata con la persona las reglas establecidas, la problemática existente y los objetivos que se pretenden con la mediación. En caso de una respuesta afirmativa por parte de la persona infractora, se hace el mismo procedimiento con respecto a la víctima.

El equipo de mediación se reúne posteriormente para evaluar los resultados de los anteriores encuentros y anticipar las dificultades que puedan surgir posteriormente. Tras un periodo de reflexión se establecen pautas para hacer posible un acuerdo en el que ambas partes estén legitimadas con un posicionamiento positivo hacia el acuerdo.

Se vuelve a convocar a las partes (esta vez, si es posible juntas) a fin de narrar la historia alternativa, reflexionar sobre la misma y llegar a un primer acuerdo, con el objetivo siempre tratar de buscar soluciones y alternativas nuevas. Si las partes llegan a un acuerdo se comienza a trabajar en la escritura del mismo.

El mediador o la mediadora asume la responsabilidad de elaborar el acuerdo escrito en el que las partes estén legitimadas, que esté hecho en clave positiva, es decir, donde se indiquen conductas que puedan ser observables, que sea concreto en el tiempo y por último evaluable. Una vez elaborado se vuelve a juntar a las partes para ratificar el escrito y en su caso firmarlo, dejando claro por parte del mediador los compromisos adquiridos a través del mismo, así como las posibles acciones civiles en el caso de no cumplirse.

Por último, desde el servicio de mediación se remite el acuerdo al Juzgado competente a fin de que lo valore y en su caso se procesa al archivo de la causa.

3.2.4. La Rioja

El Proyecto Piloto de Mediación Penal con personas adultas de la Comunidad Autónoma de La Rioja, nació el año 2000, dirigido por el jurista y criminólogo Luis Gordillo Santana. El Proyecto buscaba ofrecer una alternativa a la pena clásica retributiva de carácter no punitivo, ofreciendo una respuesta pacificadora e integradora desde las perspectivas de víctima, persona victimaria y comunidad. Con la finalidad de “promover la práctica de los programas alternativos de resolución de conflictos en el marco de los Juzgados de Logroño y evaluar los resultados del desarrollo del mismo con el objetivo de valorar la futura incorporación de la figura de la mediación dentro del ordenamiento jurídico-penal” (Gordillo, 2007:338).

El proyecto fue paralizado por la Fiscalía Superior de La Rioja “al no existir un criterio unificado y uniforme en cuanto a la praxis del ejercicio de la acusación penal en relación a los asuntos que fueron derivados a mediación penal” (Gordillo, 2007:344).

Se desarrolló en la Oficina de atención a la Víctima del delito del Gobierno de La Rioja, fruto de un convenio suscrito entre el Ministerio de Justicia, el CGPJ y el Gobierno de La Rioja.

El proyecto se desarrolló bajo los principios de inmediatez, voluntariedad, confidencialidad, capacidad cognitiva y volitiva de las partes, responsabilización y universalidad.

El programa se sustenta en un modelo de Justicia Restaurativa que pretende generar espacios de diálogo entre las partes enfrentadas en relación a conflictos penales, permitiendo que éstas busquen lugares de encuentro que desemboquen en la generación de alternativas para la solución y regulación de sus propios conflictos. La fundamentación de este modelo de justicia persigue la devolución al ciudadano de la capacidad de participar activamente en la regulación de sus propios problemas (participación de la sociedad civil-comunidad); dotar a la víctima de un mayor protagonismo dentro del marco de justicia criminal conforme a las recientes orientaciones victimológicas y permitir una verdadera resocialización del victimario dentro del referido marco penal (Gordillo, 2007:340).

3.2.5. Asociación Apoyo (Madrid)

La Asociación Apoyo, es una entidad cívica surgida en 1984 del tejido social solidario en el barrio de Moratalaz, Madrid. Está compuesta por un equipo de personas de diferentes ámbitos profesionales (psicología, pedagogía, derecho, enseñanza, etc.) comprometidas con la infancia y juventud excluida desde una opción solidaria y gratuita (Asociación Apoyo, 2001). En Marzo de 1998 comenzaron a trabajar con jóvenes que sufrían problemas de drogadicción y habían cometido algún tipo de falta o delito y además, estaban dispuestos a reparar el daño a sus víctimas. Desde su integración con el tejido social, observaron que la mayoría de las víctimas no eran escuchadas ni “cuidadas” cuando acudían a denunciar los hechos: “tampoco se han encontrado arropadas cuando han acudido a ratificarse en la denuncia al Juzgado” (Sánchez Álvarez, 2002:9)

El programa enseguida empezó a dar sus frutos, permitiendo valorar como un positivo indicador de pronóstico evolutivo, de acuerdo a la citada autora, la capacidad de asumir los errores cometidos y la disposición para pedir perdón en directo a la víctima. Los tímidos pero exitosos inicios permitieron a la Asociación ir compartiendo la experiencia con responsables de servicios sociales, magistrados, fiscales y profesionales de otras áreas, para extender la experiencia a modo de proyecto a las personas adultas que tenían algún juicio por conflictos de índole penal.

Los resultados pronto empezaron a llegar, y se fueron constatando principalmente dos cuestiones (Sánchez Álvarez, 2002):

1. Que ambos han encontrado, en este espacio de mediación, respuesta a preguntas que nunca hubieran obtenido en el procedimiento penal convencional. Así las víctimas han podido dirigirse al infractor/a y preguntarle “¿por qué a mí?” o “¿por qué me hiciste esto?” o “¿era necesario hacerlo así?”. Y el infractor/a ha podido contestar a todas ellas, disminuyendo así el miedo e inseguridad en la víctima.
2. Que los dos han encontrado una vía para restablecer el diálogo social quebrado por el delito mediante la asunción de responsabilidades por ambas partes y esa reparación del daño.

Hemos de destacar que frente a los programas piloto intrajudiciales de Valencia, Barcelona y Vitoria-Gasteiz, el programa de mediación penal comunitaria de la Asociación Apoyo, se asienta sobre la base de voluntariado y supera el modelo de mediación intrajudicial anterior, destacando lo siguiente (Segovia Bernabé, 2010:21):

La mediación penal comunitaria no es, no puede ser, una mera herramienta más al servicio de la justicia penal convencional. Obliga a una recolocación crítica de todo el sistema, de los operadores jurídicos y de todos los actores sociales. En este horizonte, no cabe apostar por un único modelo de mediación intrajudicial. Más bien, la Justicia Restaurativa exige cuidar y cultivar el extrajudicial y comunitario (si bien sus resultados acaban incorporadas al proceso penal y es tutelado por el Ministerio Fiscal).

3.2.6. Asociación ¿Hablamos? (Zaragoza)

La Asociación ¿Hablamos?, nacida en 2005 desarrolla su actividad en la provincia de Zaragoza. Fue fundada por tres personas que formaban parte de Pastoral Penitenciaria. La asociación apuesta por una labor integral y sistémica en el marco de la justicia restaurativa. Nacida principalmente para desarrollar la mediación penal en la ciudad de Zaragoza, ha ido poco a poco desarrollando su actividad en el ámbito de la mediación penitenciaria, la gestión de conflictos de convivencia y los conflictos escolares (Piñeyroa Sierra, 2010).

A comienzos del año 2007 – de acuerdo al citado autor- , incardinado en la experiencia piloto del CGPJ, se puso en marcha el proyecto de Mediación Penal en la provincia de Zaragoza en colaboración con el Juzgado de Instrucción nº 4 de Zaragoza y el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2 de Calatayud.

Hemos avanzado cualitativamente en este ámbito por cuanto si bien empezamos con un modelo de mediación penal judicial, es decir, que es el juez el que decide los casos susceptibles de mediación penal, en base al catálogo de delitos y faltas consensuado con ¿hablamos?, en la actualidad y en la comarca de Calatayud hemos iniciado un nuevo modelo: el modelo de mediación penal comunitaria. Este modelo es el

propio de la asociación ¿hablamos? Y permite que cualquier persona pueda solicitar someter su caso a mediación penal (Piñeyroa Sierra, 2010:146)

La Asociación se identifica con el modelo transformativo de Bush y Folger, dando una gran importancia cualitativa a los sentimientos positivos ofrecidos por víctimas y personas imputadas tras su paso por los procesos de mediación: (...) nuevo, esperanza, cambio, vida, aprendizaje, olvido, confianza, satisfacción, reparación, paz, tolerancia, respeto, cercanía, sosiego, autoestima, etc. (Piñeyroa Sierra, Valimaña Torres, y Mateo Martínez de Albornoz, 2011).

De acuerdo a estas fuentes, durante los tres primeros años se alcanzaron unos índices de acuerdo en el 54% de las mediaciones realizadas. Se comprueba que en los casos donde los acuerdos no se alcanzaron (46%), se produjo una pacificación del conflicto, fruto de haberse encontrado en la sala de mediación.

3.3. El estado actual de la cuestión en España

Hemos podido observar que tras el nacimiento de las tres primeras experiencias, dos de las cuales no tuvieron continuidad, fue Barcelona quien mantuvo el testigo único, hasta la incorporación del SMP de Barakaldo y Vitoria-Gasteiz bajo el amparo del Gobierno Vasco. A partir del año 2007 la incorporación y apoyo del CGPJ ha sido muy importante. El desarrollo de los programas de justicia restaurativa en España sigue en crecimiento, como lo demuestra una reciente noticia aparecida en el diario *El Mundo*, con el titular “llega la mediación penal”¹⁴², que supone la recuperación de un programa de mediación en la ciudad de Valencia.

En los ámbitos de estudios de opinión, la población española parecer decantarse poco a poco por la cultura del diálogo, como aprecia el siguiente estudio del Centro de Investigaciones Sociológicas:

Pregunta: Si se viese Ud. envuelto en un conflicto con otra persona sobre sus derechos o intereses, ¿qué haría?

¹⁴² Noticia del 24 de Marzo de 2014 que hace referencia a la llegada de la mediación penal a los Juzgados de Valencia, donde el Tribunal Superior de Justicia “acepta que 23 mediadores y mediadoras asuman asuntos judicializados sobre delitos penales (Nieto, 2014).

<i>Intentar llegar a un acuerdo con ella, aunque ello supusiese alguna pérdida para Ud.</i>	57,1 %
<i>Recurrir a una tercera persona (por ejemplo, un/a amigo/a o conocido/a de ambos/as) que hallara una solución intermedia para los intereses de las dos partes</i>	14,5 %
<i>Poner el asunto en manos de los abogados y acudir a un tribunal para obtener todo lo que en justicia le corresponde</i>	21,7 %
N.S.	5,9 %
N.C.	0,8 %
	(N) 2.471

Tabla 9. ¿Qué haría si se viera envuelto en un conflicto con otra persona?

Fuente: CIS (2011:11)

El CGPJ, publica en su página web los juzgados españoles que ofrecen programas de mediación penal en el mes de noviembre de 2014:

CIUDADES – PROVINCIAS	NÚMERO DE JUZGADOS
Alicante	4
Araba/Álava	10
Barcelona	65
Bizkaia	46
Burgos	1
Cádiz	8
Gipuzkoa	30
Huelva	2
Huesca	4
La Rioja	7
Lleida	5
Madrid	24
Málaga	5
Navarra	8
Ourense	2
Palencia	8
Sevilla	4
Tarragona	7
Teruel	2
Toledo	6
Valladolid	8
Zaragoza	2
Total	258

Tabla 10. Juzgados españoles que ofrecen mediación en el ámbito penal.

Fuente: Elaboración propia a partir de Consejo General del Poder Judicial (2014a)

Se puede observar el desigual desarrollo del mismo, destacando según esta información el bajo número de la ciudad de Madrid, frente a la presencia total en el territorio de Bizkaia¹⁴³.

Desde al año 2011, a través del Servicio de Inspección del CGPJ, se viene desarrollando una labor de seguimiento e impulso de la mediación intrajudicial, en el ámbito penal, familiar, civil y mercantil. El CGPJ persigue a través de este servicio la incorporación de elementos de perfeccionamiento a la administración de justicia. De la labor inspectora realizada en los primeros dos años, se llega a tener conocimiento directo del funcionamiento de los programas de mediación desarrollados por diversos juzgados y tribunales en España. Y de ello se llega al convencimiento de que “la mediación, ya sea como alternativa a la Jurisdicción, ya sea como sistema complementario de ésta en la resolución de conflictos, constituye un instrumento eficaz para lograr ese perfeccionamiento” (Carrascosa, 2013:148).

Para el CGPJ, tras los análisis e inspecciones realizados a los servicios de mediación intrajudicial, se constatan beneficios en el abordaje del conflicto por la inexistencia de incidentes en la ejecución de sentencia y la pacificación incluso cuando no hay acta de reparación. La ciudadanía valora de manera muy alta su satisfacción en la mediación. En lo que se refiere al propio procedimiento, se llegan a las siguientes conclusiones (Carrascosa, 2013:149):

- *No es cierto que la mediación intrajudicial demore los procedimientos. La mayoría de las mediaciones se realizan en un tiempo medio, de entre uno y dos meses (desde que se celebra la sesión informativa hasta que se finaliza el procedimiento)*
- *Debe cuidarse la selección de asuntos derivados a mediación. Ello permite no malgastar el recurso y no generar expectativas irrealizables que generan más frustración.*
- *El mediador ha de ser capaz de transmitir en la sesión informativa toda la capacidad solucionadora de la mediación. Se ha comprobado que esa sesión es fundamental para la aceptación del proceso de mediación y su desarrollo posterior.*

¹⁴³ A este respecto destacamos un estudio comparativo del año 2011 sobre las características fundamentales (personal encargado, características del equipo, formación de personas mediadoras, juzgados, fecha de creación, acuerdos de colaboración, proceso de solicitud de mediación, tipologías delictivas, límites en los tipos penales mediables, tipología y lugar de la mediación, tipos de acuerdos e instrumentos de evaluación) de los Servicios de Mediación Penal de Burgos, Cataluña, Navarra, País Vasco, Alicante, Huelva, Cádiz, La Rioja y Zaragoza, donde se evidencia lo siguiente: “(...) este impulso común va acompañado de un considerable número de divergencias entre los casos particulares (en el tipo de asuntos sometidos a mediación, en la persona o institución a quien se atribuye la iniciativa del procedimiento mediador, en el tipo de procedimiento judicial y fase procesal en que se admite la mediación, en las personas u organismos a quienes se encomienda la labor de mediación, en el procedimiento seguido para mediar entre las partes, y en la formalización de los acuerdos alcanzados, su fuerza vinculante y efectos, así como el seguimiento posterior de su cumplimiento), a las que se suma la relativa dificultad de acceso a datos contrastables de los diferentes programas. Es éste un problema metodológico grave que no debe ser minusvalorado: si los diseños de los programas no permiten un contraste de la información que de ellos se obtiene, los ‘planes piloto’ proporcionan una valiosa experiencia personal a quienes participan en ellos, pero no datos contrastables útiles para verificar las ventajas e inconvenientes de las diferentes opciones, ni siquiera para acreditar de forma incontestada y no opinable las ventajas del procedimiento mediador frente a la justicia ordinaria” (Soldevilla Martínez y Guardiola García, 2011:1).

4. LOS CONTEXTOS DIRECTOS DE LA PRÁCTICA RESTAURATIVA EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN PENAL DE BARAKALDO

Cualquier práctica profesional en el ámbito de las ciencias humanas y sociales está rodeada de una serie de elementos que la pueden condicionar. En nuestro caso, desde las personas más cercanas del equipo de mediación hasta las normas internacionales, que promueven nuestra práctica, son elementos contextuales directos a tener en cuenta. En este apartado abordaremos y reflexionaremos sobre los elementos más relevantes del entorno más próximo, y que inciden de manera más directa en la tarea profesional, a saber, el contexto institucional, normativo, técnico, de la lógica de intervención restaurativa y evaluación externa¹⁴⁴.

4.1. El contexto institucional judicial: El Juzgado de Barakaldo

El Juzgado del partido judicial de Barakaldo, situado en la localidad con el mismo nombre¹⁴⁵, abarca los municipios de Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena, Barakaldo, Muskiz, Ortuella, Portugalete, Santurtzi, Sestao, Valle de Trápaga-Trapagaran (Presidencia del Gobierno Vasco, 1990).

Contiene los siguientes juzgados:

- 6 Juzgados de Primera Instancia.
- 4 Juzgados de Instrucción.
- 2 Juzgados de lo Penal.
- 1 Juzgado de Violencia sobre la Mujer.

El servicio de mediación penal, situado en la primera planta del edificio ofrece el siguiente horario de atención:

- Mañanas: de lunes a viernes, de 08:30 h. a 15:00 h.

¹⁴⁴ Véase en Anexos, las plantillas de trabajo del SMP de Barakaldo, elaboradas por los trabajadores y trabajadoras del mismo.

¹⁴⁵ "Situado en la margen izquierda de la ría, a unos 8 Km. de la capital vizcaína, se extiende en una superficie de algo más de 25 Km cuadrados. Su topografía es relativamente ondulada, con montañas de pequeña altura, entre las que destacan el Pico Argalarro (513 m.) y el Arroletza (456 m.), este último en la Cordillera de Sasiburu, así como Peñas Blancas (462 m.), Apuko (560 m.) y Burzako (443 m.). Tres ríos bañan el territorio de Barakaldo: Castaños, que, procedente de El Regato, se une al Galindo; Kadagua, que, procedente de Güeñes, marca el límite con Bilbao y tributa sus aguas a la ría en Burtzeña; y por último el Nervión, ya convertido en ría. El clima es típico vizcaíno, con suaves veranos, invierno prolongado y buen otoño. Su temperatura media anual es de 14º entre un mínimo anual de 8º y un máximo de 18º. Los vientos dominantes son de componente NO. Al norte limita con los municipios de Sestao y Trapagarán; al sur con los de Güeñes y Alonsótegi; al este, a través de la ría con Bilbao y Erandio, al oeste con los de Galdames y Güeñes" (Ayuntamiento de Barakaldo, 2014:1).

- Tardes: martes y miércoles, de 16:30 h. a 19:00 h.
- Julio y agosto: de 08:00 h. a 15:00 h.

La llegada del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo se produjo en el mes de Julio de 2007, tras las correspondientes conversaciones y negociaciones para su puesta en marcha entre los diferentes agentes principales implicados:

- D^ª Cristina de Vicente. Jueza Decana de Barakaldo y Jueza del Juzgado de lo Penal nº2.
- D^ª Maria Ángeles Montes. Fiscal Jefe de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- D. Xabier Karlos Etxebarria Zarrabeitia. Director de Ejecución Penal del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.
- D. Félix Pantoja García. Vocal del CGPJ

Esta llegada no estuvo exenta de dudas o reticencias, tal y como la propia jueza decana señalaba, pocos meses más tarde, en una Jornada de difusión celebrada en el Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia (De Vicente, 2014:8):

No escondemos que la propuesta suscitó simultáneamente curiosidad y escepticismo. No sabíamos qué es la mediación, pero nos parecía que tenía cierto componente ideológico que nos suscitaba un inicial recelo. No sabíamos para qué servía la mediación, pero nos parecía que no podía servir para mucho o que sus finalidades quedarían reducidas a un pequeño grupo de asuntos de escasa relevancia penal. También debíamos superar obstáculos conceptuales: en general a los juristas el conflicto que subyace al delito no nos importa, a veces nos incomoda y las más de las veces lo eludimos, porque nos hace perder un tiempo del que no disponemos. Nuestro foco de atención está puesto en el delito y no en las causas que lo motivan. En segundo lugar, en cuanto servidores de la ley, no nos gustan las componendas, pues decidimos en función de las circunstancias legalmente previstas y con la eficacia y límites que disponen las leyes penales. De ahí que la falta de regulación legal de la mediación constituya un obstáculo no desdeñable.

La colaboración de los jueces y fiscales en un modelo de mediación intrajudicial y conectado a los juzgados es imprescindible¹⁴⁶, de hecho la percepción de los mismos sobre la propia mediación es importante, pues los procesos restaurativos garantizan lo siguiente (Fellegi, 2013:141):

- *Existe un diálogo entre las partes.*

¹⁴⁶ Cfr. (Umbreit, 1993) sobre las estrategias de comunicación con la entidad derivadora para el incremento de las derivaciones de casos.

- *Proporciona información completa a las partes acerca de la marcha del procedimiento, los derechos, las obligaciones y los posibles resultados*
- *La persona ofensora confronta sus acciones y las consecuencias de las mismas, disponiendo la posibilidad de beneficios educativos.*
- *Hay un lugar y un tiempo suficiente para la expresión de emociones.*
- *Existe un proceso individualizado y un proceso y resultado dirigido al individuo.*
- *Lo humano se hace visible en un espacio de Derecho.*

El protocolo de funcionamiento del servicio de mediación penal¹⁴⁷ que luego comentaremos, hace alusión también al protagonismo de la Fiscalía, que junto a los Juzgados y el equipo de mediación puede ir modificando de mutuo acuerdo dicho protocolo con el fin de ir perfeccionando o corrigiendo el procedimiento.

Por parte de la Fiscalía de la Comunidad Autónoma del País Vasco, también se señalaban dudas sobre el procedimiento de mediación (Montes, 2014:2):

(...) cuando empecé a tener conocimiento de esta nueva forma de actuación, que poco a poco iba adquiriendo cierta carta de naturaleza en nuestro ámbito de trabajo, me mantuve un poco recelosa y expectante ante este nuevo reto y la forma en que se iba a desarrollar, por cuanto nuestro sistema jurídico me parecía bastante alejado de lo que, yo al menos, entendía que se pretendía mediante la mediación; y no porque me pareciera un sistema equivocado, peligroso incluso para los fines que se pretendían, sino porque, desde el punto de vista de la Fiscalía, lo consideraba inaplicable y en abierta confrontación con el principio de legalidad penal, que nos iba a impedir actuar en la forma que en unas primeras aproximaciones podía pensarse, es decir, archivar las causas o retirar las acusaciones si tras el proceso de mediación se llegaba a buen fin.

La evolución de la Fiscalía, al menos en Barakaldo fue muy positiva. Su incorporación al programa fue creciendo en respeto y colaboración, fruto de la cual las derivaciones también fueron creciendo, como podremos observar luego en el apartado dedicado a la evolución de las derivaciones.

La evaluación externa del propio SMP de Barakaldo, realizada por Gema Varona, así recogía la opinión de la Fiscalía en Barakaldo, a la hora de destacar los aspectos más positivos:

Lograr la comunicación efectiva entre personas que de otra manera nunca lo habrían hecho, bien por no conocerse ni tener oportunidad para ello, o bien porque pese a tener relación son incapaces de resolver sus problemas mediante una comunicación con empatía hacia la otra parte. A mi juicio uno de los mayores logros de la mediación se produce en estos últimos supuestos, logrando evitar para el futuro nuevos problemas entre las partes (Varona Martínez, 2009:228).

¹⁴⁷ Puede consultarse el protocolo íntegro en el apartado Anexos nº 1.

En la misma investigación se señalaban aspectos negativos por parte de la Fiscalía en Barakaldo, como por ejemplo el hecho de que algunas personas imputadas o sus personas letradas aprovecharan la mediación con el único fin de obtener ventajas penológicas. Y también se destacaba la existencia de una visión integradora por parte de algunos fiscales en el conjunto de Euskadi, sobre todo en conflictos entre personas conocidas.

4.2. El contexto institucional ejecutivo: La Dirección de ejecución penal

La Dirección de Ejecución Penal del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco¹⁴⁸, dirigida por el experto en justicia restaurativa y Profesor de Derecho Penal de la Universidad de Deusto, Xabier Karlos Etxebarria Zarrabeitia, fue la encargada de diseñar, promover y financiar el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo.

Para el Gobierno vasco, la finalidad de los servicios de mediación era la siguiente:

Los Servicios de Mediación Penal tienen como finalidad ofrecer a los Órganos Judiciales, Ministerio Fiscal y partes procesales la mediación de un/a profesional formado y con experiencia en mediación con el fin de abordar la resolución o transformación del conflicto que está en la base del asunto penal, de modo que la parte denunciante pueda obtener una adecuada reparación. La participación en el proceso y la mediación pueden tener efectos sobre la responsabilidad penal de la persona presa, en la medida en que con el proceso de mediación se alcanzan ya los objetivos de la pena (Viceconsejería de Justicia del Gobierno Vasco, 2008:28).

La Dirección de Ejecución Penal adjudicó durante el primer año de actividad (segundo semestre) la cantidad de 59.654,77 euros para la prestación del Servicio. Durante el año 2008 el presupuesto fue de 118.000 euros, 123.000 euros para el año 2009 y 126.690 euros para el año 2010.

El convenio de colaboración para la prestación del servicio de mediación penal en el partido judicial de Barakaldo fue suscrito por el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y la Asociación Centro Universitario para la Transformación de

¹⁴⁸ Durante el año 2008, corresponde al Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, a través de la Dirección de Ejecución Penal, "prestar especial atención a los sistemas de justicia complementaria alternativa, como los procedimientos de mediación, arbitraje y conciliación", tal como dispone la letra m del artículo 15 del Decreto 315/2005, de 18 de octubre, por el que se establece la Estructura Orgánica y Funcional del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad social. Igualmente, la creación de un Servicio de Mediación Penal constituye uno de los compromisos del Consejero de Justicia, Empleo y Seguridad Social ante el Parlamento al inicio de la presente Legislatura. Así mismo, el Acuerdo de Coalición, de julio de 2005, para la VIII Legislatura, en su punto 28º prevé la creación de servicios de mediación, especialmente en el ámbito penal, a fin de facilitar la resolución de conflictos por sistemas alternativos.

Conflictos GEUZ. Los compromisos de colaboración de la Dirección de Ejecución Penal permitían la puesta en marcha y continuidad del servicio¹⁴⁹.

La consejería de Justicia del Gobierno Vasco, en rueda de prensa la semana de inauguración del servicio anunciaba el nacimiento de un servicio novedoso en el estado español, que va a permitir a la Comunidad Autónoma ir situándose en la órbita de los países avanzados de Europa en la consecución de la justicia restaurativa y formar parte de las redes.

4.3. El contexto normativo: El protocolo abierto y dinámico

El contexto normativo sobre el que se construye la práctica de la mediación en el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo es el llamado “protocolo abierto y dinámico de mediación penal reparadora de la Comunidad Autónoma del País Vasco”¹⁵⁰.

A grandes rasgos el protocolo contiene:

- Delitos y faltas susceptibles de mediación.
- Posibles repercusiones penales de la mediación.
- Los criterios de derivación por parte del Juzgado o Secretario/a Judicial en fase de instrucción, enjuiciamiento o ejecución, tanto para faltas como para delitos.
- El procedimiento de inicio de la actuación.
- Las fases del proceso de mediación.
- La decisión judicial.
- El seguimiento de la reparación.

Este protocolo fue revisado periódicamente por la Dirección de Ejecución Penal, Ministerio Fiscal, el Juzgado Decano y el propio Servicio de Mediación Penal, siendo un instrumento que daba cobertura y seguridad jurídica a la relación del servicio con el órgano derivador. El carácter dinámico y abierto del protocolo permitió que las partes implicadas construyeran con flexibilidad una práctica basada en el respeto a las garantías jurídicas y a la flexibilidad.

¹⁴⁹ Los compromisos disponían lo siguiente: a) Disponer de las instalaciones necesarias para la prestación del servicio de mediación penal en el Palacio de Justicia de Barakaldo, el mobiliario y las conexiones telefónicas, de fax y de correo electrónico con su respectivo equipamiento (en todo caso, al menos de dos teléfonos, fax y fotocopiadora). b) Hacerse cargo de la papelería y demás materiales con la imagen corporativa del servicio. c) Habilitar una partida económica suficiente para sufragar los gastos anuales que el funcionamiento del servicio conlleve. d) Proporcionar un cauce permanente de comunicación con los responsables directos del Servicio de Mediación Penal. Y por último, e) cuantas otras vengán derivadas del cumplimiento de la legislación vigente.

¹⁵⁰ Dada la importancia del documento y su carácter jurídico, haremos una breve reseña en este apartado, pudiéndose consultar el protocolo entero en el apartado de Anexos. Se ha optado por proporcionar el segundo protocolo, mejorado y ampliado tras los seis primeros meses, y que sirvió de paraguas legal para todo el periodo objeto de estudio.

Este protocolo sigue siendo, con escasas modificaciones el instrumento legal sobre el que se apoyan actualmente los servicios de mediación intrajudicial. En este sentido, la ausencia de normativa legal “provoca que la derivación de casos penales a los Servicios de Mediación se realice a través protocolos que carecen de valor jurídico predicable de una ley o norma reguladora general (...). Esta situación, a mi juicio, es difícilmente conciliable con valores constitucionales como la seguridad jurídica y la igualdad de todos los ciudadanos en el acceso a las prestaciones jurisdiccionales a la que tiene derecho” (Subijana Zunzunegui, 2014:366).

El protocolo establece el circuito operativo del procedimiento de mediación penal:

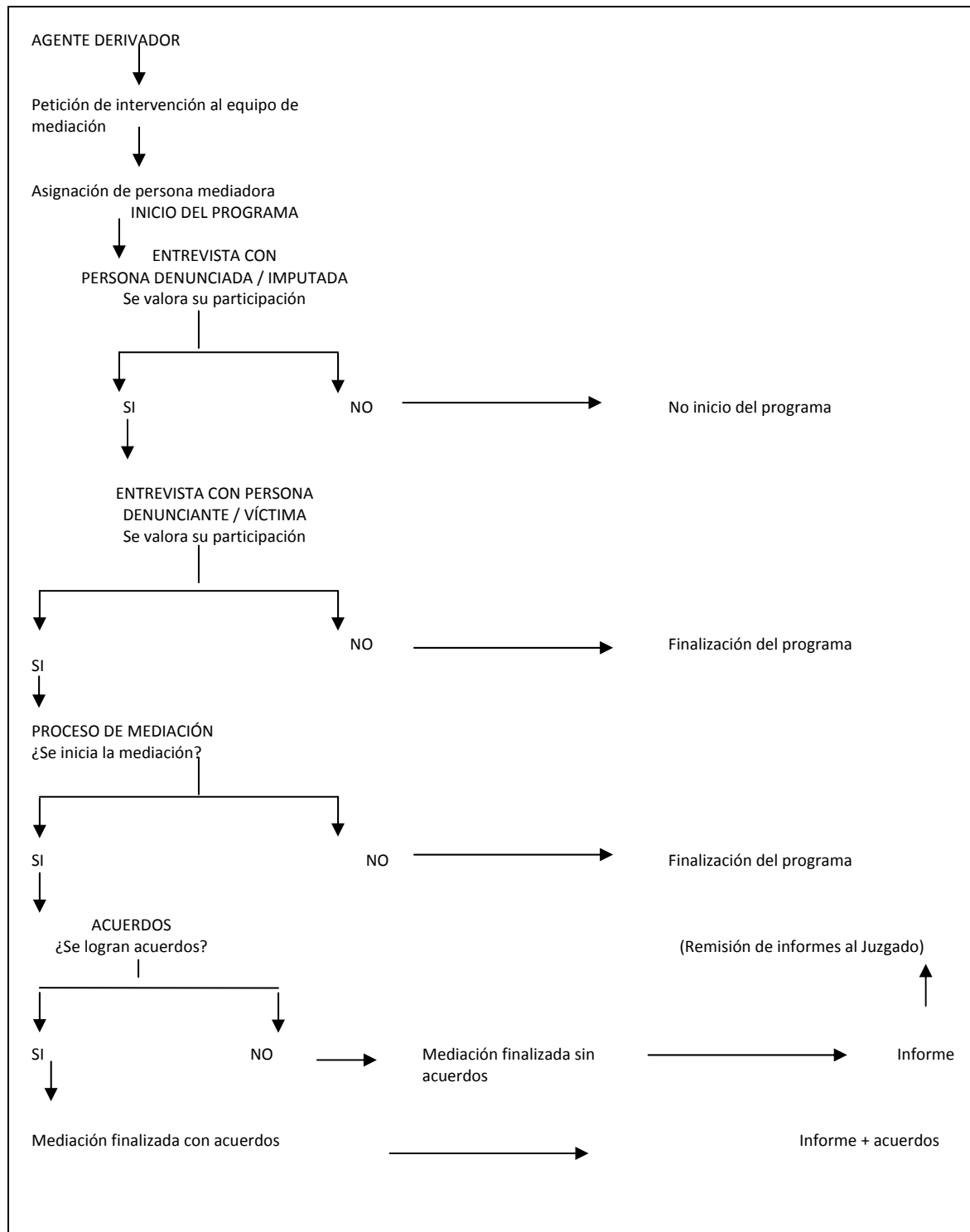


Figura 9. Circuito operativo del procedimiento de mediación penal en Barakaldo.

Fuente: Olalde, Romera, y Agirre (2007:35).

4.4. El contexto humano técnico: El equipo de mediadores y mediadoras

El equipo de mediadoras y mediadores encargado de llevar a cabo el servicio de mediación fue encomendado a la Asociación Centro Universitario de Transformación de Conflicto GEUZ¹⁵¹.

GEUZ (Centro Universitario de Transformación de Conflictos – Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate Zentroa) es un equipo de profesionales que surgió en el seno del Departamento de Procesos Psicológicos Básicos y su Desarrollo de la Facultad de Psicología de la UPV–EHU, en torno a un objetivo común: desarrollar proyectos educativos y de intervención en el campo de la resolución de conflictos y de la Cultura de Paz. Creada bajo el modelo de empresa *spin-off* en el Campus de Gipuzkoa de la UPV-EHU, bajo la dirección científica del Catedrático en Análisis y Resolución de Conflictos Ramón Alzate Sáez de Heredia.

Como misión pretende desarrollar y difundir el conocimiento sobre resolución de conflictos y aplicar métodos apropiados para su transformación en procesos sociales e individuales constructivos y pacíficos para contribuir a la consolidación de una cultura de paz.

GEUZ trabaja para contribuir a desarrollar en nuestra sociedad una cultura de paz, entendida no como una utopía libre de conflictos, sino una cultura en la cual las personas, los grupos y las naciones tienen relaciones cooperativas y productivas unas con otras, y en donde los conflictos, que surgen inevitablemente, se manejan de forma constructiva. Por ello, centra su trabajo en el desarrollo de procedimientos e intervenciones encaminadas a ayudar a las personas y colectivos a resolver/transformar sus propios conflictos y relaciones.

El convenio suscrito con el Gobierno Vasco disponía lo siguiente en lo referente al equipo¹⁵²:

- Proporcionar los medios personales y materiales necesarios para la correcta realización del servicio; las exigencias del Departamento en este apartado son como mínimo las siguientes:

¹⁵¹ Durante los cuatro años objeto de estudio, el Servicio estuvo compuesto por personas que manifestaron un gran compromiso y profesionalidad: Carlos Romera Antón, Amaia Agirre Muñoa, Cristina Alonso Monge, Jose Luis Aparicio Álvarez, Saioa Magunazelaia González, Jorge Parra Herranz e Idoia Igartua Larraudogoitia, con quienes tuve la oportunidad de trabajar.

¹⁵² Otras funciones importantes para el equipo son: a) Desarrollar las labores propias de mediación entre persona/s denunciada/s y persona/s denunciante/s. La entidad designa un Coordinador del Servicio, que tuvo como funciones la coordinación de la labor de los profesionales, la homogeneidad de los criterios de servicio y de los datos e informes que se produzcan, así como la comunicación con la Dirección de Ejecución Penal. b) Encargarse de la formación continua de los trabajadores. Al comienzo de la vigencia del Convenio se entregaba a la Dirección de Ejecución Penal un listado de las actividades formativas previstas y, al final del mismo, un listado de las actividades realizadas. c) Garantizar el horario de atención al público del servicio: de lunes a viernes de 8:30 h. a 15:00 h.; martes y miércoles de 16:30 a 19:00; durante julio y agosto de 8:00 h. a 15:00 h. Fuera de la jornada laboral los trabajadores del servicio no podrán realizar funciones de mediación penal en otros servicios o en relación con otros órganos judiciales. d) Elaborar y entregar al Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social los informes que a continuación se indican y con la periodicidad que se señala, en forma y contenido fijado desde el Departamento.

- 1 Licenciado/a, 1 Diplomado/a y 1 auxiliar administrativo¹⁵³, todos ellos con formación reglada específica en mediación.
- Para poder actuar como persona mediadora será preciso acreditar licenciatura en Derecho, Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía o diplomatura en Trabajo Social o en Educación Social, o aquella titulación que se equipare a ellas por el contenido de su formación. Además, será imprescindible demostrar una preparación específica, suficiente y continua en mediación.
- La persona mediadora tiene derecho a obtener el adecuado respeto a sus actuaciones y a actuar con libertad e independencia en el ejercicio de su actividad.
- Si lo estimara conveniente, la persona mediadora podrá proponer en calidad de consultoras la presencia de otras personas que tengan relación con la causa u objeto de la mediación, debiendo someter esta participación a la previa aceptación de las partes.
- La persona mediadora, a lo largo de su actuación, debe:
 - Respetar los principios rectores de la mediación.
 - Utilizar el procedimiento de mediación como vía para que las partes adopten soluciones aceptables.
 - Facilitar la comunicación entre las partes.
 - Propiciar que las partes dispongan de la información y el asesoramiento suficiente para alcanzar los acuerdos de forma libre, voluntaria y exenta de coacciones.
- Incompatibilidades de la persona mediadora:
 - La persona mediadora no podrá ejercer como tal cuando tenga vínculos de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el cuarto grado con alguna de las partes, exista amistad íntima o enemistad manifiesta con las partes sometidas a mediación, haya conocido ese conflicto como consecuencia del ejercicio de su profesión de origen o los intereses que se manejan sean contrapuestos a otros en los que esté interviniendo.
 - Durante el transcurso de la mediación, o una vez finalizada ésta, la persona mediadora no podrá atender a las partes en una actuación profesional diferente a la de mediación para tratar el mismo asunto, salvo que las partes expresamente lo acepten y constituyan supuestos excepcionales que deberán

¹⁵³ La asociación GEUZ optó por ausentar la figura de auxiliar administrativo y enriquecer el equipo con personas tituladas en Derecho, Psicología y Trabajo Social, compartiendo entre las mismas las tareas administrativas.

autorizarse previamente por el Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de mediación penal.

4.5. El contexto de la lógica de intervención

El proyecto de intervención del servicio desarrolla el diseño, organización, puesta en funcionamiento, seguimiento y evaluación del servicio, siguiendo el protocolo abierto y dinámico de mediación penal reparadora en la Comunidad Autónoma del País Vasco, en el Partido Judicial de Barakaldo (Olalde, Romera, y Agirre, 2007). Su objetivo general es:

Ofrecer un sistema de mediación en las distintas fases del proceso penal —instrucción, enjuiciamiento y ejecución—, de cara a que tanto la persona que ha sufrido el delito, como la que es denunciada, voluntaria y confidencialmente, y dentro del proceso penal, cuenten con la posibilidad de participar activamente en la resolución o transformación del conflicto delictivo en el que están implicados, profundizando en la comunicación, el diálogo constructivo y la toma de acuerdos consensuados que busquen la fórmula más idónea para satisfacer las necesidades personales y sociales de ambas partes, con la facilitación o asistencia de una/s persona/s mediadora/s (Olalde, Romera, y Agirre, 2007:25).

Como objetivos específicos figuran (Olalde, Romera, y Agirre, 2007:25-26):

- *Desarrollar un modelo de mediación en el ámbito penal que favorezca la toma de decisiones de las partes en relación al hecho cometido, de forma consensuada y responsable.*
- *Consolidar con los operadores jurídicos involucrados de los Juzgados de Instrucción y de lo Penal del Partido Judicial de Barakaldo, una metodología de solución colaborativa para el abordaje de determinados conflictos penales.*
- *Enriquecer el proceso resolutorio del conflicto, mediante la comunicación entre las partes y la introducción por ellas de aspectos subjetivos que suelen quedar al margen del procedimiento penal formal, consiguiendo así una mayor profundidad en la solución consensuada respecto a la mera sanción penal.*
- *Promover la responsabilización y la reparación del daño producido por la persona acusada de haber cometido una infracción penal.*
- *Dotar de protagonismo a la víctima en la resolución y transformación del conflicto que le atañe.*
- *Dotar a la persona víctima de una acción penal de un espacio seguro en el que poder expresar sus sentimientos y necesidades.*
- *Ofrecer a la víctima una reparación real en relación al daño sufrido en la acción penal.*
- *Aportar una mayor comprensibilidad a todo el proceso para ambas partes.*
- *Realizar una evaluación interna y externa del Servicio en aras de la mejora continua del mismo.*
- *Contribuir a la difusión y sensibilización de la mediación en la sociedad vasca como método eficaz, a la hora de resolver conflictos en el ámbito penal de un modo dialogante y consensuado.*

- *Contribuir a la agilización de los procedimientos judiciales, disminuir la carga de trabajo de la Administración de Justicia y favorecer la descongestión del sistema penal. En la medida en que todo el proceso se realiza controlado por los operadores jurídicos —y en última instancia el acuerdo entre las partes requiere la sanción judicial— se garantizan los derechos de todas las partes, así como el interés público inmanente al ius puniendi.*
- *Realizar un trabajo en red con los diferentes servicios de cooperación con la Justicia dependientes de la Dirección de Ejecución Penal de Gobierno Vasco. Trabajar en red con otras organizaciones y servicios sociales del Partido Judicial de Barakaldo.*
- *Colaborar en la creación de una cultura social de paz, integradora y tolerante.*

4.6. El contexto de evaluación externa

La evaluación externa de un programa de justicia restaurativa es una tarea imprescindible para la mejora de la práctica y la medición del alcance de sus logros¹⁵⁴. “Como ocurre en la mayoría de los países, las evaluaciones de los proyectos de mediación son escasas, particularmente las evaluaciones externas y continuadas en el tiempo” (Varona Martínez, 2008b:9). Las presiones de las agencias gubernamentales con sus rigores presupuestarios suelen ser obstáculos importantes para las mismas. La evaluación de los cuatro servicios de mediación penal de Euskadi, determinó los siguientes factores de sostenibilidad para su desarrollo: el marco legislativo; el compromiso continuado y compartido de los impulsores y los operadores jurídicos en sentido amplio; una planificación y apoyo financiero razonables; y el respaldo social” (Varona Martínez, 2009: 304¹⁵⁵).

El Manual sobre Programas de justicia restaurativa de la ONU, señala los siguientes descubrimientos sobre evaluaciones realizadas (ONU, 2006:86):

- *La justicia restaurativa tiene el efecto positivo de reducir la frecuencia y la severidad de los segundos delitos.*
- *Hay altos niveles de apoyo entre las víctimas de delitos y en comunidades para la reparación por parte de los delincuentes.*
- *Muchas víctimas de delitos quisieran la oportunidad de reunirse con su delincuente.*
- *Muchas víctimas de delitos y delincuentes participarían en un proceso restaurativo si se les da la oportunidad de hacerlo.*

¹⁵⁴ Véase art. 34 de la Recomendación R (1999) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa relativa a la mediación en materia penal, señalando que los Estados miembros deberían promover la investigación y evaluación en materia de mediación penal. Igualmente reseñable resulta la Directiva 2012/29/UE, cuando habla de la importancia de la evaluación de los servicios que se ofrezcan a las víctimas.

¹⁵⁵ Se puede observar que durante el año 2014, el marco legislativo no ha cambiado. Los servicios de mediación intrajudicial, además de casos de índole penal atienden casos de familiar intrajudicial. El apoyo gubernativo se mantiene y el de los operadores jurídicos, en cambio fluctúa mucho en función de personas concretas, produciéndose mucha diferencia en las derivaciones según el juzgado correspondiente. La planificación y el apoyo financiero son razonables, aunque siempre mejorables de acuerdo a la opinión de mediadores y mediadoras consultadas de forma informal. Por último, el respaldo social todavía no es muy amplio y requiere de mayor dedicación, pues los servicios están muy centrados en la tarea interna sin grandes posibilidades de creación de redes, difusión y sensibilización social.

- *Hay algún tipo de evidencia de que los procesos de justicia restaurativa pueden reducir el trastorno de estrés post-traumático entre las víctimas.*
- *En algunas jurisdicciones, las metodologías restaurativas han reducido costos de juicios y tiempo de procesos y mejorado la impartición de servicios.*
- *Es menos cierto que los procesos restaurativos pueden funcionar para mejorar las capacidades de las comunidades y familias para reparar el daño ocasionado por el ilícito penal.*

La satisfacción de las personas usuarias puede evaluarse a través de un cuestionario de cinco ítems: La imparcialidad de la personas mediadora, el grado en que la mediación ha reducido el temor a que se pueda repetir el suceso, en qué grado la mediación le permitió superar el impacto que tuvo el conflicto, la comprensión de por qué se cometió el delito o falta y si la mediación le permitió comprender los motivos de la otra persona implicada en el proceso. Además también se valora globalmente la intervención de la persona mediadora, el desarrollo de la mediación y los acuerdos alcanzados (Manzano Blanquez, Soria Verde, y Armadans Tremolosa, 2008).

En 1999, Mark Umbreit, Director del Centro de Justicia Restaurativa y Pacificación de la Universidad de Minnesota, y Robert B. Coates, recopilaron cuarenta estudios empíricos sobre la mediación víctima – persona ofensora y seis sobre las conferencias de grupo familiar. Queremos destacar los siguientes hallazgos empíricos (Umbreit, 1999a):

- Las personas participantes creen tener una mayor oportunidad de participar que si fueran al juicio.
- No hay evidencia de que se reduzcan los niveles de futuros conflictos.
- La mayoría de las personas participantes incrementa su visión positiva del sistema de justicia penal.
- Las personas ofensoras que han pasado por mediación ofrecen menores índices de reincidencia que las que pasaron por libertad a prueba.
- Las víctimas desarrollan un sentido de justicia vinculado a las dimensiones de rehabilitación, compensación y pena.
- La mayoría de las víctimas participantes volverían a hacerlo.
- 81% de acuerdos alcanzados.
- Altos niveles de satisfacción, 79% en personas ofensoras y 87% en víctimas.
- En el 93% de las mediaciones directas (cara a cara) se obtuvo un nivel de satisfacción en víctimas del 78% frente al 48% de quienes no participaron.
- Hay una mayor presencia de mediaciones indirectas.

- En casos de victimización grave, la preparación es crucial para el éxito. Las personas ofensoras perciben que encontrarse con la víctima supone la individualización del conflicto penal.
- Los casos de mediación requieren de 1/3 del tiempo frente al proceso judicial (justicia juvenil).
- Análisis de regresión realizados sugieren que los sentimientos positivos hacia la persona mediadora, la sensación de justicia y el acuerdo compensatorio, así como el deseo de encontrarse con la persona ofensora son característicos en la satisfacción de las víctimas.

Para Sherman y Strang (2007), aunque la justicia restaurativa no redujera la delincuencia, podría ser eficaz doblemente para reducir la victimización, dado que las víctimas se sitúan en el centro de la Administración de Justicia y se reduce el coste de otros servicios a las víctimas.

La institucionalización de la mediación en Europa en los años noventa se desarrolló desde la base de la creencia de que se carecían de fundamentos empíricos (Faget, 2008). La preocupación lógica de la Unión Europea por la evaluación contribuyó al deseo de las personas promotoras de que su práctica se viera reconocida y legitimada por evaluaciones contrastadas. Sin embargo, añade el citado autor, es necesario ir más allá de la simple prueba, de la lógica mayoritaria de la investigación, para demostrar que la justicia restaurativa da buenos resultados para la institución o para las personas participantes, y situarse en una lógica del descubrimiento (para identificar, por ejemplo, lo inesperado o las consecuencias perversas de la mediación o de las conferencias).

Otro estudio sobre el desarrollo de la mediación víctima-ofensor en Estados Unidos de América y Europa, a mediados de los años noventa, ha señalado los siguientes riesgos en relación a la institucionalización dentro de la justicia penal (Umbreit, 1995):

- La pérdida de la visión y los valores iniciales por las necesidades burocráticas.
- La eliminación de las sesiones de pre-mediación.
- La pérdida de confianza del propio sistema de justicia penal y el envío de casos de bagatela.
- El aumento del control social hacia aquellos casos que en ocasiones habituales y por la poca entidad delictiva, el Estado no intervendría.

Durante el periodo objeto de nuestra investigación (2007-2010) se realizaron dos investigaciones externas para la evaluación de resultados dirigidas por la Doctora Gema Varona Martínez, del Instituto Vasco de Criminología de la Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea.

La primera, pretendió “aportar información contrastada, de una forma razonablemente objetiva, verificando los objetivos y el funcionamiento del servicio de mediación penal de Barakaldo” (Varona Martínez, 2008b:101). La segunda evaluación, que abarcó además de Barakaldo, a los servicios de mediación penal de Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián, pretendió evaluar el impacto de los servicios de mediación penal y más específicamente, la valoración de estos tres aspectos (Varona Martínez, 2009:9):

- *Disminución de la victimización, en su acepción extensa;*
- *Minoración de la estigmatización de las personas denunciadas; y*
- *Satisfacción general de las partes implicadas, en un sentido amplio, así como de los operadores jurídicos, respecto de los resultados y del propio proceso mediador y reparador, inmersos en su contexto socio jurídico.*

La primera evaluación constató principalmente los siguientes hallazgos (Varona Martínez, 2008b):

- El positivo grado de satisfacción de las víctimas y las personas ofensoras participantes.
- Los efectos positivos del servicio superaban los posibles efectos negativos.
- La dinámica positiva de las personas mediadoras percibida por las personas participantes.
- Un modelo teórico integrado y con lógica de trabajo en red.
- El volumen aceptable y la entidad (incluyendo casos graves) de los casos mediados.
- Los beneficios para la administración de Justicia, las personas participantes y la propia comunidad.

A partir de las evaluaciones externas en Euskadi, se ha desarrollado una investigación proponiendo unidades de análisis para la identificación de factores inhibidores y facilitadores de los programas de justicia restaurativa tanto en la jurisdicción de menores como personas adultas. En ese sentido, el poster científico de dicha investigación concluye (Varona Martínez, Igartua, y Olalde, 2011:)¹⁵⁶:

¹⁵⁶ Póster presentado en el VIII Congreso de la Sociedad Española de Investigación Criminológica. Donostia-San Sebastián, 29 de junio – 1 de julio, 2011.

Se confirma el peso de los factores intangibles y su interacción en el desarrollo y manejo de los conflictos objeto de mediación penal desde una perspectiva restaurativa. Dichos factores no pueden medirse de forma exacta, pero sí relacionarse con capacidades y contextos que pueden potenciarse a escala micro, meso y macro, y a corto, medio y largo plazo. Esas capacidades y contextos se asocian con competencias de adaptabilidad, vínculo social, empatía, asertividad, resolución, tenacidad y creatividad. En este sentido, se destaca la importancia de favorecer contextos para soluciones inesperadas, manejando niveles aceptables de incertidumbre. Se trata, no tanto de controlar la incertidumbre, sino, desde la conciencia de su irreductibilidad, sacar partido de sus aspectos positivos.

5. REFLEXIONES EN TORNO A LOS CONTEXTOS Y SU INFLUENCIA EN NUESTRA PRÁCTICA

Como señalábamos al inicio de este capítulo, no hay práctica profesional alguna que pueda aislarse absolutamente del contexto donde está inserta. En este sentido creemos que es el contexto de la justicia penal, con sus lógicas y su propia cultura la que más condiciona y afecta a la práctica de la justicia restaurativa dentro de la misma. Aquí profundizaremos un poquito más en estos condicionantes.

El Juzgado correspondiente es el órgano derivador, el sujeto que decide la posibilidad de iniciar un proceso de mediación¹⁵⁷. Esta circunstancia da carácter de oficialidad al proceso, lo cual es percibido por las personas asistentes, quienes habitualmente comprenden que el servicio, de alguna manera pertenece al mismo Juzgado. La sensación de seguridad, formalidad y protección a las personas usuarias era vivenciada y valorada positivamente por el equipo de personas mediadoras en la primera Memoria del año 2007.

En cambio, al estar juntos el sistema de justicia restaurativa y el sistema de justicia penal, y ser el primero más joven y de menor entidad, podemos correr el riesgo de que el primero se evalué desde las lógicas del segundo. Lo explica mejor Xabier Etxebarria cuando afirma que:

No sería correcto ni útil, a mi juicio, exigir a la mediación para la conciliación y/o reparación el cumplimiento de fines que el derecho penal en realidad no cumple; o mejor dicho, no sería justo, ni útil ni correcto descalificar a la mediación penal como herramienta por que no cumple o tiene problemas que el sistema tradicional no cumple o tampoco consigue solucionar. Por ejemplo, no podemos descalificar la mediación porque no garantice un efecto cierto preventivo especial, cuando las penas, incluso la pena de prisión, tampoco pueden garantizar la prevención especial de delitos (Etxebarria, 2011:57-58).

La presencia del Servicio de Mediación dentro del propio Juzgado además ha permitido en numerosas ocasiones valorar inmediata y presencialmente la viabilidad de la derivación,

¹⁵⁷ Esta decisión se hace habitualmente en las dependencias administrativas del Juzgado correspondiente, con el visto bueno del Ministerio Fiscal. Hay otras ocasiones en que la propuesta de derivación ha sido realizada en la propia sala de vistas, suspendiendo los trámites, y en algunas ocasiones también se ha producido la derivación por parte del Juzgado que se encontraba de guardia. En este último caso el equipo de mediación, podía hacer una sesión informativa inmediata lo cual agilizaba mucho el proceso de aceptación de la mediación. Este hecho, sin duda, puede considerarse como un factor facilitador del ámbito contextual. Las lógicas del diálogo, escucha y la búsqueda de la reparación a la víctima llegan en el mismo momento en que la persona está viéndose recién entrada en un proceso judicial. La escucha y la atención empática de la persona mediadora, por sí mismas, ya provocan un efecto humanizador y tranquilizador de la persona atendida. No olvidemos además, que el lenguaje jurídico, el contexto formal de numerosas personas (juez, ministerio fiscal, secretario-a judicial, personal administrativo y en ocasiones agentes de policía o personas traductoras) suele abrumar emocionalmente a las personas asistentes. De hecho, es habitual que al poco tiempo de comenzar esa sesión informativa “de guardia” enseguida revelen a la persona mediadora la dificultad de comprender lo que está ocurriendo.

atendiendo a los criterios tanto objetivos como subjetivos del Protocolo de Mediación¹⁵⁸, así como obtener los datos de las personas con quienes el Servicio de Mediación debe ponerse en contacto.

Quizás es necesario advertir sobre la presión en los plazos temporales que ejerce el propio Juzgado con sus procedimientos. Por un lado, el hecho de que las faltas prescriban es un impedimento directo y claro al plazo con que puede estar el caso “parado” en sus procedimientos ordinarios, pero por otro lado, se percibe que las lógicas administrativas presionan a los tiempos del proceso restaurativo. En este sentido, una amplia investigación realizada en Francia, en contextos similares de mediación intrajudicial, llevada a cabo por el profesor Jacques Faget, ofrece una serie de consideraciones sobre el modo en que la lógica judicial y, por consiguiente la institucionalización, amenaza la autonomía de la práctica restaurativa. Entre ellas destacamos que “los marcos temporales de la mediación están dependiendo de las necesidades del marco temporal judicial” (Faget, 2006:163)¹⁵⁹.

Otra reflexión que debe hacerse es aquella relativa a la tendencia a asociar acuerdo de mediación y conformidad penal¹⁶⁰. Esta institución, muy diferente de un proceso restaurativo o su resultado, pone fin de forma anticipada al proceso penal, basándose en motivos utilitarios o de economía procesal (Gómez Angulo, 2006).

Supone que el acusado está de acuerdo con lo que le pide el fiscal. En ese caso el juicio acaba rápido (...). En los Procedimientos Abreviados se van generalizando los pactos por los que el Fiscal baja la pena y la Defensa muestra conformidad. En los juicios rápidos, la conformidad supone una rebaja automática de un tercio de la pena (...). En una Circular poco conocida (de 8 de Marzo de 1989), sobre criterios de suspensión de condena, la Fiscalía General del Estado señala que no puede ignorarse que el instituto de la conformidad no debe suponer merma de garantías para el reo (Segovia Bernabé, 2011:119-20).

En este sentido, era una práctica habitual que los Juzgados de lo Penal, en asuntos de delitos graves, agruparan las sentencias de conformidad en un día, algunas de las cuales provenían de mediación¹⁶¹. Es necesario advertir aquí que la persona mediadora debe informar

¹⁵⁸ Véanse los protocolos judiciales en el apartado de Anexos.

¹⁵⁹ Además de esta, Jacques Faget revela algunas más: a) el consentimiento de las personas participantes puede no darse enteramente libre por la presión judicial. b) La lectura de la denuncia por parte de la persona mediadora se hace en detrimento de la dimensión humana del conflicto, dado que se transmite una pre-construcción de la realidad derivada de la ideología profesional policial. c) La lógica jurídica de designación de una parte ofensora y otra víctima no es objetiva, principalmente en aquellos conflictos de proximidad donde los derechos son confusos y sería mejor emplear términos como persona demandada y demandante. d) La demanda implícita de productividad por parte de los magistrados conduce a las personas mediadoras a adoptar actitudes más directivas o incluso a proponer soluciones.

¹⁶⁰ De acuerdo al art. 655 de la Ley de Enjuiciamiento criminal “Si la pena pedida por las partes acusadoras fuese de carácter correccional, al evacuar la representación del procesado el traslado de calificación podrá manifestar su conformidad absoluta con aquélla que más gravemente hubiere calificado, si hubiere más de una, y con la pena que se le pida; expresándose además por el Letrado defensor, si esto no obstante, conceptúa necesaria la continuación del juicio”.

¹⁶¹ Véase los requisitos para la conformidad señalados por la Catedrática de Derecho Procesal de la Universidad de Valencia, Silvia Barona Vilar: “1) Que se solicite en el escrito de calificación la imposición de alguna pena determinada, correspondiendo la

de que una vez acabado el proceso restaurativo, el proceso penal será devuelto al propio juzgado que todavía deberá tomar alguna decisión relativa al caso. Por esta razón la información a la víctima (en caso de ausencia de abogado o abogada defensora) es necesaria, así como la colaboración con el abogado de la parte acusada, quien previamente debe informar a su representado o representada sobre las consecuencias procesales. Esta circunstancia se percibe muy importante, pues hay una tendencia al cierre emocional con la firma del acuerdo de reparación en mediación, y se vivencia con molestia e incomodidad el hecho de que los trámites con el Juzgado todavía no hayan acabado y se necesite volver unas semanas más tarde¹⁶². Es más, el escenario de la conformidad choca directamente con el de la práctica resturativa, que desde principios de horizontalidad ha permitido un protagonismo dialógico de las propias partes¹⁶³.

La conformidad lleva pareja desde hace unos años un sentimiento de polémica¹⁶⁴, “podríamos llegar a decir que se trata de un elemento o pieza extraña que, al menos a priori, no encaja en el entramado de principios procesales penales vigentes en nuestro sistema de enjuiciamiento, si bien estamos totalmente convencidos de que en la actualidad constituye

iniciativa al abogado defensor del acusado, aunque posteriormente se requiera la ratificación del mismo acusado. Se podrá plantear que el acusado entienda necesaria la continuación del juicio y no así el abogado defensor. En este caso habría que postular, ante todo, el derecho de defensa, «sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión», como dispone el art. 24.1 de la Constitución, lo que significa que, ante esta situación, debería primar la voluntad del acusado y, en consecuencia, la continuación del proceso. 2) Que la pena solicitada sea la de prisión menor (correccional). Se trata de conformidad con la pena solicitada por la acusación, o con la más grave de las solicitadas, en caso de haber varias. 3) Que el procesado manifieste su conformidad con la punición pedida, y, en el supuesto de que fueren varios los procesados, todos ellos manifestasen su consentimiento (sentencia del Tribunal Supremo de 6 de octubre de 1982). 4) Que el letrado defensor no considere necesaria la continuación del juicio. No obstante, si el órgano jurisdiccional considera que el acusador no ha formulado la calificación procedente, por error o por ignorancia, y cree que los hechos criminales constituyen jurídicamente un título de acusación que conlleve pena de mayor gravedad, ordenará la continuación del juicio (art. 655.3 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal). 5) Que se produzca en el trámite de calificaciones en el procedimiento ordinario (art. 655), es decir, en la denominada fase intermedia. 6) Que el Tribunal no estime que la calificación fuese improcedente por corresponderle otra de mayor penalidad. 7) Que cumpla con las notas señaladas, entre otras, por la sentencia del Tribunal Supremo de 1 de marzo de 1988 (RA 1511): A. Sea absoluta: es decir, no supeditada a condición, plazo o limitación de clase alguna. B. Personalísima: es decir, dimanante de los propios acusado o acusados o ratificada, por ellos, personalmente y no por medio de mandatario, representante o intermediario. C. Voluntaria: esto es, consciente y libre. D. Formal: esto es, debe reunir las solemnidades requeridas por la Ley, las cuales son de estricta observancia e insubsanables. E. Vinculante: tanto para el acusado/s como para las partes acusadoras, las cuales, una vez formuladas, han de pasar necesariamente tanto por la índole de la infracción como por la clase y extensión de la pena. F. De doble garantía: dado que, inexcusablemente, se exige anuencia de la defensa y subsiguiente ratificación del procesado o procesados -en el supuesto contemplado en el art. 655- o confesión del acusado o acusados y aceptación tanto de la pena como de la responsabilidad civil, más la consecutiva manifestación del defensor o defensores de no considerar necesaria la continuación del juicio -arts. 688 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal -“(Barona Vilar, 1994:16).

¹⁶² La agilidad de la fecha de esta sentencia de conformidad se percibe como un factor humanizador importante.

¹⁶³ En la conformidad, en cambio, “se trata de una especie de negociación secreta que se desenvuelve en dos fases. La primera entre el fiscal y el abogado. El encuentro profesional se produce entorno al ofrecimiento y aceptación de las penas mínimas, sobre la base de no discutir el relato de hechos imputados en el acta de acusación, ni la calificación jurídica, que siempre resulta indemne. En una segunda fase el abogado convence al imputado de la bondad del acuerdo, con el acicate en el juzgado de guardia de la reducción de pena. Se trata de dos diálogos verticales, escalonados, entre sujetos procesales que se encuentran en posiciones desiguales” (Sáez Valcárcel, 2004:7).

¹⁶⁴ “ (...) el garantismo nos llevaría, con justicia, a criticar una práctica cotidiana que hace que, según el Consejo General del Poder Judicial español para los años 2005 y 2006, más de la mitad de las condenas penales se resuelvan sin llegar a juicio mediante la conformidad” (Varona Martínez, 2008b:89).

una necesidad que podríamos calificar como de válvula de escape del propio sistema” (González Navarro, 2001:296).

Esta reflexión sobre la asociación entre acuerdo de reparación y conformidad nos lleva a advertir de los riesgos de instrumentalización de la práctica restaurativa. No parece adecuado usarlo como un mecanismo de sacar papel y cerrar casos de forma rápida, poniendo en entredicho la voluntariedad de participación y la toma de decisión libre de coacciones¹⁶⁵. La conversión del proceso restaurativo en un proceso para conseguir conformidades de forma más rápida, etc. nos obliga a mostrar una actitud crítica y mantener nuestros ojos abiertos y ejercer una conducta profesional que respete los ideales y los profundos valores sobre los que está construyéndose la justicia restaurativa a nivel internacional.

Simultáneamente, respecto del contexto normativo, el “Protocolo Abierto y Dinámico” produjo, a nuestro juicio, un gran sentimiento de seguridad en los operadores jurídicos, no exento de reticencias y dificultades¹⁶⁶. Imaginamos que en un futuro no muy lejano se atenderá una larga reivindicación y necesidad, una nueva ley de enjuiciamiento criminal, que probablemente abordará la necesaria seguridad jurídica de los procesos de mediación en el contexto penal, en consonancia también por lo dispuesto en la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos¹⁶⁷. La necesidad de una regulación de la justicia restaurativa era un aspecto reseñable destacado en el Informe sobre el desarrollo de la justicia restaurativa en el sur de Europa realizado por Clara Casado Coronas y financiado por la Unión Europea.

Existe un sentimiento común entre personas facilitadoras y defensoras de la justicia restaurativa en general, por el que sólo a través de una adecuada regulación a nivel de gobierno estatal, de la mediación entre víctimas y personas ofensoras en todo el país se puede tener un impacto sustancial en el sistema de justicia penal española. Esto debería funcionar simultáneamente con una planificación adecuada y la provisión de recursos no sólo para la prestación de servicios, sino también para el seguimiento de los programas (Casado Coronas, 2008b:50).

¹⁶⁵ En este sentido coincidimos con Segovia Bernabé y Ríos Martín (2008:83), cuando afirman que “queremos distanciarnos de una perspectiva meramente pragmática y utilitarista que lo reduzca a un modo de sacar papel, lograr una indemnización o conseguir una rebaja de la pena. Siendo respetables esos objetivos, son reduccionistas y acaban desvirtuando la mediación y olvidando las premisas de las que bebe y los fines más elevados a los que sirve”.

¹⁶⁶ Las cuales fueron y deben ser abordadas desde el principio de colaboración entre el Servicio de Mediación y operadores-as jurídicos, con la presencia del organismo promotor del servicio, en nuestro caso la Dirección de Ejecución Penal del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, con rol de facilitación y moderación del diálogo. Como ejemplo de esa colaboración tenemos la demanda de ampliación del plazo para la realización de la mediación (inicialmente de un mes) a dos meses.

¹⁶⁷ En especial, el artículo 27, “Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 16 de noviembre de 2015”.

El protocolo y su revisión compartida permite igualmente dotar de una credibilidad *in crescendo* al sistema de justicia restaurativa, que ve incrementado la recepción de casos, como podrá observarse en el apartado dedicado a la evolución temporal de las derivaciones. En la primera evaluación del equipo de personas mediadoras sobre el protocolo, se observaba lo siguiente (Olalde Altarejos, Romera, y Agirre, 2007):

- Necesidad de abrir la posibilidad de derivación de expedientes donde la parte perjudicada es persona jurídica.
- Hacer referencia a la posibilidad de mediación en un tipo penal, delito de lesiones, que no había sido incluido. Más cuando este es el tipo más derivado por los órganos judiciales.
- En algunos casos, el órgano judicial no estaba enviando las cartas informativas a las partes implicadas, por lo que el primer conocimiento que tenían las mismas se realizaba desde el Servicio, con la dificultad que esto conllevaba, al no estar sobre aviso las personas implicadas.
- El plazo establecido de contestación definitiva para la participación en mediación, de siete días, desde la notificación de la providencia judicial resulta demasiado corto, y necesita ser ampliado una semana más.
- Las diferencias en las decisiones judiciales en asuntos de faltas, según el Juzgado encargado de enjuiciarlas. En algunos casos se ha citado a las partes a la vista oral, dictándose sentencia, mientras que en otros, aplicándose el principio de oportunidad, se ha procedido a la libre absolución de las partes ante la incomparecencia de las mismas a la vista oral.

Para cerrar estas reflexiones sobre los contextos y su influencia en nuestra práctica, procedemos ahora con las características del equipo de justicia restaurativa, cuya multidisciplinariedad se ve imprescindible. El equipo profesional debe tomar conciencia de su propio rol dentro de ese sistema, de lo contrario puede actuar de tal manera que se mantendrá la homeóstasis del sistema penal, favoreciendo que el mismo siga funcionando tal y como es (Dyck, 2008). Por ello es importante la interdisciplinariedad y la conexión con los sistemas de protección social, porque ello coadyuvará al abordaje de las profundas raíces de los conflictos nacidos de estructuras conflictuales de clase, raza, etnia, y género¹⁶⁸. De hecho,

¹⁶⁸ Para ello el citado autor propone que los programas de justicia restaurativa inviertan tiempo y energía en el desarrollo de relaciones responsables con la abogacía y los grupos de acción y movilización social de nuestras comunidades. A ello pueden añadirse dinámicas de mesas redondas en la comunidad más cercana con aquellas personas que trabajan con las clases desposeídas de derechos económicos, grupos minoritarios, mujeres, víctimas de los delitos, infancia, personas mayores y

la forma en que se estructure el sistema de justicia restaurativa puede sólo abordar aquellas consecuencias de la violencia estructural y la injusticia social, pero no sus orígenes. Por esa razón, resulta apropiado una dimensión radical¹⁶⁹ que pretenda ayudar a aquellas personas atrapadas en conductas y tendencias conductuales violentas en su rehabilitación y reintegración (Gil, 2008).

La conexión con el sistema de protección social entronca con las teorías estructuralistas sobre los conflictos. Sin embargo, las tensiones entre individualismo y estructuralismo no son resueltas todavía por la justicia restaurativa. La mayoría de la práctica restaurativa que investiga esta obra se sitúa en el plano de la interacción individual. Tal y como Cheldelin, reconoce, citado por Langdon (2007:21):

Aquellos que creen que la mayoría de los conflictos ha sido creados en las mentes de las personas y se mueven por determinados tipos de disposiciones actitudinales y conductuales se inclinarán más hacia el individualismo metodológico. Quienes creen más que los conflictos se generan en respuesta a complejos procesos de inclusión o exclusión de la política, la economía, los recursos sociales y culturales, se inclinan por adoptar una orientación estructural hacia la teoría y práctica del conflicto.

En la práctica, durante el periodo objeto de estudio, las tres personas mediadoras han pertenecido originariamente a las disciplinas del Derecho, Psicología y Trabajo Social¹⁷⁰. Estas profesiones son habitualmente aceptadas para el ejercicio de la mediación familiar en el ámbito de las leyes autonómicas de mediación familiar¹⁷¹.

En el capítulo de las lentes éticas para la práctica abordaremos las obligaciones, facultades y otras consideraciones deontológicas de la persona mediadora. Pero sí queremos referenciar que una vez que en España ya se ha legislado para la práctica de la mediación civil,

cualquier persona que pudiera sentirse en proceso de marginación social. Otra interesante aportación es el trabajo interdisciplinar que permita una visión más amplia e integral de lo ocurrido. Su última propuesta gira en torno al desarrollo de procesos más circulares y amplios de la propia mediación, véanse los círculos y las conferencias, para que las consecuencias de los delitos puedan ser abordadas a través de otras personas que se hayan visto afectadas (Dyck, 2008).

¹⁶⁹ Véase el concepto radical en consonancia con la primera acepción del Diccionario de la Lengua Española: "Pertenciente o relativo a la raíz" (Real Academia Española, 2014).

¹⁷⁰ La presencia de profesionales del trabajo social, siendo muy escasa en los actuales servicios de mediación intrajudicial tanto en Euskadi como Cataluña, es una necesidad importante para un modelo de intervención restaurativa multidisciplinar. Se trata de proponer personas profesionales de la justicia restaurativa, que no sean sólo receptoras de casos y conflictos de índole penal, sino agentes de cambio social, que confrontan la violencia socio-estructural, la opresión y la justicia (Gil, 2008), lo cual se puede hacer colaborando con los sistemas de protección social, seña de identidad profesional del Trabajo Social. En ese sentido también se ha pronunciado la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ) en su guía para una mejor implementación de las recomendaciones existentes en materia de mediación penal, recomendando a los Estados Miembros tomar medidas para aumentar la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras sociales a la justicia restaurativa. (CEPEJ, 2007). De hecho la mediación penal en comparación con otras áreas de la mediación permite entrar en contacto con un mayor número de personas, además del juez y el abogado, ya presente en materia civil, está la policía, el Ministerio Público, las organizaciones de apoyo a las víctimas y los trabajadores sociales también pueden tener un papel clave que desempeñar (Lhuillier y CEPEJ, 2007).

¹⁷¹ No así en cambio en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, cuyo artículo 11.2 del estatuto del Mediador establece como uno de los requisitos estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación.

esta puede tener pocas vinculaciones con la penal, como así lo afirma, en un estudio nacional sobre el estatuto del mediador, Sáez Rodríguez (2008:331):

El desarrollo de la actividad desplegada en torno a la Mediación Familiar y la Mediación Penal y Penitenciaria por parte de dos equipos de trabajo distintos, con integrantes, metodología y contenidos bien diferenciados podría sugerir que el tratamiento del régimen jurídico al que hayan de estar sometidos el mediador familiar y el mediador penal, pudiera o debiera no ser el mismo.

Por último queremos cerrar esta reflexión sobre los contextos influyentes en nuestra práctica con la referencia a la importancia de una evaluación periódica externa que permita un estudio profundo de la calidad, de los índices de satisfacción, y de las dificultades de la práctica que asiente la corrección de las deficiencias. Una evaluación que posibilite medir la satisfacción de los intereses y necesidades de las víctimas y contribuya también a la detección de las necesidades formación del equipo de personas mediadoras¹⁷².

¹⁷² De acuerdo a la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos

6. LOS CONTEXTOS DE LA PRÁCTICA DE LOS ENCUENTROS RESTAURATIVOS.

Hemos centrado hasta ahora nuestro análisis contextual en la práctica del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo. Se ha reflexionado sobre el contexto más cercano en una práctica restaurativa situada en el Juzgado de Barakaldo, los contextos legales nacionales e internacionales, la influencia del contexto histórico y los contextos más directos que afectan a la práctica del día a día. En este apartado hacemos un giro copernicano, para acercarnos a una experiencia limitada en el número de casos (catorce) y centrada en victimización terrorista. Vamos a observar y estudiar los contextos contiguos a esta experiencia, en la cual este investigador ha tenido oportunidad de participar en calidad de facilitador.

Los encuentros restaurativos entre víctimas y personas condenadas por terrorismo y pertenecientes a la Organización Armada ETA, fueron realizados durante los años 2011 y 2012, quedando dos encuentros pendientes¹⁷³. Se realizaron en un contexto histórico donde ETA, acababa de anunciar el cese definitivo de su actividad armada y fueron dirigidos por la abogada y mediadora Esther Pascual Rodríguez¹⁷⁴.

El contexto institucional estuvo construido inicialmente por la Dirección de Atención a Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco, el Ministerio de Interior y la Dirección General de Instituciones Penitenciarias de España, la Dirección del Centro Penitenciario de Nanclares de la Oca (Álava/Araba) y algunos funcionarios de prisiones tanto de la prisión de Nanclares la Oca como de Villabona (Asturias). Este contexto institucional apoyó la iniciativa durante el mandato del gobierno socialista presidido por Jose Luis Rodriguez Zapatero, concluyendo su legislatura en el mes de diciembre de 2011. Tras la incorporación del nuevo gobierno popular, presidido por Mariano Rajoy, los encuentros dejaron de tener ese apoyo institucional y aunque nunca fueron prohibidos, los obstáculos que se interpusieron para mantener las condiciones técnicas previamente pactadas fueron innumerables¹⁷⁵. El nuevo gobierno propuso un nuevo

¹⁷³ Cfr. (Simón, 2014), dos viudas de atentado terrorista relatan sus vivencias, tras haberse abortado sus encuentros restaurativos con quien asesinó a sus maridos, por el Ministerio de Interior del Gobierno de España.

¹⁷⁴ "(...) el programa de encuentros restaurativos no se desarrolló como resultado de la reflexión que se venía haciendo en torno a una adecuada estrategia en una política penitenciaria que ayudara al final del terrorismo. No fue un proceso de laboratorio, ni siquiera un laboratorio de ideas. La Institución Penitenciaria tiene siempre como objetivo la reinserción de las personas que han cometido delitos, pero, en el caso de los delitos de terrorismo, no se había avanzado mucho más allá de vincular el proceso de reinserción de los condenados a su alejamiento explícito de ETA, al reconocimiento del daño causado y al compromiso de reparación a las víctimas – que es lo que dice la Ley – "(Urkijo, 2014:3).

¹⁷⁵ Véase un exhaustivo y profundo análisis de la incidencia de los poderes públicos en los encuentros restaurativos en Castilla (2013).

programa de trabajo a través de los “encuentros reparadores” que a diferencia de los anteriores debían promoverse a iniciativa de las propias víctimas del terrorismo¹⁷⁶.

En el contexto normativo debemos señalar que no hubo ningún protocolo normativo directo que regulara dicha práctica, si bien se consideraron estándares internacionales y generales a los cuales ya nos hemos referido en el apartado normativo. Una de las premisas sobre las que participaron las víctimas en esta experiencia fue la ausencia de beneficios penitenciarios fruto de la participación en los encuentros. Las normas básicas fueron las de respeto mutuo, voluntariedad de las personas participantes, confidencialidad e imparcialidad de la persona mediadora.

Los encuentros fueron llevados a cabo por un equipo multidisciplinar¹⁷⁷, que trabaja en co-mediación, y pertenecientes a categorías profesionales diferentes (abogacía, trabajo social, psicología, sacerdocio), si bien se acusa un claro predominio de quienes proceden del mundo del derecho penal. El equipo trabajó en el anonimato y la absoluta confidencialidad durante el desarrollo de la experiencia. Este contexto facilitador de protección al anonimato del equipo, fue también posible por la construcción de una “comunidad del anillo”. Un círculo de relaciones personales establecido en torno a todos los facilitadores y facilitadoras que “posibilitó este pequeño milagro de los encuentros, basado esencialmente en la confianza total y absoluta entre sus integrantes” (Urkijo y Gallizo, 2013:322).

El programa de encuentros restaurativos tuvo una evaluación interna a través de cuestionarios a personas presas y seguimientos telefónicos a las víctimas participantes. A través de la información obtenida, se pudo constatar un alto grado de satisfacción de la experiencia. En las víctimas los sentimientos de alivio, paz interior, descanso, tranquilidad fueron constantes, no solamente en el plazo corto sino también en el largo, una vez transcurridos los mismos. En el lado de la parte ofensora, los victimarios participantes constataron la importancia del encuentro en la asunción de su responsabilidad y el cierto alivio por la reparación simbólica ofrecida al familiar de la persona asesinada.

Así lo narraban algunos de los victimarios en los cuestionarios¹⁷⁸:

¹⁷⁶ En su nuevo programa se señala que “la aceptación del encuentro partirá siempre de la víctima, que tendrá que ser la directamente perjudicada por el delito o sus allegados más cercanos. (...) A nivel jurídico considera que se reconocen efectos jurídicos a la solicitud de perdón a las víctimas como acceso al tercer grado (Ministerio de Interior del Gobierno de España, 2012).

¹⁷⁷ Que se incorpora a la tarea tras los primeros encuentros facilitados exclusivamente por Esther Pascual. Véase, sobre la persona mediadora Santos Itoiz (2013).

¹⁷⁸ Fuente: Cuestionarios escritos realizados por victimarios participantes en encuentros restaurativos. Inédito.

- (...) puedo asegurar que ha sido muy positivo para mí. Ayuda a mirar la vida y el futuro con otra perspectiva, sobre todo en el plano humano, pues éstos encuentros crean empatía entre víctima y victimario y ayudan a cicatrizar las heridas de tanto sufrimiento y humanizar a las personas.
- Pienso que ha sido positivo. Lo que hice en el pasado estuvo mal y fue entre otras muchas cosas un gravísimo error, no quiero reescribirlo, no quiero utilizar palabras que lo disfracen, lo confundan o lo escondan, no pretendo observar mi pasado desde una distancia desde la cual pueda parecer algo distinto a lo que fue, no quiero observarlo a la luz de una aséptica e insuficiente revisión crítica de mi pasado. Encontrarme con el familiar de la víctima me ha servido para afianzar la idea de que lo que hice fue injusto y nefasto, pedir perdón al familiar de la víctima, mostrar mi arrepentimiento frente a ella constituye entre otras cosas, un acto de rechazo, condena y censura personal de mi pasado así como del daño que les hice.

Dos encuentros no pudieron llevarse a cabo en las condiciones inicialmente pactadas. En el momento de la redacción de este trabajo, seguían parados. Las víctimas que no pudieron realizar este encuentro, han mostrado su malestar en un medio de comunicación escrita español (Simón, 2014:1):

Y entonces, cuando ya estaba todo listo, llega el Gobierno, interrumpe las conversaciones y empieza a poner condiciones para los encuentros: que tenían que ser en prisión y no durante un permiso; que tenía que haber una persona de ellos presente; y un montón de cosas más. No nos permitieron gestionar nuestro dolor.

Le habría puesto delante un montón de fotos de mi esposo y le habría preguntado que por qué, habría tratado de sacarle la promesa de que demostrase su arrepentimiento en cada acto al que pudiera asistir¹⁷⁹.

¹⁷⁹ Refiriéndose, probablemente, a actos de carácter social a los que pudiera asistir el victimario, en contraposición a actos sociales donde personas pertenecientes a ETA, tras el cumplimiento de sus condenas, han acudido a actos sociales donde no se ha producido la condena explícita del daño ocasionado.

7. REFLEXIONES CONCLUSIVAS EN TORNO A LALENTE CONTEXTUAL

A lo largo de este capítulo dedicado al análisis del contexto de nuestra práctica restaurativa, hemos podido comprobar que nuestra práctica está rodeada por sistemas circundantes (justicia penal, resolución alternativa de conflictos y protección social).

El sistema de justicia penal, contexto más cercano puede verse transformado estructuralmente con la aportación de los escenarios de diálogo humanizador en su seno. Ello nos refuerza la idea de que dentro, es mejor que fuera, para poder ayudar al sistema penal a la humanización, la expresión emocional y los mecanismos de reparación a las víctimas. Pero hemos podido comprobar que el sistema penal también puede transformarse con sistemas de justicia restaurativa estructurados desde el tejido social y comunitario, dando oportunidad a la reparación y reducción legítima del castigo penal.

Pero no podemos olvidar que el sistema penal es mucho más fuerte que el sistema que se construye a partir de la justicia restaurativa. Las presiones de los jueces y juezas dentro de los juicios para que las personas acepten un proceso restaurativo o los intereses de la Fiscalía en alcanzar acuerdos pueden ser elementos que desvirtúen los valores y principios sobre los que se sustenta la justicia restaurativa.

La ausencia de legislación procesal en nuestro ordenamiento jurídico es un importante obstáculo en la tarea de transformación estructural del sistema penal. Es necesario garantizar la igualdad de toda la ciudadanía al acceso a las prestaciones como la justicia restaurativa.

A nivel técnico, la presencia interdisciplinar garantiza un abordaje más integral del hecho delictivo. En este contexto, la presencia de la figura del trabajo social se considera necesaria para el abordaje de la dimensión socio-estructural de los conflictos. Además, contribuye a una adecuada relación y conexión con el sistema de protección social, no en vano los trabajadores y las trabajadoras sociales poseer una formación adecuada en este ámbito.

Por último, queremos destacar que el contexto de trabajo de los encuentros restaurativos ha sido de cierta clandestinidad para garantizar el buen desarrollo del programa. Pero igualmente en aras a la igualdad de ciudadanos y ciudadanas en el acceso a dichas

prestaciones, las Instituciones Penitenciarias deben abrir las prisiones a dichas prácticas restaurativas¹⁸⁰.

¹⁸⁰ Véase en este sentido el novedoso convenio firmado por el Secretario General de Instituciones Penitenciarias y la Asociación Española de mediación, a desarrollar en catorce centros penitenciarios para la “implantación de un servicio de mediación penitenciaria al objeto de resolver los conflictos que puedan plantearse entre los diferentes actores que intervienen en el ámbito penitenciario: Internos, Profesionales, Familiares y Víctimas” (Asociación Española de Mediación, 2014).

CAPITULO III LALENTE ÉTICA

Se podría decir que la ética se ha discutido ampliamente en la lengua del padre: en los principios y propuestas, en términos tales como la justificación, la equidad, la justicia. La voz de la madre ha estado en silencio. El cuidado humano y la memoria de cuidar y ser cuidado, que utilizaré para argumentar la base de la respuesta ética, no han recibido atención, excepto como resultado del comportamiento ético. Noddings (1986), citado por Harris (2004:138).

INTRODUCCIÓN

Hemos llevado hasta ahora nuestra mirada y reflexión multidimensional al eje epistemológico de la práctica de la justicia restaurativa y a su eje contextual. Este capítulo vamos a estudiar con lente ética dicha práctica de intervención. Para ello, primero necesitaremos estudiar las bases éticas que conforman el paradigma conceptual de la justicia restaurativa, en segundo lugar, abordaremos la ética en la práctica profesional (en el ámbito de las ciencias sociales) y en tercer lugar, será estudiada la ética de la propia práctica restaurativa. Para finalizar, estudiaremos el contexto ético que rodea nuestro objeto de estudio: el SMP de Barakaldo y los encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA.

La justicia restaurativa ha estado desde sus orígenes comprometida con la creación de un paradigma vinculado a principios éticos (Mackay, 2000). No hablamos solamente de procesos y prácticas restaurativas con el fin de satisfacer necesidades mutuas de las personas que acuden a los mismos. Estamos ante un paradigma que llega donde la justicia penal no llega: las necesidades emocionales de las personas. El ethos se ha vinculado con valores de responsabilidad activa y con una visión aristotélica de la justicia, donde priman los valores de gratitud, compasión, generosidad y benevolencia (Gavrielides y Artinopoulou, 2013a).

La ética nos permite preguntarnos sobre el modo más adecuado de “actuar y vivir la vida para que ésta sea buena” (Fernández Fernández, 1996:106). Esta indagación teórica con inequívoca vocación práctica que proponemos en este capítulo nos ayudará a comprender los cimientos del buen saber en justicia restaurativa al lado del buen hacer.

1. LA MIRADA ÉTICA A LA JUSTICIA RESTAURATIVA

La ética en un sentido amplio define nuestros puntos de vista morales, la idoneidad o rectitud de nuestras instituciones sociales. Los debates en torno al rol del derecho y si la justicia restaurativa desarrolla una mejor ética para el tratamiento de los delitos, se desarrollan, a menudo incluso con razonamientos de tipo práctico (Mackay, 2000). Un ejemplo de ello es que “las prácticas (como la mediación) deberían definirse por sus objetivos de reintegración de víctimas y personas ofensoras en la comunidad, y que dichos objetivos deben ser consistentes con una visión global de la sociedad que promueve la reconciliación y la armonía social” (Mackay, 2000:49). El proceso restaurativo es un proceso de comunicación ética, que construido sobre la base de la voluntad de las personas participantes, éstas se reconocen mutuamente desde una ética de la deliberación y la comunicación.

La ética “es el esfuerzo de la conciencia por responder a las exigencias que el respeto a la dignidad humana plantea” (Fernández, 2006:61). Es el nivel del pensamiento que tiene por objeto la moral. Se constituye como el momento reflexivo racional de la misma, fundamentalmente para responder a las siguientes cuestiones (Etxeberria, 2008:24):

- *Precisar en qué consiste lo moral, distinguiéndolo de los otros ámbitos que son también objeto de saberes prácticos.*
- *Precisar igualmente los bienes supremos y/o reglas o imperativos que se constituyen en referente moral último de nuestras acciones.*
- *Buscar argumentos que fundamenten dichas propuestas éticas.*

La mayoría de los sistemas éticos consideran la deliberada y coercitiva imposición de sufrimiento sobre otra persona (sistema de justicia penal) como poco ética y socialmente destructiva (Walgrave, 2008).

La justicia restaurativa se ha situado en un marco socio ético y de unos principios generales que han guiado sus cimientos teóricos, señalándose principalmente los siguientes (Zehr y Mika, 1998; Pavlich, 2007; Zernova, 2007; Walgrave, 2013; Mackay, 2013):

- Las personas implicadas asumen la responsabilidad y la definición de las injusticias y sus consecuencias.
- La ética del discurso, a través de la cual un diálogo puede construirse libre de poder y presión.
- El principio de reparación de las injusticias a las víctimas y a la comunidad.

- Combinación del ámbito de la ética del cuidado y construcción de la paz frente a ética del desarrollo moral¹⁸¹.
- Sentido comunitario de la vida social, proponiendo procesos cooperativos entre la ciudadanía en lugar de coercitivos. Sentido de pertenencia y autonomía personal (comunitarismo) frente a sentido de la justicia (liberalismo filosófico).
- El delito es una violación de las relaciones humanas y no solo una violación de las leyes promulgadas por el Estado.
- Un marco de intervención social vinculado a la compasión, el perdón, la curación y el cuidado.
- Un marco político republicano que promueve el protagonismo de la sociedad civil. Superando las etiquetas morales de víctima y persona ofensora, provenientes de la brújula moral de la justicia penal (Braithwaite, 1989).

1.1. Ética del cuidado y ética de la justicia

Las aportaciones de Lawrence Kohlberg y Carol Gilligan a la justicia nos sitúan en una dicotomía complementaria¹⁸² entre justicia masculina y justicia femenina, entre justicia como concepto universal desde un modelo Kantiano y justicia más amorosa, al hilo de las aportaciones de Lévinas (Idareta-Goldaracena, 2013b) y vinculada a los conceptos de cuidado y responsabilidad.

Veámoslo en un cuadro comparativo para una mayor comprensión global:

¹⁸¹ En el siguiente cuadro profundizaremos un poco sobre esta dicotomía.

¹⁸² Para Benhabib, citado por Alonso Alonso y Fombuena Valero (2006:103), "la orientación de los derechos y la orientación del cuidado no son bipolares ni dicotómicas. Sino que más bien la orientación de cuidado y respuesta se dirige primordialmente a relaciones de obligación especial con la familia, los amigos y los miembros del grupo". La propuesta, por ejemplo de Comins Mingol (2008), entronca con una ética del cuidado como eje de ciudadanía, sacándolo de la esfera privada y aparentemente femenina para erigirlo al umbral de una ética ciudadana, pues "el cuidado como valor puede transformar los conceptos éticos sobre los que se practica la ciudadanía. A pesar de su poder persuasivo, el lenguaje de los derechos se basa en concepciones estáticas y generales de las competencias normales y los propósitos de los individuos autónomos. El aislamiento de los valores ciudadanos de consideraciones referentes a la particularidad de las personas y sus aspectos relacionales, niega la conexión imperativa entre los valores públicos compartidos y las prácticas de cuidado y valores desarrollados en la vida íntima" (Comins Mingol, 2008:21).

Dos modelos de justicia

Masculino	Femenino
Abstracta	Concreta
Racional	Contextual
Basada en derechos	Relacional – expresiva
Ética de principios	Ética del cuidado
Ética de los derechos	Ética de la responsabilidad
Immanuel Kant, John Rawls, Lawrence Kohlberg, Jürgen Habermas	Aristóteles, Carol Gilligan, Emmanuel Lévinas Irene Comins Mingol, Seyla Benhabib

Tabla 11. Dos modelos de justicia.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Gilligan, 1982; Banks, 1997; Comins Mingol, 2003; Alonso Alonso y Fombuena Valero, 2006; Comins Mingol, 2008).

La ética de la justicia da más importancia al respeto a las reglas de formulación abstracta y menos a la preocupación por los problemas concretos de las personas, fiel reflejo de la justicia penal de nuestros días. Frente a ella, ética del cuidado, tradicionalmente ejercida por las mujeres sobre los seres más cercanos a ella, y por la que procuraba el bienestar de los que la rodeaban (Comins Mingol, 2003).

La ética del cuidado debe estar muy presente en la persona mediadora a la hora de abordar el proceso restaurativo. Y decimos debe, porque muchas de las personas que llegan a la mediación penal pueden haber llevado un largo recorrido de sufrimiento que hay que acompañar emocionalmente desde una actitud de cuidado¹⁸³.

En la ética del cuidado se reivindica la importancia de los sentimientos para la vida ética, moral. El pensamiento moral ilustrado y moderno es excesivamente racionalista, no ha reparado en el valor y la importancia del sentimiento y olvida, por lo tanto, no sólo un aspecto importantísimo e irrenunciable de la sensibilidad humana, sino los “motivos” para ser moral (Camps Cervera, 1998:74).

Una ética del cuidado surge a través de una experiencia directa de implicación con el prójimo o con el entorno. Esto también sucede en caso de mediación. El proceso de mediación ha de conllevar un verdadero intercambio y una reflexión sobre los sentimientos de la parte contraria. Por ejemplo, si se ve el dolor que se ha causado, eso puede provocar un punto de inflexión emocional. Es asimismo el punto de inflexión en

¹⁸³ Esta idea se puede ejemplificar con un caso remitido por el Juzgado de lo Penal, donde este investigador intervino como mediador. El expediente judicial en fase de enjuiciamiento tenía una acusación fiscal por un delito de lesiones y otro de daños, por una pelea producida entre conductores al volante. La víctima comunicaba antes del encuentro la solicitud de una indemnización de varios miles de euros, lo cual impidió a la persona imputada que el encuentro se realizara. Se celebraron hasta cuatro entrevistas con la víctima. Tras los hechos se había producido una concatenación de lamentables hechos vitales: la noche de la pelea, la víctima sufrió un infarto de corazón que le mantuvo en coma quince días en el hospital. Tras la vuelta, se encontró un importante agujero económico en la empresa, fruto de no haber podido entregar el día de la pelea una máquina a un cliente, que al no recibirla en la fecha indicada la rechazó y no pagó. La empresa, de cuatro trabajadores entró en quiebra económica por esta razón y tuvo que cerrar. La víctima, a los dos meses de la pelea de tráfico, recibió una demanda de separación con acusaciones de maltrato por parte de su cónyuge. A los cuatro meses de la pelea, nuestro protagonista, vivía en el pabellón abandonado de su fábrica en la absoluta indigencia, medicado por su médico psiquiatra, divorciado y sin ningún vínculo afectivo con su familia. Acudió en actitud de profunda derrota personal. Tras las cuatro sesiones de entrevista individual, y una actitud profesional de cuidado y asistencia a su persona por parte de la persona mediadora, se fundió en un abrazo conmigo, y dijo “eres la única persona que me ha escuchado en estos cuatro años, gracias por haberme dado un hilo de esperanza de vida”.

el proceso de mediación. Si no consigue hacerlo, el individuo adopta una actitud estratégica frente a la parte contraria, sin que haya una implicación real. En tal caso se pide disculpas y se hacen promesas sólo para salir del apuro (Deklerck, 2003:28).

En el contexto de victimización terrorista, a través del concepto de “justicia reconstructiva” se alude a la necesidad de conceptualizar los derechos de las víctimas como “derechos relacionales” (Rodríguez Palop, 2012). La víctima del acto terrorista, despojada de su identidad y anulada por su propia ciudadanía, tiene la oportunidad, si lo desea, de reconocerse ante quien le ha hecho daño directa o indirectamente. El vínculo destructivo, fruto de la acción terrorista, puede tomar un curso de sanación en la práctica restaurativa, siempre desde la libre voluntad y respeto.

El encuentro restaurativo permite a la víctima recuperar del olvido el atentado terrorista a su ser querido, permitiendo que la deuda contraída, siempre irreparable, se haga presente (Olalde Altarejos, 2013a). Lo señalan muy acertadamente Torralba Roselló y Palazzi (2008:194) cuando afirman:

(...) La justicia de la víctima consiste en reconocer la actualidad de la injusticia cometida. No importa el tiempo transcurrido, ni que el deudor sea insolvente. Aunque el asesino no puede devolver la vida a la víctima, la injusticia sigue vigente. La memoria que actualiza la injusticia pasada no salda la deuda, sólo la hace presente.

Esta ética del cuidado desarrolla los valores de empatía, compasión, amor y salud, como valores orientados a la persona. Deben ser valorados y reafirmados no solo en la esfera familiar sino también en los salones donde se practica la política pública, la diplomacia y la propia justicia (Harris, 2004).

1.2. La ética de las víctimas

Una ética centrada en las víctimas pretende recuperar para la sociedad a la gran olvidada del proceso penal. Su desesperación y en numerosas ocasiones revictimización por parte del proceso penal es una llamada de atención continua, que se ha convertido también en una preocupación de la filosofía del siglo XX (Torralba Roselló y Palazzi, 2008). Según estos autores, en el ámbito hispánico, Reyes Mate, desde una perspectiva próxima al judaísmo, y Jose María Mardones, desde una perspectiva cristiana representan el pensamiento moral de recuperación de las víctimas. A ellos se atribuye el concepto de justicia anamnética. “Éste interés ético y filosófico por la figura de la víctima es relativamente nuevo en la historia del

pensamiento occidental: en él confluyen dos culturas: la de la memoria y la reconstructiva” (Torralba Roselló y Palazzi, 2008:191). La justicia anamnética nos lleva a salir de nosotros mismos al encuentro del relato victimal, para recordar, para hacer memoria, pues sin el recuerdo de los vencidos (las víctimas) no hay justicia (Mate, 2013b).

El investigador Julio Andrés Sampedro-Arrubla, siguiendo a Reyes Mate, nos introduce en las bases éticas para una justicia restaurativa que toma el pasado como base para la construcción social (Sampedro-Arrubla, 2006:161-62):

En primer lugar, responder a una sensibilidad nueva. Esto es una justicia que desborde los estrechos límites del tiempo y del espacio en los que permanecía encerrada.

En segundo lugar, la justicia de las víctimas significa entender la justicia como respuesta a la experiencia de la injusticia, es decir, remitirse a los hechos, escuchar los gritos o el duelo que causa el sufrimiento humano.

En tercer lugar, la justicia de las víctimas descubre que hay dos visiones de la realidad: la de los vencedores y la de los vencidos.

La justicia de las víctimas nos permite invertir esa ética de justicia abstracta construida en torno al derecho penal. El rostro de la víctima se hace visible con su sufrimiento, permitiendo “impregnar de humanidad al sistema penal y en concreto al proceso, mediante el reconocimiento del papel principal que las víctimas tienen en el suceso criminal” (Sampedro-Arrubla, 2006:162-63).

Es algo habitual que ocurre en los procesos restaurativos facilitados. La víctima puede tener un especial interés y necesidad porque su verdad pueda ser escuchada, bien porque al otro lado del hilo comunicativo quien está, no ha escuchado nunca o porque desconoce las consecuencias de sus hechos¹⁸⁴.

“La justicia restaurativa ha hecho fuertes demandas sobre la prestación de mejores resultados para las víctimas que las prácticas del sistema de justicia penal convencionales y estas reclamaciones se contrastaron con datos empíricos” (Stubbs, 2002:42).

La justicia de las víctimas entronca con esa necesaria visibilidad de su verdad, a través de la narración, del encuentro, permitiendo la reparación a través de disculpas, cambios de

¹⁸⁴ Un imputado por delito de lesiones estaba muy preocupado porque su posible condena pondría en riesgo su participación en unas oposiciones a Policía. Una discusión, estando parado al volante en un embotellamiento, produjo un tira y afloja entre dos personas, donde una de ellas tuvo una rotura de la primera falange de un dedo. Este hecho suponía para la justicia penal una calificación que, a pesar del acuerdo de reparación, conllevaría condena. El imputado necesitaba mostrar sus necesidades y su interés reparatorio, y la víctima no tenía mucha sensación de pérdida o sufrimiento. Cuando la persona imputada conoció la verdad de la víctima (y la imposibilidad de esta de trabajar en plenas condiciones durante un mes por dicha lesión) quedó profundamente impactado y la víctima completó la verdad de los hechos.

comportamiento o restituciones concretas: “La visibilidad consiste en haber logrado que su sufrimiento deje de ser insignificante, es decir, que signifique injusticia” (Mate, 2008:21).

Las disculpas, elemento crucial en el diálogo reparador poseen varios elementos constructores. Para Goffman, citado por Bennett (2007): la aceptación de la ofensa y el repudio de lo que de malo supone en sí misma; la determinación de no hacer mal en el futuro; la reparación simbólica (moral) y material. Para Chapman y Thomas (2006:104) “los cinco lenguajes de la disculpa” tienen los siguientes elementos:

1. *Expresar arrepentimiento (lo siento)*
2. *Aceptar la responsabilidad (me equivoqué)*
3. *Restituir (¿Qué puedo hacer para arreglarlo?)*
4. *Arrepentirse genuinamente (Intentaré no volver a hacerlo)*
5. *Pedir perdón (¿Me perdonas, por favor?)*

Esta visión ética nos interpela con la humanidad de la víctima, y a menudo también con conceptos colectivos que desfilan antes nosotros y nosotras como entidades abstractas, como la “paz pública”, el sentimiento de piedad, las buenas costumbres, la compasión por los dolores humanos. Se trata de reclamar a la justicia penal más tradicional, que no puede seguir revictimizando y debe trascender del objeto único de su tarea: descubrir delitos, capturar, juzgar, sentenciar, encarcelar y rehabilitar a las personas delincuentes.

Antonio Beristain, en su habitual estilo docente provocador, nos señalaba que se calcula que hasta finales de los años noventa, se habían puesto en vigencia doscientos millones de leyes para adjetivar la represión de los delitos a través del derecho penal, y así de ese modo, intentar reglar la conducta de las personas que delinquen¹⁸⁵. Los resultados saltan a la vista, cuando observamos que los hombres y mujeres de nuestra sociedad no se intimidan ni disuaden y los rebrotes delictivos son cada vez de mayor violencia. Pareciera que las leyes por sí mismas, no pueden cambiar la realidad social.

Frente a ese “ensimismamiento” sobre la persona ofensora, delincuente, llega la Victimología, como parte integrante de la Criminología para enriquecer el ámbito de estudio. Intenta observar el nudo gordiano de la maraña delictual desde la óptica y perspectiva de la víctima, siempre claro está, en relación con el victimario como eterna danza y contradanza¹⁸⁶.

¹⁸⁵ Reflexiones del maestro Antonio Beristain recogidas por el autor en sus clases de victimología del Master Universitario en Criminología del Instituto Vasco de Criminología UPV-EHU, 1996-1997.

¹⁸⁶ Recordamos en este sentido la imprescindible aportación para ello del Primer Simposio de Victimología de 1973, celebrado en Jerusalén, y que definió el ámbito como “el estudio científico de las víctimas del delito”.

1.3. La ética del diálogo

Jacques Faget en su obra “Médiations: les ateliers silencieux de la démocratie” nos explica cómo las mediaciones se convierten en espacios silenciosos de democracia, o en talleres más concretamente, porque en ellos es donde se elaboran y manipulan las cosas para vivir con ellas. La sala de justicia restaurativa destila emociones, sentimientos, frustraciones, dolores, para ayudar y ayudarnos a vivir mejor entre nosotros y nosotras. Y para ello, utiliza el diálogo y la palabra. Lejos del alboroto de los medios de comunicación, de los tambores de la política y el espectáculo de la justicia, el desarrollo de tres décadas de prácticas de mediación – según el referido autor- está experimentando con nuevas formas, de modo discreto y tranquilo, una forma de vivir la democracia. Hablamos de un espacio donde se reconoce la otredad, donde la diferencia se muestra y se busca lenta pero justamente soluciones y transformaciones a los conflictos que viven quienes dialogan (Faget, 2010).

(...) es un sistema de resolución de conflictos que es eficaz y, a la vez, subversivo; con respeto y flexibilidad, introduce el diálogo en el monólogo del sistema penal; puede llegar a transformar la intolerancia por comprensión, el dolor por salud, la mentira por verdad, la manipulación por honestidad, la desresponsabilidad por consciencia. En último extremo, transforma la violencia en pacificación (Ríos Martín, 2007:6).

A menudo es fácil confundir diálogo con debate, sobre todo si tenemos en cuenta la abundancia de programas televisivos donde las personas participantes demuestran pocas habilidades para respetar el turno de palabra o simplemente el contenido que la otra persona desea transmitir. Lo que vemos son turnos de palabra que se construyen mientras otros hablan, o lo que es lo mismo, las personas participantes en estos programas televisivos acostumbran a seguir la lógica comunicativa de escuchar para responder, en lugar de hacerlo para comprender. No digamos del poco respeto incluso a la persona parlante, algo fácil de observar con continuas referencias despectivas. Los ciudadanos y ciudadanas asistimos a estos espectáculos televisivos con la sensación, muchas ocasiones, de que esa es la forma de dialogar socialmente aceptada¹⁸⁷. De hecho, no olvidemos la función de modelado social, llegando incluso a difundir que dialogar es un careo¹⁸⁸.

El diálogo restaurativo nace de la plena convicción y la profunda voluntad de encontrarse con el otro en un contexto de respeto a la persona y de escucha mutua (Olalde

¹⁸⁷ Como ocurre, por ejemplo en el periódico debate televisivo entre las dos candidaturas a la presidencia del Gobierno de España: “El formato del debate español es un cara a cara entre los candidatos, lo que genera una mayor agresividad y conflicto, y un diálogo muy estructurado de los temas a tratar” Garrido (2011:31).

¹⁸⁸ A este respecto traemos a colación una típica pregunta que las personas participantes en las entrevistas preliminares suelen hacer a la persona mediadora, ¿esto es como un careo, pero sin juez, no?

Altarejos, 2009). De hecho, las normas básicas que la persona mediadora traslada a las personas participantes son las siguientes:

1. Hablar una persona cada vez.
2. Mostrar respeto.
3. Esforzarse en solucionar
4. Ser una persona sincera.

El dialogo es un proceso participativo que se construye con la credibilidad que las personas participantes, que tienen algo que decir sobre los hechos, se dan mutuamente.

La credibilidad se enmarca en una ética del diálogo, del procedimiento como función universal de interacción, ajena a los vaivenes de los valores o creencias concretas más centradas en el telos, el resultado, y maleables en función de tiempos y formas culturales (Puntes, 2007:53).

En el siguiente cuadro abordamos con un poco más de profundidad, diferencias importantes entre el diálogo y el debate que socialmente se difunde y consume por los medios de comunicación televisivos:

DEBATE	DIALOGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. La comunicación previa a la reunión entre los patrocinadores y los participantes es mínima, y en gran medida carece de pertinencia para lo que sigue. 2. La atmósfera es amenazante: los y las participantes prevén ataques e interrupciones, que por general son permitidos por las personas moderadoras. 3. Las personas participantes hablan como representantes de grupos. 4. Se niegan o minimizan las diferencias dentro de “los lados”. 5. Las personas participantes escuchan para refutar los datos de la otra parte y sacar a la luz los fallos lógicos de su argumentación. Se hacen preguntas desde una posición de certidumbre. Estas preguntas son a menudo desafíos retóricos o afirmaciones encubiertas. 6. Las afirmaciones son predecibles y aportan poca información nueva. 7. Para obtener éxito sólo se necesitan afirmaciones apasionadas, sin abordar lo subyacente. 8. El debate se realiza dentro de los límites del discurso público dominante. Este discurso define el problema y las opciones para la resolución. Supone que las necesidades y valores fundamentales se comprenden. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los contactos previos a la reunión y a la preparación de los participantes son elementos esenciales de todo el proceso. 2. Se crea una atmósfera de seguridad: la persona mediadora propone, hace aceptar de común acuerdo y aplica reglas claras de procedimiento para realizar la seguridad y promover un intercambio respetuoso. 3. Las personas participantes hablan como individuos, a partir de su propia experiencia singular. 4. Se revelan las diferencias entre las personas participantes del mismo “lado” a medida que se exploran los cimientos individuales y personales de las creencias y valores. 5. Las personas participantes escuchan para comprender las creencias y preocupaciones de las otras personas. Las preguntas se hacen desde una posición de curiosidad. 6. Se da pie a que surjan nuevas informaciones. 7. El éxito exige la exploración de las complejidades de la cuestión abordada. 8. Se alienta a las personas participantes a cuestionar el discurso público dominante, es decir, a expresar necesidades fundamentales que pueden estar reflejadas o no en ese discurso, y a explorar diversas opciones para la definición y la resolución de los problemas. Las personas participantes pueden descubrir inadecuaciones del lenguaje y de los conceptos utilizados habitualmente en el debate público.

Tabla 12. Diferencias debate – diálogo.

Fuente: elaboración propia a partir de Public Conversations Project (2014).

El dialogo que se desarrolla entre las partes se puede convertir en fuente de justicia.

Para comprender el diálogo como fuente de derecho, es necesario abandonar el contractualismo político, en el sentido del pacto social que fundamenta la delegación de soberanía al estado: éste es justamente uno de los argumentos que se han esgrimido en contra del valor teórico de la mediación y de la justicia reparadora. (...) La justicia reparadora, la mediación, en todas sus formas, parte de la idea previa de que el conflicto, para ser tratado, tiene que descender al nivel de quienes lo sufren y son protagonistas del mismo. Es el mismo nivel de comunicación donde la dialéctica y la retórica intentaban humanizar la argumentación racional: no en la autoridad de un decisor en abstracto, sino en la inmediatez del encuentro entre las partes (Casanovas, 2011:44).

Este diálogo que se produce en la mediación puede dar respuesta a la desintegración de los marcos y estructuras existentes en nuestra sociedad (Deklerck y Depuydt, 1998):

- La fragmentación y la individualización de la vida social.
 - Hoy en día ya no está claro cuál es el lugar y la tarea del individuo dentro de la sociedad. El individuo se ha liberado de los vínculos tradicionales de clase y familia y de los roles tradicionales de sexo y edad.
- La desintegración de los sistemas de dar sentido a la vida.
 - Los antiguos centros morales y marcos de valores parecen contar cada vez menos.
- La desaparición de la vida corriente a consecuencia de la excesiva institucionalización.
 - Van desapareciendo los centros sociales alrededor de los cuales, hasta hace poco, se formaban a veces las sociedades. El fino tejido social es sustituido por unas instituciones cada vez más abstractas, que crean y refuerzan una dependencia difícil de captar, pero que lo penetra todo.
- La desaparición del vínculo con la naturaleza.
 - Durante siglos hemos estado sometidos a los caprichos del clima, el éxito de la cosecha, la dureza de las estaciones, la enfermedad y el envejecimiento. Pero vamos alejándonos y distanciándonos de la naturaleza, causando problemas ambientales a escala mundial.

La interpretación ética y social de los conflictos penales a través del concepto de vínculo, integración y desintegración, nos ayuda a comprender la dimensión ética de diálogo en los procesos restaurativos. Y quizás estos diálogos en mediación, como añaden Johan Deklerck y Anouk Depuydt, puedan ser una respuesta a la desintegración de los marcos y estructuras sociales en el mundo en que vivimos.

1.3.1. Aportaciones de Jürgen Habermas a la práctica restaurativa.

Algunas teorías de Habermas nos permiten explorar, examinar y comprender lo que ocurre en el diálogo entre víctima y persona ofensora: el entendimiento.

A través del lenguaje, las personas somos capaces, entre otras cosas, de conectar e influenciarnos entre nosotras mismas, establecer relaciones interpersonales, comprender lo que ocurre a las otras personas y coordinar la acción¹⁸⁹. La función del lenguaje, de hecho es finalmente alcanzar la comprensión para avanzar a la acción, caracterizada principalmente por

¹⁸⁹ En nuestro caso una acción destinada a la reparación de la víctima y la responsabilización por parte de la persona ofensora.

la búsqueda del acuerdo de reparación y las acciones necesarias para poner en marcha sus términos (Laurel Barret, 2011).

El contexto estructural de la dinámica de mediación gira en torno no del pacto y ni tan sólo del acuerdo, sino de un diálogo que tiene como fundamento la libertad de la palabra, del intercambio y de la gestión pacífica del conflicto (Casanovas, 2011:446).

El *International Institute for Restorative Practices* (IIRP), de Bethlehem (Pensylvania) propone una metodología de preguntas sencilla¹⁹⁰. Para esta escuela, las preguntas asisten a modo de esquema el trabajo de la persona facilitadora. Se entiende el proceso restaurativo como un lugar donde las partes, con responsabilidad hacia la verdad, se confrontan dialógicamente, obtienen preguntas a sus respuestas y toman conciencia de sí mismos.

Veamos en el siguiente cuadro dichas preguntas y su relación con los planteamientos de la ética discursiva y la argumentación de Habermas:

¹⁹⁰ Valoramos como sencillas porque son cinco preguntas para cada parte (ofensora y víctima) y el Instituto propone hacer estas y ninguna más. Aunque los elementos metodológicos serán abordados en el capítulo dedicado a tal efecto, hemos pensado que era importante conocer qué preguntas propone el *International Institute for Restorative Practices*, dado su uso generalizado en determinados contextos. De esta manera, podremos hacer la unión con los conceptos teóricos de Habermas desde una reflexión ética.

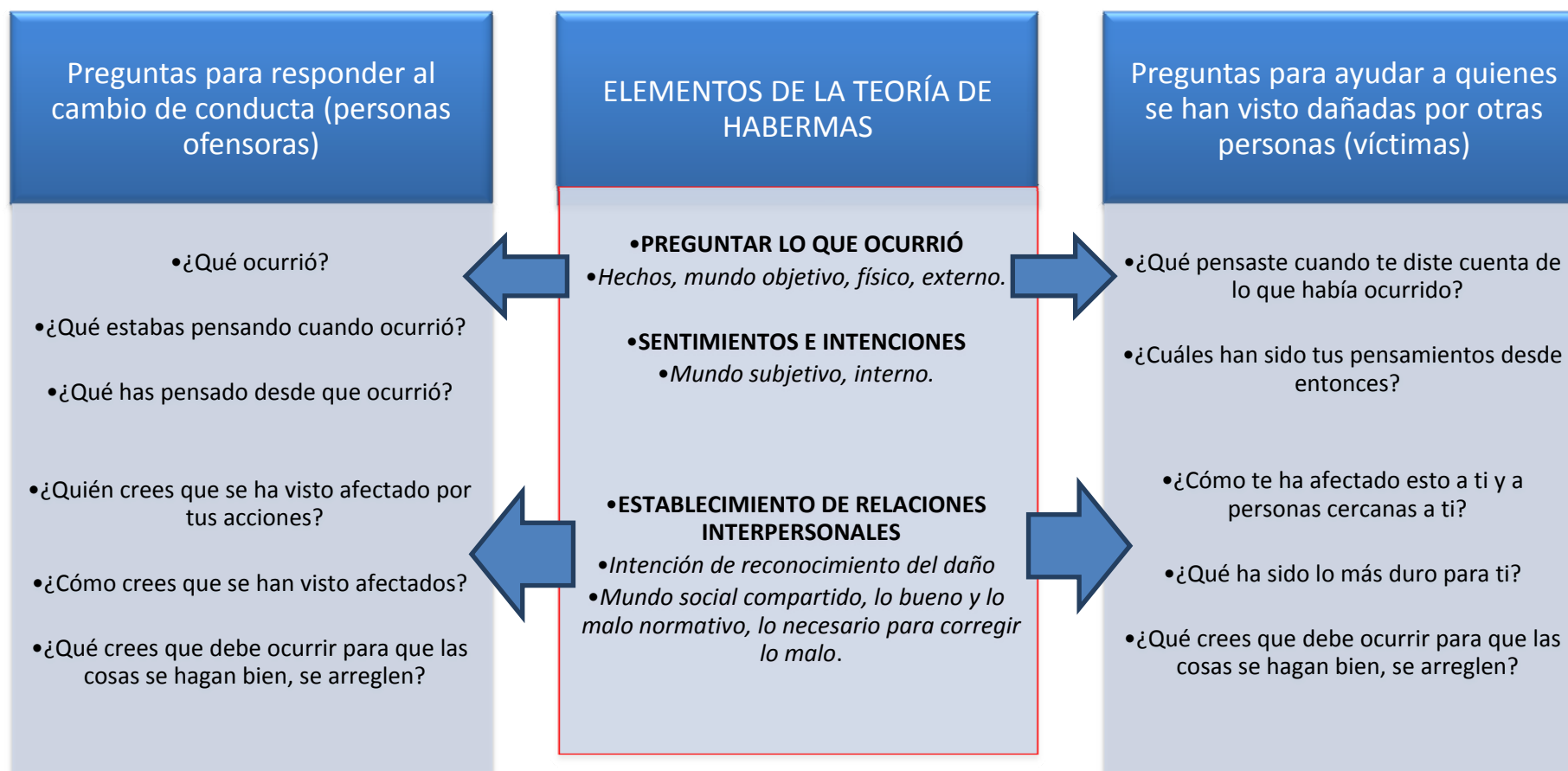


Figura 10. Preguntas restaurativas y elementos de la teoría de Habermas.

Fuente: elaboración propia, a partir de International Institute for Restorative Practices (2009), Laurel Barret (2011)

En el transcurso de las preguntas, quien habla puede ir saliendo de su mundo interno para ir poco a poco encontrándose con el mundo de la otra persona. En esa inter-subjetividad y a través de la fuerza de la argumentación, se puede producir la validación de quejas, dolores y sentimientos.

La teoría discursiva de Habermas nos ayuda a comprender cómo el entendimiento, la empatía y el acuerdo se pueden alcanzar a través del proceso restaurativo. Cuando la gente siente respeto, igualdad y cuidado mutuo, es más probable que se reduzcan sus defensas o protecciones, algo habitual en el curso de relaciones no cooperativas. Es más, “cada vez que hablamos, elevamos tres inherentes pretensiones de validez: la verdad, la sinceridad y la rectitud” (Laurel Barret, 2011:46).

Pero es importante que advirtamos, para finalizar y ahondando en la investigación de Audrey Laurel Barrett, dos últimas cuestiones:

- Los procesos restaurativos tienden a diferenciarse de la mediación civil porque en esta última, el éxito personal y la satisfacción de intereses individuales es más importante que el entendimiento y el consenso. En el proceso restaurativo el entendimiento pasa por la toma de responsabilidad de la persona ofensora que le lleva a la víctima a un escenario de cooperación. Y el consenso por la construcción de un acuerdo de reparación¹⁹¹.
- Este entendimiento está condicionado a la alineación de manera significativa de los siguientes elementos vinculados a las teorías de Habermas (Laurel Barret, 2011:64):
 1. *Se juntan en el dialogo todas las personas que tienen algún interés en el tema*¹⁹².
 2. *La igualdad de oportunidades para hablar.*
 3. *No hay voz o perspectiva relevante que sea suprimida o excluida.*
 4. *Ningún tema o perspectiva está excluida de la argumentación.*
 5. *La única fuerza presente en la sala es la de las razones o los mejores argumentos.*
 6. *Las personas participantes deben abstenerse de actuar estratégicamente, y orientarse a la comprensión mutua.*

¹⁹¹ Aunque pueda en algunos momentos compartir elementos del lenguaje de la mediación, que es distinto del lenguaje de la teoría del derecho. Proviene de no menos de treinta campos científicos y académicos, incluyendo las diversas ciencias cognitivas, la medicina, las ciencias políticas y sociales, y la propia práctica de la mediación. Constituye los microfundamentos de los sistemas de negociación, resolución y gestión de conflictos que permite vincular las actuaciones concretas con teorizaciones más amplias (Casanovas, 2011).

¹⁹² Habitualmente llamados *stakeholders*, en la literatura anglosajona comparada (O'Malley, 2006; Bennett, 2007; Braithwaite, 2014; Cornwell, Blad, y Wright, 2013).

1.4. Los valores restaurativos

Uno de los intentos más conocidos para comprender los valores de la justicia restaurativa fue desarrollado por Howard Zehr en su ya clásico cuadro comparativo con el binomio justicia retributiva vs. Justicia restaurativa. La justicia retributiva se centrará, de acuerdo a dicho autor en el castigo que merecen quienes ofenden, mientras que la justicia restaurativa mirará a las necesidades de las víctimas¹⁹³ y la responsabilidad de quienes ofenden para reparar el daño (Zehr, 2002).

Howard Zehr, varios años más tarde publicaba en su blog una reflexión crítica sobre la visión dicotómica y reduccionista que quizás pudo desarrollar en su clásico cuadro comparativo. Nos trasladaba a la opinión pública una visión más integradora y complementaria de ambos sistemas¹⁹⁴.

Consideramos valores a aquellas costumbres, creencias, normas de conducta y principios que se consideran convenientes por una cultura, un grupo de personas, o un individuo. Los valores de la justicia restaurativa están, en parte, profundamente vinculados con los principios antiguos de la cultura judeo-cristiana que siempre ha enfatizado el delito más como una violación contra las personas y las familias que contra el Estado¹⁹⁵ (Umbreit, Vos, Coates, y Lightfoot, 2005).

También es conocida y muy representativa la vinculación existente con los valores comunitarios de culturas asiáticas, africanas y en general indígenas y aborígenes¹⁹⁶.

Cualquier aproximación a los valores desde los que vamos a trabajar requiere una reflexión previa sobre los nuestros propios y cómo ellos pueden afectar a nuestro desempeño

¹⁹³ Véase el estudio empírico de Daniela Bolívar, sobre los significados que las víctimas participantes en procesos de justicia restaurativa atribuyen a la necesidad de restauración tras la vivencia de un delito. Por orden de importancia: a) sentirse segura, colocando los hechos en el pasado; b) sentirse reconocida en su estatus por la persona ofensora, la comunidad y el propio sistema de justicia penal; c) sentir haber comprendido y clarificado las razones de la ofensa; d) recibir compensación por los daños sufridos; e) sentir que la ofensa no volverá a ocurrir; f) sentir que el caso está cerrado tanto a nivel judicial como en lo respectivo al cierre del conflicto con la persona ofensora; g) sentir haber recuperado una vida normal; y h) sentir que la persona ofensora ha sido castigada (Bolívar Fernández, 2012).

¹⁹⁴ Disponible en <http://emu.edu/now/restorative-justice/category/restorative-justice/>, [Consulta: 31/05/2014]

¹⁹⁵ Como forma de organización política que, de forma discontinua y variada, comienza a generalizarse en Europa a partir del Renacimiento, consolidándose en el siglo XVII-XVIII,

¹⁹⁶ Entre ellas, de acuerdo a dichos autores, las tribus nativas americanas en Estados Unidos, las tribus aborígenes o *Primeras Naciones* de Canadá, maorís en Nueva Zelanda, nativos de Hawái, consejos tribales de África, prácticas *Jirga* de Afganistán, prácticas árabes o palestinas de *Sulha* y prácticas celtas antiguas encontradas en las leyes Brehon. A más abundancia, queremos destacar la aportación de las tribus maorís de Nueva Zelanda a la Justicia Juvenil en dicho país. A través de la "Children, Young Persons and Their Families Act" de 1989 se recuperan ancestrales métodos comunitarios de resolución de conflictos para dar respuesta al fuerte incremento de la delincuencia juvenil. Véase sobre la evolución del incremento y utilización de estas formas de Justicia en Nueva Zelanda, (McElrea, 2007).

como facilitadores y facilitadoras¹⁹⁷. Los esfuerzos de autores y autoras representativos en este ámbito nos dan una visión poliédrica de la justicia restaurativa¹⁹⁸. A falta de un consenso claro sobre el concepto, la mayoría coinciden en una serie de valores básicos, que servirán como guía y brújula para cualquier proceso restaurativo que desarrollemos (Pranis, 2007).

Se distinguen los valores procesales de los valores personales¹⁹⁹. Los primeros se vinculan con el respeto, la dignidad individual, la inclusión, la responsabilidad, la seguridad, la promoción de la recuperación y curación, la humildad, el cuidado mutuo, la reparación, la ausencia de dominación etc. Los segundos nos hablan de respeto, honestidad, responsabilidad, compasión, apertura de mente y paciencia.

De forma general y vinculada a la mayoría de los valores citados, nos encontramos la idea de la importancia de la relación: La justicia restaurativa asume que los humanos son profundamente relacionales (...). Hay una necesidad humana fundamental que significa estar en buena relación con los demás. El enfoque restaurativo reconoce y trabaja con esta necesidad humana básica (Pranis, 2007).

En ocasiones, esa necesidad humana de buena relación, puede no ser prioritaria ni posible a corto plazo, según el contexto y la gravedad de la victimización que afrontemos. Por ejemplo, en el contexto de la victimización terrorista, se requiere de un tiempo considerable, varios años de superación e integración del duelo y el sufrimiento por parte de la víctima. Pero también por parte de la persona ofensora, se necesita de un importante recorrido y reflexión personal de rechazo de cualquier acción humana que suponga violencia para una persona.

Estamos hablando de una justicia conectada con el respeto a la humanidad de cada persona, desde los siguientes principios (Savater, 1998):

- La inviolabilidad de cada persona (que no debe ser sacrificada al beneficio ajeno, particular o colectivo).
- La autonomía de la persona (que tiene derecho a formular sus propios planes de excelencia vital).
- La dignidad de la persona (tratar a cada cual de acuerdo a sus méritos o deméritos, no según factores que no dependen de él como su etnia, sexo o clase social).

¹⁹⁷ En este sentido, abordaremos la influencia del rol e identidad de la persona facilitadora en la práctica restaurativa en el capítulo siguiente.

¹⁹⁸ Así como no hay una única definición aceptada de la justicia restaurativa, por lo que no es una lista única y definitiva de valores (Pranis, 2007).

¹⁹⁹ También se distinguen entre valores normativos (responsabilidad activa, vida social pacífica, respeto solidaridad) y valores operacionales (reparaciones, asistencia, colaboración, empoderamiento, encuentro, inclusión, educación moral, protección y resolución) (Van Ness, 2005).

Estos valores entroncan con tres pilares que internacionalmente han sido reconocidos en la justicia restaurativa: las necesidades humanas a satisfacer, las obligaciones adquiridas y el compromiso en la participación en los procesos restaurativos²⁰⁰.

Para Casado Coronas (2008a), citando a Van Ness y Heedtderks, los valores de la justicia restaurativa incluyen los siguientes elementos y subelementos:

- Encuentro.
 - o Comunicación; narración; emociones y sentimientos; comprensión.
- Reparación.
 - o Disculpas; cambios de comportamiento; restituciones.
- Reintegración.
 - o Atención y ayuda a la persona víctima; acogida de la persona infractora.
- Inclusión.
 - o Facilitación de la información; invitación a personas actoras afectadas a diferente nivel; dando cabida a diferentes tipos de necesidades; flexibilidad en la metodología.

A mayor abundamiento, para Bowen, Boyack, y Marshall (2004), todo proceso restaurativo, frente a los procesos adversariales incluye: participación, respeto, honestidad, humildad, interconexión, responsabilidad, empoderamiento y esperanza.

A modo de síntesis, nuestra mirada central desde la práctica restaurativa a los valores que nutren cualquier proceso restaurativo, estará compuesta por los siguientes elementos:

²⁰⁰ La justicia comienza con la preocupación por las víctimas y sus necesidades, incluso cuando la persona ofensora no ha sido identificada o detenida. Esta preocupación por las necesidades se extiende también a las personas ofensoras y a la propia comunidad. En segundo lugar el énfasis por las obligaciones en forma de responsabilización alcanza el hecho de que las personas ofensoras deben comprender las consecuencias de su conducta. Como último pilar, está el compromiso o la participación, como roles significativos de todo proceso restaurativo (Zehr, 2002).



Figura 11. Los valores restaurativo desde la práctica.
Fuente: elaboración propia

Los valores aquí mostrados nos acercan al edificio ético de la justicia restaurativa como un proceso reiterativo de reconstrucción y reconfiguración de lo que significa la justicia y lo restaurativo (Braithwaite, 2006). Dicho autor enfatiza los valores contrarios a la justicia retributiva, destacando el empoderamiento, el apoyo social, el diálogo no dominado, la seguridad y las narrativas de las vivencias personales.

Para comprender la unión entre valores y práctica restaurativa, nos acercaremos a los valores subyacentes del modelo de mediación humanista de Mark Umbreit, profesor y director del “Center for Restorative Justice y *Peacemaking*” de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Minnesota²⁰¹ (Umbreit, 2001):

1. La creencia en la conexión de todas las cosas y nuestra humanidad común. Tal y como se plasma en la normativa internacional de los derechos humanos y en sus características de indivisibilidad e interdependencia.
2. La creencia en la importancia de la presencia del mediador o mediadora y la conexión con las partes interesadas para facilitar la resolución eficaz de los conflictos.

²⁰¹ Más información sobre el Centro en <http://www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/> [Consulta: 15/11/2014].

3. La creencia en el poder curativo de la mediación a través de un proceso donde las partes implicadas se ayudan entre sí, a través de la puesta en común de sus sentimientos (el diálogo, la ayuda mutua).
4. La creencia en el deseo de que la mayoría de la gente quiere vivir en paz.
5. La creencia en el deseo de la mayoría de las personas de crecer a través de experiencias vitales.
6. La creencia en la capacidad de todas las personas de recurrir a las reservas interiores de fortaleza para superar la adversidad, crecer y ayudar a otras personas en circunstancias similares.
7. La creencia en la dignidad intrínseca y la libre determinación que nace del abordaje directo de los conflictos.

Por último, queremos llevar nuestra mirada a uno de los ejes señalados por John Braithwaite, el valor de restauración que debe estar presente en todo proceso restaurativo y debe guiar nuestra práctica. Veámoslo en el siguiente cuadro:



Figura 12. Valores de restauración.
Fuente: elaboración propia a partir de Braithwaite (2014).

1.4.1. El trabajo social y los procesos restaurativos: valores conectados

Queremos cerrar este apartado reuniendo juntos los elementos conectores de los valores del trabajo social y los contenidos definitorios en los procesos restaurativos.

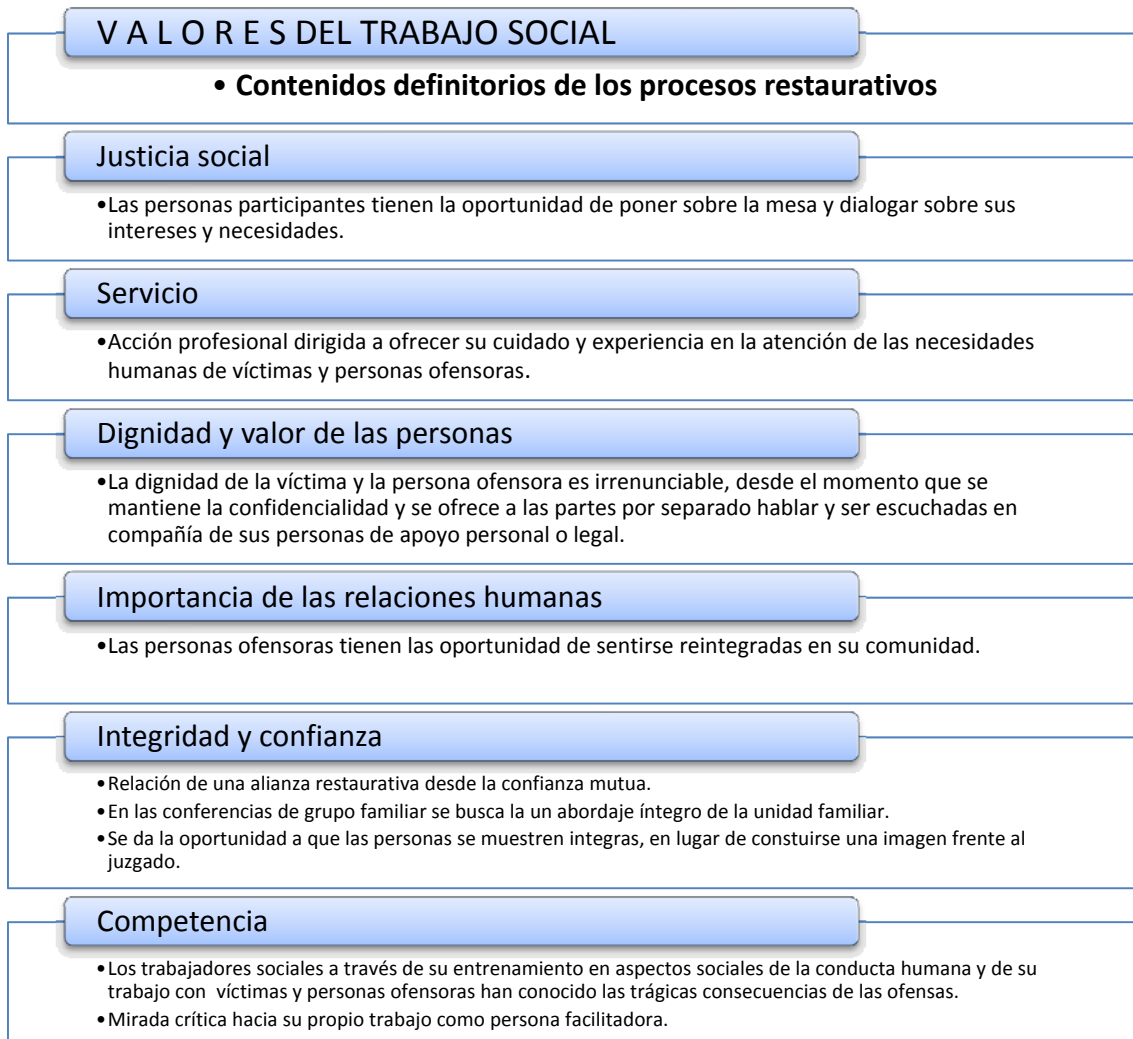


Figura 13. Valores del trabajo social y contenidos definitorios de los procesos restaurativos.

Fuente: elaboración propia a partir de Van Wormer (2003)

1.4.2. Los valores en la práctica

Los procesos restaurativos están unidos a la existencia de un diálogo, bien directo (entre la víctima, la persona ofensora y personas afectadas de la comunidad) o indirecto. Veamos los valores a tener en cuenta para considerarlo plenamente restaurativo desde un punto de vista práctico (Bowen, Boyack y Marshall, 2004):

- a) Guiado por una persona facilitadora competente e imparcial
- b) Se esfuerza por desarrollar un proceso inclusivo y colaborativo.
- c) Implica la participación voluntaria.
- d) Promueve un contexto de confidencialidad.
- e) Reconoce convicciones (identidades y expectativas) culturales de las participantes.
- f) Se centra en las necesidades de las personas.
- g) Exhibe respeto genuino por todas las partes.
- h) Valida la experiencia de la víctima.
- i) Clarifica y confirma las obligaciones de la persona ofensora.
- j) Busca resultados transformadores (aquellos que promueven la curación de la víctima y la reintegración de la persona ofensora).
- k) Observa los límites del proceso restaurativo.

Como vemos, la práctica de la justicia restaurativa entronca directamente con una serie de valores y principios que la sustentan, la condicionan y la distinguen de la práctica de la mediación en el ámbito civil y mercantil.

No olvidemos, a raíz de la luz que nos dan los valores y principios implícitos y explícitos para la práctica restaurativa, que la mediación penal y civil tienen importantes diferencias. La más importante, ya citada en este trabajo es que en materia familiar, comunitaria o comercial hay una presunción de que las personas contribuyeron a configurar el conflicto, por lo que ambas necesitan llegar a un compromiso para alcanzar un acuerdo, algo que no ocurre en los conflictos de índole penal²⁰². De ahí la importancia de resultados transformadores que permiten, por un lado satisfacer necesidades sanadoras y reparadoras a las víctimas, y por otro superar el mero castigo y perjuicio para la persona ofensora, buscando su reintegración y resocialización.

²⁰² A excepción lógicamente de aquellos conflictos donde las personas acuden a la justicia penal con dobles roles, en calidad de perjudicada e imputada. Véase que en ocasiones esto coincide con una percepción personal de tener una contribución mutua a la gestación del conflicto, pero en otras ocurre algo diferente: Existe una creencia social, que puede ser incluso parte de una determinada estrategia de defensa jurídica, que persuade a las personas de denunciar a la otra parte, y así presentarse ante el proceso judicial, en calidad de persona perjudicada.

2. MIRADA ÉTICA A LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Tras el establecimiento de las bases éticas sobre nuestra práctica, en este apartado queremos avanzar en la dimensión profesional de la práctica.

La ética profesional está conformada por tres dimensiones: la finalidad específica de la profesión, los valores, principios, normas y obligaciones que guían la conducta profesional, y en último lugar la dimensión pragmática, con pautas concretas para regular la actuación profesional y resolver sus conflictos éticos (Bermejo Escobar, 2002).

¿Estamos hoy ante una nueva profesión? ¿Tiene la práctica de justicia restaurativa los ingredientes necesarios para considerarla práctica profesional? ¿Son asimilables los principios éticos del ámbito de la mediación civil y de la justicia restaurativa? Son preguntas que exceden de nuestro objetivo, pero que nos obligan a detenernos un poco.

De acuerdo a Greewook, citado por Juárez Gallego (1992:16), para que una profesión pueda ser oficialmente reconocida y aceptada en sus objetivos, funciones, actividades, tareas y áreas con identidad propia, debe reunir una serie de condiciones:

- *Tener un reconocimiento oficial del campo de su saber que pueda ser transmitido y certificado.*
- *Tener un área de actividad definida y legitimada por la comunidad científica.*
- *Tener un código ético que regule el ejercicio de la profesión.*

Además, de acuerdo a Wakefield, “la identidad de una profesión (aquello que lo hace diferente) depende más de la individualidad de sus objetivos que de sus técnicas, en el sentido de que las técnicas cambian rápidamente y a menudo son compartidas dentro de los límites de algunas profesiones afines” (Juárez Gallego, 1992:16).

La actividad de la mediación civil en España ha crecido vertiginosamente en los últimos años pero, de momento las aportaciones éticas son menores²⁰³. En el año 2011 salió a la luz el

²⁰³ En este sentido las aportaciones a una práctica ética comienzan a articularse con propuestas concretas. Véase la aportación de Alzate y Merino Ortiz (2010) a partir del trabajo de la *American Arbitration Association*, la *American Bar Association* y la *Association for Conflict Resolution*, con una propuesta ética construida sobre nueve principios: A.- Autonomía y autodeterminación de las partes. B.- Imparcialidad de la persona mediadora. C.- Conflictos de intereses de la persona mediadora con las partes o el asunto a gestionar. D.- Competencia, cualificación profesional, habilidades y calidad personal. E.- Confidencialidad. F.- Calidad del proceso de gestión de conflictos y mediación. G.- Publicidad e imagen de la mediación. H.- Tarifas y cuestiones económicas. I.- Promoción, divulgación y desarrollo de la mediación. Los principios de buenas prácticas en el ámbito de la mediación civil han sido señalados por Vidal Teixidó (2011): Una formación adecuada. Una relación ágil con los abogados y abogadas, respetando cada uno su papel. Una buena relación y comunicación con otras personas profesionales. La buena fe de las personas mediadoras. Cumplimiento riguroso del proceso de mediación. Una buena preparación de las sesiones. Cumplimiento de la sesión inicial. Actitud crítica. Supervisión. Potenciar la co-mediación.

trabajo más amplio y extenso en España sobre el desarrollo de la mediación, *El Libro blanco de la mediación en Cataluña*, promovido por la Consejería de Justicia de la Generalitat de Cataluña y coordinado por el profesor Pompeu Casanovas. Dicho trabajo define una disciplina profesional que ha tenido en territorio catalán un desarrollo muy veloz. El proyecto, desarrollado con un amplísimo equipo de personas (más de 60 personas distribuidas en catorce equipos de trabajo), involucró a todo el Gobierno catalán, con las Consejerías de Gobernación, Cultura, Trabajo, Sanidad, Agricultura, Economía y Justicia, a varias universidades (Universidad Autónoma de Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya, Universidad de Barcelona, Universidad Pompeu Fabra) así como al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (Ortuño, 2009).

Este vasto trabajo nos ofreció datos que hablan ya de un nuevo espacio profesional. En su presentación pública, se destacaron los siguientes datos (Playà, 2010):

- 141.602 mediaciones, lo cual supone que un 2% de la población catalana ha participado alguna vez en una mediación.
- 56 servicios de mediación comunitaria de ayuntamientos o consejos comarcales.
- 19.000 casos de mediación comunitaria-ciudadana.
- 2.140 mediaciones en 176 centros educativos.

Para los autores y autoras del estudio, “si el 20% de los casos civiles va a mediación, se ahorrarán unos 4 millones de euros” (Playà, 2010:24).

En el ámbito de la mediación civil en España, es una realidad histórica muy reciente la configuración de la actividad mediadora como una actividad profesional legalizada²⁰⁴. Pero al carecer hasta el momento de una ley que regule la práctica de la mediación penal, no existe tampoco ninguna norma jurídica que regule dicha práctica en nuestro campo de estudio.

²⁰⁴ La Ley 5/2012 de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, puso en marcha y a disposición de la ciudadanía una nueva actividad profesional. El reciente Real Decreto 980/2013 por el que se desarrollan determinados aspectos de dicha ley, da naturaleza jurídica a dicha cuestión. En su exposición de motivos alude textualmente: “La finalidad de este registro es facilitar la publicidad y la transparencia de la mediación, dando a conocer a los ciudadanos los datos relevantes que se refieren a la actividad de los mediadores profesionales y las instituciones de mediación”.

2.1. El significado de la ética para la práctica

La justicia restaurativa tiene ya un reconocimiento internacional de sus objetivos, funciones, actividades y tareas. El campo de conocimiento es ya prolífico y aunque sigue en construcción, fruto de la investigación, parece consolidado. En numerosos países como Nueva Zelanda, Australia, Estados Unidos, Inglaterra, Sudáfrica o Canadá, existen organismos que agrupan a profesionales de la justicia restaurativa, promoviendo sus códigos éticos y deontológicos, orientaciones éticas y fundamentos de buenas prácticas para la justicia restaurativa²⁰⁵.

Su práctica en cambio, es más joven y de menos entidad que la de la mediación civil. Como ya hemos abordado en el capítulo contextual anterior, los primeros programas de Valencia, Barcelona, Vitoria-Gasteiz y La Rioja, escasamente podrían ocupar a una docena de personas mediadoras. La práctica es todavía pequeña, “anómica pero no anémica” (Cruz Parra, 2014:401). Podríamos hablar de forma aproximada (mediados del año 2014), de poco más de un centenar de personas profesionales dedicadas a tiempo completo a la práctica de la justicia restaurativa en programas situados en los Juzgados españoles. Cifra que sin duda va en aumento rápidamente a tenor de las noticias al respecto²⁰⁶.

Nosotros optaremos por entender y conceptualizar la práctica restaurativa como una práctica profesional dentro del ejercicio profesional del trabajo social²⁰⁷. Con una perspectiva abierta a la imprescindible práctica restaurativa interdisciplinar con personas entrenadas y formadas, provenientes principalmente de los campos de conocimiento de la criminología, el derecho y la psicología, y en general cualquier disciplina del conjunto de las ciencias humanas, sociales y jurídicas.

Los esfuerzos más importantes hasta ahora han pertenecido al ámbito de la mediación en el campo civil, por lo que vamos a detenernos en los avances que se han producido en el campo de los principios éticos.

²⁰⁵ Cfr. Home Office (2004), Criminal Justice System y Home Office (2004), Ministry of Justice of New Zealand (2004a), Ministry of Justice of New Zealand (2004b), Restorative Justice Initiative (2007), Victorian Association for Restorative Justice (2009), National Occupational Standards (2010), Restorative Justice Council (2011).

²⁰⁶ Durante el año 2014, se incorporó el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana con un programa de mediación penal para toda la comunidad autónoma (Nieto, 2014).

²⁰⁷ Nuestra visión se apoya en los elementos epistemológicos señalados en el capítulo primero donde abordamos la práctica restaurativa como práctica emergente del trabajo social (Olalde Altarejos, 2013b).

Una de las primeras iniciativas conocidas en España para el desarrollo de principios y normas éticas para guiar la actividad profesional mediadora correspondió a la Asociación ACDMA²⁰⁸.

Por un lado desarrolló un código deontológico que contenía las normas referidas a los principios generales, el concepto de mediación, las obligaciones de la persona mediadora, el secreto profesional, la publicidad, la formación de la persona mediadora, los honorarios profesionales, la interrupción de la mediación, la finalización de la mediación, la relación con otros profesionales y el régimen disciplinario.

Y por otro, en la misma propuesta, desarrollaba un modelo de código de ética de la persona mediadora, con los siguientes apartados:

- Normas éticas fundamentales, el mediador es un tercero imparcial, evaluación del procedimiento, comunicación de las reglas, imparcialidad, excusación, casos particulares de excusación, prevención a la parcialidad del mediador, confidencialidad, uso de la información, integridad del proceso, intereses afectados sin representación, pronta conclusión de los asuntos, desacuerdos entre co-mediadores, capacitación en general, capacitación para un caso particular, promoción de la actividad, alcance de las normas a otros participantes, incompatibilidad futura, inhabilitación (Accord, 1998).

Estas primeras miradas a la ética en la mediación, desarrolladas a finales de los años noventa sirvieron de apoyo al programa de mediación penal para personas adultas de Barcelona, nacido en 1999 y con el apoyo de dicha Asociación.

El primer código de conducta europeo para personas mediadoras fue publicado el año 2004, aplicable a cualquier tipo de mediación en asuntos civiles y mercantiles (Comisión Europea, 2004)²⁰⁹.

A pesar de ser un código rancio, simplista y poco comprometido, tiene la virtud de llamarse europeo y es consciente de sus limitaciones. Más que un código de buenas prácticas, es un código de buenas

²⁰⁸ “La Associació Catalana pel Desenvolupament de la Mediació i l’Arbitratge (ACDMA) en su asamblea del mes de febrero del año 1998 encargó a la Comisión de Código Deontológico y de Desarrollo Profesional, constituida por Laura Sánchez y Tre Borrás como responsables, y un miembro de cada una de las restantes Comisiones, entre otras cosas la elaboración del Código Deontológico de la Asociación” (ACORD, 1998).

²⁰⁹ Véase, recientemente, la iniciativa de la Fundación Mediara de la Junta de Andalucía y la Consejería de Justicia e Interior en el parlamento andaluz, con motivo de los actos conmemorativos del día europeo de la mediación, el 21 de Enero de 2015, con la propuesta de “Firma del código de conducta andaluz para el ejercicio de la mediación”, un código consensuado con consejos andaluces, colegios profesionales de distintos ámbitos y asociaciones de mediación de Andalucía, con el fin de establecer un marco mínimo y aunar esfuerzos para el impulso de la mediación. Dicho código incluye la mediación penal en el artículo primero. Fuente: <http://www.mediacionsolucion.com/index.php/78-mediacion/348-firma-del-codigo-de-conducta-andaluz-para-el-ejercicio-de-la-mediacion> [Consulta: 15/01/2015].

intenciones, que da libertad no sólo a cada país miembro que supuestamente no haya participado en su elaboración, sino incluso a cada organización que proporcione servicios de mediación y, todavía más, a cada mediador individual (Vidal Teixidó, 2011:145).

Pero la justicia restaurativa, cuyo ethos está vinculado a la responsabilización de quien hace daño y a la reparación de quien se ha visto dañado, todo lo cual se hace a través del diálogo, mantiene algunos elementos diferenciadores frente al ámbito de la mediación civil, tal y como ya abordamos en el capítulo contextual.

Una de las primeras iniciativas para construir bases y estándares éticos en el ámbito de la justicia restaurativa fue desarrollada en 1998 por la Organización VOMA (Victim Offender Mediation Association) de Estados Unidos, desarrollando un decálogo de principios éticos. En Europa dicha propuesta era vista como “conjunto de declaraciones retóricas” (Mackay, 2000:61). Creemos, que merece la pena detenernos un poco, por su valor histórico y su aportación en la explicación diferencial con la mediación en el ámbito civil. Ello nos permite comparar las bases éticas de la mediación en la justicia civil y la penal. Y además, se puede comprobar que desarrolla una orientación práctica muy distinta, advirtiéndonos enseguida del enfoque práctico que siempre ha ido unido a la justicia restaurativa.

La mediación víctima – ofensor incluye los siguientes principios (VOMA, 1998):

1. Los seres humanos poseen recursos internos no explotados que, en las circunstancias adecuadas, se pueden alcanzar y utilizar para tratar asuntos y resolver problemas de importancia para las personas participantes.
2. Una estructura apropiada (por ejemplo, la facilitación de terceros neutrales, pautas de procedimiento, reglas de juego, plan de intenciones) que puede neutralizar el estatus y poder, proporcionando un entorno propicio para un diálogo significativo, incluso en contextos emocionalmente intensos.
3. El uso de técnicas y estrategias específicas por parte de la persona mediadora debe servir a los objetivos de crear un ambiente seguro, respetuoso donde se desarrolla el diálogo mediado.
4. Lo “personal” es poderoso. Las historias auténticas de la experiencia de las personas pueden ser evocadoras de la empatía, la comprensión y el aprendizaje. La narración y escucha de estas historias puede empoderar, curar y transformar tanto a quien narra como quien escucha.
5. La presencia de la persona mediadora desempeña un papel importante en la facilitación de un diálogo auténtico en el que las partes participan activamente y

- desarrollando la mayor parte de la conversación. La presencia puede surgir a través de la comunicación no verbal y verbal de la persona mediadora, el tono de voz, la franqueza, la empatía y la conexión auténtica con cada parte por medio de la relación con las dos partes establecidas previamente en la preparación anterior a la mediación.
6. Presentar opciones para las partes siempre que sea posible (es decir, cuándo reunirse, dónde reunirse, etc.) maximiza sus oportunidades de sentirse empoderadas por el proceso.
 7. El rol de la persona mediadora se valora como elemento crítico para el propósito de realizarse la mediación. Debido a que la conversación directa entre las partes es el núcleo de lo que puede ser experimentado como transformador por las partes, es importante que las personas mediadoras "salgan del camino" cuando las personas protagonistas participan en un diálogo significativo. Las personas mediadoras deberían tener cuidado de no intervenir con demasiada frecuencia.
 8. Las diferencias individuales y los conflictos pueden provocar la creatividad y un sentido de posibilidades a veces desconocido. El proceso de mediación se puede adaptar para satisfacer más eficazmente las necesidades de las personas participantes para que se sientan seguras y lo suficientemente cómodas para participar en un diálogo genuino. Necesita poner atención continua a las diferencias en el estilo de comunicación y el significado.
 9. Descubriendo información subyacente, necesidades e intereses puede mejorar el esfuerzo de colaboración y animar a resultados más satisfactorios.
 10. Acuerdos guía bien escritos, centrados en la conducta, provocando así la mejora de resultados. Los acuerdos escritos, sin embargo, son secundarios sobre la importancia del diálogo entre víctima y persona ofensora sobre los hechos y su impacto en sus vidas. Algunas sesiones de diálogo mediadas pueden satisfacer las necesidades de las partes, pero no se plasman en un acuerdo escrito, principalmente en casos muy sensibles.

Los códigos son necesarios para asegurar que en el desarrollo de la práctica restaurativa los valores no se encuentran comprometidos (Mackay, 2000).

2.2. La aportación europea a la ética en la práctica de la justicia restaurativa

La dimensión ética ha ido construyéndose paulatinamente en el ámbito europeo de los programas de justicia restaurativa, una vez que muchos programas se han desarrollado con escaso cuerpo teórico durante los años finales de la década de 1990 (COST, 2002).

Destaca por su importancia histórica la *“Leuven Declaration on the Advisability of Promoting the Restorative Approach to Juvenile Crime”*, desarrollada tras importantes avances en el desarrollo de la justicia restaurativa juvenil²¹⁰. Dicha declaración promovió la investigación en la práctica de la justicia restaurativa en un momento donde los programas estaban creciendo a gran velocidad. Una de sus aportaciones que queremos rescatar para nuestro propósito es el punto 9.5 que insta a desarrollar la reflexión académica en las bases socio-éticas de la justicia restaurativa.

Otro importante esfuerzo colectivo fue el desarrollo de principios éticos y de buenas prácticas a nivel europeo por parte del Foro Europeo para la Mediación Víctima – Ofensor y la Justicia Restaurativa²¹¹, nacido durante una asamblea general celebrada en la Universidad Católica de Lovaina, los días 8 y 9 de Diciembre del año 2000²¹².

Esta organización no gubernamental se creó porque los proyectos europeos de mediación víctima-ofensor - a pesar de una práctica en constante crecimiento con más de 800 proyectos por toda Europa – tenían muy pocas veces contactos más allá de sus propias fronteras nacionales. Los contactos informales revelaron que los profesionales, académicos y responsables políticos estaban buscando un intercambio más regular y el apoyo mutuo en el desarrollo de la mediación víctima-ofensor y otras prácticas de justicia restaurativa. Un pequeño grupo de personas con un fuerte compromiso con la justicia restaurativa quiso aprovechar este interés (Aertsen y Willemsens, 2001:291).

Para dicha organización europea, las buenas prácticas y la elaboración de códigos éticos era una premisa básica para la práctica de calidad. De hecho, fue una demanda del grupo fundador que se vería plasmada en su boletín informativo periódico *Newsletter*. La asociación nació con los siguientes objetivos que siguen de actualidad:

²¹⁰Dicha declaración fue aceptada el 13 de Mayo de 1997 por las personas participantes de la *Red Internacional para la Investigación de la Justicia Restaurativa Juvenil* (International Network for Research on Restorative Justice for Juveniles) formada por personas expertas y mediadoras del ámbito mundial: Gordon Bazemore, John Braithwaite, Ezzat Fattah, Uberto Gatti, Susan Guarino-Ghezzi, Russ Immarigeon, Janet Jackson, Hans-Juergen Kerner, Rob MacKay, Paul McCold, Mara Schiff, Klaus Sessar, Jean Trépanier, Mark Umbreit, Peter van der Laan, Daniel Van Ness, Ann Warner-Roberts, Elmar Weitekamp, Martin Wright y Lode Walgrave.

²¹¹ Pocos años más tarde fue renombrado como Foro Europeo para la Justicia Restaurativa, dado que el nombre hacía referencia solamente a uno de los métodos de la justicia restaurativa. Ello también nos recuerda la constante unión con la práctica que ha tenido este paradigma. Pero igualmente nos advierte que la justicia restaurativa no es solamente un método, sino un paradigma epistemológico para comprender los ilícitos penales y la justicia penal.

²¹² Durante dos días estuvimos discutiendo los estatutos de la asociación, un grupo de 48 personas provenientes de Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca, España, Eslovenia, Finlandia, Francia, Holanda, Irlanda, Italia, Noruega, Portugal, Reino Unido y Rumanía.

- Promover el intercambio internacional de información y la ayuda mutua.
- Promover el desarrollo de políticas, servicios y normativa efectiva de justicia restaurativa.
- Explorar y desarrollar las bases teóricas de la justicia restaurativa.
- Estimular la investigación.
- Asistir al desarrollo de principios éticos, formación y buenas prácticas.

El esfuerzo por la investigación, las buenas prácticas y la ética se vio plasmado en 2006, a través del documento *Recomendaciones para la formación de mediadores en asuntos penales*, que recoge una serie de declaraciones para el desarrollo de principios éticos, de formación y buena práctica entre los que destacamos (European Forum for Restorative Justice, 2006):

- Necesidad de transparencia de los programas de formación.
- Desarrollo simultáneo de la formación en el ámbito del conocimiento, habilidades y cualidades personales.
- Diversificación de los modelos de formación, evitando relaciones jerárquicas y promoviendo la relación compleja entre la persona mediadora, la víctima, la persona ofensora y el sistema penal.
- Garantías de formación certificada y continua.
- La formación debe ser llevada a cabo por personas mediadoras experimentadas, con profundos conocimientos y experiencia en el proceso de mediación, siempre con la perspectiva multidisciplinar.

A nivel internacional el esfuerzo por los principios y recomendaciones para la práctica también ha sido importante, con la aportación del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, a través de sus "Principios Básicos en el uso de programas de justicia restaurativa en asuntos penales" (ONU, 2002). En su artículo 13, señala que los estados miembros deben considerar establecer guías y estándares para el uso de la justicia restaurativa, entre otros:

- Las condiciones para la remisión de casos a los programas de justicia restaurativa.
- La gestión de los casos tras un proceso restaurativo.
- Las calificaciones, formación y evaluación de los facilitadores y facilitadoras.
- La administración de los programas de justicia restaurativa.
- Las normas de competencia y las normas éticas que rigen la operación de los programas de justicia restaurativa.

Lo analizado hasta ahora nos permite comprender el recorrido en el contexto mundial y europeo en el ámbito de los principios éticos y buenas prácticas en justicia restaurativa. Pero avancemos en una dimensión más pragmática de la actuación profesional. ¿Qué principios éticos debe tener en cuenta la persona mediadora y facilitadora de procesos restaurativos? ¿Sobre qué andamios debe construir su día a día profesional? ¿Qué tipo de relación profesional deberá establecer con las personas a las que atiende?

2.3. Una relación profesional ética

Los seres humanos somos sujetos éticos que analizamos éticamente, porque percibimos que determinados principios y valores suponen un bien para nosotros, nosotras, y también para el resto (Taboada González, 2011). Ha sido y es una constante en la profesión de trabajo social la preocupación por todo lo relativo a la responsabilidad ética en su ejercicio profesional (Banks, 1997; Salcedo Megales, 1998; Bermejo Escobar, 2002; Ballesterio Izquierdo, 2006; Taboada González, 2011; Ballesterio Izquierdo, Uriz Pemán, y Viscarret Garro, 2012; Idareta-Goldaracena y Uriz Pemán, 2012; Idareta-Goldaracena, 2013c; Rondón García, 2013).

El trabajo social es una profesión vinculada a principios normativos básicos como la beneficencia, autonomía personal, respeto a la individualidad, justicia social, derechos humanos, confidencialidad, consentimiento informado, etc. (Bermejo Escobar, 2002). Las cuestiones éticas están profundamente arraigadas en nuestra profesión.

La ética profesional que aquí se propone, se vincula con la idea de recibir profesionalmente a la persona usuaria de nuestro servicio a través de la sensibilidad, frente al tratamiento a través del conocimiento²¹³. Lévinas nos advierte de la intelectualización de la relación, con una alteridad a la que acabamos de tratar como un alter ego, todo lo cual nos puede llevar a ejercer violencia metafísica²¹⁴ -atisbada por Derrida- (Idareta-Goldaracena,

²¹³ Es necesario advertir que los programas de justicia restaurativa que se sitúen en el contexto intrajudicial, como el de Barakaldo, objeto de nuestro estudio, pueden tener condicionada la visión y la relación con la persona a la que vayan a atender por la recepción del expediente judicial donde el sistema de justicia penal ha podido “echar” una tela de conceptos, prejuicios y estereotipos a través del atestado policial o las declaraciones efectuadas ante la autoridad judicial. Por esta razón, es importante advertir de los riesgos de comenzar la relación profesional a partir de la pre configuración de la realidad (Faget, 2006). Tratar a la persona a través de la percepción generada por la denuncia nos impedirá tener experiencias sensibles de vulnerabilidad propia y hacia la otra persona, imprescindible para un mayor desarrollo de conducta profesional ética de cuidado.

²¹⁴ Vinculada con el principalismo, la psicologización, el voluntarismo, la abstracción, la generalización y el inductivismo (Idareta-Goldaracena, 2013b). Frente a esta posible violencia, coincidimos con el autor citado en la propuesta de Emmanuel Lévinas que la sensibilidad y la actitud (auto) crítica nos sirve para proteger y garantizar los Derechos Humanos, frente al exceso de racionalidad y

2013c). Coincidimos con la aportación de Lévinas al proponer una relación profesional basada en la sensibilidad y la vigilancia, esta última para evitar la categorización intelectual, esa categorización que cosifica al otro, lo petrifica y nos distancia de su persona, al pensar más y sentir menos, dando prioridad a nuestro yo.

La respuesta ética que se construye para afrontar las consecuencias de los conflictos penales se construye a través del cambio en el muro ético, construido con el modelo de *Perséfone* frente al de *Portia*. El modelo *Portia* actualiza la ética de principios de Kohlberg, abstracta, racional y basada en los derechos. El modelo *Perséfone*, mientras, se inspira en la ética del cuidado de Gilligan, concreta, contextual, relacional y expresiva (Daly y Stubbs, 2007; Walgrave, 2008).

(...) Perséfone debe ser admitido en los ámbitos en los que las comunidades responden formalmente a los delitos, así como a la esfera privada de las relaciones de cuidado, ya que no hay razón para pensar que esto sea imposible y hay razones criminológicas y de política para intentarlo. Muchos en simpatía con los defensores de la justicia relacional, hemos sugerido que los puntos de vista de la psicología feminista y la ética feminista del cuidado proporcionan un marco y un lenguaje para la comprensión de la importancia de la vergüenza reintegradora como práctica, y las formas en que ella es incompatible con las tradicionales concepciones de la justicia (Modelo Portia) (Masters y Smith, 1998:21).

Para acompañar, controlar y ajustar las conductas éticas en el ejercicio profesional encontramos los códigos deontológicos²¹⁵. Ellos nos ayudan también a afrontar los dilemas éticos que podamos encontrar en nuestra práctica restaurativa. “Los dilemas aparecen cuando hay un conflicto entre principios que conduce a cursos de acción excluyentes” (Ballesterio Izquierdo, Uriz Pemán, y Viscarret Garro, 2012:876). Teniendo en cuenta que estamos todavía ante una joven actividad profesional ligada a diferentes profesiones, creemos que es compatible que las personas mediadoras estén vinculadas a los códigos deontológicos de la profesión de origen de cada una²¹⁶.

En la investigación sobre los dilemas éticos en España (Ballesterio Izquierdo, Uriz Pemán, y Viscarret Garro, 2012), se ha descubierto que están vinculados con cuatro elementos:

1. Factor. La información y su tratamiento

tendencia acrítica. Todo lo cual pude conseguirse con una proximidad emocional e implicación controladas y con procesos de supervisión como explicábamos en el capítulo primero.

²¹⁵ Véase sobre la contribución histórica a los principios éticos de la mediación (Canyameres y Salberg, 2011).

²¹⁶ Véase una visión comparada sobre la deontología en mediación, integrando la visión deontológica de la abogacía y la psicología (Taboada González, 2011)

- Dilemas relacionados con:
 - Revelación de datos de la historia social.
 - Deber de informar a terceras personas.
 - Confidencialidad.
 - Facilitación de números de teléfono y direcciones postales.
 - La percepción de que la persona usuaria no dice la verdad, toda la verdad o miente.
 - La obtención del consentimiento informado para determinadas intervenciones.
 - La realización de informes sobre personas usuarias.
- 2. Factor. Aspectos intrínsecos a la intervención.
 - Dilemas relacionados con:
 - La duración del tiempo de la intervención.
 - La distribución de los recursos disponibles.
 - Los asuntos de contraprestaciones económicas o materiales.
 - Los conflictos de intereses.
 - El abuso de poder.
 - La autonomía de la persona usuaria.
- 3. Factor. Aspectos extrínsecos a la intervención.
 - Dilemas relacionados con:
 - La responsabilidad por actuaciones que han perjudicado a un colega.
 - La información a los medios de comunicación²¹⁷. Incompetencia de otra persona trabajadora social o profesional.
 - La asistencia a juicios (secreto profesional).
- 4. Factor. Relaciones personales con la persona usuaria.
 - Dilemas relacionados con el tipo de relación que se establece entre trabajadores sociales y personas usuarias, principalmente cuando esta relación va más allá de los límites estrictamente profesionales.

En un ámbito más internacional, los dilemas éticos en trabajo social se han relacionado con tres dimensiones: relacional (con las personas usuarias), la macro práctica (tal como la práctica comunitaria, administración, gestión, política social e implementación de medidas

²¹⁷ El Foro Europeo de Justicia Restaurativa ha publicado un conjunto de recomendaciones para las organización de justicia restaurativa en temas de colaboración con los medios de comunicación en lo relativo a los procesos de justicia restaurativa (Pali, 2010).

administrativas) y la relacional entre profesionales, siendo típicos los siguientes dilemas (Reamer, 2008):

- Privacidad, confidencialidad y comunicación privilegiada.
- Autodeterminación de las personas usuarias y paternalismo profesional.
- Límites y relaciones duales.
- Adhesión a leyes, políticas y regulaciones.
- Denuncia de mala praxis en el propio entorno laboral.
- Distribución de recursos limitados.
- Conflictos de valores entre las personas usuarias y las profesionales.

La relación profesional ética que aquí se está proponiendo debe ir acompañada de un código ético y deontológico que referencie a las normas sobre la que se sustenta y regule la práctica profesional de la justicia restaurativa. Algunas de las funciones de dicho código, pueden ser, de acuerdo a Bermejo Escobar (2002):

- Proporcionar guías prácticas a las personas profesionales para afrontar los dilemas prácticos que incluyan cuestiones éticas.
- Facilitar a las personas usuarias del programa, que no tienen otro modo de valorar la integridad y la competencia profesional, protección contra la incompetencia y el fraude.
- Regular la conducta de los y las profesionales y sus relaciones con personas usuarias, colegas, otras personas profesionales, personas empleadoras, responsables públicos y la comunidad en general.
- Dotar a las personas supervisoras, consultoras y otras profesionales las bases para evaluar las actividades de los equipos de práctica restaurativa.

Si queremos construir una práctica de justicia restaurativa que conecte con sólidos cimientos éticos deberemos también añadir la práctica reflexiva y la supervisión que ya explicamos en el capítulo epistemológico. En aquel capítulo desarrollamos la supervisión como una aportación del trabajo social (Kadushin y Harkness, 2002). En esta reflexión queremos traer a colación la supervisión y la práctica reflexiva como una práctica ética que contribuye a la mejora de la calidad, el análisis de la relación profesional que estamos construyendo y la responsabilidad personal hacia el trabajo restaurativo desarrollado. La toma de conciencia de los dilemas y conflictos éticos tiene lugar en el espacio de supervisión, de ahí que su desarrollo sea imprescindible.

3. LA ALIANZA RESTAURATIVA

Antes de continuar con el contexto ético objeto de nuestra investigación, queremos detenernos en un tipo de relación profesional que se desarrolla específicamente en procesos restaurativos de victimización graves. Nos referimos a la relación profesional que llamaremos alianza restaurativa, tomando elementos comunes de la alianza terapéutica (Corbella Santoña y Botella, 2003; Idareta-Goldaracena, 2013a; Bermúdez y Elvira Navia, 2013).

La alianza terapéutica ha sido ampliamente investigada y recogida por la mayoría de las escuelas de psicoterapia con diferentes lecturas e interpretaciones de los efectos de la transferencia. Es aceptada en la orientación psicodinámica, cognitiva, interpersonal, ecléctica, experiencial y comportamental en sus formatos de terapia individual, de grupo y familiar (Corbella Santoña y Botella, 2003).

A partir de la definición de alianza de Bordin²¹⁸ entendida como “el encaje y colaboración entre el cliente y el terapeuta” citado por Corbella Santoña y Botella (2003:208), se identifican tres componentes que la configuran: el acuerdo en las tareas, el vínculo positivo y el acuerdo en los objetivos.

Conectando con estos elementos deseamos aportar los elementos que pueden definir una alianza restaurativa en nuestro contexto de trabajo:

- Acuerdo entre persona mediadora y usuaria sobre las metas del proceso restaurativo.
- Acuerdo para las tareas necesarias para alcanzar esas metas.
- Vínculo afectivo positivo para sostener el trabajo que representa la responsabilización y la reparación del daño cometido en delitos graves o muy graves.

En los procesos restaurativos vinculados con victimización grave, la asistencia a las personas participantes suele ser muy diferente por la dimensión humana del daño profundo sufrido. Las víctimas muchas veces expresan necesidades muy diferentes: validación, venganza, restitución material y simbólica o moral, testimonio, seguridad o apoyo (Bennett,

²¹⁸ Para Bermúdez y Elvira Navia (2013:334), citando al mencionado Bordin, la alianza terapéutica se define como “la relación de colaboración que se establece entre el terapeuta y el consultante y los acuerdos sobre los objetivos de trabajo y las estrategias para lograrlos. Esta relación es recíproca, intencional y activa, pues se encuentra en constante negociación y supone un esfuerzo conjunto de las partes a través de la terapia”.

2007). Y estas necesidades requieren de un trabajo de acompañamiento que en muchas ocasiones, sin tener carácter terapéutico, si lo tiene en sus efectos²¹⁹.

La importancia atribuida a la alianza terapéutica pone de manifiesto la relevancia de la dimensión relacional entre terapeuta y paciente. La relación, y más concretamente el entendimiento, el encaje o la compatibilidad entre ambas personas facilitan o dificultan directamente la alianza terapéutica. Por lo tanto, las variables pertenecientes a terapeuta y paciente adquieren especial protagonismo en el establecimiento de la alianza terapéutica y el desarrollo del proceso terapéutico (Safran y Muran, 2005).

La eficacia de la alianza terapéutica suele asociarse con el resultado en la psicoterapia. La de la alianza restaurativa puede hacerlo con la eficacia en la preparación del encuentro cara a cara, del itinerario restaurativo recorrido durante el acompañamiento a persona ofensora o víctima.

La alianza terapéutica se entiende como un proceso relacional afectado por cuatro diferentes variables: la persona terapeuta, la técnica empleada, el sistema consultante y el sistema contextual (Bermúdez y Elvira Navia, 2013). Vamos a identificar, siguiendo esa estructura los elementos constructores de la alianza restaurativa:

- Persona facilitadora
 - Empatía y calidez.
 - Actitud de exploración y valoración.
 - Formación extensa y destreza técnica.
 - Imparcialidad.
 - Presentación personal.
 - Conducta ética.
 - Trabajo reflexivo interno con prejuicios.
 - Motivación hacia la tarea restaurativa.
- Técnica
 - Actividad restaurativa centrada en el aquí y ahora, recorriendo el dolor del pasado y permitiendo transcurrir hacia el futuro.
 - Orientación temática (conflicto penal y sus consecuencias).

²¹⁹ Ponemos a colación el ejemplo de un caso donde una mujer de 40 años, con episodios de maltrato habitual por parte de su padre, con quien continúa conviviendo mientras trabajábamos conjuntamente, acudió al proceso restaurativo siendo paralelamente asistida por terapia psicológica al margen del SMP, pero coordinado con el mismo. La intervención que se realizó con la víctima, de cinco meses, permitió crear la confianza y el vínculo suficiente para que se empoderara ante su padre en el encuentro cara a cara. La intervención aun no siendo de carácter terapéutico, utilizó herramientas de profunda escucha y compasión empática con el del dolor de la víctima.

- Orientación al *insight* de la persona usuaria²²⁰.
- Escucha empática.
- Fomento de un clima de comunicación abierta.
- Validación de puntos de vista.
- Acompañamiento.
- Comprensión y contención de sentimientos.
- Sistema consultante
 - Expectativas hacia el proceso restaurativo.
 - Disposición frente al encuentro cara a cara.
 - Ciertas características de la personalidad.
 - Disponibilidad de horarios comunes.
- Sistema contextual
 - Aspecto físico del servicio o programa.
 - Atención por parte de las diferentes personas empleadas en el propio servicio o dentro del Juzgado.
 - Accesibilidad al servicio o programa.
 - Disponibilidad de tiempo y dinero (costes indirectos como el transporte).

La alianza restaurativa nos permite construir un espacio de profunda ayuda y empatía hacia las personas que atendemos. Es un espacio no solamente instrumental, sino profundamente ético, donde el respeto a las necesidades de las personas que han provocado o sufrido graves victimizaciones adquiere vital importancia, pues se construye un vínculo positivo donde ayudar a las personas a adquirir destrezas para afrontar el daño ocasionado y poder adaptarse mejor a su proceso de victimización.

Desde nuestra experiencia, la alianza restaurativa comienza en los primeros pasos de nuestra acción profesional. Ya desde la llamada telefónica, la persona mediadora tiene la oportunidad de crear un espacio íntimo de confianza, seguridad y respeto. Hemos comprobado a lo largo de nuestra experiencia restaurativa, que una vez acabado los procesos, la alianza restaurativa contribuye al desarrollo del seguimiento (ver capítulo de la lente metodológica).

²²⁰ El término *insight* “traducido del inglés, significa entendimiento profundo o comprensión. Es el conjunto de funciones psicológicas que permiten el conocimiento y comprensión de uno mismo y de su propia conducta, es introspección. En trabajo social se usa para hacer referencia a la percepción o comprensión que tenemos de los otros y del ámbito relacional que establecen. La intervención debe motivar al autoconocimiento del propio usuario, conocerse a sí mismo para poder enfocar el cambio emocional, personal y social” (Fernández García, De Lorenzo, y Vázquez, 2012:285).

4. EL CONTEXTO ÉTICO DE NUESTRA PRÁCTICA RESTAURATIVA

Como ya hemos comentado en líneas precedentes, no existe ni existió durante el periodo objeto de investigación, un código ético que protegiera la práctica restaurativa del SMP de Barakaldo o de los encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA.

En el primero, los protocolos de funcionamiento prediseñados por la Dirección de Ejecución Penal del Gobierno Vasco en colaboración con la Fiscalía y el Juzgado fueron el marco normativo en el que sostenerse. En el segundo de los casos, se tuvieron en cuenta una serie concreta de normas y principios que guiaron la intervención durante todo el periodo²²¹.

4.1. Servicio de Mediación Penal de Barakaldo

El Servicio de Mediación Penal (SMP), primera iniciativa de estas características en Euskadi nació en julio de 2007 a iniciativa de la entonces Dirección de Ejecución Penal del Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.

El servicio, de carácter gratuito y de acceso voluntario, quedó enclavado dentro de los Servicios de Cooperación con la Justicia (SAV - Servicio de asistencia a la víctima, SAOS -servicio de asistencia al detenido y SAER- servicio de asistencia a la reinserción²²²)



Foto 6. Profesionales de los Servicios de Cooperación con la Justicia del Juzgado de Barakaldo.

El Servicio de Mediación Penal de Barakaldo no dispuso de un código ético explícito. Sí pudo en cambio, atenerse a una serie de principios, obligaciones, requisitos para la persona mediadora e incompatibilidades de la misma, recogidos en el protocolo abierto y dinámico de

²²¹ Muy similares a los desarrollados por el propio SMP de Barakaldo, pero derivados de la primera experiencia piloto en el Juzgado nº 20 de Madrid (Pascual Rodríguez, 2006).

²²² En el año 2012, SAOS Y SAER fueron transformados en el Servicio Vasco de Gestión de Penas. “En virtud del Convenio firmado el 8 de agosto de 2011 entre el Ministerio del Interior y el Departamento de Justicia y Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el Servicio Vasco de Gestión de Penas (SVGP) se encarga velar en nuestra Comunidad por el efectivo cumplimiento de las penas de trabajo en beneficio de la comunidad (TBCs) y de las formas sustitutivas de la ejecución penal (suspensiones de penas privativas de libertad y sustituciones de condena) impuestas por los Juzgados y Tribunales de Euskadi” (Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, 2014).

mediación penal reparadora en la Comunidad Autónoma del País Vasco²²³. Igualmente la comisión de seguimiento formada por el propio servicio de mediación, la Dirección de Ejecución Penal, representantes de la Fiscalía y el Juzgado actuaron como organismo que afrontaba los conflictos de carácter ético que pudieran aparecer.

4.1.1. Principios informadores

El procedimiento de mediación cuenta con los siguientes principios informadores (Dirección de Ejecución Penal, 2007)²²⁴:

1. Voluntariedad de las partes. El proceso de mediación establece la participación libre, voluntaria e informada de la víctima y de la persona infractora. Por tanto, ambas partes, deberán prestar consentimiento informado²²⁵.
2. Gratuidad. El proceso será totalmente gratuito para las partes.
3. Confidencialidad. Se garantizará la confidencialidad de la información que se obtenga en el proceso de mediación. El/la Juez no tendrá conocimiento del desarrollo del proceso salvo la resolución final adoptada —Acta de Reparación—, los acuerdos de las partes y lo que estas deseen expresar en el acto de la vista oral.
4. Oficialidad. Le corresponde al/la Juez o al Secretario/a judicial, previo acuerdo con el Ministerio Fiscal, la derivación de los casos al Servicio de Mediación Penal, mediante la resolución pertinente. El proceso no supone ninguna limitación al ejercicio de los derechos que la Ley de Enjuiciamiento Criminal y el Código Penal reconocen a las partes. El derecho a la defensa queda absolutamente garantizado.
5. Flexibilidad. El proceso de mediación es flexible en cuanto a los plazos específicos para las entrevistas individuales, conjuntas y la conclusión del proceso. Por otro lado, se dará primacía a la reparación real sobre la simbólica, y en todo caso, a los criterios de las partes sobre la forma más adecuada de terminar el proceso.
6. Bilateralidad. Ambas partes tienen oportunidades para pronunciarse y expresar sus pretensiones, sin limitaciones temporales. Se deja abierta la posibilidad de que intervengan otras personas distintas de la víctima o victimario, y que estén vinculadas a la situación-conflicto, valorando la simetría y objetivos.

²²³ Ver Anexo 1, Protocolo de Procedimiento de Mediación Penal.

²²⁴ Es habitual también reconocer los de complementariedad/alternatividad (la justicia penal no es suficiente para reparar el daño), equidad en el proceso con la persona ofensora y víctima, accesibilidad a la mediación, carácter inclusivo (permitiendo que las necesidades de todas las personas participantes sean atendidas y puedan interactuar) (Del Riquelme Herrero, 2014).

²²⁵ Ver Anexo 2, Plantillas de trabajo para la práctica del SMP de Barakaldo.

4.1.2. Requisitos para el ejercicio de la mediación (Dirección de Ejecución Penal, 2007)

- a) Acreditar titulación de Diplomatura o Licenciatura universitaria que le dote de conocimientos generales sobre el asunto sometido a mediación; preferentemente deben ser personas abogadas, psicólogas, trabajadores sociales, educadores sociales o pedagogos.
- b) Estar en posesión del Título que justifique formación en el campo de la mediación, expedido por una Universidad pública o privada.
- c) Acreditar más de 1 año de ejercicio en el ámbito de la mediación.
- d) Formar parte de una entidad en su condición de persona mediadora.

4.1.3. Incompatibilidades de la persona mediadora (Dirección de Ejecución Penal, 2007)

La persona mediadora no puede ejercer como tal cuando su imparcialidad quede en entredicho, es decir, cuando tenga vínculos con alguna de las partes o haya conocido de ese conflicto como consecuencia del ejercicio de su profesión de origen o los intereses que se manejen sean contrapuestos a otros en los que esté interviniendo.

Del mismo modo, una vez finalizada la mediación, la persona mediadora no puede atender a las partes en una actuación profesional diferente a la de mediación para tratar el mismo asunto, salvo que, excepcionalmente, las partes expresamente lo autoricen.

4.2. Encuentros restaurativos

Los encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA, desarrollados entre los años 2011 y 2013, no dispusieron tampoco de un código ético concreto. Pese a ello, el equipo de mediadoras y mediadores tuvo en cuenta las disposiciones normativas internacionales²²⁶, recomendaciones europeas para la asistencia a víctimas del terrorismo²²⁷ así como los principios informadores, las facultades, obligaciones e incompatibilidades de la

²²⁶ Consideración y centralidad de la participación de las víctimas. Preparación y seguridad de todas las personas participantes. Facilitación del diálogo entre las personas involucradas. Reintegración junto con responsabilidad. Disposición de medios adecuados para reparar y reintegrar. Consideración de las presiones sistémicas hacia la delincuencia. De acuerdo al manual de justicia restaurativa (ONU, 2006).

²²⁷ En concreto, las elaboradas por el grupo de investigación formado por el Fórum Europeo de Justicia Restaurativa, el Instituto Internacional de Victimología de Tilburg, la Universidad Católica de Lovaina, el Centro de Estudios del Terrorismo y de la Violencia Política de la Universidad St. Andrews del Reino Unido y la Organización *Apoyo a la Víctima* de Holanda.

persona mediadora recogidas en el protocolo abierto y dinámico de Barakaldo, cuyo valor destacaba por su aceptación y consenso por parte del CGPJ.

Por ello, vamos a centrar nuestro análisis ahora en los fundamentos éticos más importantes que nutren los encuentros restaurativos en la victimización generada por ETA.

4.2.1. Aproximación ética

Xabier Etxeberria Mauleón, profesor y Catedrático de Ética de la Universidad de Deusto, durante la presentación pública del libro *Los ojos del otro*, hizo una reflexión ética sobre los encuentros restaurativos objeto de nuestra investigación²²⁸.

¿Qué suponen, de entrada, los encuentros? Revivir el pasado. Pero no con la intención de hurgar en las heridas, sino de cauterizarlas y, a partir de ahí, mirar al futuro. Los hechos del pasado son inmodificables, y en ello radica su durísima contundencia, radical en el asesinato: a las víctimas que participaron les mataron a alguno de sus familiares; y los victimarios con los que se encontraron fueron sus asesinos, directos en unos casos, enmarcados en la organización terrorista ETA y solidarios de todos sus crímenes en otros. La primera exigencia ética es reconocer esta irreparabilidad básica y la asimetría moral decisiva que crea entre la víctima inocente y el perpetrador culpable en todo el proceso restaurativo (Etxeberria Mauleon, 2013:24-25).

Para Etxeberria, los encuentros restaurativos entre víctimas de terrorismo y ex miembros de ETA contienen una serie de condiciones para que se sostengan éticamente (Etxeberria Mauleon, 2013):

1. El apoyo institucional para que algo tan delicado pueda resultar positivo.
2. El reconocimiento pleno y empático de la víctima y de su condición por parte de la persona ofensora.
3. Reparación en diversos niveles, memoria veraz y justa.

Serán estos los tres puntos a partir de los cuales desarrollaremos nuestra reflexión.

4.2.2. El apoyo institucional

La experiencia de los encuentros restaurativos entre víctimas y personas condenadas por delitos de terrorismo nació a principios del año 2011 en el Centro Penitenciario de Nanclares de la Oca (Araba/Álava). Con el amparo del Ministerio de Interior del Gobierno de

²²⁸ La presentación se realizó en el marco del Deusto Forum el 11 de Octubre de 2013 en Bilbao.

España y de la Dirección de Atención a Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco, dirigida por Maixabel Lasa, se puso en marcha un programa de encuentros entre ex miembros de ETA y víctimas directas o indirectas de delitos de terrorismo.

En el Centro Penitenciario de Nanclares de la Oca (Álava) fueron agrupados bajo criterios de Instituciones Penitenciarias presos y presas que públicamente habían mostrado su rechazo a la violencia armada, su disociación de la banda armada, mostrando su arrepentimiento por el daño causado y su voluntad de contribuir a la reparación del mismo. La Dirección de Atención a las Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco recibió la demanda de este grupo de presos autodenominado “Grupo de Presos Comprometidos con el Irreversible Proceso de Paz”. Tras la petición explícita de contribuir a la reparación a las víctimas, la propia Dirección tomó la iniciativa de contacto con las víctimas.

Txema Urkijo, asesor de la Dirección de Atención a las Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco lo explicaba así en los micrófonos de la radio Cadena Ser:

“Hemos sido nosotros desde la Oficina quienes hemos acudido a un número determinado de víctimas, a las que se les ha hecho el planteamiento, les hemos transmitido la voluntad de algunos presos internos en Nanclares, se les ha explicado por parte de los mediadores que están interviniendo cómo era el procedimiento, la metodología y los objetivos de trabajo, y eran ellas, las que después de pensarlo tomaban la decisión voluntaria y libre de participar en los encuentros”. Audio, (Cadena Ser, 2012).

Los encuentros fueron por lo tanto, solicitados por personas presas que habiendo declarado su rechazo a la violencia armada, deseaban hacer algo más que la propia declaración de arrepentimiento y rechazo, buscando gestos que contribuyeran a reducir el sufrimiento de las víctimas y responder a las preguntas de las mismas.

Durante el último trimestre del mismo año 2011, como apoyo a los encuentros, se celebraron en el Centro Penitenciario de Nanclares, una serie de charlas y seminarios con formato de Taller, dirigido por el profesor de Derecho Penal de la Universidad de Deusto, Xabier Etxebarria Zarrabeitia. Los talleres tuvieron como protagonistas a víctimas del terrorismo, profesores, intelectuales, periodistas y miembros de organizaciones pacifistas.

En el taller dedicado a la justicia restaurativa se pudo sensibilizar y profundizar en el nivel micro de justicia restaurativa, es decir, la dimensión interpersonal de lo ocurrido, la reparación moral a las víctimas y la postura empática hacia el dolor ocasionado. Este taller contribuyó a la reflexión personal y grupal sobre las deudas morales contraídas hacia las

víctimas, y las obligaciones de reparación que se mantienen en el tiempo a los familiares de las mismas.

Las personas presas que participaron en la charla de justicia restaurativa llegaron a verbalizar que “no hay justificación alguna para el daño que hemos cometido”, “estamos individualmente obligados a contribuir a reducir el dolor que hemos causado en esas víctimas” o “me gustaría decirle a la viuda de la persona que matamos que realmente lo siento”²²⁹. Estas y otras expresiones verbales denotan que estas personas presas habían comenzado un proceso de responsabilización hacia el daño cometido, lo cual daba pie a comenzar un proceso restaurativo.

Durante el taller tuvimos la oportunidad de conversar con dichos ex miembros de ETA, con la colaboración inestimable de profesionales de la propia prisión que acompañan con profunda convicción los procesos personales de este grupo de reclusos. El encuentro contribuyó a la reflexión personal y grupal sobre las consecuencias de los actos terroristas. También se pudieron escuchar relatos de algún interno que había sido, a su vez, víctima del GAL, grupo terrorista financiado con fondos del Estado²³⁰.

El programa de encuentros de carácter piloto, carece de antecedentes en la historia de la justicia penal en España. La iniciativa, parte de alguna manera de las propias personas presas, que se ponen en contacto con las instituciones (de la propia prisión y del Gobierno Vasco) a las que comunican su deseo de hacer algo más por las víctimas.

“No hay una pretensión de generalizar la experiencia, porque realmente las condiciones para que se realicen este tipo de encuentros son muy particulares, muy singulares y probablemente no sean predicables ni al conjunto de presos ni al conjunto del colectivo de víctimas, pero indudablemente es una aportación nada desdeñable a lo que puede ser un proceso de reconstrucción de la convivencia, de reconstrucción de relaciones sociales en Euskadi, eso es cierto, máxime cuando después de la celebración de la segunda fase, cuando llevamos un número significativo de estas experiencias, hemos podido constatar que el balance es altamente satisfactorio (..) para las víctimas que han participado” Txema Urquijo, Audio, (Cadena Ser, 2012).

Los primeros encuentros se fueron preparando en un contexto social realmente difícil pues la amenaza de ETA seguía vigente. En pocas semanas se producía un comunicado de ETA, anunciando el cese definitivo, producido el 20 de octubre de 2011 y contribuyendo de esta manera a la desaparición de la amenaza directa para las víctimas. A medida que los encuentros

²²⁹ Testimonios directos recogidos por el propio investigador el 3 de Noviembre de 2011.

²³⁰ También pudieron escucharse argumentaciones, menos individuales, en clave más colectiva y política, que promovían procesos colectivos de responsabilización. Todo ello, desde la perspectiva de que para algunas personas, la lucha armada ha tenido origen político y las acciones armadas individuales se hicieron no a título individual, sino como organización armada.

iban realizándose, se pudieron hacer las primeras valoraciones directas de los efectos parciales de los mismos:

“las víctimas han descubierto que escuchar de manera directa mirando a los ojos a una persona la petición de perdón han descubierto la sinceridad, la paz y la satisfacción que les ha proporcionado esa manifestación, eso ha sido extremadamente gratificante y así lo han demostrado...” Txema Urkijo (Cadena Ser, 2012).

4.2.3. El reconocimiento pleno y empático a la víctima y su condición por parte del ofensor

Los encuentros restaurativos se sitúan en el marco del nivel micro de los procesos restaurativos, en el lugar de la participación interpersonal, donde al propio encuentro pueden acompañar procesos de intervención psico-social de las partes que intervengan.

Es en este contexto micro, donde se construye y alcanza el reconocimiento pleno y empático por parte del victimario de la condición de víctima de la persona que va a tener en frente.

Para la entrada en este itinerario de reconocimiento y puesta en marcha del encuentro restaurativo, se han tenido en cuenta una serie de premisas y condiciones previas²³¹:

1. La participación de la persona presa no afecta a su estatus legal.
2. Participación absolutamente voluntaria para víctimas y personas presas. Cualquiera puede desistir en cualquier momento de la continuidad del proceso restaurativo.
3. Las víctimas deben ser mayores de 18 años para participar.
4. Las personas presas deben asumir la responsabilidad moral de sus actos y declarar formalmente su intención de no causar ningún daño
5. La participación no es garantía de que el encuentro cara a cara se vaya a realizar.
6. Respeto a la regla fundamental de la confidencialidad.
7. La persona facilitadora, amparada en la confidencialidad y en la actitud no directiva, no impone ninguna solución o expectativa. No se garantiza ningún resultado.

²³¹ Se tienen en cuenta de igual manera las recomendaciones previas a los encuentros descritas por el Magistrado en la Audiencia Nacional, Ramón Sáez Valcárcel cuando afirma que “para evitar la imputación de equidistancia, el espacio de los diálogos restaurativos en materia de criminalidad terrorista tendría que construirse después de haber actuado la justicia penal y la política. (..) Se convertiría en un antecedente necesario la afirmación en una sentencia que el hecho criminal tuvo lugar, su atribución a una persona en calidad de autor o de partícipe, la imposición de una pena, la determinación del daño causado por el delito y la identidad de la víctima” (Sáez Valcárcel, 2011b:176).

8. La persona facilitadora es la responsable de interrumpir el diálogo si aparecen actitudes o acciones de carácter disruptivo o destructivo.
9. Las víctimas reciben apoyo directo de la Dirección de Atención a las Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco.
10. Los encuentros que se realizan dentro de la prisión, son coordinados con responsables de la institución penitenciaria.

Para que los encuentros puedan ser posibles aparecen dos hitos de paso obligado. Uno, la devolución a la víctima de la cualidad humana que un día le negó el victimario cuando la cosificó. Sin convertir a una persona inocente en un objetivo, el delito no se hubiera cometido en muchos de los casos. Otro, el abandono emocional y formal de un grupo criminal que le persuadió para cometer terribles delitos. Este escenario no es una invención imaginaria. Es posible en quienes cometieron delitos de terrorismo y en presos comunes como se demuestra en algunos estudios²³².

Suele aparecer después de varios años de cárcel y al atravesar la experiencia humana de sufrimiento propio (separaciones, muertes de familiares, experiencias de desarraigo, de maltrato...) en otras personas cercanas y en sus familiares. La experiencia común de muchos presos es que los muros penitenciarios llenan los meses de soledad, duda y cuestionamientos radicales en la búsqueda del sentido de la vida; el encuentro con la propia humanidad rota y la de otros, permite el cambio de actitud, no posiblemente en las ideas políticas que sustentaron las acciones terroristas, pero sí en los métodos utilizados. En este punto vital de llegada, la interpretación de la realidad y la descripción de la verdad, mucho más personal y radical que la obtenida en los juicios penales, permite la devolución a la víctima o sus familiares la parte del reconocimiento que falta: el de quien con su acción mató una vida o la dejó maltrecha (Reflexiones manuscritas de Julián Carlos Rios Martin. Inédito).

Quien ha sido víctima también necesita su tiempo vital para iniciar estos procesos. La intuición de una necesidad no satisfecha, la de saber y la de preguntar; pero no sólo, también la de reprochar y de informar del sufrimiento generado y soportado a quien lo causó. Este tiempo de maduración y de libertad, que puede no coincidir con el judicial, ni con el político, ni con el social. Es necesario cerciorarse previamente en las entrevistas individuales que la víctima está preparada para escuchar la verdad relatada, no por terceros, sino por el propio agresor.

²³² Nos referimos a una reciente investigación donde se recogía el dato de que el 46% de los presos entrevistados sienten arrepentimiento, en alguna de sus diversas formas, y que si tuvieran que enfrentarse a la víctima le expresarían dicho arrepentimiento, la mayoría de ellos en forma de perdón (Gallego et al., 2010).

Verdad desnuda y sincera que responda a las preguntas que nadie pudo ni supo contestar y que exige, como antes expusimos, que el ex terrorista esté en el tiempo de reconocer su responsabilidad; verdad que les ayude a conocer, si lo necesita, los más precisos detalles del crimen sufrido; las más íntimas motivaciones personales del agresor para entrar en la organización criminal, su funcionamiento, el pensamiento que habitaba en ellos el día en que mataron, el proceso de su selección como “objetivo” de su familia, el tiempo de cárcel sufrido, el momento de abandono de sus métodos y de la organización, su cambio interno, su propio sufrimiento ..., su ser actual. (Reflexiones manuscritas de Julián Carlos Rios Martín. Inédito).

Pero la víctima también tiene que estar preparada para expresar, enfrentando (poniendo enfrente) la mirada del agresor, lo que el delito ha supuesto para ella; en su vida, en su familia, en su trabajo; toda la presión e indiferencia social sufrida después. En ese dialogo emocional, lleno de información y sentimiento es donde se recobra la humanidad. Las víctimas para poder avanzar no pueden construir sobre la nada, como si nada hubiera pasado. Ese poder puede, además de suponer una liberación para quien lo expresa, permitir a la persona ofensora, desde su atenta y respetuosa escucha, un proceso de reflexión moral que le lleve a la asunción de su propia responsabilidad.

Este escenario puede constituir para algunas víctimas el final de un itinerario, hasta entonces incompleto, de reconocimientos jurídicos, políticos y colectivos. Con este reconocimiento personal, el más íntimo, el que no se puede suplir por ningún otro, la víctima tiene todos los elementos y datos para iniciar o continuar su proceso de *desetiquetamiento*, cerrar sanamente su duelo y conectar con sus necesidades vitales. Un reconocimiento que les ayude a salir del rol de víctimas para que puedan retomar su vida libre, con el recuerdo del delito, como punto de inflexión en su vida, en su desarrollo de ser humano, difícil, pero liberador de ataduras emocionales limitantes. Abandonar el “traje” de víctima es una necesidad expresada por ellos y ellas. Quizás el de superviviente, pueda ser un nuevo itinerario.

4.2.4. Reparación, memoria veraz y justa

Para Reyes Mate, “las víctimas no son sólo un problema que resolver, sino el paso obligado de cualquier solución, pues tienen la clave de la posible integración de la parte violenta en la futura comunidad política reconciliada. De ahí su autoridad moral... El posible diálogo pasa por un rito de iniciación en el lenguaje de la humanidad que el verdugo sólo puede hacer de la mano de la víctima... La política siempre estará tentada de acortar los

tiempos, propiciando el fin de la violencia a cualquier precio, pero ese recorte en tiempo lo es también moral” citado en Varona et al. (2009:456).

Su eventual participación en encuentros restaurativos había sido previamente abordada en el Informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco bajo el título “Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi”, encontrándonos con testimonios como el siguiente:

–...Sí, me sentaría a hablar. Y diciéndole, mírame a la cara, tío, que soy persona. Que tú también tienes una mujer y tú también tienes unos hijos, que estamos en las mismas... ¿Por qué tu mundo y el mío no pueden coexistir?, ¿por qué tienes que seguir matando?, ¿por qué no nos podemos decir todo eso a la cara? Si nunca lo hemos hecho... Lo hacemos a través de políticos y de grandes historias. No, no. De persona a persona. Porque si no, el día de mañana, mis hijos, o se vuelven unas mosquitas muertas en una esquina, unos apocados y unos muertos de miedo, o les matan a ellos, o ellos matan a alguien... (Varona et al., 2009:457).

Reyes Mate considera que los momentos de la reconciliación están compuestos por cuatro elementos: memoria (Hegel como Descartes desprecian la memoria), culpa, arrepentimiento y solicitud del perdón (Mate, 2013a). Veámoslo en la siguiente figura:

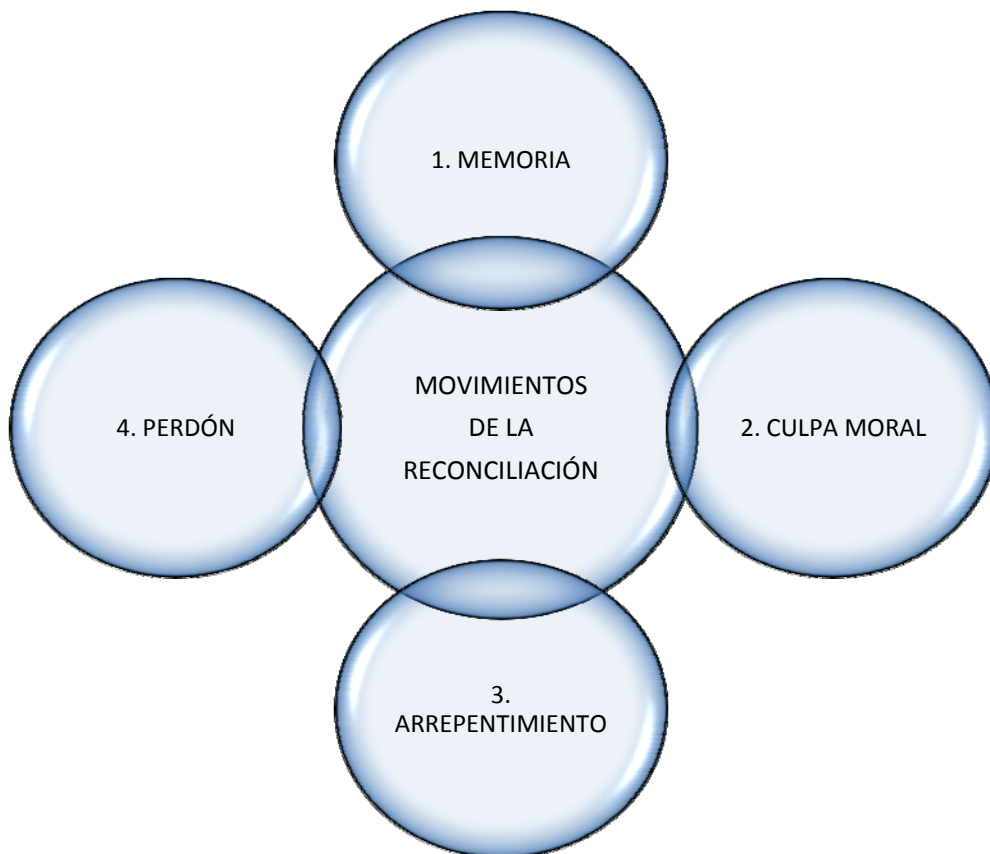


Figura 14. Movimientos de la reconciliación.
Fuente: Elaboración propia a partir de Mate (2013a)

1. La memoria es de lo ausente, de la víctima, de la injusticia nunca abordada, del olvido o abstracción.
2. La culpa no es en sentido religioso ni hacia Dios. También supone reconocer el daño que uno se hace a sí mismo cuando daña al otro, porque las armas dejan cicatrices que no curan nunca.
3. La persona ofensora toma medida de la dimensión del crimen, entiende que su vida ya depende del otro. Esto es posible cuando recupera la humanidad perdida, no bastando con un ejercicio de buena conciencia, sino en un profundo movimiento de responder a la mirada del otro para hacerse vulnerable. Esto trasciende de lo individual y alcanza la comprensión de la dimensión social del daño.
4. Solicitar perdón no es lo mismo que concederlo. Este perdón puede ser gratuito, pero no gratis. Lo primero es más importante, y es la lógica consecuencia de los pasos anteriores, donde el victimario tiene que poner algo de sí mismo, como culminación de sus pasos activos. El perdón no es lo que devuelve la humanidad perdida, sino cómo entiende a la víctima y a su humanidad.

Estos movimientos que aquí se despliegan en el itinerario restaurativo que comienza a transitar la persona victimaria están unidos a un profundo sentido ético de la justicia de las víctimas.

(...) la justicia de la víctima consiste en reconocer la actualidad de la injusticia cometida. No importa el tiempo transcurrido, ni que el deudor sea insolvente. Aunque el asesino no puede devolver la vida a la víctima, la injusticia sigue vigente. La memoria que actualiza la injusticia pasada no salda la deuda, sólo la hace presente (Torralba Roselló y Palazzi, 2008:194).

Este viaje desde la memoria, la culpa moral, el arrepentimiento para finalmente llegar a la “estación” del perdón es abordado y propuesto por las expertas en mediación Nora Femenia y Nilda Susana Gorvein, a la hora de abordar el dialogo reparador en casos de humillación sufridas por mujeres en los episodios de violencia ejercida por hombres (Femenia y Gorvein, 2008).

Estas autoras proponen la mediación en casos de violencia y humillación contra la mujer, buscando un escenario donde “el acuerdo a lograr” es un consenso de la pareja o familia sobre ciertos hechos (Femenia y Gorvein, 2008:14):

- *La violencia existió realmente: es repugnante, ilegal, humillante.*
- *La persona que ejerció violencia se tiene que hacer responsable.*

- *Y pedir perdón y ofrecer reparaciones a la víctima y testigos.*
- *Todos van a ser testigos del plan de reparación.*

El diálogo entre víctima y persona victimaria se convierte en una confrontación constructiva, que ayuda a las dos partes más directamente implicadas y otras familiares también cercanas a superar ese episodio de victimización como paso previo a un futuro de reconciliación socio-emocional. En ella, se restauran las identidades valiosas de cada persona, liberándolas de la amenaza que cada uno presenta para la identidad del otro, de la otra²³³.

Los diálogos en victimizaciones tan graves como la terrorista, contribuyen a la construcción de una memoria veraz y justa. El recuerdo que en ellos se evoca es, aunque dolorosamente, la única relación que podemos tener con las personas asesinadas. Pero se nos siguen planteando algunas dudas entre el olvido y el recuerdo. Como añade Susan Sontag, citado por Torralba Roselló y Palazzi, (2008:195): “recordar es un acto ético, sin embargo la gestión del recuerdo tiene que ir unida necesariamente a una cierta práctica del olvido porque de otra forma, no podríamos vivir. El recuerdo es una exigencia moral, pero el olvido es también terapéutico, tanto en el plano personal como colectivo”.

²³³ Femenia y Gorvein (2008) insisten en que una reconciliación instrumental, que sólo suponga un pacto consciente de no agresión es insuficiente, pues es necesario un cambio en la identidad y auto-imagen de cada una de las partes (víctima y victimario).

5. BREVE MIRADA A LA PERSPECTIVA DE GÉNERO: PERSPECTIVA ÉTICA

El concepto de género viene a enseñarnos las diferentes funciones sociales, la jerarquización de espacios y la diferenciación en el acceso al poder que están implícitas en las “ideas, representaciones y prácticas de mujeres y hombres” (Esteban Galarza, 2009).

Desde el punto de vista de análisis de la práctica restaurativa, la asunción de la perspectiva de género supone adquirir un compromiso ético en comprender cómo afectan a las mujeres el conjunto de privilegios económicos, de poder o de prestigio que seguimos teniendo los hombres. Podemos entender que muchas diferencias entre mujeres y hombres lo son, no solo por su determinación biológica, sino por valores producto de la intervención humana.

La presencia de la mujer en los espacios públicos es algo que rápidamente puede observarse en el sexo de las personas participantes en nuestros objetos de estudio. Por un lado en el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo, un 63 % de las personas participantes son hombres, mientras que el resto, un 37 % son mujeres. En lo que se refiere a los encuentros restaurativos, el 100% de los victimarios participantes han sido hombres, mientras que un 90% de víctimas indirectas han sido mujeres (viudas o hijas de las personas asesinadas).

Integrar una perspectiva de trabajo en la práctica restaurativa puede ayudarnos a comprender mejor las diferentes necesidades de mujeres y hombres, algunas de las cuales han sido socialmente construidas.

La perspectiva de género permite enfocar, analizar y comprender las características que definen a mujeres y hombres de manera específica, así como sus semejanzas y sus diferencias. Desde esa perspectiva se analizan las posibilidades de vida de unas y otros, el sentido de sus vidas, sus expectativas y oportunidades, las complejas y diversas relaciones sociales que se dan entre ambos géneros; así como los conflictos institucionales y cotidianos que deben encarar, y las múltiples maneras en que lo hacen (Albertos, 2009:57)

Con esta perspectiva se propone contabilizar los recursos y capacidad de acción de las mujeres y hombres en los procesos restaurativos, pudiendo construir nuestra acción profesional a través del empoderamiento y fortalecimiento de las capacidades para la responsabilización y reparación de los hechos delictivos según atendamos a un hombre o una mujer.

Ello nos permitirá aumentar nuestra mirada crítica, evidenciando las relaciones de poder que puedan ser nocivas y dañinas, así como las desigualdades discriminatorias, dinámicas y estructuras sociales que crean situaciones de falta de bienestar e injusticia social. La conexión de los procesos restaurativos con servicios sociales y programas de acción social será un elemento a tener en cuenta para esta perspectiva.

En lo que se refiere al desarrollo de las sesiones de los procesos restaurativos, es necesario tener en cuenta que las mujeres, presumiblemente, son más cooperativas y relacionales que los hombres, mientras que estos se muestran más competitivos a la hora de negociar. El interés de las mujeres por hacer el bien a sí mismas y mantener alta preocupación por el interés hacia la otra parte, contribuye a actitudes más empáticas y de búsqueda de resultados mutuamente aceptables (Kolb, 2002).

Conviene igualmente tener una mirada atenta a aquellos casos que la violencia que haya podido sufrir una mujer que atendamos (al margen de casos de violencia de género no abordados), esté vinculada a un patrón de violencia sistemática con “base en el género, la edad y la clase social”(ONU MUJERES, 2011:21).

6. DE LA ÉTICA Y ESTÉTICA

Hemos hablado de la ética de nuestra práctica restaurativa, de sus formas, leyes, los razonamientos, principios, normas, etc. Colocamos ahora enfrente la estética de dicha práctica, lo sensible, lo más profundamente humano. Para ello, tomamos conciencia de que producimos sensaciones (sensoriales) en las demás personas, y viceversa, las demás personas también producen sensaciones en nosotros y nosotras.

La estética va unida a esa “capacidad de una persona para ser afectada por el orden de los colores, sonidos, olores, sabores, formas, movimientos, espacios, etc.” (Carreras Gargallo, 2005:103). A través de la historia, Aristóteles nos enseñó que todo lo que pasa en el entendimiento humano ha pasado antes por los sentidos. Platón separó el conocimiento sensorial del conocimiento racional. Kant consagró la separación en sus tres Críticas independientes (Crítica de la razón pura, Crítica de la razón práctica y Crítica del juicio). Wittgenstein habló de la identidad entre la ética y la estética. Y Nietzsche o Hume quisieron fundamentar la ética en la estética (Carreras Gargallo, 2005; Noel Lapoujade, 2009).

La sensibilidad hacia lo que producimos es parte de nuestra conducta ética. Debemos ser conscientes de lo que como personas mediadoras provocamos en las personas que atendemos. Y también de la estética del lugar donde trabajamos, el juzgado, y de la estética globalizante del lenguaje de jueces, fiscales y personal de la Administración de Justicia. Nada es inocuo, y nada nos debe dejar insensibles. Debemos ser conscientes de las antipatías y simpatías que provocamos. Sin olvidar las resonancias causan en nuestro interior las historias y narrativas que víctimas y personas ofensoras nos traen.

La estética y sus sensaciones nos recuerdan la necesidad de estar atentos y atentas a las resonancias personales que las personas que acuden al proceso restaurativo provocan con sus historias y narrativas. La pobreza, la miseria, la agresión, el insulto, el robo, la mentira, el homicidio, el dolor, la aflicción, la vergüenza, los remordimientos tienen su estética, nos hablan con su sensibilidad.

Porque esas sensaciones que provocamos y se nos provoca en nuestra persona nos predisponen a actuar en una u otra dirección. Por ello debemos ser conscientes, a través de la práctica reflexiva de lo que nos ocurre, y lo que hacemos que ocurra en otras personas. Por ello la persona mediadora necesita de un espacio de escucha reflexiva, de una supervisión para conocer y deshacer las sensaciones que puedan estar afectando a su desempeño profesional.

Quizás sea fácil ver que la estética del juzgado provoca en las personas una sensación de inhibición, de no poder expresarse con libertad, de que alguien tiene más poder que otras personas para hablar, de que alguien puede tomar decisiones legales sobre tu libertad. Por ello, la persona mediadora debe mostrar una sensibilidad diferente a esta otra sensibilidad que te inunda desde la entrada en el palacio de Justicia. De alguna manera, todo lo que ocurre en un juzgado también nos afecta y tiene una manifestación sensible, produciendo sensaciones de gusto, confianza, prevención, temor, desagrado, repulsión, etc.

La estética de la violencia terrorista provoca igualmente muchas, quizás demasiadas sensaciones. Y qué difícil alejarnos de ellas. Las personas ofensoras porque viven durante largos periodos de su vida en los espacios cerrados de la cárcel, con todos los efectos que la prisionización conlleva en las mismas (Valverde Molina, 1997). También con todas las sensaciones que una cárcel, con sus barrotes, sus largos pasillos, sus muros, sus espacios anulados para el encuentro y la comunicación provocan en las mismas. Las víctimas de la violencia terrorista también tienen asociadas sensaciones de olvido, dolor y profundo desgarro personal, familiar y social. Estas víctimas, junto con otros factores, también han provocado una sensaciones determinadas en la sociedad vasca, como en numerosas ocasiones ocurre con la mayoría de las víctimas, cuyo dolor y sufrimiento provoca sensaciones de huida o rechazo en muchas personas.

Esto requiere un trabajo personal con nuestra sensibilidad, una tarea que empieza por el propio ser de la persona mediadora.

Probablemente, si queremos acompañar a otros en procesos de capacitación y empoderamiento, lo primero que debemos hacer es convertirnos en artesanos de nuestra propia vida (y no en meros artefactos) y hacer de ella algo valioso y de lo que podamos sentirnos orgullosos. Avanzar en tal dirección exige, además del cuidado y el cultivo de uno mismo, valor y mucho tesón para estar siempre abiertos, para dejarnos interpelar y ser capaces de optar en cada momento, asumiendo que cualquier transformación que queramos producir siempre empezará por nuestra propia capacidad de asumir riesgos y cambiar (Navarro, 2011:73).

En nuestra práctica restaurativa deberemos tomar a la persona como un fin en sí misma, con una actitud de profundo respeto a lo que es, a su autenticidad, a sus apariencias, desarrollando en nosotros y nosotras una capacidad hospitalaria ético-estética que permite acoger al otro o a la otra en su complejidad.

Con esta breve mirada a la relación entre la estética y la ética hemos querido abordar ese terreno menos visible, pero profundamente diferente en las formas y sentidos de lo que

hacemos. Que se aleja de la estética de la mediación civil (co-protagonismo en la definición del conflicto y equilibrio moral), de la justicia penal (castigo y retribución como respuesta al delito), del escenario impersonal de los interrogatorios y los procesos judiciales, para acercarnos a los sentimientos humanos más íntimos y profundos de las personas que ofenden y han sido ofendidas.

7. REFLEXIONES CONCLUSIVAS EN TORNO A LALENTE ÉTICA

A lo largo de este capítulo dedicado a la lente ética hemos podido analizar los cimientos éticos del paradigma de justicia restaurativa y su práctica. Destaca la orientación ética del cuidado, de la atención relacional y basada más en la responsabilidad que en los derechos. El paradigma de justicia restaurativa se construye a partir de valores procesales, personales, normativos y operacionales entre los que destacamos la autonomía personal, la responsabilidad activa, el respeto a la dignidad de toda persona, la prioridad en atender necesidades humanas, el fortalecimiento de las capacidades comunicativas y la reparación y responsabilización, todo ello unido a cuatro ejes: encuentro, reparación, reintegración e inclusión.

Los valores del trabajo social y la justicia restaurativa conectan en numerosos elementos que nos ayudan a comprender su compatibilidad y conexión: justicia social, servicio, dignidad y valor de las personas, importancia de las relaciones humanas, integridad y confianza y competencia. Ello nos lleva a comprender la práctica de la justicia restaurativa como una práctica profesional dentro del ejercicio del trabajo social ajustado a los principios y valores de la primera.

La práctica de justicia restaurativa en España no ha sido todavía normativizada en aspectos deontológicos, por lo que se nutre de elementos pertenecientes a la mediación en el ámbito civil. Al mismo tiempo es necesario mirar a la experiencia europea y los organismos internacionales que trabajan en el desarrollo de políticas, servicios y normativa efectiva de justicia restaurativa como el Foro Europeo de Justicia Restaurativa.

La relación ética que la persona mediadora desarrolla dentro del paradigma restaurativo se configura como alianza restaurativa, donde la persona participante tiene la oportunidad de acordar las tareas necesarias para avanzar en el proceso restaurativo, crear un vínculo positivo de relación profesional y acordar los objetivos del proceso.

Los principios de voluntariedad, gratuidad, confidencialidad, oficialidad, flexibilidad y bilateralidad han estructurado la práctica del SMP de Barakaldo. En los encuentros restaurativos se han estructurado éticamente sobre el apoyo institucional, el reconocimiento pleno y empático por parte del victimario hacia la víctima y la reparación al nivel de memoria veraz y justa

CAPITULO IV LENTE PERSONAL

El silencio es el vacío que posibilita lo pleno.

Todo lo lleno anhela el vacío

para no quedar saturado de sí mismo.

El silencio de los sentidos, de los deseos, de la mente.

El silencio que nos devuelve el estado prístino de ser,

de simplemente ser en el Ser

(Melloni, 2013:122).

INTRODUCCIÓN

Nuestro cuarto capítulo se centra en la persona mediadora, en la persona que se sienta y asiste con su arte y pericia al trabajo de facilitar el encuentro dialogado entre la víctima y la persona ofensora. Entramos a estudiar el ser de la persona mediadora, en numerosas ocasiones asociado con el silencio en su acción comunicativa. Un silencio lleno de palabras, pensamientos y emociones de víctimas y personas ofensoras, un silencio donde se hace pleno el ser.

Para ello, primero abordaremos su identidad y competencias en el ámbito de la mediación y estudiaremos el contexto del sistema penal y la influencia en su tarea. Tras ello, estudiaremos la formación y los tres saberes (saber, hacer y ser) que posee la persona mediadora en justicia restaurativa

Estudiaremos las características y posibilidades que la mediación interdisciplinar aporta a nuestra práctica restaurativa. Y cerraremos el estudio de la persona mediadora abordando la evaluación y supervisión de la misma.

1. LA PERSONA

Antes de comprender la identidad, las funciones, los roles, los atributos o los saberes de la persona mediadora en justicia restaurativa, es preceptivo detenernos en pensar qué entendemos por persona. Para ello pondremos nuestro acento en la corriente filosófica del personalismo²³⁴:

Se traduce en la consideración del concepto de persona en su dimensión reflexiva (apertura al propio ser), en su dimensión comunitaria (apertura al cosmos, a la sociedad y a la historia), y en la dimensión participativa (apertura a la metafísica) (Sgreccia, 2013:119).

Partimos de la visión de persona asociada con lo otro, lo múltiple, con la inconsistencia, el caos, la fragilidad, la variación y el cambio, las múltiples voces, la inconformidad y la infidelidad a sí mismo. Frente a la indivisibilidad, la consistencia, el equilibrio y el orden, la invariabilidad, la univocidad, la conformidad y la fidelidad a sí mismo del individuo (Ariño, 2009).

Individuo es concepto que significa indiviso, supone lo contrario de diviso, de lo múltiple. Persona se emparenta con el verbo personarse, mostrarse o asomarse y es concepto ligado a máscara, a voz amplificadora y no presupone una unidad ni mental ni siquiera física. A cada máscara se le supone una voz personal (Ariño, 2009:4).

La noción de persona, en contraposición a sujeto, está vinculada a lo largo de la historia y de diferentes pensadores y pensadoras con la idea de sustancia, existencia, subsistencia, cosa pensante, fin en sí misma o relación. A partir del personalismo, vamos a trazar los elementos conceptuales, constructos y propiedades que configuran nuestra idea de persona (Aparicio Gómez, 2006):

- Dignidad personal.
 - Valor absoluto, irrenunciable e intrínseco de su humanidad. La persona humana es un absoluto y no puede ser considerada como parte de un todo.
- Índole espíritu – corpórea de la persona.
 - El cuerpo y el espíritu constituyen a la persona. La interioridad permite la apertura a la exterioridad. No hay alma sin cuerpo.
- Las relaciones interpersonales.

²³⁴ Como etiqueta aplicada primariamente a la filosofía del pensador francés Emmanuel Mounier (1905-50), el personalismo es una versión cristiana del existencialismo que subraya la comunión entre los hombres sobre la base de valores compartidos, en tanto que distinto del individuo político como el lugar de una vocación única dirigida al compañerismo” (Honderich, 2008:906).

- Somos a través del otro o de la otra. El Yo-Tu de Martin Buber se hace aquí presente para recordarnos que esta relación funda el mundo de la relación y hace del encuentro vida verdadera (Buber, 2008). La relación nace desde la intimidad para viajar a los demás.
- Amor y libertad, síntesis de la persona.
 - Amor como entrega incondicional al otro o a la otra, mediado por la libertad, y articulado como decisión de la voluntad consciente. Dejamos habitar al otro en nosotros, sin poseerlo, desde nuestro camino individual, acompañado para crecer y profundizar cada vez más en el ser, en la identidad propia, en el amor que ya somos.
- Apertura a la trascendencia.
 - Horizonte de apertura al Otro u Otra, al Absoluto, a Dios. Camino de (re)encuentro con la intimidad en busca del sentido de la vida. Desde la aceptación de una misma, abriéndonos a la comunidad como lugar propio.
- La felicidad.
 - Como camino, como arte, como espacio de reducción del sufrimiento. No es una conquista, sino un don o regalo que antepone el bienestar del otro u otra al propio. Como conquista comunitaria, llena de donación, entrega y disponibilidad.

Desde una perspectiva más funcional, pensamos en una serie de capacidades psicológicas específicas que son necesarias y suficientes para ser persona. A partir de la definición de John Locke la entendemos como “un ser pensante inteligente, que tiene razón y capacidad de reflexión, que puede considerar a su yo como yo suyo, que sigue siendo la misma cosa pensante en diferentes tiempos y lugares” citado por Honderich, (2008:906).

2. LA PERSONA MEDIADORA EN MEDIACIÓN

Una vez que nos hemos acercado al concepto de persona, seguimos definiendo este lugar y rol que ocupa la persona que facilita y dirige un proceso de mediación (ámbito civil), para más adelante adentrarnos en el campo específico de la justicia restaurativa.

La persona mediadora es la responsable principal de crear el sistema de comunicación y de ayuda para las partes, teniendo en cuenta que ella misma está condicionada por los siguientes elementos (Viñas i Millán y Fabregó i Claparols, 2012:7-8):

- *La “mochila” del profesional: incluye aspectos como las creencias, el modelo escogido, el propio estilo relacional, la historia personal, el momento evolutivo, etc.*
- *El contexto: el tipo de institución, el rol del profesional dentro de esta, etc.*
- *El equipo: como elemento que forma parte del sistema de ayuda, también tiene una influencia importante sobre esta (clima dentro del equipo, relación entre los miembros, etc.).*

La persona mediadora, al estar constreñida a la voluntad de las partes y ser ellas quienes deciden sobre la solución que quieren dar, “debe estar dotada de cualidades personales distintivas y no muy comunes, y debe contar con una formación profesional adecuada. Es decir, para cumplir de manera satisfactoria con las tareas de mediación no basta la buena voluntad” (Martínez de Murguía, 1999:112)²³⁵.

Camino de comprender los elementos más significativos de su acción profesional, es oportuno hacer una pequeña parada en la historia europea más reciente. La guerra de los Treinta Años finalizó con los tratados de Munster y Osnabrück, más conocidos como la Paz de Westfalia. Dicha paz fue fruto del trabajo de mediación de dos personas mediadoras, el nuncio Fabio Chigi (1599-1667, futuro Alejandro VII, Papa de la Iglesia Católica) y el embajador Alvise Contarini, de la República de Venecia. De acuerdo a Duss-von Werdt, citado por Canyameres y Salberg (2013:2), estos dos mediadores “consiguieron desarrollar una mediación haciendo frente a las nuevas exigencias de las distintas confesiones y la creación de los estados”.

Fabio Chigi recibió las siguientes instrucciones específicas para su trabajo (Canyameres y Salberg, 2013:34):

²³⁵ Frente a la idea de cualidades personales no muy comunes, compartimos la reflexión del mediador familiar Miguel Ángel Osma sobre la humildad y sencillez necesaria de la persona mediadora. Para ello nos ilustra con las aportaciones de un estudio con chimpancés en cautiverio, desarrollado por la Universidad de Zurich y la *Liverpool John Moores University* (Von Rohr et al., 2012). Para el citado autor, este estudio constata que “los chimpancés también utilizan mediadores para poner fin a los conflictos de intereses de la comunidad. Los individuos con autoridad en el grupo, tanto machos como hembras reconocidos y respetados en la comunidad, actúan como mediadores veraces e imparciales, utilizando diferentes estrategias para mantener la cohesión social dentro del grupo” (Osma, 2013:316-317).

- *Mantener un temperamento incluso (indiferencia) hacia las partes con el fin de no perder nunca su confianza.*
- *Evitar la proposición de soluciones a las partes.*
- *Mantener el secreto sobre lo que dijo una de las partes, a excepción de aquello que él estaba autorizado a comunicar a la otra parte para apoyar la paz (en el momento de la mediación indirecta).*
- *No estar de acuerdo en arbitrar, ya sea en nombre propio o en nombre del Papa, con el fin de no renunciar a la idea de que Su Santidad es el Padre de todos.*
- *Buscar la paz de las religiones, el bien de cada príncipe católico, y luchar juntos contra el enemigo común, los turcos.*
- *Superar las dificultades con paciencia y tolerancia.*
- *Proponer que las armas se depongan con el fin de negociar mejor.*

En Francia, durante el reinado de Luis XIV (1643-1715), “los poderes de mediación se confiaban tanto a los eclesiásticos como a las autoridades civiles, y las personas en conflicto eran invitadas a pasar, eventualmente, de un tipo de mediador a otro” (Hulsman y Bernat de Celis, 1984:114).

En el último cuarto del siglo XX, emerge la figura del mediador que se ubica como un profesional más en la intervención y gestión de los conflictos. Existen variedad de modelos de intervención de la mediación y de principios metodológicos y éticos, en cualquier campo de mediación. Podemos clasificar el papel del mediador como facilitador o como intervencionista o experto (terapeuta en el caso de los mediadores familiares, evaluativo en el de los mediadores comerciales o manipulador cuando se trata de mediadores políticos) (Canyameres y Salberg, 2013:1).

La profesionalización de la figura de la persona mediadora va tomando protagonismo principalmente en Estados Unidos, cuyas referencias normativas comienzan a llegar en los años setenta (Foddai, 2010). De acuerdo a la *American Arbitration Association*, citado por Diego Vallejo y Guillén Gestoso (2008:69-70), la persona mediadora puede asumir las siguientes funciones y roles:

- *Inaugurar y promover la eficacia de los canales de comunicación.*
- *Legitimar y ayudar a todas las personas participantes a reconocerse mutuamente en su derecho a participar.*
- *Facilitar el proceso.*
- *Instruir a personas negociadoras en periodo de formación.*
- *Multiplicadora de los recursos personales, recurriendo a personas expertas cuando sea necesario.*
- *Exploradora de los problemas, permitiendo que las personas participantes examinen el conflicto y todos sus elementos subyacentes, buscando opciones mutuamente satisfactorias.*
- *Actuar de agente de realidad ayudando a la organización de una resolución razonable y viable, cuestionando y oponiéndose a las metas extremas o poco realistas.*

- *Puede actuar como víctima propiciatoria asumiendo la responsabilidad o culpa por una decisión perjudicial para las partes que de todos modos estarían dispuestas a aceptar.*
- *Ejercer liderazgo a la hora de impulsar las negociaciones entre las partes.*

Como vemos, la trayectoria histórica de la persona mediadora no se limita a las últimas aportaciones de finales del siglo XX, algo que la tendencia social ha promovido asociando la mediación con una nueva práctica y cultura profesional más contemporánea. Su historia desde el siglo XVIII nos lo demuestra, y nos revela un largo recorrido donde se han mantenido históricamente, entre otros, rasgos muy específicos de la persona mediadora: ausencia de interés en los conflictos mediados, capacidad de mostrar neutralidad e imparcialidad y exquisitas habilidades de comunicación que permitan a las personas participantes llegar a sus propias conclusiones y acuerdos.

2.1. Identidad ternaria

La persona mediadora es la tercera persona competente que desarrolla la intervención social mediadora, dotada de la aceptación de las personas participantes, actúa de manera imparcial y neutral, sin poder de decisión y trabaja por la consecución de un acuerdo mutuamente aceptado por las personas participantes²³⁶.

La mediación es un espacio de terceridad, un nuevo sistema, que como tal permite que el discurso de las partes adquiera otro valor, un estatuto diferente al de una conversación ya mantenida o una discusión ya gritada con el otro, distinta del relato contado a un abogado, a un amigo y a un terapeuta. En el dispositivo de mediación, el conflicto y las palabras que lo construyen y lo actualizan, son escuchadas por el tercero, quien con su presencia configura un nuevo sistema, las califica de manera distinta y son escuchadas por cada uno de los participantes de una forma nueva (Aréchaga, Brandoni, y Finkelstein, 2004:99).

Ser tercera persona entre dos, significa superar las lógicas dialécticas y el pensamiento binario en el que se sustentan.

La lógica ternaria (o lógica trivalente o plurivalente) en la que tres o más posibilidades pueden ser veraces, sin ser ninguna de ellas falsa o errada, es la base y columna sobre la que edificar la identidad ternaria de la persona mediadora (Osma, 2013:321).

²³⁶ “La competencia de los terceros que intervienen en procesos participativos de regulación social viene dada por su capacidad de conducción del proceso, no por la posesión de tecnologías desconocidas por los participantes” (Puntes, 2007:56).

Como tercera persona, crea un sistema nuevo, dado que su presencia no es inocua. Su presencia moviliza el diálogo en un proceso de reconocimiento y revalorización comunicativa. Su identidad como observador u observadora no participante en el asunto en litigio “produce una modificación en el sistema, que a su vez modifica el proceso de interacción” (Caram, Eilbaum, y Risolía, 2006:55).

La acción mediadora es compleja en sí misma y resulta prácticamente imposible reducirlo a unos pocos elementos, pero rescataremos los cinco principios, provenientes del ámbito de los Recursos Humanos y propuestos por David Ulrich, citado por Diego Vallejo y Guillén Gestoso (2008:75):

1. *Ser expertos funcionales.*
2. *Actuar como estrategias de las relaciones humanas.*
3. *Impulsar el cambio.*
4. *Crear cultura de ganar-ganar²³⁷*
5. *Tener credibilidad personal.*

En el ámbito de la relación de ayuda y asistencia psicológica, las personas profesionales que ayudan poseen algunas de las siguientes características (Okun, 2001):

- Autoconocimiento y autoconciencia.
- Interés sincero e incondicional por las personas.
- Sinceridad y congruencia.
- Cercanía personal y humor.
- Energía y dinamismo, estar activo.
- Paciencia y constancia.
- Sentido común, estabilidad emocional, flexibilidad y deseos genuinos de ayuda.
- Integridad ética, responsabilidad y deseo del bienestar del otro u otra.
- Conocimientos teóricos, técnicos, del contexto socio-cultural. Competencia intelectual, querer saber y conocer a la persona paciente y capacidad de búsqueda de información.
- Habilidades de comunicación.

Para mayor conocimiento traemos a colación las características más importantes de las personas mediadoras detectadas en una investigación de la Universidad de Santiago de Compostela. En ella se enumera y puntúa en un rango de 0 a 4 dichas características:²³⁸

²³⁷ En numerosas ocasiones, las personas participantes deben reducir sus pretensiones, y alcanzar más un micro ganar – micro ganar o incluso un micro perder – micro perder.

CARACTERÍSTICAS	MEDIA
Simpatía	3.59
Conocimientos y formación	3.50
Imparcialidad	3.49
Comprensión de los intereses de ambas personas participantes	3.48
Clarificar asuntos importantes	3.46
Confianza y credibilidad	3.45
Actitud conciliadora	3.38
Firmeza en sus propuestas y opiniones	3.28
Satisfacción con los avances	3.25
Promoción del aumento de la confianza entre las partes	3.18
Sugerencias para facilitar el acuerdo	3.18
Control de expresiones hostiles entre las partes	3.05
Fuerte presión para llegar a un acuerdo	1.90

Tabla 13. Características de las personas mediadoras (puntuaciones medias)

Fuente: Serrano Martínez et al. (2006:82).

Morton Deutsch, citado por Herrman, Hollet, y Gale (2006:28), incluye las siguientes habilidades en la persona mediadora:

- *Construcción de la relación (creación de confianza, apertura de la comunicación).*
- *Establecimiento de actitud de cooperación de la resolución del conflicto entre las personas disputantes.*
- *Desarrollo de un proceso grupal creativo que apoya la exploración de problemas y opciones así como evaluación no juzgadora de los potenciales resultados.*
- *Comunicar conocimientos sustantivos en formas que amplíen la información y el apoyo a la evaluación de los resultados.*

La conducta de la persona mediadora se divide en tres tipos: reflexiva, contextual y sustantiva (Kressel, 2006). La intervención reflexiva se refiere a aquella cuyos esfuerzos se centran en orientar a las partes disputantes en el establecimiento de un trabajo común sobre el que posteriormente se construirá el trabajo. La intervención contextual desea construir una atmósfera propicia para el diálogo y la resolución de los problemas, promoviendo la comunicación eficaz en un espacio bien estructurado de normas de respeto y escucha. La intervención sustantiva se refiere a las tácticas más directas de la persona mediadora de trabajar con los problemas concretos aparecidos en las agendas de trabajo.

La persona mediadora posee un estilo único de trabajo, sin embargo se han realizado investigaciones para especificarlos, destacando aquella que los divide en el estilo facilitador, evaluador y estratégico (Riskin, 1997).

²³⁸ Las medias son obtenidas en relación a las habilidades atribuidas y utilizadas por la persona mediadora a lo largo de la mediación. El trabajo fue realizado sobre una muestra de 112 sujetos, elegidos al azar, que rellenaron un cuestionario.

- El estilo facilitador pone el foco en ayudar a las partes a identificar y expresar los intereses y necesidades subyacentes, buscando las áreas compatibles, con una actitud de máxima neutralidad.
- El estilo evaluador es una versión más distributiva, donde la persona mediadora trabaja con las suposiciones implícitas que suponen el principal obstáculo en la creación de la confianza necesaria para la validación de cada posición.
- En último lugar, en el estilo estratégico, muy utilizado en contextos laborales y muy judicializados, la persona mediadora ayuda a las partes a identificar las respectivas causas de conflicto y modificarlas tanto como sea necesario para acuerdos sustantivos (Stulberg, 1997; Kressel, 2006)

2.2. Competencias de la persona mediadora

El Proyecto *Tuning Educational Structures in Europe* define la competencia como “una combinación dinámica de atributos, en relación a conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los resultados del aprendizaje de un programa educativo o lo que los alumnos son capaces de demostrar al final de un proceso educativo”, (Delgado et al., 2005:21).

Con una visión más amplia, se entiende la competencia como “la capacidad de actuar de manera eficaz en un tipo definido de situación, capacidad que se apoya en conocimientos, pero no se reduce a ellos” (Perrenaud, 1999:7).

Optamos aquí por definir competencia como la intervención eficaz en los diferentes ámbitos de un proceso de mediación, mediante acciones en las que se movilizan al mismo tiempo y de manera interrelacionada, componentes actitudinales (saber ser), procedimentales (saber hacer) y conceptuales (saber).

El Instituto de Formación Continua IL3, a través del Proyecto COMMED, ha definido las competencias y el perfil profesional, así como los indicadores para la evaluación de la práctica profesional de la mediación (IL3, 2010). De acuerdo a este proyecto, se entiende la competencia general como la “capacidad para realizar acciones de mediación, trabajando por la prevención, la resolución y la transformación de conflictos en diferentes ámbitos sociales y de la comunidad. Su función se centra en prevenir, gestionar y resolver conflictos entre dos o

más partes. Así mismo, será capaz de difundir la mediación como alternativa para la resolución de conflictos, previniendo el conflicto y contribuyendo a la cohesión social” (IL3, 2010:3).

El Proyecto COMMED distingue dos áreas de competencia, las técnicas y las transversales. Las competencias técnicas son las siguientes:

1. Planificar y realizar procesos de mediación.
2. Facilitar procesos colectivos de diálogo, decisión y negociación.
3. Sensibilizar y difundir la mediación.
4. Diseñar, planificar y realizar el seguimiento del servicio de mediación.
5. Impulsar la mejora continua del servicio de mediación.

Como competencias transversales propone las siguientes:

1. Funcionales: a) gestión del conflicto; b) negociación; c) análisis y resolución de problemas; d) creatividad e innovación.
2. Relacionales: a) comunicación; b) escucha activa; c) empatía.
3. Personales: a) integridad/confiabilidad; b) autocontrol.
4. Organizacionales: a) liderazgo y dirección de personas; b) organización del trabajo; c) optimización de recursos.

Otra forma de entender las competencias para la mediación, nacen a partir del instrumento para el análisis de puesto denominado PAQ²³⁹ (Position Analysis Questionnaire), estableciendo cinco apartados: procesos mentales, procesamiento de la información, relaciones interpersonales, resultados el trabajo y contexto y características del trabajo (Diego Vallejo y Guillén Gestoso, 2008).

De acuerdo a dicha distribución, se distinguen las siguientes competencias:

- Competencias intelectuales.
 - Visión estratégica. Análisis y evaluación de las situaciones conflictivas. Planificación y organización.
- Competencias interpersonales.
 - Dirigir y persuadir a la partes en conflicto. Mantener espíritu de decisión. Mostrar sensibilidad interpersonal. Comunicar. Mostrar capacidad de adaptabilidad y flexibilidad.

²³⁹ Técnica estructurada de análisis de puestos diseñado bajo de dirección de E.J. McCormick, “que tiene como objetivo fundamental hacer posible la medida objetiva de información relativa a puestos de trabajo” (Fernández Ríos, 1995:226).

- Competencias de orientación hacia los resultados.
 - Coordinar las actividades de mediación. Asumir papel de supervisión de normas. Dirigir procesos conducentes a la consecución de objetivos.
- Competencias personales.
 - Tomar los problemas como oportunidades. Mostrar dominio de sí mismo-a. Promover la credibilidad personal. Mostrar credibilidad institucional.
- Competencias en las relaciones con las demás personas.
 - Mostrar receptividad. Mostrar disponibilidad para colaborar con otras personas. Mostrar sentido de equipo. Desarrollar el respeto y la lealtad con las partes en conflicto.
- Competencias de comportamiento dentro de la organización.
 - Mostrar actitud de inserción e integración en la organización. Capacidad de representación de los intereses de otras personas (y de los propios) en otros entornos.

El ámbito de la mediación familiar, tras la aprobación de la primera ley de mediación familiar en Cataluña en el año 2001, ha ofrecido un creciente desarrollo en el ámbito de las competencias técnicas de las personas mediadoras. En este sentido, debemos observar la propuesta del Luis Miguel Rondón, con la siguiente estructura de competencias (Rondón, 2012:263):

- *Competencias sistémicas: Relacionadas con el trabajo en equipo, habilidades potenciadoras de las relaciones interpersonales, la capacidad de análisis, de gestión de la información y toma de decisiones.*
- *Competencias instrumentales: Capacidad de identificar el conflicto, su importancia como base para la mediación. Capacidad para gestionar y administrar la mediación. Técnicas y habilidades de comunicación para la negociación entre las partes en conflicto.*
- *Competencias interpersonales: comprende la relación del conflicto con el entorno. Fomenta la comunicación humana y la interacción social.*

A partir de esta estructura se propone una sistematización para la práctica de la mediación con diferentes competencias generales, específicas y habilidades sociales con la posibilidad de realizar una evaluación de las mismas (Rondón, 2012).

Por último, señalaremos al Master Universitario en Mediación de la Universidad de Murcia, primero con carácter oficial en España de acuerdo al Plan Bolonia, que desarrolla las siguientes competencias generales (Universidad de Murcia, 2010):

1. Saber comprender y analizar el conflicto.
2. Ser capaz de identificar los sujetos en conflicto y su entorno.
3. Saber conocer y utilizar diferentes vías de resolución de conflictos.
4. Saber conocer y utilizar la mediación como método de resolución de conflictos.
5. Tener habilidad para aplicar el proceso y técnicas de mediación a grupos distintos de personas.
6. Saber conectar la teoría y la práctica de mediación.
7. Demostrar competencia en la investigación en mediación.

Hemos visto un conjunto amplio y variado de visiones sobre las competencias de la persona mediadora en el ámbito civil. Es importante advertir el cambio que supone centrar el aprendizaje educativo en el desarrollo de competencias personales, superando la única visión de adquirir conocimientos. Las perspectivas aquí estudiadas nos revelan la importancia de estructurar el quehacer competencial de manera más integral.

3. LA PERSONA MEDIADORA EN JUSTICIA RESTAURATIVA

Hemos estudiado el ámbito de la persona mediadora en la mediación de carácter civil con la asunción de que su abordaje puede ser enriquecedor y complementario con el de la persona mediadora en justicia restaurativa. Las diferencias entre un espacio de mediación y otro han sido abordadas en previos capítulos, pero volveremos a hacerlo por la forma en que afecta a la persona mediadora.

Los conflictos que se abordan muchas veces en un servicio de justicia restaurativa como el que nos ocupa, están ligados a temas de carácter social, convivencial y vecinal, donde muchas veces no existe una dimensión de victimización clara. Por ello a medida que la dimensión del conflicto se acerque más a acciones ofensoras y constitutivas de daño deberemos cambiar el paradigma y la orientación de nuestro estilo de trabajo a lo restaurativo.

La persona mediadora, en una situación de mediación bilateral entre víctima y persona ofensora, es la tercera parte o participante, la catalizadora de una nueva relación y comunicación entre las personas participantes que asiste y es responsable de alguna manera de liderar ese nuevo espacio comunicativo desde la empatía y el respeto a la dignidad humana mutua²⁴⁰. Es aquella que trabajará para “generar la confiabilidad que permita ir despejando la inseguridad, temores y ansiedad de las partes” (Caram, 2014:7). En cambio, en un contexto de mediación más ampliada, ya sea conferencia o círculos, la persona mediadora adquiere un papel de facilitadora.

El mediador es un hacedor de la paz, un profesional de la acción que maneja la interacción del proceso comunicacional a través de un poder interrelacional que genera en las partes la confianza en el mismo como facilitador y gestor del proceso de mediación. Inevitablemente hay un reclamo de autoridad e implícitamente de deferencia cuando el mediador se presenta en sus introducciones e intermitentemente a lo largo del proceso de mediación, cuando interactúa en el proceso con la introducción de las técnicas propias (Gordillo, 2007:219).

Se distinguen cuatro orientaciones no estáticas para comprender el estilo de trabajo de la persona mediadora en justicia restaurativa. Estas orientaciones emergen de la formación, los valores personales así como la experiencia previa a nivel relacional e individual (Paul y Borton, 2013):

²⁴⁰ Cfr. Paul y Dunlop (2014) sobre el papel que las personas mediadoras pueden jugar para construir justicia.

- Facilitación con orientación de resolución de conflictos.
 - Orientación a los resultados y principalmente la satisfacción de las necesidades de las víctimas. Adecuado en contexto de gravedad penal alta, con necesidad de llegar a un acuerdo y no mantenimiento de la relación.
- Facilitación con orientación *counseling*²⁴¹.
 - Busca la pacificación de la experiencia emocional de la víctima, el trabajo hacia la búsqueda del perdón, y el crecimiento personal de ambas participantes. Adecuado cuando la gravedad penal y los objetivos de mantener la relación son bajos.
- Facilitación con orientación sanadora.
 - Busca sanar tanto a víctimas como personas ofensoras. La persona mediadora busca las disculpas, la reparación, la reducción de miedos e inseguridades, pero no necesariamente el crecimiento personal. Adecuado en casos de gravedad penal moderada.
- Facilitación con orientación de pacificación comunitaria.
 - Muestra preocupación alta por la reparación de las relaciones, asistiendo a ambas personas participantes al trabajo conjunto, posiblemente camino de itinerarios de reconciliación. Muy adecuada cuando la gravedad del delito es baja o moderada.

Para comprender mejor la persona mediadora en justicia restaurativa, podemos utilizar un sistema triple que conjugue el rol, la tarea y la habilidad:

²⁴¹ Entendido habitualmente como relación de ayuda “es un modo de relacionarse con una persona experta en ayudar con otra en situación de crisis (...). No se trata de dar consejos, sino de acompañar a la persona o al grupo que vive la dificultad a ayudarse a sí mismo (...). Ayuda a clarificar cuanto está en juego en su situación problemática, a concretar también cuanto desea mejorar y a adquirir las habilidades y el compromiso concreto por hacer lo que vaya determinando en el proceso para superar las dificultades, afrontarlas sanamente o vivir lo más pacíficamente posible con las dificultades que nos sean superables” (Bermejo, 2013:30-31)

ROL	TAREA	HABILIDAD
Coordinador.	Convocar juntas a las personas participantes.	Sensibilidad empática.
Recopilador de información, paciente, compasivo.	Comprender las necesidades de las personas participantes.	Escucha activa y compasiva.
Puente entre participantes.	Asistir a las personas participantes en la escucha y comprensión mutua.	Reformulación, escucha activa, parcialidad equilibrada ²⁴² .
Creador de atmósfera positiva.	Crear un contexto de calma, aceptación y seguridad.	Desactiva la ira, modela la calma y muestra actitud compasiva.
Establece límites.	Previene actitudes dañinas, amenazas, conductas o lenguaje destructivo.	Hace cumplir los límites en la conducta y el lenguaje.
Guía.	Hace posible que las personas participantes se muevan cómodamente durante el proceso hacia la satisfacción mutua y el cierre.	Organizar, registrar el acuerdo.

Tabla 14. Rol, tarea y habilidad de la persona mediadora en justicia restaurativa.
Fuente: Elaboración propia a partir de Conflict Mediation Services of Downsview (2004)

Desde una perspectiva psicológica budista, y observada su tendencia a la búsqueda de horizontes de reconciliación, destacamos las cualidades personales para la tarea de mediación (McConnell, 1995):

- Vivir con atención plena, con los asuntos personales en buen orden.
- La persona mediadora debe vivir de tal manera que esté alejada del reproche de los conflictos, y de esta manera, no pueda ser fácilmente chantajeada o desacreditada.
- La persona mediadora tiene que ser capaz de hablar claramente y con autoridad moral cuando surja la necesidad.
- Que la persona mediadora no se sienta herida sugiere que su habilidad, a la hora de preguntar y el control que ejerce, son un manera deliberadamente no coercitiva.
- La persona mediadora debe ser capaz de transmitir respuestas con precisión entre las personas en conflicto. Capaz de hacer de persona mensajera.
- La persona mediadora necesita conocimientos previos acerca de los asuntos internos de (y entre) la organización donde está mediando.
- La persona mediadora debe ser modesta. Evitando que sus ilusiones (del Ego) crezcan por la importancia que atribuyen las personas a la propia mediación. Esta atribución puede afectar a la auto-imagen de la persona mediadora.
- La mediación en asuntos vinculados con la ley requiere de personas mediadoras con conocimiento práctico de la misma.
- La persona mediadora debe relacionarse por igual y con compasión con personas participantes de diferente estatus.

²⁴² El concepto de parcialidad equilibrada, en inglés *balanced partiality*, es atribuido a Dave Gustafson (Zehr, 2014).

Y por último, hemos de señalar que la persona mediadora en justicia restaurativa puede desempeñar su tarea según diferentes niveles: de dirección, de supervisión y técnico. Asimismo, lo hará a través de las figuras de persona mediadora, supervisora, evaluadora, consultora, diseñadora y directora de servicios, programas o centros de justicia restaurativa.

Fruto de la reflexión sobre nuestra experiencia mediadora, queremos añadir o remarcar algunas otras variables:

- El acento puesto en el diálogo y la empatía.
 - La responsabilización y la reparación necesitan de procesos poco dirigidos al acuerdo. Necesitamos abordar necesidades emocionales en las víctimas que suelen ser cruciales para su bienestar.
- El significado de la neutralidad.
 - La víctima desea muchas veces escuchar que se le ha infligido un mal, y que eso no debiera haber ocurrido.
 - Somos imparciales hacia las personas, mostrándoles igual respeto, pero no somos neutrales en cuanto a la transgresión cometida, por lo que llamamos a las cosas por su nombre, sin evitaciones.
- Desequilibrio moral y de poder.
 - Siendo obstáculo y muchas veces impedimento para la mediación civil, en los procesos restaurativos suele ser habitual. Requiere de la persona mediadora entrenamientos muy específicos en habilidades comunicativas.
- Trabajo y preparación preliminar por separado.
 - En mediación civil suele realizarse menos por el riesgo de alianzas. Aquí la alianza restaurativa adquiere vital importancia como generadora de confianza y vínculo entre persona mediadora y participante²⁴³.

3.1. El contexto penal y su influencia en la persona mediadora

En el capítulo de lente contextual, hemos estudiado el sistema penal y cuáles son sus lógicas principales. Partimos de la hipótesis que el contexto penal es mucho más influyente en

²⁴³ La confianza deviene un proceso dificultoso y requiere de mucha paciencia. Según Williams y Williams (1994:30): “El proceso de construir confianza es a menudo largo, lento y delicado”.

la tarea de la persona mediadora que otros contextos de mediación (familiar, mercantil, comunitario o escolar)²⁴⁴.

La persona mediadora en contexto intrajudicial penal debe estar preparada para soportar los peligros y límites de un contexto caracterizado por la cultura de despersonalización, castigo, reducción de libertades, búsqueda de verdades jurídicas, prisión, multas, etc. Quizás es un contexto donde debes tener claro cómo te mueves con un juez que te pide información, que te condiciona, que te pone objetivos, y puede haber muchas presiones para la confidencialidad. Y con un Ministerio Fiscal que te va a presionar con los tiempos y con llegar a un acuerdo, condicionándote incluso ello la derivación de nuevos casos. A ellos hay que añadir la posible presión de Asociaciones de Víctimas o los Agentes de libertad a prueba o condicional. Por esta razón la formación de la persona mediadora debe ser de gran calidad para evitar la instrumentalización de su trabajo por parte de estas personas o colectivos (GD, Red Empuries).

La persona mediadora en el ámbito penal parece que deba poseer una seguridad interna (capaz, entre otras cosas de analizar los perjuicios personales) mayor que otros contextos de mediación. Esto se atribuye, principalmente, al hecho de la presencia de personas ofensoras que hayan podido cometer graves daños a personas y víctimas, cuyo estado emocional requiere de profundas habilidades de asistencia psicológica y ayuda.

El sistema penal suele atender a poblaciones muy determinadas, por ello el contexto de la población que atendemos obliga a la persona mediadora a poseer “habilidades específicas para ayudar a una mejor expresión verbal a estratos poblacionales social y económicamente precarios y sectores socialmente oprimidos” (GD, Red Empuries).

Otras diferencias de contexto que se observan frente a otros ámbitos de mediación están relacionadas con los siguientes factores (GD, Red Empuries):

- Las personas mediadoras trabajan por separado previamente con las personas participantes por lo que estas llegan más preparadas a la sesión de mediación que otros contextos.
 - En esta preparación deben saber valorar la mediabilidad del caso desde la asimetría moral y el desequilibrio generado por los posibles beneficios penales para la persona ofensora.

²⁴⁴ Para realizar un estudio más en profundidad sobre la influencia del contexto en la persona mediadora, se ha realizado un grupo de discusión con un grupo de expertos y expertas en mediación con experiencia práctica de más de veinte años, y miembros fundadores de la *Red Empuries*. Es un grupo informal plurinacional y multilingüe, integrado por profesionales de diferentes contextos de mediación (familiar, empresarial, escolar, penal, transfronteriza, ambiental y administrativa). Sus miembros son titulares del Master Europeo de Mediación de IUKB-Institut Universitaire Kurt Bösch, con sede en Sion, Suiza. El grupo está formado por Antonio Farinha y Úrsula Caser (Lisboa, Portugal), Anne Catherine Salberg (Ginebra, Suiza), Manel Canyameres, Fernando Espinós (Catalunya, España), Mónica Larsson (Buenos Aires, Argentina) y Alberto José Olalde Altarejos. El grupo fue facilitado por este investigador, el 17 de Mayo de 2014 en el Hotel Rural Natxiondo de Ispaster (Bizkaia). Su larga experiencia como personas mediadoras en tan diferentes contextos ha sido el criterio que justifica esta elección.

- La persona mediadora, con su presencia dignifica indirectamente a personas que han podido cometer graves daños a otras (maltratos, agresiones, asesinato, secuestro). Paralelamente debe mostrar un exquisito respeto a la dignidad humana de estas personas, independientemente del rechazo moral a sus dañinos actos.
- La persona mediadora debe tener una dimensión espiritual de la vida, que le permita trascender los actos humanos y se aleje de posturas juzgadoras. Esta dimensión puede ayudar a gestionar el dolor de las víctimas por victimizaciones graves, y mostrar aceptación incondicional a la persona ofensora.
- El sistema judicial, cuando deriva los casos, tanto en fase de instrucción como enjuiciamiento, atribuye etiquetas procesales de víctima e imputado. Esto puede condicionar una mirada más amplia al conflicto por parte de la persona mediadora a las personas actoras y protagonistas del mismo.
- Desde una perspectiva de mayor atención y sensibilidad a la víctima, la persona mediadora debe permitir que estas puedan asistir acompañadas a las sesiones de trabajo.
- En victimizaciones muy graves, la persona mediadora está obligada a trabajar respetando los tiempos de los itinerarios personales que puedan vivir las personas participantes, llegando en ocasiones a prolongarse su intervención en varios años.
- En procesos multipartes, se necesitan formaciones adecuadas para superar mecanismos de trabajo asociados a rígidos esquemas que convierten las mediaciones en un trabajo individual secuencial y no en reales procesos de comunicación grupal.
- El contexto penal, asociado a emociones intensas y dolores profundos, requiere en la persona mediadora un trabajo personal de introspección que ayude a la identificación de sus miedos, fobias, prejuicios, juicios, heridas y relación personal con los conflictos y que pueda periódicamente someterse a supervisión.
- Para gestionar las tensiones emocionales que caracterizan las mediaciones penales, es muy útil que la persona (antes de iniciar la sesión de mediación) entre en estado de paz interior (yoga o práctica meditativa), de tal manera que ello contribuya a controlar mejor la respiración y aumentar la capacidad de estar presente y mantener actitud de observación y silencio.

Estas diferencias de contexto también nos advierten de una serie de problemas que la persona mediadora debe tener en cuenta (Daly y Stubbs, 2007):

- La seguridad de la víctima.

- La manipulación por parte de la persona ofensora.
- La presión hacia las víctimas para aceptar determinados resultados.
- El rol de la comunidad. La presencia de normas comunitarias puede reforzar actitudes de dominación machista.
- La mezcla de lealtades en las personas que sirven de apoyo a víctimas o personas ofensoras.
- El bajo impacto que suponga en el cambio de conducta y proceso de responsabilización de la persona ofensora.
- Las implicaciones simbólicas, de ver por parte de las personas ofensoras el proceso como algo muy fácil.

3.1.1. La persona mediadora en el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo

El Servicio de Mediación Penal está formado por un equipo de tres profesionales, provenientes de lo jurídico, lo psicológico y el trabajo social. La coordinación del equipo corresponde a la persona jurista.

A continuación detallamos las facultades y obligaciones que establece la Dirección de Ejecución Penal para el equipo de personas mediadoras:

FACULTADES DE LA PERSONA MEDIADORA	OBLIGACIONES DE LA PERSONA MEDIADORA
a) A tener en su poder —previa entrega por parte de la Secretaría del Juzgado— copia de los documentos del proceso que sean necesarios para el desempeño de la función mediadora.	a) Guardar la confidencialidad de los asuntos, con sometimiento a la Ley de Protección de Datos.
b) A contactar con la persona acusada y la víctima cuantas veces estime necesario, a partir de la comunicación que el Juzgado haya realizado a las partes y a sus abogados/as.	b) Actuar bajo los principios de: imparcialidad, neutralidad y objetividad.
c) A mantener las entrevistas que estime oportunas con las partes, una vez hayan dado su conformidad para participar en la mediación.	c) Comenzar el proceso siempre y cuando se cerciore de que las partes han decidido participar en la mediación voluntariamente.
d) A establecer la duración de las sesiones.	d) No entrevistarse con menores o personas incapacitadas sin sus representantes legales.
e) A no comenzar el proceso cuando entienda que no va a ser beneficioso en ningún caso para ninguna de las partes.	e) No recibir remuneración de ninguna de las partes.
f) A paralizar la mediación en todos aquellos casos que puedan suponer un perjuicio para alguna de las partes en conflicto.	f) Velar para que las partes tomen sus propias decisiones y dispongan de la información y asesoramiento suficientes, en especial de tipo jurídico, para lograr los acuerdos de manera libre, voluntaria y exenta de coacciones.
g) A actuar bajo el principio de flexibilidad de las estructuras.	g) Promover un acuerdo voluntario y equitativo entre las partes.
	h) Finalizar el proceso de mediación dentro de los plazos previstos.
	i) Presentar al Juzgado, una vez haya finalizado la mediación, un informe de su desarrollo junto con el acta de reparación.
	j) Comparecer en caso de citación judicial para ratificación del informe.
	k) Abstenerse de obtener ventajas profesionales de las partes intervinientes en la mediación.
	l) Respetar las normas deontológicas del Colegio Profesional al cual pertenezcan.
	m) Ofrecer información a las partes sobre las posibilidades de acceso a otros Servicios de Cooperación con la Justicia (SAOS, SAER, SAV).

Tabla 15. La persona mediadora en el SMP de Barakaldo.
Fuente: Dirección de Ejecución Penal (2007).

3.1.2 La persona mediadora en los encuentros restaurativos

El equipo de personas facilitadoras de los encuentros restaurativos está compuesto por siete personas, hombres y mujeres profesores universitarios, miembros de la abogacía, sacerdotes, psicólogos y trabajadores sociales, todas ellas con amplia experiencia y formación de posgrado en mediación y justicia restaurativa²⁴⁵.

Las personas que participan en esta experiencia están atravesadas por una serie de características comunes entre las que se puede destacar, una fuerte vocación social, con

²⁴⁵ Los encuentros fueron coordinados por Esther Pascual Rodríguez, que lideró los primeros encuentros, tras lo cual se conformó un equipo formado por: Francisca Lozano Espina, Jose Luis Segovia Bernabé, Julián Carlos Rios Martin, Eduardo Santos Itoiz, Jose Castilla Jiménez y Alberto José Olalde Altarejos.

compromisos a veces personales de una gran intensidad, y especialmente alrededor del mundo penitenciario. Esto es un mínimo común denominador de todos y todas.

La experiencia en las cárceles, a niveles diversos, dentro de organizaciones sociales de apoyo a personas presas, como investigadores, en la práctica de la defensa de oficio en diversos servicios penitenciarios, o en la realización de cursos de intervención en conflictos y habilidades para la resolución de la convivencia con personas privadas de libertad, constituyen un bagaje insustituible y que entendemos de gran valor a la hora de hacer el trabajo (Santos Itoiz, 2013:232).

El equipo no se somete a un catálogo concreto de obligaciones y facultades, sin embargo, sí actúa conforme a los principios internacionales de justicia restaurativa y las facultades y obligaciones que el propio servicio de mediación penal de Barakaldo posee y hemos explicado en líneas precedentes. Estas directrices, pertenecientes al protocolo de dicho servicio, habían sido avaladas por el CGPJ.

Las actitudes sobre las que las personas mediadoras han construido su trabajo, han sido las siguientes:

- Aceptar la humanidad de la persona que causó daño.
- Facilitar el tránsito desde la ideología justificadora de la violencia a la emoción empática y reflexionada.
- Permitir que aflore toda la información objetiva sobre los hechos y transitar hacia el espacio emocional.
- Reconocer la historia de dolor de las víctimas.
- Detectar y apuntalar las fortalezas de las víctimas y victimarios.
- Buscar información sobre la humanidad de quien asesinó.
- Permitir que fluya la comunicación de experiencias traumáticas para culminar con la responsabilización.
- Utilizar con claridad el lenguaje.
- Mostrar honestidad y congruencia.
- Conectar con el silencio interior.
- Retirarse.

La percepción que las personas victimarias tienen de las personas mediadoras, es positiva y tiende a verse como un agente de ayuda y acompañamiento. Así lo explica un victimario que ha participado en calidad de persona penada por delitos de terrorismo y pertenencia a la organización armada ETA:

*La intervención o la compañía de la mediación en mi caso fue algo que difícilmente podría ser sustituido por otra forma de mediación, quiero decir, que como elemento de conexión entre víctima y victimario fue fundamental la metodología y el papel desarrollado por su persona, diría por lo tanto que representó una figura esencial en todo el proceso de mediación*²⁴⁶.

¿Y la percepción que las propias personas mediadoras tienen sobre sí mismas? Seguramente merecería un capítulo aparte, pero es reconocido por todos y todas que haber entrado en el delicado espacio de comunicación entre personas “unidas” por un acto de destrucción humana, y asistir a la transformación de ambas, no es sino un canto, una oda a la profunda convicción de que los muros del odio pueden quedar vacíos si conectamos con nuestros profundos sentimientos humanos.

3.2. El estatuto de la persona mediadora

A diferencia del ámbito de la mediación civil y mercantil, España todavía no posee ninguna disposición legal que dé cobertura a la persona mediadora en el ámbito penal, bien individualmente, bien como miembro de un equipo multidisciplinar²⁴⁷.

El Estatuto Básico del Mediador, ha de referirse a un conjunto de caracteres generales que definan y sitúen la figura del Mediador en contraste con otras profesiones cercanas que eventualmente pudieran pretender invadirla o fagocitarla; a los derechos y obligaciones básicas del mediador, a su régimen de incompatibilidades e inhabilidades y a su régimen disciplinario (Sáez Rodríguez, 2008:332)²⁴⁸.

Un grupo de personas expertas en mediación penal reunidas en España en el año 2008, sin embargo han hecho algunas recomendaciones para dicho estatuto (Sáez Rodríguez, 2008):

- Poseer titulación superior universitaria o diplomatura. Estar en posesión de formación teórico-práctica en mediación de organismos públicos o privados homologados oficialmente.

²⁴⁶ Fuente: Relato escrito por un victimario participante en encuentros restaurativos, recogido por el investigador.

²⁴⁷ Como señala Martínez de Murguía (1999:120) “parte considerable de esa regulación debe referirse a su formación, capacidad, código ético y, seguramente, aptitudes personales”.

²⁴⁸ En este sentido, véase la propuesta consensuada por las personas expertas en mediación penal sobre las facultades, obligaciones, prohibiciones e incompatibilidades de la persona mediadora (Sáez Rodríguez, 2008).

- Organización y control del servicio de mediación a través de la Administración de Justicia, en consonancia con las competencias en la gestión de los medios materiales y personales a nivel autonómico.
- Permitir la presencia de equipos de mediación del ámbito de las asociaciones sin ánimo de lucro.
- Mantenerse alerta de los riesgos de una eventual gestión ineficiente, burocratizada y economicista.
- Promover medidas para que la actividad mediadora sea también ejercida por parte de un equipo multidisciplinar, de carácter estable y vocación de permanencia.
- Realizar evaluaciones externas de su desempeño para garantizar la calidad, permitiendo mecanismos de supervisión y corrección de deficiencias.
- Mantener programas de formación continuada que permitan la actualización permanente de conocimientos.
- Crear un Registro de personas mediadoras de ámbito territorial estatal que permita acreditar, publicitar y garantizar la oficialidad de la profesionalidad de las personas mediadoras.

Esperamos que una futura regulación de esta actividad profesional tenga la suficiente altura de miras como para permitir que el principio de flexibilidad de cualquier proceso restaurativo no pueda verse limitado a un elenco de normas y disposiciones estrictas. Sin duda, un estatuto, será éticamente también imprescindible para salvaguardar con garantías los derechos de las personas atendidas.

3.3. La formación de la persona mediadora en justicia restaurativa

3.3.1. Antecedentes en Europa

La Recomendación R (1999) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa relativa a la mediación en materia penal establece una serie de consideraciones sobre la cualificación y formación de las personas mediadoras:

- Deben ser reclutadas de todos los sectores de la sociedad y, en general, deben poseer un buen conocimiento de las culturas y las comunidades locales.
- Deben ser capaces de demostrar buen juicio y las habilidades interpersonales necesarias para la mediación.

- Deben recibir capacitación inicial antes de asumir sus funciones de mediación, así como capacitación durante su servicio. Su formación debe aspirar a proporcionar un alto nivel de competencia, teniendo en cuenta las habilidades de resolución de conflictos, los requisitos específicos del trabajo con las víctimas y los delincuentes y conocimientos básicos del sistema de justicia penal.

Una de las primeras investigaciones realizadas sobre la formación de personas mediadoras en Europa, promovida por el Foro Europeo de Justicia Restaurativa, encontraba una amplia diversidad de entrenamientos y la práctica ausencia de estándares mínimos para la práctica de la justicia restaurativa:

El entrenamiento debe ser interactivo, participativo, experiencial, con una variedad de formatos que permitan diferentes estilos de aprendizaje a través del uso de videos, material escrito, presentaciones breves, discusión, historias de casos, ejercicios, prácticas de habilidades y modelado de habilidades y procesos. Existe un consenso generalizado que el role-playing es esencial en el entrenamiento en mediación y que debe ser dedicado mucho tiempo para la práctica en pequeños grupos. En algunos lugares, las personas entrenadoras deben acudir también a los periodos de aprendizaje, durante los cuales trabajarán acompañadas de una persona mediadora experimentada (Aertsen et al., 2004:56).

El entrenamiento no puede limitarse a la mera adquisición de conocimientos y recetas, como añade Six (2005:92):

(...) se requiere una educación en el discernimiento; ser mediador es efectivamente, hacer frente no sólo a problemas técnicos, sino a situaciones humanas un tanto delicadas y diferentes, además, en cada ocasión, lo cual exige que los mediadores sean capaces de salirse de los caminos trillados de un reglamento que hay que aplicar y sepan percibir una situación dada y adaptarse a ella. El mediador debe, en un diálogo siempre inesperado, saber improvisar.

El entrenamiento es percibido como pieza clave en la actitud profesional de la persona mediadora. No se concibe que actúe sin una preparación adecuada, pues como añade Barona (2011:355) “no se trata de que el mediador nazca, sino que se hace, tras un periodo de capacitación técnica adecuada que permita el manejo y gestión de los conflictos que se suscitan en sede penal y que se dirigen a alcanzar con éxito una función reparadora”.

El entrenamiento y preparación de la persona facilitadora está ligada con la calidad del mismo, tal y como afirma el Presidente de la Audiencia Provincial de Gipuzkoa, Iñaki Subijana:

(...) la preparación del facilitador debe abarcar e integrar, en todo caso, los siguientes aspectos: los deontológicos (cómo mediar de una forma neutra, confidencial y respetuosa con la libertad de los intervinientes); los psicológicos (cómo crear un espacio de comunicación entre personas emocionalmente afectadas e incluso enfrentadas por el delito); los jurídicos (cómo obtener acuerdos de reparación que se

desenvuelvan dentro de los límites legales). Además, como formación complementaria, y cuando la mediación se desenvuelve en el seno penal, debe existir una cualificación específica en materia criminológica y victimológica (Subijana Zunzunegui, 2014:363).

3.3.2. La formación en España

La formación específica y universitaria en España en el ámbito de la mediación penal y la justicia restaurativa es todavía escasa y reciente. El primer programa de carácter universitario del que se tiene constancia es del año 2010. Según nuestro estudio, podemos identificar los siguientes programas específicos de formación universitaria²⁴⁹:

- Programas que se ofrecen en la actualidad:
 - Diploma de Especialización en Justicia Restaurativa y Gestión de la Convivencia. Universidad de Zaragoza. Asociación ¿Hablamos? Inicio: 2013. Presencial.
 - Master en Mediación penal de la Universidad de Valencia. Online. Inicio: 2010.
 - Programa Especialista Universitario en Mediación Penal y Justicia Restaurativa. Facultad de Derecho. Uned. Inicio: 2012. *On line*. Sigue en la actualidad.
 - Experto en Mediación Penal: procedimiento y técnicas. Fundación Universidad La Rioja. *On line*. 2012. Sigue en la actualidad.
 - Curso Complementario de Justicia Restaurativa: nuevas perspectivas en mediación. Instituto Vasco de Criminología, UPV-EHU. Inicio: 2014. Presencial.
 - Curso de Experto Universitario en Mediación Penal: Jurisdicción de menores y adultos y penitenciaria. UNIA, Universidad Internacional de Andalucía. Inicio: 2014. Presencial.

²⁴⁹ Nos referimos a programas cuyo objeto de conocimiento específico es la mediación penal o justicia restaurativa en la jurisdicción de personas adultas. Los programas no específicos investigados, que han ofrecido u ofrecen créditos o temario en mediación penal o justicia restaurativa son los siguientes: 1.-Master en Mediación del Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología. Master en Mediación de la Universidad de Huelva. 2.- Programa de formación en gestión y resolución de conflictos: mediación de IL3 – Universidad de Barcelona. 3.- Posgrado en mediación y sociedad inclusiva: gestión y transformación del conflicto. Fundació Universitat de Girona. 4.- Experto Universitario en Mediación familiar, penal y comunitaria de la Universidad de Salamanca (no sigue en la actualidad). 5.-Curso de Gestión y Resolución Alternativa de Conflictos de la Universidad de Burgos (no sigue en la actualidad). 6.- Master Universitario en Mediación de la Universidad de Murcia. 7- Experto Universitario en Mediación de la Universidad Complutense. 8.- Master en Mediación de la Universidad de Sevilla. 9.-Experto universitario en mediación familiar y resolución de conflictos de UDIMA, Universidad a distancia de Madrid. 10.- Master en mediación y gestión eficiente de Conflictos. Ilustre Colegio de Abogados de Valencia – Universidad Ceu. Especialidades en mediación en el ámbito penal y penitenciario. 11.- Master en Mediación y gestión de Conflictos. Fundación Gizagune. Universidad Autónoma de Barcelona. 12.- Curso de Especialista en Mediación: modelos y ámbitos de la mediación. Universidad Internacional de Andalucía. 13.- Experto Universitario en Mediación. Metodología para la convivencia en las sociedades complejas. Universidad Internacional de Andalucía (no sigue en la actualidad). 14.- Master en Mediación. Universidad de Santiago de Compostela. Engloba - Curso de Experto/o en Mediación Penal. 15. - Especialista en ejercicio profesional de la mediación. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Castilla-La Mancha. 16.- Diploma de Especialización en Mediación de la Fundación URV, Universitat Rovira i Virgili.

- Programas que no siguen en la actualidad:
 - Posgrado en Mediación penal y penitenciaria. Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, Universidad Cardenal Herrera. Inicio: 2010. Presencial.
 - Certificado de especialización en aspectos prácticos de la mediación penal. Fundación Universidad Empresa – Universidad de Valencia. Inicio: 2010. Presencial.
 - Especialista Universitario en Responsabilidad Penal y Justicia Restaurativa, de la Fundación Universidad La Rioja. Inicio: 2012. *On line*.

Como puede observarse la formación específica universitaria en justicia restaurativa está todavía muy poco presente en nuestras Universidades. Ha predominado una formación generalista en los ámbitos de la mediación en el derecho privado, y ha dominado (en muchos programas) la referencia a la práctica de justicia restaurativa en la justicia juvenil. Mucho queda por hacer, sin duda, en el ámbito de la formación especializada para el desarrollo de la justicia restaurativa en la jurisdicción penal de personas adultas en España. Para ello, insistiremos en la imprescindible perspectiva multidisciplinar de los programas, que permite robustecer el corpus de saberes (saber, ser y hacer) de una persona mediadora en asuntos penales.

4. LOS SABERES DE LA PERSONA MEDIADORA EN JUSTICIA RESTAURATIVA

La persona mediadora ha de poseer una serie de saberes para su tarea de asistir a otras en el proceso restaurativo. En los albores del siglo XXI, a través del Informe a la Unesco de la Comisión Internacional sobre la Educación para dicho periodo, fueron desarrolladas una serie de recomendaciones en el ámbito de la educación a lo largo de toda la vida en base a cuatro pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y juntas y aprender a ser (Delors, 1996). En el ámbito de los saberes para la resolución de conflictos se habla del saber, saber hacer y saber ser (Bernal Samper, 2012; Poleo Otero, 2014).

Nuestro abordaje a los saberes que una persona mediadora ha de tener para la práctica de la justicia restaurativa, se vinculará con el saber (competencias cognitivas), el saber hacer (competencias procedimentales y metodológicas) y el saber ser (competencias actitudinales, axiológicas y normativas). Para hacer este análisis nos apoyamos en las recomendaciones del Foro Europeo de Justicia Restaurativa, que propone que todos los entrenamientos deben tener en cuenta el triángulo de conocimiento (saber), habilidades (saber hacer) y cualidades personales (saber ser).

El Foro Europeo para la Justicia Restaurativa lideró durante el año 2004 una investigación europea en once países (Austria, Bélgica, Inglaterra, República Checa, Alemania, Finlandia, Francia, Noruega, Polonia, Escocia y España) para abordar el tema de la formación de las personas mediadoras y su entrenamiento técnico (European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice, 2004). Dicho estudio propone tres factores de especial importancia para trabajar como persona mediadora:

1. Actitudes y habilidades personales especiales. Principalmente la habilidad para comunicar, crear empatía y poseer un buen equilibrio personal.
2. Un entrenamiento adecuado que complete un currículum destinado a proveer de conocimientos suficientes que permitan la correcta intervención en los procesos restaurativos.
3. Se considera apropiado, de forma adicional, poseer experiencia profesional, incluso en disciplinas diferentes que provean a la persona mediadora de experiencia práctica. Igualmente se observa conveniente alguna experiencia vital básica, con una edad de 25 años o más.

4.1. El saber

Llamamos saber al conjunto de conocimientos necesarios para la práctica de la justicia restaurativa. A partir de las recomendaciones del Foro Europeo de Justicia Restaurativa y de la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ), se proponen cinco bloques temáticos:

1. Teoría y análisis de conflictos.
2. Justicia restaurativa y marco jurídico.
3. Bloque psicológico y social.
4. Los procesos restaurativos.
5. La persona mediadora.

El entrenamiento, de acuerdo a las fuentes citadas debe desarrollarse con tutoría, supervisión educativa y profesional, y perspectiva de aprendizaje continuo²⁵⁰. Todas las personas en contacto con víctimas deben ser entrenadas, incluidas aquellas que trabajan en servicios de justicia restaurativa, de acuerdo a las recomendaciones de la Comisión Europea ante la trasposición e implementación de la Directiva 2012/29/EU (European Commission, 2014).

²⁵⁰ Para el CEPEJ, se considera necesario establecer criterios comunes que permitan la acreditación de personas e instituciones que ofrezcan procesos restaurativos (CEPEJ, 2007)

TEMARIO COMÚN PARA EL ENTRENAMIENTO DE PERSONAS MEDIADORAS EN JUSTICIA RESTAURATIVA

NIVEL 1: EDUCACIÓN PRELIMINAR NIVEL GRADO UNIVERSITARIO				
NIVEL 2 ENTRENAMIENTO ESPECÍFICO EN JUSTICIA RESTAURATIVA				
CAPITULO 1 TEORÍA Y ANALISIS DE CONFLICTOS	CAPITULO 2 JUSTICIA RESTAURATIVA Y MARCO JURÍDICO	CAPITULO 3 BLOQUE PSICOLÓGICO Y SOCIAL	CAPITULO 4 LOS PROCESOS RESTAURATIVOS	CAPITULO 5 LA PERSONA MEDIADORA
<p>TEMA 1. EL CONFLICTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoría del conflicto. • Tipología de conflicto. • Escalada y desescalada de conflictos. • Causas y efectos de los conflictos • Mapa de conflicto e identificación de origen. • Diagnóstico y tratamiento de conflictos. • Conflicto y delito. 	<p>TEMA 1. JUSTICIA RESTAURATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Justicia restaurativa vs. Justicia retributiva. • Justicia restaurativa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Antecedentes e historia. ○ Principios. ○ Valores. ○ Procesos. ○ Filosofía. 	<p>TEMA 1. HABILIDADES PSICOLÓGICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación verbal y no verbal. • Gestión de conflictos. • Empatía con personas en crisis psicológica. • Gestión de situaciones psicológicamente complejas. • El trabajo con emociones y necesidades básicas y profundas. • Habilidades específicas en victimización grave. • Habilidades específicas en la participación de menores. 	<p>TEMA 1. LA MEDIACIÓN VÍCTIMA - OFENSOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelos de mediación. • Principios y objetivos de la mediación. • Rol y responsabilidades de la persona mediadora. • El proceso de mediación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los movimientos en mediación. ○ Metodología. ○ La sesión de mediación. ○ Gestión, organización y control del proceso. ○ Técnicas y habilidades específicas. ○ El acuerdo. ○ Experiencia práctica de personas mediadoras expertas. 	<p>TEMA 1. EL SER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ética y estética. • Valores personales. • Autoconocimiento. • Crecimiento personal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Relajación. ○ Meditación – Atención plena. ○ Escucha contemplativa. ○ Prejuicios y bloqueos emocionales. • Supervisión e intervención.
<p>TEMA 2. CONFLICTO PENAL, DERECHO Y CRIMINOLOGÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos de criminología y victimología. • El delito. • La persona ofensora, la víctima, la comunidad. • Perfiles delincuenciales y victimales. 	<p>TEMA 2. MARCO JURIDICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco jurídico nacional e internacional. • Derecho penal y política criminal. • Regulación de conflictos en derecho civil. • Derecho de familia. • Derecho procesal. • Instituciones conectadas con los 	<p>TEMA 2. RECURSOS SOCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política social. • Recursos y servicios sociales. • Servicios complementarios en Justicia. • Trabajo con voluntariado. • Trabajo social con personas ofensoras y detenidas. • Trabajo social con víctimas. 	<p>TEMA 2. LA CONFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Metodología: antes, durante y después. • Viabilidad e idoneidad. • Criterios de selección de participantes. • Rol de la persona facilitadora. 	<p>TEMA 2. HABILIDADES ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilidad empática. • Parcialidad equilibrada. • Aceptación – legitimidad. • Confidencialidad. • Comprobación de participación voluntaria. • Escucha activa/contemplativa. • Estilo comunicativo.

<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilidad civil y la reparación de daños. 	<p>programas de justicia restaurativa.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje asertivo • Desactivación de emociones negativas • Gestión de riesgos y seguridad de personas participantes • Redacción de acuerdo
	<p>TEMA 3. PROCESO JUDICIAL Y PROCESO RESTAURATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos de víctimas y personas ofensoras (presunción de inocencia). • Rol de fiscalía y juzgado. • Rol de abogado-a defensor y acusación particular. • Las fases del proceso penal: instrucción, enjuiciamiento y ejecución de la pena. • El juicio y el traslado del acuerdo. • Consecuencias legales del proceso restaurativo (acuerdo). 		<p>TEMA 3. LOS CÍRCULOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Metodología: antes, durante y después. • Viabilidad e idoneidad. • Criterios de selección de participantes. • Rol de la persona facilitadora. 	<p>TEMA 3. LA PERSONA MEDIADORA Y LAS PERSONAS PARTICIPANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • La relación con las personas participantes y sus acompañantes. • Estrategias de negociación. • El acercamiento diferenciado a personas ofensoras y víctimas. • Convocatoria de la sesión. • Recepción de participantes en la sesión. • Empoderamiento de participantes.
	<p>TEMA 4. EL SERVICIO INTRAJUDICIAL DE JUSTICIA RESTAURATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de funcionamiento. • Dinámicas de trabajo inter disciplinar. • La cooperación con las instituciones judiciales y de bienestar/protección social. 		<p>TEMA 4. ENCUENTROS RESTAURATIVOS EN VICTIMIZACIÓN GRAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Metodología: antes, durante y después. • Viabilidad e idoneidad. • Criterios de selección de participantes. • Rol de la persona facilitadora. 	

Tabla 16. Temario común para el entrenamiento de personas mediadoras en justicia restaurativa.

Fuente: Elaboración propia a partir de European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice (2004); CEPEJ, (2007)

4.1.1. Las competencias cognitivas básicas

A partir de los conocimientos previamente descritos, se consideran las siguientes competencias cognitivas básicas:

1. Proporcionar una definición del proceso restaurativo, incluyendo las referencias para las personas participantes (víctimas, personas ofensoras, comunidad) así como a los objetivos según sus diferentes tipologías y los posibles resultados.
2. Diferenciar cómo se articula un proceso restaurativo frente a otros procesos de resolución de conflictos, teniendo en cuenta principalmente las necesidades de víctimas y personas ofensoras.
3. Explicar por qué, cuándo y cómo se desarrolla un proceso restaurativo, con referencia a evidencias empíricas y con base teórica.
4. Demostrar la comprensión de los diferentes contextos y fases judiciales en las que puede desarrollarse un proceso restaurativo.
5. Demostrar la comprensión de la justicia penal, así como su contexto jurídico aplicable a la práctica restaurativa.
6. Demostrar la comprensión de los valores y principios de la justicia restaurativa de acuerdo a las recomendaciones internacionales.
7. Demostrar un compromiso por el trabajo con otras disciplinas, tanto en el nivel profesional como voluntariado.

4.2. El saber hacer

Las competencias procedimentales de la persona mediadora en justicia restaurativa se vinculan con el conjunto de acciones ordenadas para facilitar un proceso restaurativo²⁵¹.

El equipo de justicia juvenil de la Generalitat de Catalunya, tras un proceso de trabajo interno de tres años, considera las siguientes técnicas a utilizar: *rapport*, juegos de rol, ponerse en el lugar del otro, limpiar el discurso, cuestionarios, parafrasear, resumir, replantear, reformulación, reencuadre, legitimación, reconocimiento, empoderamiento, lluvia de ideas, agente de realidad, abogado del diablo, generación de oposiciones, caucus, metáforas, humor, texto único, hablar en juego, diálogos apreciativos, fijación de límites, disparador de historias,

²⁵¹ El proceso metodológico dispone habitualmente de cuatro movimientos: compromiso de participación, preparación, diálogo y puesta en marcha de las medidas acordadas. Dada su complejidad, abordaremos lo más esencial en este apartado, dejando su desarrollo para el siguiente capítulo referido a las lentes metodológicas de la práctica restaurativa.

criterios intersubjetivos.(Programa Compartim de Gestió del Coneixement del Departament de Justícia, 2014).

A título comparativo, véanse las técnicas observadas en una investigación cualitativa sobre las técnicas de comunicación utilizadas en un proceso de separación y divorcio de mediaciones derivadas por los Juzgados de Familia de Barcelona y Hospitalet de Llobregat: connotación positiva, uso de metáforas, metáforas corporales o espaciales, externalización, uso de dichos o refranes, preguntas abiertas, preguntas retóricas, ejemplificaciones, preguntas abiertas de definición o especificadoras, preguntas abiertas para solicitar preguntas o puntos de vista, preguntas abiertas confirmatorias, preguntas abiertas para construir opciones, resúmenes, uso del eco, preguntas cerradas, utilización del humor, contextualización, reencuadre, reformulación, concatenaciones (Molinero i Ruiz & Ocaña i Pérez, 2011) .

De la investigación sobre las funciones, estrategias, habilidades y técnicas más utilizadas, realizada sobre el equipo de mediación penal Juvenil de Barcelona en 1999 de Belén De la Cámara De Delás y Sonia Roig Tomas, queremos rescatar las técnicas procedimentales más importantes que utiliza la persona mediadora en función del lenguaje, el clima y el proceso. Veámoslo en el siguiente cuadro:

TÉCNICAS PROCEDIMENTALES DE LA PERSONA MEDIADORA

EN RELACIÓN AL LENGUAJE	EN RELACIÓN AL PROCESO	EN RELACIÓN A CLIMA
<ul style="list-style-type: none"> • Usar lenguaje claro y comprensible. • Formular preguntas abiertas y realistas. • Reformular reduciendo a términos claros y precisos el concepto que ha creado el conflicto. • Aclarar las opiniones de las personas participantes. • Repetir las aportaciones de las personas participantes. • Resumir y sintetizar para crear un marco que haga entendible el problema. • Parafrasear. • Cuestionar frases con adverbios que reflejen actitudes totalitarias. • Buscar frases auto afirmativas y de Mensaje Yo. • Reafirmar los mensajes principales usando un formato que genere opciones. • Poner fin a discusiones reiterativas. • Narración en tercera persona de los hechos. • Utilizar el verbo en pasivo. • Simulación de palabras en caso de ausencia de víctima. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunir la información y la documentación consultada durante la preparación del proceso. • Introducir las normas en el proceso. • Hacer un esquema y anotar, con soportes visuales, los aspectos importantes del problema. • Proponer lluvia de ideas. • Dar sugerencias cuando éstas son interpretadas por las partes como opción y no como obligación. • Enfatizar la orientación futura respecto a los resultados que se pretenden obtener para detener desprecios, acusaciones y resentimientos pasados. • Pedir a las personas participantes que fijen una escala que mida los cambios efectivos en los casos en que se tratan cuestiones de conducta. • Fijar fechas específicas para evaluar cómo se progresa, qué está funcionando y qué necesita un reajuste. • Reconocer la participación y contribución de las partes durante el proceso. • Finalizar, cuando el proceso no parezca tener éxito, de una forma que posibilite regresar a ella en otra ocasión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Detenerse cuando hay un desequilibrio patente entre las partes, cuando un tema aumenta la tensión, cuando se percibe que se oculta información o cuando no hay ningún avance en las propuestas de responsabilización y reparación. • Permitir momentos de silencio para dar tiempo a pensar e integrar nuevas ideas. • Ofrecer descansos - agua, sobre todo cuando las emociones se intensifican. • Clarificar y reconocer las diferencias de valores, estilos personales y puntos de vista. • Reducir el número de personas presentes. • Limitar las salidas y entradas del espacio donde se realiza la entrevista o el encuentro.

Tabla 17. Técnicas de la persona mediadora.

Fuente: Elaboración propia a partir de De la Cámara De Delás, Belén y Roig Tomas, Sonia (1999).

4.2.1. Las competencias procedimentales básicas

De manera genérica, podemos evidenciar las siguientes competencias marco (Criminal Justice System y Home Office, 2004):

1. Demostrar una comunicación efectiva y segura.
2. Crear un entorno seguro para las personas participantes.
3. Tratar a las personas participantes de forma justa, sin discriminación de ningún tipo (género, edad, etnia, discapacidad, sexualidad, cultura, fe o delito cometido).
4. Grabar y guardar los acuerdos y los resultados de forma responsable, de acuerdo a las recomendaciones de la agencia prestataria del servicio o de la Administración contratante.
5. Demostrar habilidades de gestión del trabajo, planificación y evaluación de los procesos restaurativos.
6. Mantener la confidencialidad.
7. Demostrar autoconocimiento personal.
8. Demostrar habilidades para trabajar con otras personas y disciplinas, tanto con colegas del propio servicio como de otros servicios adyacentes.

4.3. El saber ser

La persona mediadora, como facilitadora y (co)constructora de un complejo dialogo, es la responsable de sostener la comunicación entre las personas participantes, absteniéndose de tomar decisiones. Frente a la mediación civil, donde los bienes jurídicos son diferentes, en este espacio de intervención, hay compromisos personales íntimos que ponen la emocionalidad y el psiquismo a la intemperie, sobre todo en aquellos casos donde el grado de victimización es mayor.

Para ser mediador en materia penal no se requiere únicamente un buen currículum. Sí, contar con personas de gran calibre humano, con vastos conocimientos técnicos y capaces de asimilar y de experimentar en la investigación empírica sin embanderarse en consignas previas. De esa clase de seres que entienden en primer lugar la importancia en la vida de las rentas morales, aunque las otras permiten vivir... Seres nobles dispuestos a batallar con serena generosidad, con obediencia, en el sentido de entrega total a la mediación, interesados en sus planteos, siempre diversos, y en las costuras emocionales y psicológicas (Neuman, 2005:147).

Pero será igualmente necesario añadir una característica personal del carácter: la robustez. Dado que cuanto más potente es la institución, más contruidos están los dispositivos para la mediación ofrecidos por los gobiernos, sufriendo un mayor riesgo de instrumentalización. La formación en esa robustez permitirá ayudar a la persona mediadora a contrarrestar las fuertes presiones de la institución penal.

La persona mediadora, con su sola presencia, es capaz de alterar las energías comunicativas entre las personas participantes, ofreciéndoles un nuevo sistema de comprensión y entendimiento. Por ello, resulta imprescindible que la persona mediadora haya trabajado a nivel personal, para despejar límites vinculados a su carácter que puedan dificultar el proceso restaurativo. A ello añadiremos, la necesidad de mantener una clara adhesión a los valores de la justicia restaurativa.

Desde la atención flotante de Sigmund Freud, pasando por la conciencia plena de la psicología budista y el ego observante de Richard Sterba, se impone la necesidad de tomar conciencia de las propias asociaciones internas, imágenes y fantasías efímeras ante el material de la persona que atendemos²⁵². Es necesario trabajar con aquellos elementos del espacio interno y soltar amarras de las adherencias que podamos tener a los propios procesos cognitivo-afectivos (Safran y Muran, 2005).

La persona facilitadora en justicia restaurativa puede transmitir un rol de persona que cura, que sana. A menudo en el ámbito de la resolución de conflictos o justicia restaurativa asumimos que somos instrumentos de justicia.

Si las personas profesionales de la transformación de conflictos y la justicia restaurativa vieran su tarea como sanadoras, reconocerían la necesidad de escuchar, de crear significados, de orar, de vivir en la ambigüedad (Sawatsky, 2005:65).

Llama nuestra atención la percepción de las personas participantes sobre la persona mediadora, la cual es percibida por las personas participantes en procesos de mediación penal en Euskadi como una persona merecedora de un gran reconocimiento por su labor (Varona Martínez, 2009). De hecho, la investigación externa de los Servicios de Mediación Penal de Euskadi (2008-2009) nos ilustra sobre esta percepción, siendo el 28,6 % el aspecto de la mediación más valorado. Veámoslo en el en el siguiente cuadro:

²⁵² De acuerdo a Freud, la atención flotante “consiste en no hacer ningún esfuerzo por concentrar la atención en nada particular y mantener la misma medida de calma y quietud atenta con respecto a todo lo que uno escucha – de atención uniformemente suspensa” (Safran y Muran, 2005:92). “La conciencia plena conlleva dirigir la propia atención para llegar a ser consciente de los propios pensamientos, sentimientos, fantasías o acciones a medida que se producen en ese momento”. (...) Implica tres componentes: 1) la dirección de la atención, 2) el recuerdo, y 3) la conciencia sin juicios (Safran y Muran, 2005: 95).

ASPECTO DE LA MEDIACIÓN MÁS VALORADO	Euskadi		Servicio de Mediación Penal de Barakaldo	
	Casos	%	Casos	%
El encuentro cara a cara.	36	6 %	10	6,5 %
La posibilidad de explicarse uno mismo y, en su caso, de ser escuchado	60	10 %	26	17 %
El haber llegado a una solución (eficaz, duradera o pactada) y/o a un acuerdo (dialogado y/o que pacifica las relaciones)	75	12,5 %	19	12,4 %
El haber zanjado el asunto sin más juicios/Evitación de gastos	93	15.6 %	19	12.4 %
La actuación de los mediadores	171	28,6 %	47	30,7 %
Evitar o aminorar la pena y/o la reparación que hubiese/n sido impuesta/s en un juicio	11	1,8 %	5	3,3 %
Poder reparar	5	0,8 %	2	1,3 %
Dar una oportunidad a la parte denunciada	8	1,3 %	1	0,7 %
La reparación obtenida (económica y/o moral)	12	2 %	2	1,3 %
Otros	7	1,2 %	1	0,7 %
NS/NC	120	20,1 %	21	13,7 %
Total	598	100 %	153	100 %

Tabla 18. Aspecto de la mediación más valorado.

Fuente: Varona Martínez (2009:86-87)

4.2.1. Las competencias actitudinales básicas

Para comprender las competencias actitudinales, debemos tener en cuenta algunas competencias personales imprescindibles para toda práctica restaurativa (Restorative Justice Council, 2011):

1. Demostrar nivel básico de autoconocimiento.
2. Conocer los prejuicios propios y las habilidades para gestionarlos.
3. Reconocer, en cada caso específico, los límites del conocimiento propio y de la experiencia.
4. Reconocer cuándo es preciso buscar ayuda y asesoramiento.

Para Gordillo (2007), la persona mediadora, agente catalizador del proceso restaurativo, se revela como una gestora y facilitadora del proceso comunicativo. Para ello, ha de reunir las características de neutralidad, empatía, flexibilidad, creatividad, escucha activa y asertividad. En la investigación del Libro Blanco de Mediación de la Generalitat de Catalunya, se añaden las

características de imparcialidad, confidencialidad, independencia y respeto, de acuerdo a Martin Barberán, Dapena Méndez, y Cano (2009).

Además de las competencias personales y las características citadas, podemos advertir una serie de atributos personales del ser de la persona mediadora. Veámoslo en el siguiente cuadro, de acuerdo a la experiencia de un país pionero como Nueva Zelanda:

COLABORADORA		<ul style="list-style-type: none"> Habilidad para trabajar con otras personas, ser parte de un equipo y trabajar colaborativamente, en oposición a competitivamente.
EMPÁTICA		<ul style="list-style-type: none"> Percibe los sentimientos y perspectivas de la otra persona y muestra interés por sus problemas.
NO JUZGADORA		<ul style="list-style-type: none"> No juzga a otras personas con quien está en desacuerdo o son diferentes a sí misma.
ORGANIZADA		<ul style="list-style-type: none"> Capaz de hacer las cosas de forma metódica, garantizando el cumplimiento de requisitos y plazos.
FLEXIBLE		<ul style="list-style-type: none"> Capaz de adaptarse positivamente a situaciones, individuos y grupos y a situaciones de cambio sobrevénidas.
PENSAMIENTO ANALÍTICO		<ul style="list-style-type: none"> Toma un enfoque lógico para las situaciones-problema, los divide en trozos más pequeños, e identifica las causas subyacentes y las soluciones.
EMOCIONAMENTE MADURA		<ul style="list-style-type: none"> Emocionalmente consciente de sí misma y confiada, mantiene bajo control las emociones negativas, considera sus reacciones y responde con calma a las emociones negativas de otras personas.
COMUNICADORA VERBAL EFICAZ		<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de transmitir con eficacia y de intercambiar información o sentimientos con las demás personas, tanto en el cara a cara, como en contexto grupal.
CON CONCIENCIA CULTURAL		<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y capacidad para trabajar con personas que, frente a una misma, tienen creencias, valores, conocimientos, ideología, ritos y prácticas diferentes.
COMUNICADORA ESCRITA EFICAZ		<ul style="list-style-type: none"> Capaz de transmitir información de manera clara, precisa y de manera sucinta en forma escrita. Incluye interpretación exacta de instrucciones e información escrita.
ETICA		<ul style="list-style-type: none"> Funciona con integridad, emplea los principios de la justicia restaurativa, se basa en sus valores y sigue las normas.

Figura 15. Atributos de la persona mediadora en justicia restaurativa.

Fuente: Ministry of Justice of New Zealand (2008).

4.2.2. El ser de la persona mediadora y la inteligencia espiritual

La espiritualidad se concibe como la veneración por la vida, como al camino en que los seres humanos “experimentamos y nos relacionamos con lo sobrenatural” (Batley, 2004:366).

La justicia restaurativa mantiene raíces y conexiones con la espiritualidad (Batley, 2004; Bender y Armour, 2007; Hadley, 2008). Se han señalado nueve dimensiones y componentes que interactúan y se refuerzan mutuamente: a) transformación; b) conectividad y pertenencia; c) vínculo humano común; d) arrepentimiento; e) perdón; f) reparación; g) equilibrio y armonía; h) procesos rituales; i) fenómenos espirituales inexplicables (Bender y Armour, 2007)²⁵³.

Como ya hemos señalado, la persona mediadora es un instrumento vital sobre el que pivota la facilitación de la comunicación, las heridas, las expectativas frustradas o el sufrimiento por el daño sufrido. En este análisis del ser de la persona mediadora, avanzamos hacia habilidades vinculadas con la inteligencia espiritual.

La inteligencia espiritual es para todos, porque forma parte de nuestra inteligencia total, de nuestro ser en su conjunto. Sin embargo, rara vez accedemos a ella, o bien por haber sucumbido al impulso secular de los dos últimos siglos – que, en el mejor de los casos, sugiere que la espiritualidad debe dejarse para las personas religiosas en las iglesias o sinagogas, mezquitas o templos -, o bien – en el peor de los casos – por creer que no desempeña papel alguno en nuestra época científica y secular (Draper, 2009:15).

Howard Gardner, durante la década de los años ochenta, desarrolló la teoría de las inteligencias múltiples (corporal-kinestésica, verbal-lingüística, lógico-matemática, visual-espacial, musical, interpersonal, intrapersonal, naturalista). En la década de los noventa, Daniel Goleman nos aportó un elemento más con la inteligencia emocional. Las evidencias sobre la presencia de la inteligencia espiritual aparecieron en el año 2000 con los trabajos científicos de Danah Zohar y Ian Marshall (Universidad de Deusto, 2013).

La Inteligencia espiritual, de acuerdo a Francesc Torralba, está asociada en la literatura anglosajona con palabras como: profundidad, conexión, interioridad, seriedad, sentido de pertenencia a un todo, experiencia de la belleza y la bondad, compasión o interdependencia. En nuestro entorno más mediterráneo, está más asociado con la religiosidad o la confesionalidad (Universidad de Deusto, 2013).

²⁵³ Habitualmente asociados con la vivencia personal de haberse producido cambios inesperados en la conducta de la otra persona, una profunda sensación de conexión con la otra o una experiencia de humildad, generosidad y reconocimiento mutuo que pueden transformar a las personas participantes en un proceso restaurativo.

Las investigaciones para ampliar y demostrar otras inteligencias vinculadas con la capacidad de trascendencia llegaron de la mano de personas científicas proveniente de la neurobiología como Persinger y Ramachandran, de la física cuántica como Danah Zohar, o de la psiquiatría como Ian Marshall (Torralba Roselló, 2010; Vázquez Borau, 2010).

Cuatro son las habilidades y capacidades básicas que se poseen al desarrollar la inteligencia espiritual (Torralba Roselló, 2010):

- Buscar el sentido de la realidad y la propia vida.
- Tomar distancia (no físico, sino metafórico).
- Trascender del Yo.
- Asombrarse y maravillarse.

Los factores constituyentes de la inteligencia espiritual que tienen más consenso en los textos son, la trascendencia y el sentimiento de gratuidad. La trascendencia como expresión de sentimiento de pertenencia a algo más grande que uno mismo, bien sea partiendo desde una tradición dualista o no. El sentimiento de unificación con la divinidad o con el todo es identificado por la mayor parte de los autores como algo muy importante en su autobiografía. El sentimiento de gracia y de gratuidad de todo lo que nos rodea es otra de las operaciones citadas con mayor frecuencia (Puigardeu Aramendia, 2011:174).

Nuestra hipótesis avanza en el sentido de la utilidad de este tipo de capacidades para el desarrollo de procesos restaurativos con una tensión comunicativa significativa, presencia de heridas profundas y vivencias de sufrimiento intenso en las personas protagonistas.

De acuerdo al profesor Julián Carlos Rios Martín, la presencia meditativa y contemplativa de la persona mediadora es un instrumento de gran utilidad para ayudar en el desbloqueo comunicativo y maximizar las fortalezas de las personas participantes en los procesos restaurativos²⁵⁴. El espacio de silencio meditativo – añade Rios - es un espacio que se activa desde la propia mente. Nos abre a un espacio que estamos todos unidos, situado en un espacio concreto del cerebro²⁵⁵. La mirada al vacío que practicamos cuando nos ponemos en

²⁵⁴ Fuente: elaboración propia a partir de la entrevista realizada para esta investigación con el mediador y profesor de Derecho Penal de la Universidad Pontificia Comillas, Julián Carlos Rios Martín, el 9 de Agosto de 2014 en Luarca (Asturias).

²⁵⁵ Meditar es un estado acrítico de autoobservación. Se observa el pensamiento, pero sin pensar; el sentimiento, sin involucrarse en él; y se observa cualquier contenido cognoscitivo, sensorial, emocional, fisiológico o conductual, de manera pasiva (Aguilar y Musso, 2008:243). La investigación neurológica ha demostrado que “la meditación budista Vipassana o el raya yoga (por ejemplo en la meditación trascendental) reducen la presión sanguínea y hacen disminuir el ritmo del metabolismo, demostrándose eficaces para aliviar tensiones. Pero también se han llevado a cabo estudios electroencefalográficos de las ondas cerebrales de los sujetos meditadores, existiendo “pruebas sólidas de que las oscilaciones neurales sincrónicas en la escala de 40 Hz. median el procesamiento de información consciente entre los sistemas neural y serial del cerebro permitiendo la clase de coordinación presente en los experimentos con ajedrez, (...) son la base neural más posible para la conciencia y toda la experiencia consciente unificada, incluyendo la percepción de objetos, de significados y la capacidad de formular y reformular nuestra experiencia y son la base neural para esa inteligencia unificadora en alto grado que denominamos inteligencia espiritual” (Zohar y Marshall, 2001:68-69).

silencio y en quietud antes de un proceso restaurativo, nos ayuda a “estar en el mundo en actitud receptiva, no posesiva, respetuosa, no violenta...” (d'Ors, 2013:88).

La espiritualidad está casi siempre relacionada con el quinto nivel de consciencia, en el que la percepción de la vinculación con una totalidad que nos trasciende e incluye, puede ser identificada con Dios (Merlano, 2004:137).

Pero esta conexión con lo trascendente se puede entender también como una conexión alejada de iconos religiosos, de la deidad, de una práctica concreta de fe, credos o disciplinas espirituales. Hablamos de una espiritualidad preocupada por cualidades como el amor y la compasión, la paciencia, la tolerancia, el perdón, la alegría, el sentido de responsabilidad, y el sentido de la armonía (Hadley, 2008).

La presencia meditativa puede alcanzar dos beneficios durante el transcurso del proceso restaurativo, como mostramos en la siguiente figura:



Figura 16. El espacio meditativo de la persona mediadora.
Fuente: elaboración propia.

El espacio meditativo, de acuerdo a Rios, puede tener un primer beneficio: prever la respuesta y dejar que las otras personas participantes sean, desplegando su ser. En la medida en que no estamos en nuestra mente (interviniendo de forma automática y errónea) dejamos

a las otras personas que sean e interactúen²⁵⁶. Estamos en el silencio y la distancia metafísica, con menos actitud del Ego, y sin reacción a las interacciones de las personas participantes.

Esa actitud nos permite, sin reaccionar, observar las reacciones inconscientes (heridas y expectativas frustradas) y de la infancia de cada persona:

- Nos ayuda a bloquear lo que pueda evocar en la persona mediadora.
- Nos permite mantener una mayor equidistancia e imparcialidad.
- Se configura como un supervisor interno dentro del ser más auténtico de la persona mediadora.

Mi respuesta es la no respuesta. Es una “no reacción” a los inconscientes de las personas participantes y del propio inconsciente de la persona mediadora:

- Es acción del consciente.
- De esta forma, mi reacción integra mis capacidades y conocimientos.
- Mi ayuda es más grande y me permito ver las heridas.

A nivel práctico se trata de que la persona mediadora, una vez ha conectado con su estado meditativo (unos minutos antes, dependiendo de la habilidad) antes del inicio de la sesión, prolongue su estado durante todo el proceso restaurativo, sobre todo cuando la escalada verbal se hace evidente, o cuando las narrativas muestran poca claridad²⁵⁷. Los casos en los que esta habilidad resulta muy útil pueden ser los siguientes:

- Conflictos protagonizados por personas con relación previa y conflictividad intensa (vecinos, miembros de una misma familia).
- Conflictos de alta intensidad emocional, principalmente victimizaciones graves, donde los relatos requieren de turnos largos de escucha compasiva.
- Conflictos con visiones antagónicas sobre los hechos y con tendencia comunicativa a la exaltación de las diferencias.

²⁵⁶ Contribuye de alguna manera a la atención psicológica interna que proporciona una actitud personal más eficaz que permite disminuir los ruidos internos (Alemany, 2006). De hecho como señala Curle (1981:59), “escuchar, sin embargo, no resulta fácil para nosotros. Estamos obsesionados por el ruido de nuestros propios pensamientos y difícilmente podemos esperar hasta que la otra persona ha acabado antes de lanzar nuestro pequeño discurso, con el cual además hemos estado muy ocupados preparándolo sin escuchar qué ha dicho la otra persona”. La presencia meditativa coadyuvará a la eliminación de ruidos. Nuestra actitud es como la del profesional de la fotografía, que centra toda su atención en la otra persona, mirando a través de un visor limpio, sin hacerse imagen de la otra persona y buscando el hecho más relevante de la propia escucha: “se silencian mis voces interiores, callan mis pensamientos, enmudece el ruido interno que tantas veces me ha impedido escucharte” (Ramón-Cortés, 2011:23)

²⁵⁷ A este respecto, una práctica constante de silencio previo al proceso restaurativo puede contribuir a reducir la llamada fatiga de la compasión, provocada por la excesiva activación de los sentimientos de simpatía y muy habitual en profesionales de la asistencia (Goleman, 2013).

- Personas con pocas capacidades comunicativas, que necesitan tiempos prolongados para elaborar sus narrativas.

Esta conducta de dejar que las personas sean puede contribuir a no entrar en el juego del triángulo dramático (Karpman, 1968). El proceso restaurativo es más eficaz cuando la persona mediadora se encuentra emocional e intelectualmente libre de los roles del triángulo (salvador, víctima, perseguidor). Es decir, no necesita utilizar los eventos del proceso restaurativo ni para perseguir, ni para salvar, ni para auto compadecerse²⁵⁸.

El consciente se convierte en un catalizador para llegar a los intereses de las personas participantes. Esta postura requiere antes de mediar hacer unos minutos de silencio²⁵⁹. Para mantenerse en el presente y el espacio interno de observación, la persona mediadora puede utilizar las siguientes habilidades:

- Estar en contacto con la atención a nuestra energía interna.
- Estar con la atención en la energía externa.
- Aceptación de todo lo que está ocurriendo.

La presencia tiene tal capacidad transformadora, que contribuye a modificar la interrelación inconsciente, de acuerdo, a las reflexiones del profesor Ríos.

Un segundo beneficio posible del espacio meditativo está vinculado con la capacidad de conectar con los espacios comunicativos y energéticos de las personas participantes en el proceso restaurativo y poder contribuir a su sanación, según Ríos Martín:

- Cuando uno está muy presente puede conectar con los espacios comunicativos energéticos de los inconscientes y de las heridas de las personas participantes.
- Durante los procesos restaurativos las personas participantes tienden a comunicarse desde las heridas, predominando la comunicación del inconsciente, lo no verbal, lo gestual.
- Si la persona mediadora tiene tal presencia y observación, estando muy conectado a las sensaciones físicas, emocionales y corporales, su presencia es capaz de captar las resistencias u obstáculos inconscientes que están entre las personas que están en mediación.

²⁵⁸ “El triángulo dramático es un juego psicológico, es decir, un escenario practicado inconscientemente, que puede repetirse a lo largo de toda nuestra vida” (Raquin, 2009:7)

²⁵⁹ De hecho como está demostrando la investigación del funcionamiento cerebral en estado de reposo y durante la meditación, se ha descubierto que “la presencia de un elevado grado de activación cerebral en esa región concreta del córtex prefrontal va acompañada simultáneamente de signos evidentes de sentimientos como la felicidad, el entusiasmo, la alegría, la energía y la alerta (Goleman, 2003:38).

- Si la persona mediadora observa (y acepta) en ella misma esas resistencias, ese espacio de tensiones inconscientes de las personas participantes y ese objeto relacional conflictual, entonces, las dificultades podrán disolverse. Se podrán deshacer del proceso comunicativo, y la comunicación fluirá mejor y más eficazmente.

En este apartado hemos querido acercarnos a la dimensión espiritual, sabedores de la gran complejidad y escepticismos que este tipo de análisis ocasiona todavía hoy día. Lo reconocemos. Pero los estudios de los últimos años sobre los beneficios de la práctica de la meditación en nuestra vida y los efectos directos para el cerebro no pueden ser ya soslayados desde una perspectiva de rigor científico y por ello nos obligan, no solo a integrar estos nuevos aprendizajes, sino a practicarlos para mejorar la calidad de nuestras intervenciones²⁶⁰. La experiencia personal de practicar minutos de silencio antes del inicio de cada proceso restaurativo ha sido siempre una ayuda para aumentar las habilidades de atención y concentración de este investigador, y también han ayudado, de alguna manera, a reducir los niveles de estrés.

²⁶⁰ Véase en este sentido el estudio realizado por un equipo de psiquiatras liderado por el Hospital General de Massachusetts, que demuestra que la práctica de meditación durante ocho semanas puede provocar cambios considerables en las regiones cerebrales vinculadas con la memoria, la autoconciencia, la empatía y el estrés (Hölzel, B. K., et al., 2011).

5. LA COMEDIACIÓN INTERDISCIPLINAR

Se entiende por comediación el proceso de mediación²⁶¹ donde dos personas mediadoras (habitualmente de disciplinas diferentes) actúan conjuntamente para liderar el proceso de mediación. Las dos personas trabajan simultáneamente en absolutas condiciones de igualdad en lo referente a sus funciones, jerarquía e importancia. Pueden jugar papeles complementarios en función de sus diferentes disciplinas, por ejemplo: la persona jurista en función de sus conocimientos en leyes ofrece información jurídica básica para la comprensión de determinados conceptos jurídicos que las personas participantes carecen²⁶².

Cuando dos personas en comediación operan en sincronía una con otra, tienen la misma visión del proceso de mediación y de sus objetivos y poseen un plan que maximice los puntos fuertes del equipo de mediación, sus talentos combinados aumentan la capacidad de responder a los innumerables desafíos que se enfrentarán. Sin embargo, cuando alguna persona mediadora se siente no respetada o infrutilizada en la mediación, las personas mediadoras tienen diferentes visiones de los objetivos del proceso o incluso no tienen un plan o una comprensión de sus tareas y funciones mutuas, la comediación puede ser peor que una persona mediadora en solitario (Love y Stulberg, 1996:179).

Se han señalado los siguientes beneficios de la comediación en el ámbito civil y mercantil (Aloisio y Wilhelm, 2014):

- Medio de aprendizaje para personas mediadoras noveles, para ir comprendiendo poco a poco la tarea profesional.
- Dos personas evalúan y observan mejor los hechos y reacciones que se producen durante el dialogo.
- Cuatro ojos ven más que dos ampliando la percepción.

En nuestro ámbito específico de práctica restaurativa, según un estudio nacional en Estados Unidos a más de un centenar de personas mediadoras, se constataron las siguientes ventajas (Umbreit y Greenwood, 2000b):

- Mayor oportunidad para la participación de personas voluntarias de la comunidad.
- Control de calidad.
- Capacidad de responder a cuestiones de diversidad cultural.
- Mejor procesamiento e informe de los casos.

²⁶¹ Nos referimos aquí exclusivamente al proceso comunicativo entre víctima y persona ofensora, dado que, en los procesos restaurativos a los que acuden más personas (conferencias y círculos), el rol es de facilitación.

²⁶² En España, en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en el artículo 18, se prevé la posibilidad de que un proceso de mediación sea llevado por "uno o varios mediadores".

- Mayor seguridad para las personas participantes.
- Trabajo en equipo.

Además de estas, y desde una perspectiva positiva de la cofacilitación²⁶³ se señalan complementariamente otras como (Wallis y Tudor, 2008):

- Apoyo mutuo.
- Generación de confianza con cada persona mediadora.
- Complementariedad en las habilidades.
- División de tareas.
- Compartir responsabilidades en casos difíciles.
- Modelado de actitudes de cooperación y respeto.
- Supervisión.

Las primeras investigaciones hacia la práctica de la mediación señalaron algunas desventajas, entre las que destacamos (Love y Stulberg, 1996):

- Pueden aumentar los costes.
- Las partes tratan a veces de dividir y conquistar a cada uno de las personas mediadoras, lo cual puede llegar a hacer perder la focalización del proceso.
- Dos personas mediadoras pueden necesitar más tiempo de trabajo que una sola, dado que exige una importante coordinación.

Sin embargo, a medida que la práctica de la mediación ha ido creciendo, también ha ido aumentando su aceptación, unido a su incorporación en los programas de formación. En el ámbito de la mediación comunitaria, su obra precursora en Cataluña proponía la mediación como la “fórmula más útil tanto para asegurar la neutralidad e imparcialidad de los mediadores como para dar a las partes las garantías necesarias de seguridad y confianza en el proceso de mediación” (Puntes y Munné, 2005:42).

La práctica mediadora puede ser, sin duda, mucho más rica si es ejecutada desde la perspectiva de mediación, dado que los diferentes puntos de vista se convierten en elementos que suman y no enfrentan. El ideal de una pareja mediadora se aprecia como uno en el cual el ensamble sea flexible, cómodo y con posibilidad de desarrollar la espontaneidad; esta se va a dar en proporción directa a la posibilidad de un buen diálogo, a la comunidad de esquemas referenciales compartidos, a la existencia de un lenguaje común, así como una

²⁶³ Término que incluiría procesos restaurativos más amplios que la mediación bilateral víctima-ofensor.

puesta en marcha de pautas técnicas para operar. Por ello, es necesario remarcar la importancia de compartir una similar concepción acerca de las funciones de ambas personas, en cuanto al rol a cumplir, un esquema referencial similar y los objetivos de la tarea.

Además, aprovechando el conocimiento generado de la práctica de la mediación familiar, la comediación en justicia restaurativa y en aquellos casos donde las personas participantes tienen relación previa, puede ser muy útil para profundizar en la comprensión de lo ocurrido y las relaciones subyacentes. De hecho, la persona comediadora puede registrar las interacciones que se dan entre las personas participantes, puede observar su dinámica relacional, y registrar con mayor facilidad los bloqueos o alianzas hacia la persona mediadora (Sallard López, 2009),

El Foro Europeo de Justicia Restaurativa, en sus recomendaciones para el entrenamiento de personas mediadoras, establece que en el transcurso del periodo de formación se puede utilizar el modelo de comediación para ayudar a las personas a introducirse de una manera progresiva, más segura y tranquila en la facilitación de los procesos restaurativos (European Forum for Restorative Justice, 2006)²⁶⁴.

Podemos atisbar las siguientes modalidades de comediación:

1. Equipo fijo de dos personas comediadoras con los roles de igualdad o diferencia.
2. Equipo fijo de dos personas comediadoras con rol parcial (cada comediadora se une a una persona participante), bien permanentemente o en las entrevistas individuales.
3. Una sola persona comediadora se centra en las fases del proceso.
4. Equipo de varias personas mediadoras en mediaciones multi partes.

El equipo de comediación, mientras, puede estar compuesto de la siguiente manera:

- Equipo de personas mediadoras pares.
- Persona mediadora experta – no experta.
- Persona mediadora principal – asistente.
- Tutoría – aprendizaje en tres modelos: par, senior/junior, activo/observador.

²⁶⁴ En este sentido cabe señalar que esta recomendación es también señalada por el Departamento de Justicia de los Estados Unidos en su documento guía para la mediación víctima-ofensor. En dicho estudio, de las personas mediadoras en activo entrevistadas, (n=115), el 78,5% declaran estar formadas en comediación, mientras que su uso se muestra de la siguiente manera: rutinariamente (70%), ocasionalmente (23%) y nunca (7%) (Umbreit y Greenwood, 2000b). En Italia, en mediaciones víctima-ofensor, el Departamento de Justicia Juvenil señala la presencia de la comediación: “En más de la mitad de los casos hay dos personas mediadoras, y en un cuarto de los casos hay tres” (Mestitz y Ghetti, 2005:339).

En España, una comisión de personas expertas, liderada por Ramón Sáez, Justino Zapatero, Isabel González Cano, Julián Carlos Ríos y Concepción Sáez ha considerado en su mayoría la mediación como un instrumento útil y beneficioso para las personas participantes. Se añade la dificultad que puede suponer cuando las personas que forman los equipos parten de entrenamientos y bagajes teóricos muy diferentes. Algunas personas expertas consultadas, aprecian innecesaria la utilización de mayores recursos humanos en la facilitación de procesos restaurativos (Sáez Rodríguez, 2008).

En nuestra práctica mediadora en el SMP de Barakaldo, la mediación ha sido realizada en un porcentaje que a lo largo de la evolución ha ido decreciendo por el volumen de casos y las exigencias de productividad²⁶⁵. Nuestra valoración es positiva, pues permite un trabajo más cercano a las partes y una complementariedad profesional que redundará en una mayor calidad. Esta modalidad de trabajo, ha contribuido igualmente a reducir los efectos del desgaste emocional por la complejidad de los casos. Es importante añadir, que hay algunos casos donde la complejidad es muy baja y la presencia de dos personas mediadoras puede no ser necesario. Pero también es cierto, que mientras una persona mediadora sale de la sala para redactar rápidamente el acuerdo, las partes siguen estando atendidas por una persona mediadora, y eso añade calidad al proceso, mantiene una atención permanente y prevé la aparición de nuevos conflictos.

Hemos insertado la mediación en el capítulo de la persona mediadora pero también podía haber sido estudiado desde la lente metodológica. Sin embargo, lo hemos hecho aquí porque así resaltábamos la presencia de dos personas, dos mundos, dos disciplinas que se unen para trabajar conjuntas como si solo fueran una.

La mediación nos permite fomentar la imparcialidad y co-construir una postura profesional desde la complementariedad. Es además, un modelo de cooperación para las personas participantes en aquellos conflictos de escasa victimización pero conflictividad alta. Es importante que las exigencias de productividad y número de acuerdos exigidos por las autoridades correspondientes no sean los únicos criterios para la estructuración de los equipos. La calidad de la práctica es mayor, porque permite incluso una modalidad de supervisión que es la intervisión (donde una persona también contribuye al análisis reflexivo). La interdisciplinariedad se ve enriquecida, mientras que como ya se ha señalado es un ejemplo de

²⁶⁵ De un promedio de dos personas mediadoras en los dos primeros años, a un 1,6 en los dos siguientes. Véase Capítulo VI sobre los datos estadísticos del SMP de Barakaldo. En la actualidad, lamentablemente, en los Servicios de Mediación Intrajudicial de Euskadi, este modelo es prácticamente inexistente.

asociación desde la diferencia, estimulando el desarrollo de una cultura común en el equipo profesional.

6. EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA

Cualquier práctica profesional debe ser un camino de crecimiento continuo. En nuestro caso, ya hemos expuesto que el acompañamiento de personas mediadoras con mayor experiencia puede ser un buen recurso para que la práctica pueda ir consolidándose con buenos cimientos. Así lo recomienda también el Foro Europeo de Justicia Restaurativa, cuando alude que en todo entrenamiento se han de tener triangular tres elementos: el conocimiento, las habilidades y las cualidades personales, que respectivamente requerirán transferencia, entrenamiento y apoyo-supervisión (European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice, 2004). El amplio conjunto de competencias de ámbito del ser, del saber y del saber hacer pueden también ir adquiriéndose en procesos de práctica directa con víctimas y personas ofensoras²⁶⁶. Permitiendo una práctica que admite equívocos pero que son corregidos por los mecanismos señalados.

En el capítulo epistemológico hemos abordado la supervisión de la práctica de justicia restaurativa, y cómo esta alcanza también a la propia persona. Sin embargo, no queremos cerrar este capítulo sin hacer una breve referencia a la necesidad de evaluar el desempeño de las competencias de las personas que facilitan procesos restaurativos.

Hablar de evaluación en justicia restaurativa significa hablar de investigación de un programa de acción social, no en vano, como hemos subrayado en el capítulo epistemológico la justicia restaurativa pretende actuar sobre las necesidades de personas ofensoras, víctimas y miembros de la comunidad afectados por hechos delictivos.

Entendemos la evaluación de esta manera:

La evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante, en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán, con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados (Aguilar y Ander-Egg, 1992:18).

²⁶⁶ Somos conscientes que el conjunto de competencias asociadas a los tres saberes diferentes ha sido extenso y puede darnos una imagen de objetivo inalcanzable. Por ello la mediación, el aprendizaje continuo y los diferentes dispositivos de supervisión e intervención resultan imprescindibles en un proceso paulatino de aprendizaje y crecimiento profesional.

En lo que respecta al objeto concreto de evaluación, estamos hablando de una evaluación de rendimiento personal, consistente en medir la capacidad, la competencia y la habilidad de la persona mediadora para efectuar sus actividades y tareas que le han sido asignadas dentro del programa. Y entre otros se propone evaluar (Aguilar y Ander-Egg, 1992):

- Las habilidades y aptitudes necesarias para la tarea restaurativa.
- La actitud frente al trabajo y las motivaciones para realizarlo responsablemente.
- La capacidad de aplicar los conocimientos (teóricos y prácticos) y de sistematizar la propia experiencia.
- La forma y la capacidad de organizar el trabajo y solucionar problemas concretos.
- La adscripción a los valores y principios de la justicia restaurativa.

La evaluación de la actividad y práctica de la persona mediadora es un elemento clave para mejorar la calidad y garantizar que los principios y valores de la justicia restaurativa están cumpliéndose. No hablamos aquí de la evaluación de resultados del servicio, de la opinión de las personas actoras de los procesos restaurativos, importantes todas ellas, sin duda, sino de una acción concreta que conlleva una mirada directa a la propia persona mediadora. De hecho, como añade Zehr (2011a), resulta muy interesante cómo podemos evaluar los principios de la justicia restaurativa preguntando a las personas actoras y las personas que apoyan los procesos y todas ellas cuentan diferentes versiones de lo que están haciendo y por qué lo están haciendo.

Una investigación cualitativa sobre los roles y las habilidades de la persona mediadora en justicia restaurativa señala que la mayoría de los problemas observados en el estudio parecen relacionados con los “malentendidos o inconsistencias en la aplicación de los principios de la justicia restaurativa por parte de las personas mediadoras” (Jung y Gilbert, 2010:225)

Necesitamos desesperadamente la evaluación, y la evaluación tiene que ser de múltiples métodos y enfoques. Necesitamos evaluar procesos y resultados, y también tenemos que evaluar los objetivos y el funcionamiento de nuestras organizaciones. Tenemos que evaluar lo que estamos haciendo y cómo se compara con lo que pensamos que estamos haciendo (Zehr, 2011a:300).

El cuidado será igualmente un elemento central para justificar la evaluación de la persona mediadora²⁶⁷. La práctica de la justicia restaurativa es un rol social que conlleva un

²⁶⁷ Observemos que la práctica de la justicia restaurativa en España, joven todavía, puede estar empleando alrededor de cincuenta personas mediadoras a tiempo completo, a tenor de los datos del Consejo General del Poder Judicial sobre juzgados que ofrecen mediación (Consejo General del Poder Judicial, 2014a).

importante estrés. Las personas mediadoras acostumbramos a trabajar bajo condiciones emocionalmente desagradables, y en muchas ocasiones se trabaja de forma aislada²⁶⁸.

El estrés de la persona mediadora se agrava aún más por la falta de una teoría probada en muchos temas centrales de la conducta profesional. Se pueden extraer tres implicaciones prácticas para evitar el agotamiento de la persona mediadora: mantener unas expectativas realistas, desarrollar la conciencia de su propio papel y preferencias de estilo, y convertirse en una persona profesional reflexiva (Kressel, 2006:747).

La práctica profesional reflexiva se propone como un estilo de trabajo que puede prevenir el desgaste personal. Cultivar hábitos de reflexión sistemática puede ayudar a la creación de conocimiento explícito sobre la propia práctica y permitir igualmente el estudio sistemático de la misma (Kressel, 2006).

²⁶⁸ A pesar de trabajar en equipo, en no pocas ocasiones, las exigencias de productividad de los gobiernos y el propio sistema judicial limitan las posibilidades de realizar mediación.

7. REFLEXIONES CONCLUSIVAS EN TORNO A LALENTE PERSONAL

A lo largo de este capítulo dedicado al análisis de la persona mediadora hemos estudiado los cimientos que estructuran la misma. Siguiendo la orientación del personalismo hemos abordado los saberes de la persona mediadora tanto desde un aspecto del sistema de resolución de conflictos y mediación como de la justicia restaurativa.

La persona mediadora como creadora del sistema de comunicación y ayuda entre víctimas y personas ofensoras (y en su caso, miembros de la comunidad) se convierte en la tercera constructora de paz.

Puede desarrollar diferentes roles, tales como la coordinación, la recopilación de información, conexión entre partes, creadora de atmósfera positiva, establecedora de límites y guía. Y para ello habrá de dotarse de mecanismos de evaluación y supervisión que le permitan, por un lado afrontar el desgaste y cansancio de la escucha compasiva y mejorar la calidad de su atención.

El dominio de las competencias en el ámbito del saber, saber ser y saber hacer requiere de aprendizaje continuo, acompañamiento inicial y supervisión de personas expertas.

La práctica meditativa se ha visto como un elemento identificador de un estilo de trabajo que coadyuva a las partes a desplegar todo su ser, evita las interrupciones inconscientes y despliega un profundo espacio de escucha donde las personas participantes pueden conectar con sus espacios comunicativos y energéticos.

La práctica restaurativa en comediación ofrece un sistema de trabajo más beneficioso, en términos de dar la oportunidad de reducir el desgaste emocional, aumentar la calidad de las alianzas restaurativas y la perspectiva multidisciplinar en la comprensión de los hechos, los pensamientos y emociones, así como las implicaciones jurídicas. Todo ello nos permite trascender una visión simplista del hecho delictivo a través de las lentes únicas del derecho, para ampliar nuestra mirada con enfoque más global.

CAPITULO V LENTE METODOLÓGICA

La dinámica del sistema penal incrementa la violencia en los conflictos interpersonales. La violencia y la incompreensión convierten el proceso en un encuentro de perdedores. Pierden las víctimas y sus familias que ven cómo el sistema no les repara el daño, -algo más profundo e importante que la mera satisfacción de la responsabilidad civil-, ni les acoge, ni les reconoce, ni les posibilita un encuentro auténtico y seguro con el infractor, si lo consideran necesario, a fin de que puedan elaborar emocionalmente la situación traumática sufrida y lograr así su superación (Pascual Rodríguez et al.,2008:1).

INTRODUCCIÓN

En este último de los capítulos dedicados a la reflexión multidimensional, vamos a cerrar nuestra investigación profundizando en la dimensión metodológica de los procesos restaurativos.

Hemos reflexionado y estudiado el referente epistemológico que conceptualiza la práctica, abordado el contexto del mismo, la postura ética y la persona que facilita el proceso restaurativo. Ahora llega la hora de los fundamentos metodológicos y los diferentes procesos de justicia restaurativa que internacionalmente han sido reconocidos.

Nuestro estudio se va a centrar con mayor detenimiento en el proceso de mediación víctima – ofensor y en los encuentros restaurativos²⁶⁹. También abordaremos, muy someramente, prácticas de carácter grupal como son las conferencias y los círculos.

Para el estudio del proceso de mediación llevaremos nuestra mirada a los diferentes movimientos y fases que van desarrollándose desde la misma derivación hasta el seguimiento o evaluación tras el cierre del proceso en la práctica restaurativa del SMP de Barakaldo. En lo que se respecta al proceso estricto del encuentro restaurativo, se pondrá énfasis en las fases y movimientos de la preparación (la etapa más intensiva), para seguidamente comprender el proceso metodológico a través de la narración de un caso.

²⁶⁹ La utilización de la palabra encuentro restaurativo y no mediación, fue una decisión del equipo de personas facilitadoras para evitar la asociación con el término mediación civil y su equiparación moral entre las partes. Este hecho podía provocar un gran rechazo social, precisamente por el profundo desequilibrio moral que estos diálogos conllevan.

1. EL MÉTODO DE TRABAJO EN JUSTICIA RESTAURATIVA

Vamos a detenernos en explicar las bases de la metodología de intervención restaurativa. A partir del modelo teórico de justicia restaurativa ya explicado, y teniendo en cuenta los diferentes modelos teóricos para la práctica expuestos en el capítulo de la lente epistemológica (transformativo, humanista, terapia breve, entrevista motivacional, diario de integración, terapia de la bandeja de arena), nuestro proceso metodológico base es un elemento constante e inmutable. Sin embargo el método no está aislado de los modelos.

Modelo y método son una pareja imprescindible, conectada y que mutuamente se dan sentido. El modelo y paradigma teórico de la justicia restaurativa se configura con lentes de trabajo social, como “una construcción teórica en base a la cual el profesional proyecta, organiza y ejecuta su praxis en función de una meta determinada, de acuerdo con fundamentos, principios y conceptos, y guiado por una determinada cosmovisión del hombre, del mundo y de las cosas” (Sierra, 1987:81). A partir de ella podemos encontrar un método básico, el que nos ocupa en esta introducción metodológica, y otros métodos de práctica restaurativa más concretos (mediación, conferencia, encuentros, círculos).

Según Lode Walgrave, los objetivos de la justicia restaurativa no se logran a través de una u otra práctica como si se tratara de opciones “blanco o negro”, sino que suelen ser alcanzados en diferentes grados y a través de las diversas formas de procesos deliberativos. Es decir, existen diferentes prácticas que, aun compartiendo los mismos objetivos, buscan alcanzarlos por vías diferentes y lo logran en grados diferentes. De ahí la importancia de conocer las distintas modalidades de justicia restaurativa y sus especificidades, de manera que se pueda ofrecer un abanico de posibilidades como respuesta adaptada y útil a las necesidades del contexto específico (Guardiola, Alberti, Casado, y Susanne, 2012:237).

Nuestro esfuerzo se va a centrar en aproximarnos a la identificación de un método de trabajo que pueda guiar la tarea de una persona mediadora en el ámbito más técnico y en nuestro contexto intrajudicial español²⁷⁰.

Partimos de algunas conexiones que pueden existir entre el método básico de trabajo social y el método de práctica restaurativa (Highton, Álvarez, y Gregorio, 1998). El primero es el esquema metodológico básico que guía la intervención de las personas profesionales del trabajo social: estudio, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. También puede entenderse como dos fases principales, una de investigación/diagnóstico y otra de

²⁷⁰ Nos vamos a situar en la práctica de justicia restaurativa intrajudicial, situada y conectada con los propios juzgados de la jurisdicción penal.

intervención/evaluación, de acuerdo a García-Longoria, citado por Fernández García, de Lorenzo, y Vázquez (2012).

El método de práctica restaurativa se distingue por una intervención que sigue las siguientes fases: recepción del caso, preparación de las personas participantes (entrevistas), diálogo (como proceso inclusivo y colaborativo entre víctimas, personas ofensoras, y, en su caso, miembros de la comunidad), seguimiento y evaluación (Umbreit, 2001).

A veces se hace una distinción entre las metodologías de superficie y las profundas para la solución de conflictos. En cada programa de justicia restaurativa, los gerentes y practicantes tienen una elección crítica entre adoptar un método profundo o uno superficial para manejar los procesos. Mientras la metodología superficial se enfoca en alcanzar acuerdos tangibles y ciertos resultados poco específicos, los objetivos más amplios de justicia restaurativa incluirían, el cierre, la reconciliación y la sanación, lo que normalmente exigiría una metodología más profunda y un fortalecimiento genuino de los principales participantes (ONU, 2006:43).

Es importante observar las lecciones aprendidas a nivel internacional en la implementación de los programas:

La experiencia del desarrollo de programas de justicia restaurativa es mejor cuando los programas se desarrollan sobre una base colaborativa, involucrando cuando procede a las instituciones de justicia penal, a las de servicio social, a las organizaciones no gubernamentales, a las asociaciones comunitarias y al sector privado” (ONU, 2006:41).

A ello podríamos añadir, cuando existan, servicios adyacentes y complementarios de la Administración de Justicia como los servicios de atención a personas detenidas y servicios de atención a las víctimas²⁷¹.

Las similitudes entre los métodos de trabajo social y justicia restaurativa se centran en el inicial trabajo de estudio y diagnóstico, con la diferencia que, en trabajo social, el objeto de la planificación social es la persona en necesidad y en contacto con su medio. También entendido como la investigación e intervención de y en realidades construidas socialmente, que sitúan a personas, familias, grupos y colectivos en situaciones de vulneración de derechos humanos, sociales y de ciudadanía. En justicia restaurativa, mientras, el objeto es el hecho delictivo con sus consecuencias (responsabilización y reparación) hacia víctimas, personas ofensoras y otras afectadas de la propia comunidad. Ambas coinciden en la posterior fase de seguimiento y evaluación.

²⁷¹ En nuestra experiencia la conexión con estos servicios en el propio Juzgado de Barakaldo ha permitido la atención de mayores necesidades de las personas participantes, que excedían del proceso restaurativo, y a su vez la conexión con servicios sociales para atender necesidades de carácter social.

- En trabajo social podríamos situar ese proceso metodológico ante el objeto de las situaciones y condiciones que generan vulnerabilidad, malestar psicosocial o vulneración de derechos humanos y sociales.
- En Justicia restaurativa nuestro objeto se centrará en los daños y sus necesidades en personas víctimas y ofensoras, las obligaciones que contraen dichos daños y los compromisos de responsabilización y reparación hacia los mismos.

1.1. Potenciales riesgos y beneficios para las personas participantes

Antes de comprender el método, queremos detenernos para advertir de los potenciales riesgos y beneficios de carácter psicológico que podemos encontrar a la hora de poner en marcha cualquier proceso restaurativo. Insistiremos una y otra vez, que los procesos restaurativos no son ninguna panacea para el abordaje de conflictos de índole penal, y nuestra cautela debe mantenerse durante la preparación y desarrollo técnico de cualquier proceso para evitar daños innecesarios.

POTENCIALES RIESGOS Y BENEFICIOS PARA LAS VÍCTIMAS

RIESGOS	BENEFICIOS
1. Aparición de sentimientos incómodos relacionados con la victimización.	1. Expresión de la ira y el dolor de forma directa a la persona responsable de lo ocurrido.
2. Volver a experimentar la ansiedad inicial y la variedad de síntomas psicológicos relacionados.	2. Conocer nueva información necesaria para comprender lo ocurrido.
3. Conocer nueva información dolorosa sobre detalles relacionados con los hechos.	3. Ver los sentimientos de remordimiento de la persona ofensora.
4. No ver el nivel deseado de remordimientos en la persona ofensora.	4. Experimentar una mayor sensación de cierre.
5. Expectativas poco realistas en torno al proceso de rehabilitación de la persona ofensora.	5. Sentimiento de un mayor poder y control sobre la vida de una misma.

Tabla 19. Potenciales riesgo y beneficios para las víctimas.
Fuente: Umbreit, Bradshaw, y Greenwood (2006:25)

POTENCIALES RIESGOS Y BENEFICIOS PARA LAS PERSONAS OFENSORAS

RIESGOS	BENEFICIOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Volver a experimentar el miedo, la frustración, la pérdida de control asociada a la comisión de los hechos.</i> 2. <i>Refuerzo de la vergüenza y la desesperación a través del aprendizaje de los efectos de lo ocurrido en la víctima.</i> 3. <i>Expectativas irreales sobre la respuesta de la víctima (habilidad para trabajar con sus sentimientos, para aceptar la persona ofensora como un ser humano a pesar de su conducta).</i> 4. <i>Sentirse vulnerable como resultado de la expresión de algunos de sus verdaderos sentimientos de vergüenza por lo que hicieron, o acerca de sus circunstancias vitales.</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Aprender sobre el impacto real de su conducta, transitando desde la negación de lo ocurrido a tomar responsabilidad.</i> 2. <i>Construir autoestima a través de la adopción de medidas para hacer las cosas bien con su víctima.</i> 3. <i>Tener la persona la oportunidad de contar su historia, de representarse a sí misma, de ser oída.</i> 4. <i>Tener la oportunidad de participar en el plan de reparación.</i> 5. <i>Sentimiento de mayor poder y control sobre la vida de una.</i>

Tabla 20. Potenciales riesgos y beneficios para las personas ofensoras.
Fuente: Umbreit, Bradshaw, y Greenwood (2006:26)

1.2. Las fases del método básico en justicia restaurativa

Cuatro son las fases que se proponen para llevar a cabo un proceso común de justicia restaurativa, independientemente del tipo de diálogo que pueda ser más eficaz o adecuado para cada caso:

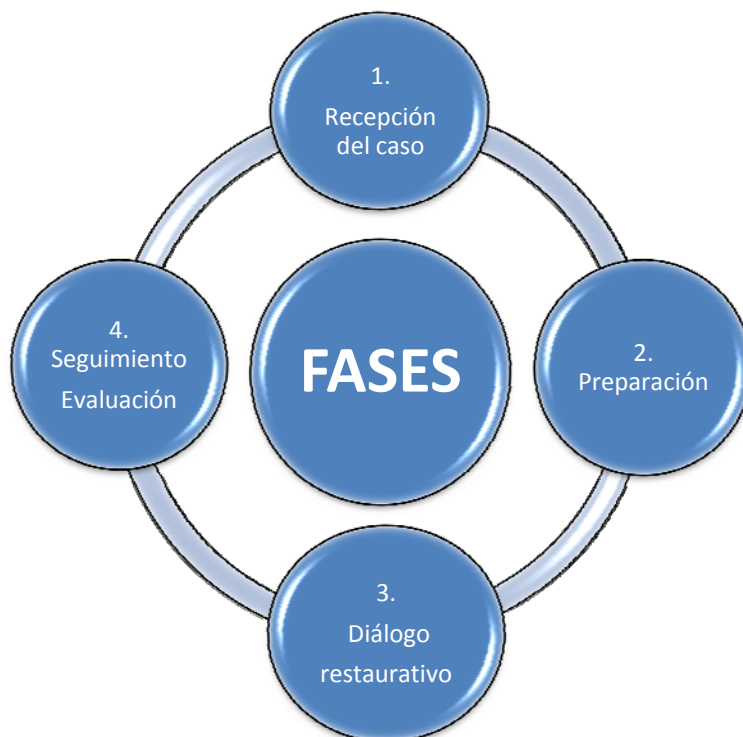


Figura 17. Las fases del método
Fuente: elaboración propia

1.3. Fase 1: Recepción del caso

El propósito de esta fase es obtener del sistema de justicia penal casos apropiados para el proceso restaurativo²⁷².

Nuestro trabajo comienza con la derivación formal por parte del Juzgado. Es el momento que la persona jurista del equipo 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. Es conveniente no dejarse llevar por la realidad pre construida por los

²⁷² El protocolo construido conjuntamente entre la Dirección de Ejecución Penal y los Juzgados de Instrucción de lo Penal de Barakaldo señala 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) (Dirección de Ejecución Penal, 2007). Siguiendo la revisión de este Protocolo de 2011, salvo para casos de violencia de género, no se excluirían ningún tipo de delito, sin perjuicio de señalar la adecuación de algunos.

diferentes operadores jurídicos o policiales en las actuaciones previas. Veamos un ejemplo de cómo nos puede condicionar metodológicamente una lectura previa:

Asunto: Falta de lesiones
Momento procesal: Instrucción
Existencia de mediación: No

Dos albañiles discuten durante un momento de su trabajo y se pelean. Abandonan el lugar de los hechos camino de diferentes comisarías. Una denuncia es tramitada en un Juzgado y la otra en otro a 40 kilómetros.

El caso recién entrado en el Juzgado de Instrucción es derivado inmediatamente al SMP.

Uno de los albañiles recibe la invitación del Juzgado para la mediación antes del Juicio de faltas de lesiones.

El equipo de mediación, tras la aceptación del proceso y la correspondiente firma del consentimiento informado²⁷³, comienza la intervención en entrevista individual y le pregunta ¿Tuvo usted alguna responsabilidad en los hechos?

El albañil inmediatamente muestra su enfado porque afirma de forma vehemente ser él la víctima. A partir de ahí el equipo de mediación está obligado a reconstruir los hechos desde la percepción del ciudadano, cambiar de movimiento y retroceder hasta el punto donde el ciudadano se sienta cómodo. La realidad pre construida, el texto de la denuncia y el rol que el proceso penal adjudica a la persona pueden ser una trampa para la persona mediadora. En este ejemplo, el ciudadano abandonó en la primera entrevista el proceso de mediación de forma voluntaria porque el mismo no satisfacía sus necesidades.

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 generalizada, se opta por llamar en primer lugar, en caso de ausencia de denuncias cruzadas, a la persona imputada. Ello permite prevenir una posible victimización secundaria. 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 telefónicamente a la persona en calidad de víctima o imputada puede ser contraproducente, por ello proponemos hablar en términos de “estar

²⁷³ Documento a través del cual la persona participante consiente de manera informada participar de forma libre y voluntaria en el proceso de mediación, sin que esto tenga ninguna merma en sus derechos procesales. Se compromete a no citar a la persona mediadora como testigo ni como perito en el proceso judicial y a cumplir las normas del proceso. Autoriza al acceso al a documentación obrante en los Autos y se le informa de la legislación correspondiente para la protección de datos de carácter personal. Ver Anexos nº 2, Plantillas de trabajo para la práctica restaurativa del SMP de Barakaldo.

implicado o implicada”, “tener un problema”, “haber sufrido un altercado”, “hechos en los que participó”, y rápidamente nuestra persona interlocutora autodefinirá su rol²⁷⁴.

La llamada telefónica es el primer contacto, la primera interacción comunicativa desde el equipo de mediación con las partes, lo cual requiere de un especial cuidado²⁷⁵. En esta llamada nos aseguramos si han recibido la carta del propio Juzgado invitándoles a mediación.

A través de nuestra experiencia, se ha detectado un sentimiento de mayor cercanía en las personas que reciben el día de la cita presencial, la misma voz que las escuchó al teléfono. Dado que esta circunstancia, por razones técnicas u organizativas no siempre es posible, resulta oportuno que las personas sepan a priori el nombre de la persona mediadora que les va a atender, ello dará cercanía y amabilidad al contexto relacional. También permite contribuir a la generación de la confianza y la alianza restaurativa.

Otro primer contacto útil que podemos practicar es el envío de una carta muy breve invitando a acudir al servicio a una sesión informativa. Si además le proponemos un día y una hora, seguramente ahorraremos muchos esfuerzos en su localización.

GUÍA METODOLÓGICA PARA LA PERSONA MEDIADORA DURANTE LA RECEPCIÓN DEL CASO
<ul style="list-style-type: none"> • Breve estudio del caso, atendiendo a posibles limitaciones jurídicas por parte de la persona jurista. • Toma de contacto telefónico con personas abogadas de las participantes, para valorar la participación, y el rol de la persona abogada. • Contacto telefónico o postal (cartas informativas) con las personas víctimas y personas ofensoras para invitar a la participación. • Durante la atención telefónica: <ul style="list-style-type: none"> • Ser claro o clara, conciso, cortés y educado o educada. • No utilizar jergas. • Confirmar que se entiende y nos hacemos entender. • Fijarse en los objetivos previos a cada llamada. • Cuando sea apropiado utilizar los nombres. • Escuchar el tono de voz de la persona que está hablando. • Sonreír. • Llevar siempre el control de la llamada, sin que se vaya de las manos.

Tabla 21. Guía metodológica para la persona mediadora durante la recepción del caso.

Fuente: elaboración propia

²⁷⁴ Para algunas víctimas el hecho de que la persona mediadora se haya visto previamente con la persona ofensora es un obstáculo muy grande que hace sentir a la víctima cierta parcialidad, ya que la persona mediadora está ya posicionada incluso por cómo la trata (Bolívar, 2014).

²⁷⁵ La utilización de teléfonos móviles de forma generalizada por parte de la ciudadanía hace que este sea el medio más utilizado de comunicación telefónica; este hecho conlleva la identificación de la llamada en las pantallas de los mismos. Si el servicio de mediación penal no dispone de teléfonos con identificación de llamada (algo que ocurrió durante el periodo objeto de estudio en el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo) estará estableciendo un inicial obstáculo en la recepción de la llamada, así como una dificultad para que la llamada sea devuelta. La comunicación cercana y auténtica también debe empezar por el teléfono.

1.4. Fase 2: Preparación de las personas participantes: la entrevista

Una vez recibido el expediente judicial, y habiendo tomado contacto con las personas implicadas, habitualmente víctimas y personas ofensoras, damos paso a las entrevistas individuales con cada una de ellas.

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 propósito 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. La entrevista, como técnica de uso en otras áreas disciplinares, como la psiquiatría, la psicología, medicina, atención religiosa, periodismo, etc. tiene muchos fines, pero siempre va más allá de la recopilación de datos. En el caso de la investigación social, se utiliza también para informar, educar, orientar, motivar, etc., conforme al propósito profesional que se persigue (Ander-Egg, 1995).

En justicia restaurativa utilizamos la entrevista focalizada, donde previamente tenemos una lista de cuestiones a conocer derivadas de los hechos; puede ir entremezclada con la entrevista no estructurada cuando encontremos situaciones donde las personas atendidas tienen iniciativa para explicar y dar a conocer sus expectativas, necesidades, intereses y prioridades²⁷⁶.

Se requiere una pericia entrevistadora llena de flexibilidad, agudeza y habilidad para buscar lo desconocido, focalizar las preguntas, establecer una comunicación basada en la confianza, saber escuchar con profundidad (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 protagonismo²⁷⁷.

La entrevista mantiene la tridimensionalidad de relación, proceso y técnica. Establecemos una relación de carácter profesional y asistencial (alianza restaurativa), como resultado de la interacción y dinámica entre la persona mediadora y sus personas entrevistadas.

²⁷⁶ Cfr. Pascual Rodríguez (2007).

²⁷⁷ También atenderemos a algunos riesgos potenciales como la coacción indirecta a la negociación para la persona ofensora o su falso arrepentimiento (Pelayo Lavín, 2011).

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, 1998:59).

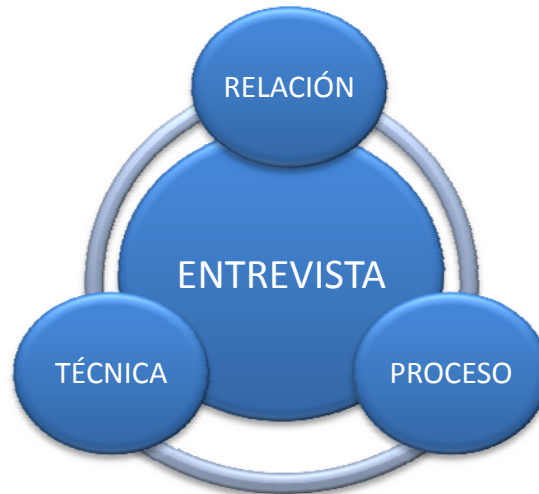


Figura 18. Los elementos de la entrevista.
Fuente: Elaboración propia a partir de Rossell (1998)

Además de la 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 necesarios para promover la intervención restaurativa. Se trata de la “utilización consciente e intencionada de conocimientos, procedentes de la teoría, de la experiencia y de otras fuentes de información, que el trabajador social transforma en conducta mediante la relación que establece con el cliente” (Rossell, 1998:64).

El paradigma teórico de justicia restaurativa, nos ofrece un espectro de teorías sobre cómo se entiende el delito 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 intervención:

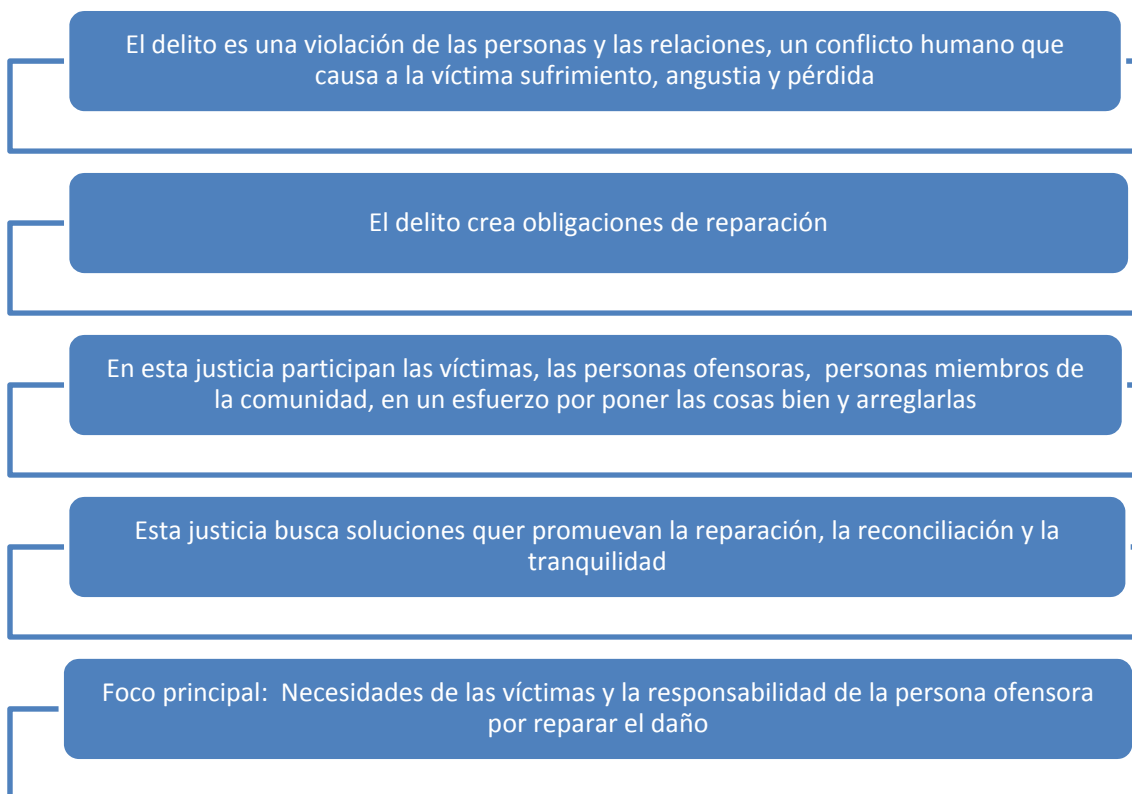


Figura 19. Principios básicos en justicia restaurativa para la entrevista.
Fuente: Adaptación a partir de (Zehr, 1990; Zehr, 2002; ONU, 2006)

De una manera más concreta se proponen los siguientes ítems y dimensiones de trabajo para un conocimiento más detallado:

PERSONA OFENSORA	VÍCTIMA
<ul style="list-style-type: none"> • Versión/comprensión de los hechos. • Sentimientos derivados de lo ocurrido. • Grado de empatía hacia la víctima. • Deseo y capacidad para encuentro dialogado. • Necesidad e intereses. • Grado de responsabilización. • Interés y capacidad reparatoria. • Estrategias de trabajo psicológico para afrontamiento de la responsabilidad (diario de integración). • Persona(s) de apoyo para el diálogo. • Modalidad preferida de diálogo. • Trabajo personal (motivación e integración). 	<ul style="list-style-type: none"> • Versión/comprensión de los hechos. • Sentimientos derivados de lo ocurrido. • Necesidades e intereses . • Carácter de la reparación deseada. • Grado de victimización, consecuencias psicológicas personales y familiares • Grado de empatía hacia la persona ofensora. • Estrategias de trabajo psicológico para el afrontamiento del hecho traumático (apoyo puntual/sostenido a través de bandeja de arena y diario de integración). • Persona(s) de apoyo para el diálogo. • Modalidad preferida de diálogo.

Tabla 22. Ítems de trabajo restaurativo con la persona ofensora y víctima.
Fuente: elaboración propia.

Una mención aparte merecen aquellos casos de denuncias cruzadas donde las personas implicadas tienen doble rol, es decir, procesalmente son víctimas y también imputadas. En este caso nuestra entrevista debe partir de la consideración doble y se debe hacer un esfuerzo por atender a la persona sin etiquetas. Esta circunstancia nos interpela sobre la utilidad de una entrevista en la que entramos en blanco, sin conocimiento previo del contenido de la denuncia, permitiendo que la realidad preconstruida no nos atrape²⁷⁸.

Una vez entendida la versión/comprensión de los hechos, sus sentimientos, la intervención girará en torno a las soluciones que quieren buscar sobre lo ocurrido. Hemos de ser conscientes que la persona puede sentir la necesidad de que se legitimen sus dos roles, o sólo uno de ellos. El ritmo y la adaptación al discurso y narrativa de nuestra persona entrevistada será imprescindible.

Por último, la entrevista es un proceso con submovimientos de exploración, conocimiento, intercambio o clarificación, narración, cierre y seguimiento. La entrevista habitualmente es una única sesión, con una duración de entre sesenta y noventa minutos, aunque también puede necesitar más tiempo²⁷⁹. En personas ofensoras puede requerirlo para profundizar en la valoración moral²⁸⁰ y su correspondiente proceso de responsabilización de daño causado. Si la entrevista, en cambio, es a víctimas, es posible que estas requieran de un abordaje más pausado que les permita narrar sus vivencias y reflexionar sobre estrategias de afrontamiento del hecho traumático, entre las que 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 e implicación en grupos de autoayuda o en organizaciones no gubernamentales²⁸¹.

²⁷⁸ De hecho así se hace en el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal de México. Bajo el amparo de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal de 8 de Enero de 2008, el Centro de Mediación Penal ofrece procesos de mediación a víctimas e imputados por faltas o delitos. El Centro de Mediación Penal comienza siempre las entrevistas sin conocer bajo ningún aspecto el contenido de la denuncia o cualquier tema de carácter procesal. Esta circunstancia, es a juicio, de su Director, Julio Garza, una práctica imprescindible para no ser "atrapado" por el lenguaje procesal y el lenguaje jurídico. Para el señor Garza: "Nosotros trabajamos con lo que nos traen las personas, si ellos mienten será en su propio perjuicio, no queremos que nos condicione en ningún momento lo que dice el Juzgado. Por esta razón la única información que recibimos del Juzgado son sus direcciones y números de teléfono". Fuente: Entrevista electrónica para esta investigación.

²⁷⁹ Es el caso de la entrevista en victimización grave. En los encuentros restaurativos realizados se han realizado al menos dos entrevistas, y lo habitual es que puedan ser más.

²⁸⁰ De acuerdo a los planteamientos de razonamiento ético-moral de Lawrence Kohlberg y Carol Gilligan, permitiendo la valoración personal sobre lo que es factible o rechazable de lo ocurrido.

²⁸¹ Cfr. para profundizar sobre estrategias psicológicas de afrontamiento de situaciones traumáticas (Echeburúa, Amor, y De Corral, 2006).

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 ser la firma del consentimiento informado del proceso restaurativo²⁸².

Destacamos por último, la utilidad de la entrevista motivacional (Miller y Rollnick, 2002), ya abordada en el capítulo de la lente epistemológica, como herramienta semiestructurada de abordaje psicológico, muy útil para enfocar el cambio que solicitan las víctimas en las personas ofensoras. Con la entrevista motivacional provocamos un encuentro comunicativo centrado en el cliente o clienta, que principalmente le ayuda a explorar y resolver ambivalencias acerca del conflicto, para provocar un cambio en su comportamiento.

²⁸² Cfr. Para más información y detalle sobre dicho documento Pascual Rodríguez (2006).

GUÍA METODOLÓGICA DE LA PERSONA MEDIADORA DURANTE LA ENTREVISTA

0. Tomar postura de escucha meditativa y atención plena.
1. Dar a conocerse y dar a conocer el servicio de mediación.
2. Explicar las características del proceso restaurativo (voluntariedad, confidencialidad), objetivos, principios y rol de la persona mediadora.
3. Crear una atmosfera relajada a través de la conversación informal. Es útil permitir a las personas que se expresen sobre sus vidas, sus familias, sus hijos e hijas, y en la medida de las posibilidades, compartir información similar.
4. Conocer el conflicto, sus consecuencias y la disposición al diálogo.
5. Preguntar de forma directa:
 - 5.1. Qué ha ocurrido.
 - 5.2. Cómo se sienten.
6. Mantener una actitud de escucha empática:
 - 6.1. Autenticidad. La actitud auténtica es la vinculada a la transparencia, y no se ocultan los sentimientos que genera la persona. La actitud contraria a la autenticidad es la actitud defensiva, que reprime o deforma los sentimientos para ajustarlos a sus propias necesidades.
 - 6.1.1. No fingir sentimientos falsos.
 - 6.1.2. Minimizar los efectos del rol profesional.
 - 6.1.3. Evitar las respuestas defensivas.
 - 6.1.4. Mostrar coherencia personal.
 - 6.1.5. Espontaneidad.
 - 6.2. Respeto. Respetar es lo mismo que considerar a la otra como persona valiosa y digna de mérito. Esta consideración positiva hunde sus raíces en una filosofía democrática que valora el derecho que tiene toda persona a su autonomía, independencia e integridad.
 - 6.2.1. Actitud de servicio o “ser para” la otra persona.
 - 6.2.2. Deseo de trabajar con la otra persona.
 - 6.2.3. Estima y aprecio de la individualidad.
 - 6.2.4. Respeto al derecho a la autodeterminación personal.
 - 6.2.5. S uponer la buena voluntad de las demás personas.
7. Mostrar una comunicación verbal directa y afectuosa.
8. Cumplir con las condiciones establecidas.
9. Suspender la actitud juzgadora o evaluación crítica.
10. Evitar las respuestas rutinarias.
11. Prestar atención a los recursos personales y a las cualidades positivas de la persona entrevistada.
12. Expresión física de afecto – aprecio a través de gestos, postura, tono de voz y gesto facial.
13. Atención y respuesta empática. La falta de atención es señal de rechazo o falta de interés. La respuesta empática da una demostración operativa de respeto, comprendiendo lo que nos dice.
14. Lograr el visto bueno y consentimiento²⁸³ para la continuación del proceso restaurativo.

Tabla 23. Guía metodológica de la persona mediadora durante la entrevista.

Fuente: Elaboración propia.

²⁸³ Ver consentimiento informado en Anexo nº2, Plantillas de trabajo.

1.5. Fase 3: El diálogo restaurativo

El encuentro de la pareja penal (o en su caso las personas afectadas por los hechos delictivos, en denuncias cruzadas) es un momento de gran importancia en la justicia restaurativa. 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 disculpas y aclarar las cuestiones pertinentes que necesite la víctima. Numerosas veces este encuentro, encuentra un horizonte de reconciliación que permite a las personas participantes la percepción de crecimiento personal, por el hecho de dar la cara, a problemas interpersonales e intersubjetivos, dando sentido a la capacidad intrínseca humana de cooperar, solucionar y sublimar conflictos.

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 la persona ofensora, antes, en y después del proceso penal.

Después del proceso, el "encuentro" (en sentido no sólo simbólico, sino, a veces, hasta físico) del condenado con la víctima puede dar origen a situaciones más positivas de lo que algunos sospechan. Los victimólogos y los penitenciaristas podemos y debemos escuchar a nuestra sana imaginación para abrir nuevos horizontes, sin olvidar las doctrinas de Martín Buber sobre el Yo-Tu (Beristain, 1990:223).

El dialogo puede ser directo (se ven las caras) o indirecto (no se las ven), en su modalidad bilateral (mediación víctima – persona ofensora, encuentro restaurativo) o grupal (conferencias y círculos). Ahora nos limitamos a enunciar la fase concreta de diálogo pues más adelante abordaremos con mayor precisión la metodología de cada proceso restaurativo.

El trabajo consiste en organizar la ingeniería social del conflicto y su relación con las partes, sin permitir ni permitirse que irrumpa la arisca mula de las ideas fuerza. Es preciso devolver a las ideas su don creativo, su flexibilidad y sus matices, con la conciencia crítica de quien investiga sin claudicar. Tener la capacidad para acercar el sentido de justicia con el clamor por el olvido, y la relación tantas veces tempestuosa entre la víctima y su victimario. Será también necesario aprender a entender fracasos y transformarlos positivamente en experiencia, para no repetirlos (Neuman, 2005:147).

Veamos a continuación, en el siguiente cuadro las orientaciones metodológicas principales asociadas al momento del diálogo:

GUÍA METODOLÓGICA DE LA PERSONA MEDIADORA DURANTE EL DIÁLOGO

1. Prepararse personalmente (silencio meditativo). Mirar el caso brevemente, refrescando la memoria sobre los elementos más importantes a tener en cuenta de las entrevistas.
2. Recibir a las personas participantes de forma separada, cuando las partes lo pidan y sea recomendable por nivel de hostilidad.
3. Una vez que las personas participantes se presentan, es necesario un pequeño y breve discurso de apertura, que otorgue carácter ceremonial al encuentro.
 - Explicar el proceso, el rol de las 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. Mantener una actitud de abstención de juicio, evitando encasquillarse en versiones muy diferentes. A veces, la prueba de ser inteligente suele radicar en la capacidad para albergar dos ideas opuestas al mismo tiempo y sin embargo continuar.
7. Resumir los argumentos, pensamientos y sentimientos de las personas participantes.
8. Transitar hacia la reparación, discutiendo los detalles concretos: restitución económica, tareas en beneficio de personas concretas, de la comunidad o de la propia víctima, contribución económica a proyectos sociales/comunitarios/de organizaciones no gubernamentales, disculpa formal verbal o escrita, tratamientos terapéuticos, obligación de acudir o hacer algo y combinación de unas u otras.
9. Utilizar preguntas que permitan la humanización de lo ocurrido:
 - ¿Qué te parece que estéis aquí sentados-as?
 - ¿Cómo crees que se siente la otra persona viéndote aquí?
 - ¿Cómo ha sido tu experiencia de víctima en estos hechos?
 - ¿Cuáles son los riesgos del proceso restaurativo 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.
11. Valorar la posibilidad de que se lleven los acuerdos a su casa para consulta y reflexión, permitiendo que los entreguen en un plazo concreto.

Tabla 24. Guía metodológica de la personas mediadora durante el diálogo.

Fuente: elaboración propia.

1.6. Fase 4: Seguimiento y evaluación

El seguimiento es la fase de intervención que nos permite medir los progresos, evaluar los resultados y conocer aspectos relevantes sobre el proceso restaurativo 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. El Juzgado competente puede recabar los informes de seguimiento al Servicio de Mediación Penal que considere oportuno.

A la hora de realizar el seguimiento, por un lado distinguiremos si se ha dictado o no sentencia, y aquellos casos que requieren de un tiempo para efectuar el cumplimiento o con la firma está todo cumplido. En los casos en 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 ha hecho efectivo con la firma del acuerdo, haremos de forma exclusiva una llamada a los seis meses, que nos permite valorar otros aspectos²⁸⁴.

En el caso de ejecutorias o sentencias firmes, el Servicio de Mediación deberá coordinarse con el Servicio de asistencia a la ejecución, 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.

Se propone un seguimiento al mes en “aquellos casos en que todavía no se ha dictado sentencia, para aquellos casos en que los acuerdos se alargan en el tiempo (...) o para aquellos casos en que las partes así lo decidan” (Romera, 2013:404). Y otro seguimiento que puede ser a los tres meses o seis meses, dependiendo de si se haya dictado o no sentencia. En ambos casos se valorará, por un lado, el grado de cumplimiento del acuerdo y, también, será la ocasión para realizar una evaluación de las personas participantes hacia el servicio ofrecido, la percepción sobre los resultados de la intervención restaurativa, permitiendo que puedan expresar de manera honesta pensamientos y sentimientos acerca del proceso restaurativo y la persona facilitadora.

En lo que respecta al seguimiento del acuerdo, será adecuado tener en cuenta lo siguiente (Restorative Justice Council, 2011):

- Comprobar que el acuerdo se realizó en la forma en que fue acordada por la persona ofensora.

²⁸⁴ Los resultados de los seguimientos en el periodo estudiado del servicio de mediación penal de Barakaldo y las investigaciones realizadas han detectado que las víctimas y personas ofensoras suelen desconocer el resultado judicial (Varona Martínez, 2009). Para evitar esto, puede valorarse que el propio servicio de mediación tome la responsabilidad de mantener informadas a las personas participantes de los progresos y resultados del propio juzgado, al estilo de lo realizado en los programas de mediación escoceses de la organización no gubernamental Sacro (Warner, 1992). En todo caso, deben considerarse las futuras reformas respecto de los derechos de información de las víctimas en el proyecto de ley española de estatuto de la víctima.

- En caso de incumplimiento, confirmar si es posible dar algún tipo de apoyo realista.
- En caso de que el apoyo no sea posible, informar a la víctima dañada, agencias implicadas y al propio Juzgado.

En el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo estos son los indicadores para realizar la evaluación:

- Cumplimiento del acuerdo. Valores: Si, no.
- Percepción de la resolución del conflicto. Valores: No, parcialmente, totalmente, no sabe – no contesta.
- Contribución que ha hecho a la pacificación de las relaciones: Valores: Si, no, no sabe – no contesta.
- Grado de satisfacción con la resolución judicial. Valores: baja, media, alta, no sabe – no contesta.
- Grado de satisfacción con el proceso de mediación. Valores: baja, media, alta, no sabe – no contesta.
- Grado de satisfacción con el resultado de la mediación. Valores: baja, media, alta, no sabe – no contesta.
- Grado de satisfacción con el Servicio de mediación. Valores: baja, media, alta, no sabe – no contesta.
- Ventajas percibidas en el proceso de mediación.
- Desventajas percibidas en el proceso de mediación.

Hemos estudiado el método generalista que se desarrolla en la justicia restaurativa. La tendencia a maximizar la mediación y no buscar nuevos métodos nos ha animado a hacer una lectura más amplia del proceso restaurativo, permitiendo evaluar, en función de las personas protagonistas, la idoneidad de otros procesos. La flexibilidad y adaptación a las necesidades que vayan surgiendo por parte de las personas participantes será un elemento constante a tener en cuenta para que las lógicas procesales o los intereses de gobiernos o juzgados no prevalezcan sobre el de las personas atendidas.

A continuación estudiaremos los métodos de mediación, encuentro restaurativo en victimización terrorista, y en menor medida conferencias y círculos.

2. LA MEDIACIÓN VÍCTIMA – PERSONA OFENSORA²⁸⁵

2.1. Características fundamentales

Como ya se ha comentado, el nacimiento de la práctica de mediación reparadora se atribuye a los programas VORP²⁸⁶ (Victim-Offender Reconciliation Program) y la comunidad menonita²⁸⁷. Tras ellos surgen los VOM (Victim-Offender Mediation), en los que se enfatiza la escucha a la víctima, la responsabilidad de la persona ofensora y la reparación de los daños. VOM se distingue, igualmente, por ser un modelo humanista de mediación y una visión que entronca con elementos del trabajo social de casos²⁸⁸ (Umbreit, 1997; Highton, Álvarez, y Gregorio, 1998; McCold, 1999).

La mediación entre víctima y persona ofensora es un proceso que permite a víctimas de delitos encontrarse cara a cara (o de forma indirecta) con la persona ofensora y hablar acerca del impacto del delito y desarrollar un plan de reparación; es la intervención de justicia restaurativa más veterana y más empíricamente desarrollada. Este método se desarrolla en un escenario seguro y estructurado con el objetivo de hablar sobre el impacto de la ofensa y desarrollar un plan de reparación, con la asistencia de una persona mediadora entrenada (Umbreit, 2001).

El Consejo de Europa a través de la Recomendación R (99) 19 define la mediación como un proceso a través del cual se permite a la víctima y a la persona ofensora, si lo consienten de forma libre, participar activamente en la resolución de las cuestiones derivadas del delito mediante la ayuda de una tercera parte imparcial (la persona mediadora).

Es el método más desarrollado en Europa, aunque los otros también comienzan a desarrollarse²⁸⁹. Puede tener diferentes objetivos: ser usada como medida de *diversion*²⁹⁰,

²⁸⁵ También podemos llamarla mediación reparadora (Varona Martínez, 1998). Con este adjetivo contribuimos a evitar la tendencia en España a equiparar epistemológicamente todas las mediaciones dentro del ámbito de resolución alternativa de conflictos, y bajo el paraguas del contexto donde se desarrollan (familiar, escolar, civil, mercantil, laboral, social, etc.) y provocando una gran confusión por la diferencia entre los bienes jurídicos afectados y los paradigmas conceptuales sobre los que se construye. De hecho, como señala Domingo (2013:23): “el problema es asumir que la mediación es igual en el ámbito que sea (...) y esto no es ni por asomo, ni parecido”.

²⁸⁶ El énfasis en el aspecto de reconciliación, asociado a sentimientos religiosos, espirituales y sentimentales, parece ser una de las razones por las que personas expertas del ámbito práctico y académico en Estados Unidos optan por eliminarlo adoptando VOM (Victim-offender Mediation) que enfatiza más el proceso (Umbreit, Coates, y Vos, 2008).

²⁸⁷ Escisión de la Iglesia Católica en el siglo XVI, caracterizada por su anabaptismo y pacifismo.

²⁸⁸ Método de trabajo social definido por Mary Richmond basado en la atención individual a las personas con el fin de desarrollar su personalidad, buscando su participación activa en los procesos de mejora de su bienestar en relación con su medio social (Richmond, 1922).

²⁸⁹ En el año 2000 se comenzó en la zona flamenca de Bélgica un proyecto piloto de Conferencias de grupos familiares, en cooperación con los jueces del ámbito juvenil y los servicios policiales. Con inspiración en el modelo neozelandés, el proyecto nació a través de iniciativa de la Universidad Católica de Lovaina (Aertsen, 2001).

como mecanismo para resolver el caso, como medida para posibilitar la reparación a la víctima, como modo de reducir la utilización de penas privativas de libertad, como medida para facilitar una reintegración exitosa dentro de la comunidad, etc.

Los elementos esenciales de la mediación víctima – persona ofensora, son los siguientes (Pelikan, 2002):

- El elemento social: Su punto de partida es la percepción del delito como ruptura o perturbación de las relaciones humanas, de la convivencia entre las personas. Esto significa empezar con la experiencia emocional inmediata de las personas y ocuparse de ellas y de las necesidades concretas originadas por dicha experiencia – la experiencia de hacer daño a alguien y la experiencia de padecer un daño. El concepto sociológico del conflicto denota este aspecto como lentes que cambian.
- El elemento participativo o democrático: De gran trascendencia en la Recomendación R (99)19, supone conceder una gran importancia al principio de voluntariedad de las partes presente en todo proceso de mediación. Participar, y hacerlo activamente, fomenta asumir las responsabilidades de la persona victimaria, lograr la reconciliación y la reparación.
- El elemento reparador: Si el conflicto es entendido como perturbación o ruptura de las relaciones sociales, el proceso de mediación llevará a buscar medios y formas de arreglar el daño infringido, de reparar el daño y de cubrir las “verdaderas” necesidades de la víctima. Entre ellas puede figurar la ayuda emocional, aparte o en lugar de la compensación material o no material. El cambio que supone restaurar el equilibrio mediante la acción positiva de la reparación, en vez de la acción negativa de castigar a la persona ofensora es otro elemento importante del cambio realizado a través de la justicia restaurativa.

2.2. El proceso de mediación directa desde la práctica: los movimientos

A continuación vamos a detenernos con detalle en el proceso restaurativo más utilizado en nuestra práctica en el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo²⁹¹, la mediación

²⁹⁰ El concepto anglosajón de *diversion* hace referencia en el sistema judicial inglés a la alternativa al encarcelamiento. Este sistema, más allá de enviar directamente a las personas a la cárcel, ofrece una variedad de oportunidades a los ofensores para responsabilizarse (Barker, 2003).

²⁹¹ El 98% de los casos en el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo (sobre un total de 482 procesos restaurativos) se desarrollan en mediaciones directas o indirectas, siendo las conferencias un escaso 2%.

entre la víctima y la persona ofensora, que aun cuando puedan estar acompañadas de alguna persona no será considerada conferencia o círculo²⁹².

Es habitual asociar la palabra proceso a la mediación, no en vano se trata de intervenir desde la idea de avance de un lugar a otro, de un paso a otro, con sensación de cambio, que permanece o no en el tiempo y con transiciones personales, transacciones interpersonales y movimientos continuos. La idea de comprender el proceso de mediación como cambio de fases, está muy desarrollada en los diferentes contextos de la mediación en el ámbito familiar y el derecho privado. En los conflictos de índole penal también hay tendencia a entenderla de esta forma (Umbreit, 2001; Eiras Nordenstahl, 2005; Pascual Rodríguez, 2006; Gordillo, 2007; Segovia Bernabé y Ríos Martín, 2008; Romera, 2013).

El Diccionario de la Real Academia Española, define fase de la siguiente forma (Real Academia Española, 2014):

(Del gr. φάσις, manifestación).

- 1. f. Cada uno de los distintos estados sucesivos de un fenómeno natural o histórico, o de una doctrina, negocio, etc.*
- 2. f. Astr. Cada una de las diversas apariencias o formas con que se dejan ver la Luna y algunos planetas, según los ilumina el Sol.*
- 3. f. Electr. Valor de la fuerza electromotriz o intensidad de una corriente eléctrica alterna en un momento determinado.*
- 4. f. Electr. Corriente alterna que es una de las componentes de una corriente polifásica.*
- 5. f. Fís. y Quím. Cada una de las partes homogéneas físicamente separables en un sistema formado por uno o varios componentes.*

En cambio, en nuestra experiencia como persona mediadora no hay partes homogéneas fácilmente separables. En muchas ocasiones las personas protagonistas transitan de un lugar a otro, hacia delante y hacia atrás. La persona mediadora además debe mostrarse comprensiva a los movimientos de las partes. El proceso entendido como fases es mucho más estático y puede obligar a la persona mediadora a moverse durante el proceso comunicacional con mayor rigidez (Folger, 2005).

En las fases domina el pensamiento lineal, entendido como manera tradicional de pensamiento, donde se aplica la lógica de manera directa y progresiva. El hemisferio izquierdo

²⁹² La conferencia es similar a la mediación en el sentido de poner juntos a ofensor y víctima, pero incluye también otros afectados. Dado que es un proceso grupal, la dinámica de la conferencia es muy diferente del diálogo mediado. Las conferencias promueven la participación de la víctima, de la red de apoyo de esta, del ofensor y su red de apoyo, así como de miembros familiares y otros significativos para los participantes.

del cerebro humano es el responsable de razonar en forma secuencial (que sigue un esquema fijo) y temporal, permitiéndonos llegar a conclusiones sin tener que evaluar las estrategias posibles para resolver determinados problemas. Este tipo de pensamiento sigue una dirección recta, y por lo general es empleado en cuestiones de índole técnica y científica, y en menor grado en situaciones de la vida cotidiana.

Frente a lo lineal de las fases, se propone una acción en movimiento y de pensamiento lateral. Este pensamiento se desarrolla en el hemisferio derecho del cerebro, es analógico, atemporal y no secuencial, es decir, emplea diferentes esquemas para llegar a la solución de una dificultad o problema. Si bien, a la hora de concebir nuevas alternativas, el principal obstáculo es la necesidad de que todas las fases del pensamiento sean correctas y organizadas²⁹³.

Nadie se convierte en un instante en un perfecto cocinero. Al que aprende a cocinar se le enseña cómo preparar sopas, después salsas, luego las carnes y más adelante las pastas. Cada una de estas comidas tiene un estilo de acción diferente y requiere una manera distinta de cocinar. Algunos cocineros son mejores que otros para un tipo determinado de comida. No hay motivo para suponer que el pastelero va a ser excelente preparando pescado. Un músico de talento puede ser capaz de cambiar de la música clásica al jazz, de la música nativa al rock; el ardid es aprender el idioma y el estilo de cada tipo de música. Lo mismo es cierto para los seis estilos de actuar. Cada par de zapatos para actuar tiene un color diferente y cubre un estilo o idioma particular de la acción (De Bono, 1992:27)

Queremos contribuir a comprender el proceso desde una perspectiva menos lineal y más circular, desde la idea de movimiento continuo, como expresión del cambio en las personas que participan en los procesos restaurativos. En la medida que la persona mediadora comprenda la forma en que las personas pueden “ir y venir” durante el proceso tendrá algo más clara su tarea facilitadora²⁹⁴.

A menudo, víctimas y personas infractoras caminan junto con la persona mediadora en la comprensión emocional de lo que ha ocurrido, lo que está ocurriendo y lo que desean para el futuro. El tránsito emocional es importante, e igualmente representativo son los retrocesos y avances que viven las personas a la hora de comprender sus experiencias emocionales. Víctimas y personas ofensoras caminan individualmente hasta que se dan la oportunidad de

²⁹³ Edward de Bono, es considerado uno de los padres que propone el pensamiento lateral, para poder definir de alguna manera, todas las posibilidades de solución que se presentan a la hora de encontrar una respuesta y que por lo general no estamos acostumbrados a usar. Más tarde, en su libro “Seis pares de zapatos para la acción”, desde los mismos planteamientos de pensamiento lateral nos ofrece un sencillo método que nos proporciona los medios necesarios para identificar situaciones distintas, poder controlarlas y reaccionar antes ellas de la manera más efectiva posible (De Bono, 1992)

²⁹⁴ Esta necesaria flexibilidad del equipo de mediación puede chocar con los intereses del Juzgado o del correspondiente gobierno a la hora de proponer un tiempo límite determinado para realizar cualquier proceso restaurativo.

reconocerse mutuamente en continuos movimientos. Veámoslo en el siguiente ejemplo extraído de nuestra práctica restaurativa en el SMP de Barakaldo.

Asunto:

Delito de lesiones en violencia doméstica

Falta de injurias en violencia doméstica

Falta de amenazas en violencia doméstica

Petición fiscal:

Por el delito de maltrato habitual: un año y nueve meses de prisión, privación del derecho de sufragio pasivo por el mismo tiempo, así como prohibición de acercarse a Belén a una distancia inferior a 500 metros, o de comunicarse con ella por cualquier medio o procedimiento durante cuatro años, más el abono de las costas procesales. Por las faltas de amenazas e injurias, la pena para cada una de ellas de 20 días de multa a razón de 12 euros día.

Momento procesal: Enjuiciamiento

Resultado: Acuerdo

CASO ANA y BELÉN

Belén es una madre que ha sido víctima durante más de seis años de su propia hija, Ana. A partir de los 12 años mostraba una ira inusitada hacia ella y hacia su hermana con quien vivía.

Ahora Ana tiene 22 años y Belén 59. Acuden derivadas por el Juez de lo penal. Los hechos ocurrieron hace 3 años y ha sido derivado antes de realizarse el juicio.

Ana tiene prohibición de aproximación desde que ocurrieron los hechos. Abandonó el domicilio familiar con patrulla de la Ertzaintza (Policía Autonómica Vasca) y no ha vuelto a ver a su madre desde hace 3 años.

Belén es la madre-cabeza de familia, de tres hijos, el marido falleció 15 días antes de que Ana naciera. Tiene dos hermanos, Roberto de 34 y Maite de 35.

La relación familiar ha sido muy conflictiva desde la edad de los 12 años de Ana. Su madre dice que "nunca pudo con ella".

El comportamiento de Ana a partir de esa edad y hasta el momento de la salida de casa por orden judicial se caracteriza por conductas muy agresivas, desprecios continuos, insultos a la hermana y a su madre, rotura de vajilla, electrodomésticos etc. Fruto de los hechos ocurridos mientras es menor, su madre pronto la ingresa en un colegio de monjas donde cursaba la secundaria, pero entre los 15 y los 18 años está ingresada por diferentes periodos con medida de internamiento judicial.

No finaliza sus estudios de secundaria. Más tarde intenta estudiar administrativo, pero tampoco tiene buenos resultados.

Belén vive con su hija Maite, que trabaja como agente de seguridad en un supermercado. Tiene ingresos por pensión de viudedad que le permite tener una vida tranquila, aunque sin excesos.

La abogada de Belén está de acuerdo con la mediación, pero se muestra muy reticente a que esto suponga un acuerdo de vuelta a casa de Ana, algo que le perjudicaría mucho a Belén.

Durante las entrevistas Belén siente pánico por ver a su hija, todavía tiene miedo de ser agredida, de que vuelva a casa a hacer lo mismo, continuamente se mueve entre el deseo por ver la cara de su hija, "demasiado tiempo sin verla" y todo lo contrario.

Ana está muy asustada, sabe que se portó muy mal con su madre, y no acaba de conseguir la paz interior por lo ocurrido, necesita reconciliarse con su madre y mostrarle el respeto que durante años no pudo ofrecerle.

Tras varias sesiones individuales, continuos movimientos de acercamiento y alejamiento simbólico, preparación emocional e incluso algunos ejercicios de visualización, ambas se encuentran y son capaces de resolver viejos conflictos, algunos de ellos fuera del alcance del proceso penal, y construyen el primer paso de una nueva relación desde el respeto.

Así pues, el proceso de mediación que aquí se propone tiene los siguientes movimientos²⁹⁵:



Figura 20. Movimientos en mediación reparadora.

Fuente: elaboración propia

²⁹⁵ Para ello se han tenido en cuenta las propuestas metodológicas del modelo circular humanista (Umbreit, 2001), y el modelo circular de mediación de IL3-Universidad de Barcelona: acogida, relato de las partes, gestión de las diferencias, creación de la agenda, creación y verificación de opciones y acuerdo. Fuente: Puentes y Hernández (2007)

2.2.1. Acogida

La persona facilitadora es responsable de preparar a las personas participantes, explicándoles cómo se organiza el proceso: explorando lo que cada persona piensa y siente acerca de lo ocurrido y cómo le ha afectado, y hablando de lo que hay que hacer para que los hechos se corrijan y se reparen (Tschudi y Reilchet, 2004).

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 no hagan demasiada mella en las personas participantes²⁹⁶.

Nos centramos en el envío de mensajes que faciliten la comunicación desde el primer momento 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 sobre el estado y momento en el que se encuentran.

Nuestra acogida promueve la credibilidad y la confianza, educa a las personas que recibimos acerca del proceso y aumenta su compromiso con el proceso restaurativo.

2.2.2. Preparación

Toda mediación requiere de un momento inicial de establecimiento de normas y creación del contexto comunicativo. El propósito de la mediación será darles la oportunidad a víctima y persona imputada de comprender respectivamente lo que le rodea a lo ocurrido y cómo ha afectado a sus vidas, recibir respuestas a sus preguntas, expresar sentimientos, obtener una mayor sensación de cierre y desarrollar un plan de reparación mutuamente aceptable que se ocupe de los daños causados por el conflicto penal. Por suponer la reapertura del conflicto, algunas personas autoras lo han descrito como “contención de crisis” (Gordillo, 2007; Pascual Rodríguez, 2012).

Entre las tareas básicas de la preparación, se encuentran las siguientes:

- Previamente, arreglar la sala para mostrar un espacio tranquilo, seguro, capaz de crear sentimientos de intimidad y facilitar la escucha del sufrimiento.

²⁹⁶ En nuestra experiencia hemos detectado que 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 emocionalmente de tal manera a las personas, que de manera inconsciente activan mecanismos de alerta.

- Sentar a las partes de forma que las personas puedan sentirse cómodas. Puede darse prioridad a la víctima en escoger el lugar donde sentarse. En principio la postura frente a frente, situándose la persona mediadora en el medio de la mesa puede ser la más apropiada. No obstante, en situaciones donde se perciba que esto no es deseado, la persona mediadora puede utilizar su cuerpo para ello.
- Prepararse mentalmente es una tarea importante. Repasar el caso, tener en mente los aspectos esenciales y practicar unos breves momentos de silencio para aclarar nuestra cabeza y tranquilizarnos, de tal manera que ofrezcamos toda nuestra atención a las partes.

Antes de girarnos hacia el siguiente movimiento debemos hacer un pequeño acto inicial, consistente en lo siguiente:

- a) Damos la bienvenida a todas las personas participantes.
- b) Nos presentamos a nosotros mismos y permitimos a todas las personas que se presenten con su nombre de pila.
- c) Establecemos el tono de conversación. Usamos nuestra voz y lenguaje corporal, promoviendo una comunicación calmada, seria y empática. Construimos momentos de silencio e indicamos nuestra comodidad con espacios tranquilos. Afirmamos la disposición de todas las partes para participar en la mediación. Compartimos nuestra esperanza y expectativa de que todas las personas obtendrán beneficio de la experiencia. Fomentamos que se muestren tan abiertas y honestas como puedan, desde la perspectiva de buscar reconocimientos y soluciones mutuas.
- d) Describimos el propósito de estar juntos en una mesa. Debemos tener cuidado a utilizar un lenguaje que enfatice la solución y alcanzar acuerdos. De hecho, en los casos de alto impacto emocional o violencia grave, el énfasis estará en hablar de lo ocurrido y comprender cómo se siente cada persona. En el caso de personas que tienen una conexión previa, es útil hacer referencia a aspectos del pasado y del futuro que deban ser considerados en la búsqueda de resultados y de reparación.
- e) Describimos brevemente cómo va a ser la sesión de mediación:
 - a. Cuatro reglas son el eje de trabajo: Hablar uno o una cada vez, mostrar respeto, esforzarse en solucionar y ser persona sincera.
 - b. Cada persona tendrá la oportunidad de explicar lo que ha ocurrido desde su perspectiva, sin interrupciones, expresando su reacción y sentimientos acerca de lo ocurrido en el momento de los hechos y posteriormente.
 - c. Toda persona participante podrá tener su turno de palabra para preguntar lo que desee y hacer los comentarios oportunos. Las personas acompañantes

también tendrán un pequeño espacio para, de manera breve, poder hacer sus comentarios²⁹⁷.

- d. Ambas partes generarán opciones para resolver la situación y reparar el daño tanto como sea posible.
- e. Una vez que las partes hayan alcanzado un acuerdo, redactaremos los términos del mismo de forma inmediata y podrán llevarse firmado el acuerdo.
- f. Explicamos 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 conjunta²⁹⁸.

2.2.3. Relatos y diálogo

En este movimiento favorecemos que las personas participantes se expresen con libertad, permitiendo la expresión emocional. Introducimos el movimiento haciendo referencias a lo 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 profunda e íntima de cada persona. En aquellos casos donde las versiones sean muy diferentes y las personas participantes se muestren en desacuerdo, debemos ayudarles a transitar a soluciones sobre las consecuencias.

Lo que las partes perciben, describen, piensan y actúan deriva en gran medida de las distinciones que establecen, y las descripciones de los hechos que refieren se basan en distinciones establecidas al observar. Por esto ante un mismo problema, las partes tienen percepciones distintas y los lleva a construir historias diferentes, con el convencimiento de que tienen razón. El material con el que va a trabajar el mediador es precisamente ése, las historias construidas, las perspectivas y la puntuación de los hechos que realizan. No le interesará la búsqueda de la verdad objetiva o la razonabilidad (Eiras Nordenstahl, 2005:88-9).

Por lo general, invitamos a la víctima a que sea ella quien hable en primer lugar. En todo caso, en función del bajo impacto emocional y de sus habilidades comunicativas podemos dejarles a ellas que decidan quién hablará en primer lugar. Uno de los riesgos cuando dejamos

²⁹⁷ La presencia de personas acompañantes debe ser aceptada por todos y todas.

²⁹⁸ El caucus, proveniente del ámbito de la Resolución de Conflictos en derecho privado, se define como una técnica que evita el método adversarial y de confrontación para la pacificación del conflicto. A través del caucus la persona mediadora tiene la oportunidad de crear más confianza con cada parte, evitando una confrontación no deseada. Las sesiones privadas permiten reducir la hostilidad, proveer más información a la persona mediadora y buscar más alternativas de acuerdo para las sesiones conjuntas. Su uso estratégico está asociado con la reducción del tiempo en llegar a un acuerdo (Welton, Pruitt, y McGILLICUDDY, 1988; Calkins, 2006; Poitras, 2013).

a la persona ofensora que hable en primer lugar, es que las posibles disculpas puedan condicionar 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, ello va a ayudarle a una mayor empatía y remordimientos²⁹⁹.

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 ellas³⁰⁰. Por ejemplo: Señor X, ¿podría usted contarle a Y qué ocurrió desde su punto de vista y cómo se siente sobre ello?

Dirigimos el proceso. Llevamos el foco de atención al turno de la persona hablante, siendo conscientes de lo que les ocurre a los otros participantes (comunicación no verbal), midiendo su grado de estrés o agitación. Debemos mantener la atención a elementos que en sus discursos hayan podido olvidar y ser respetuosos con 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 preguntamos 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. Por ello, los resúmenes también serán importantes, pues mientras lo hacemos, las personas participantes pueden tener una mejor sensación de haber sido comprendidas, y ayudarles a una mayor calma psicológica. En este movimiento el trabajo social narrativo, y la construcción de nuevas historias y significados sobre el conflicto adquieren gran importancia.

La teoría de la Narrativa nos dice que existe una gran diferencia entre la experiencia vivida, la historia construida, que uno tiene en su interior, y la que narra. La primera es mucho más completa que la historia construida y mucho más que lo que uno narra. La narrativa es, por tanto, siempre una doble simplificación de lo acontecido. (...) El mediador, mediante la utilización de preguntas exploradoras, podrá encontrar las omisiones de la historia que son normalmente las que dan lugar a las piezas centrales del rompecabezas de la narrativa, y así rellenar los "agujeros" existentes entre lo narrado y lo vivido (Gordillo, 2007:212-3).

En ocasiones estos relatos y diálogos pueden provocar una ruptura comunicativa en las partes, que les lleva al abandono del proceso de mediación. La tensión comunicativa ha sido muy grande y una de las personas participantes no puede continuar. Veamos en un ejemplo, cómo se puede seguir con breve asesoramiento, a pesar del aparente abandono:

²⁹⁹ Evitamos de esa manera esas disculpas melifluas, preparadas y poco consistentes que en ocasiones brotan más como un mecanismo psicológico evitativo que como confrontación con el daño ocasionado.

³⁰⁰ Estas incomodidades conviene conocerlas en las entrevistas previas, de tal manera, que estemos sobre aviso sobre aquello que puede causar la incomodidad concreta.

Asunto: 2 faltas de lesiones, Falta de injurias, Falta de amenazas.

Momento procesal: Instrucción

Resultado de la mediación: Acuerdo

CASO – LOS TAXISTAS³⁰¹

Daniel y Santi son dos taxistas que comparten parada en la misma plaza en el turno de noche. Trabajan y viven en el mismo pueblo, una población de 60.000 habitantes.

Daniel y Santi se enzarzan violentamente en la parada de taxis tras una discusión sobre quién tenía que estar primero en la parada. Durante la pelea se utiliza una porra.



Foto 7. Palacio de Justicia de Barakaldo.

Fuente: elaboración propia.

Los insultos y empujones llevan a los dos al hospital, aunque con escasos daños corporales. El Juzgado imputa dos faltas de lesiones, una de injurias y otra de amenazas. Las denuncias son cruzadas. El caso está en fase de instrucción y la mediación ha sido propuesta por su señoría, desde la misma sala de vistas.

Tras las sesiones individuales – pre-mediación – los protagonistas muestran su voluntad por encontrarse y arreglarlo pacíficamente.

Durante la sesión (movimiento de relatos y diálogo) Daniel toma la palabra, durante unos diez minutos, explica cómo fueron los hechos para él, llega a expresar emociones y constata que fue una tonta pelea donde rencores y envidias anteriores se juntaron y sirvieron de chispa. Santi toma la palabra, comienza su relato e inmediatamente es interrumpido agresivamente por Daniel, que le grita, “no voy a aguantar otra puta mentira”, “este señor está mintiendo y yo me voy”. Seguidamente Daniel abandona la sala de mediación. Santi se queda boquiabierto y tras un cierre con el mediador se marcha convencido de que dijo la verdad y será el juez quien decida.

Treinta minutos más tarde, se recibe llamada desde el control policial de acceso al edificio para informar que Daniel quiere hablar con el mediador. El policía – tras consulta, dado que el horario ya no es de acceso al público-, permite la entrada a Daniel que se encuentra con el mediador en los pasillos de los Juzgados. Daniel pide disculpas al mediador, expresa su impotencia por no haber podido controlar sus nervios y tras su propia reflexión, pide ayuda. Se le ofrece una sesión de entrenamiento básico en comunicación, con el objetivo de potenciar sus habilidades comunicativas en este conflicto y en este momento concreto. En la sesión se trabajan las capacidades de verbalizar, entender y superar estados de ira que impiden la comunicación eficaz en el contexto de este conflicto concreto.

Tras una sesión de trabajo de hora y media de duración, Daniel pide continuar la mediación. Se comunica

³⁰¹ Este caso nos permite comprender que una pequeña tarea de entrenamiento a las partes ayuda a desatascar el proceso y permite movimiento y avance.

con Santi y accede a que la mediación vuelva a hacerse.

La mediación continúa en el lugar donde se interrumpió, el turno de palabra de Santi. En esta ocasión, Daniel se muestra más tranquilo y sosegado, además, la versión de Santi cambia sustancialmente, por propia decisión. Las narrativas van deconstruyéndose y adquiriendo nuevos significados.

La mediación acaba con un apretón de manos. Seis meses más tarde en fase de seguimiento se constata lo importante que fue el proceso para los dos, en el sentido de normalizar y tranquilizar su relación profesional.

2.2.4. 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 habrán resuelto de la mejor manera posible, reparados los daños, y se habrá hecho lo mejor para todos y todas.

Promovemos la discusión y confrontación sobre las opciones: identificamos qué es importante para cada persona (posiciones) y por qué es importante (intereses). Resumimos las pérdidas que han sido narradas preguntando si algo más debe añadirse. Preguntamos a ambas partes por ideas y modos posibles de reparación, permitiendo transitar hacia la satisfacción de las necesidades de ambas³⁰².

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. En caso de que hubiere alguna persona de apoyo, y haya sido previamente acordado el papel, se le invite a que ofrezca ideas adicionales. Se le pregunta a la víctima si hay algo más que quisiera preguntar a la persona ofensora. También se hace de forma inversa.

Es una fase que conlleva negociación, pero que debe distinguirse de la mediación en equilibrio que suele acontecer en el ámbito civil y mercantil. Las personas participantes negocian, sí, pero en un contexto pre-configurado por obligaciones de reparación y

³⁰² Mostrando atención a aquellas necesidades básicas no negociables desarrolladas por John Burton: seguridad, bienestar económico, sensación de estar en tu ambiente natural, reconocimiento, control sobre la vida de uno mismo e identidad (Burton, 2014).

responsabilización. Todo escenario de negociación ajeno a este contexto de justicia restaurativa con sus principios y valores, debe abandonarse³⁰³.

La persona mediadora en este contexto “no puede descartar o desaprobar los planteos de las partes, por el contrario, si observa que son conducentes a la obtención de un beneficio común debe ahondar en el estudio de las mismas” (Eiras Nordenstahl, 2005:93).

2.2.5. Desarrollo del acuerdo de reparación

Llegamos a este movimiento una vez que las personas participantes están de acuerdo en la forma en que se van a reparar los hechos, restituirlos, bien material, prestacional o moralmente, y en su caso, se concretan las correspondientes cuantías de indemnización civil. Es muy importante que las pérdidas de la víctima hayan sido determinadas y en caso de que se hayan producido disculpas formales, éstas se reflejen en el futuro acta de reparación. El borrador de acuerdo es leído por la persona mediadora, permitiendo la verificación de todos los aspectos por parte de las personas participantes.

Veamos algunos ejemplos de acuerdos de reparación con referencias explícitas a las disculpas, la primera cláusula de todos los acuerdos estudiados (395)³⁰⁴:

2/X³⁰⁵

Primero. Luis ofrece disculpas formales por escrito a Andrés, así como su compromiso a no volver a entrar en conflicto con el mismo. Por su parte, Andrés acepta estas disculpas.

Segundo. Luis se compromete a pagar a Andrés la cantidad de ciento setenta euros (170 €), en concepto de indemnización por la rotura del teléfono móvil de Andrés. Esta cantidad ya fue consignada por Luis en el Juzgado y entregada a Andrés.

5/X

Primero. Que Alex pide disculpas a Ana Rosa por lo ocurrido, siendo estas aceptadas por ella.

Segundo. Asimismo, Ana Rosa se disculpa ante Alex por su comportamiento durante la riña. Alex acepta las disculpas de Ana Rosa.

16/W

Primero. Visitación y Juan piden disculpas formales a María por los hechos sucedidos. María acepta estas disculpas.

³⁰³ Las excepciones estarán vinculadas con aquellos hechos donde las personas participantes sean coprotagonistas de los hechos, compartan un mismo nivel de responsabilidad moral y además no exista grado de victimización.

³⁰⁴ Ver en Anexo nº 2, modelos de acuerdo en las plantillas de trabajo para la práctica restaurativa del SMP de Barakaldo.

³⁰⁵ Codificación del número de expediente del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo. Además los nombres han sido cambiados.

40/W

Primero. Doña Arantza y Doña María se piden mutuamente disculpas formales por los hechos sucedidos. Ambas personas aceptan estas disculpas, dando por resuelto el conflicto que se originó entre ellas.

137/W

Primero. D. Alberto y D. Ernesto lamentan el incidente ocurrido y las consecuencias negativas que para ambos se han derivado.

Segundo: D. Alberto y D. Ernesto se solicitan disculpas mutuas por el incidente habido entre ambos, disculpas éstas que ambos aceptan.

12/Y

Primero. D. Aingeru lamenta los hechos ocurridos, así como los perjuicios que de los mismos se hubieran derivado para el resto de intervinientes, por lo que formalmente pide disculpas, que son aceptadas por éstos.

A continuación se definen los siete elementos estructurales que definen y construyen un acuerdo en mediación reparadora:



Figura 21. Elementos estructurales de un acuerdo.
Elaboración propia a partir de Gordillo (2007), Eiras Nordenstahl (2005).

El texto deberá ir precedido de una frase que indique que todas las personas participantes han discutido y valorado diferentes opciones y han decidido resolverlo de la siguiente manera. En este tipo de textos, se recomienda tener en cuenta estos cinco aspectos (Cuéllar Otón y Hernández Ramos, 2009:117-18):

- *La posibilidad de haberse expresado libremente.*
- *Que hayan tenido la suficiente información sobre el propio proceso restaurativo, sus derechos y las consecuencias de llegar o no a un acuerdo.*
- *Que la intervención de las personas mediadoras ha facilitado la libre expresión de emociones y sentimientos sobre los hechos y el proceso judicial.*
- *Que durante el proceso las personas mediadoras actuaron con imparcialidad, neutralidad y objetividad, y únicamente han procurado propiciar un posible acuerdo en el ámbito de la reparación.*
- *Que han podido consultar el acuerdo con sus abogados o abogadas en cualquier momento.*

Los acuerdos deben ser detallados con exactitud y claridad. Deben redactarse siendo específicos, realizables y medibles. Responden a las preguntas de quién hace qué, cómo, cuándo y dónde. Entre los factores a tener en cuenta, se encuentran los siguientes:

- Las pérdidas económicas de las víctimas deben ser determinadas y concretas.
- 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: Don X y Don Y a tenor de las acciones y compromisos suscritos, renuncian expresamente a las acciones penales y civiles que recíprocamente pudieran corresponderles por los hechos objeto de autos.
- Es importante consultar con el equipo de personas mediadoras cualquier cuestión que consideremos problemática bien desde un punto de vista jurídico, psicológico o relacionada con el sistema de protección social.
- Una vez que el acuerdo está firmado deberemos tener en cuenta que:
 - Cada persona se llevará su acuerdo firmado y una copia se quedará en el servicio para trasladársela al Juzgado.
 - Se les informa a las partes de un periodo de seguimiento. Se distinguirá aquellos casos donde existe plan de reparación y en los que no. Los primeros resultarán más intensivos que los segundos.
 - Confirmar los datos bancarios, domicilios y cantidades económicas con la víctima en privado para facilitar estos datos a la persona imputada.
 - Se informa de la obligatoriedad del servicio de mediación de informar al juzgado del incumplimiento de lo pactado.

2.2.6. Cierre

Abrir un proceso comunicativo y restaurativo es tan importante como cerrarlo. Este cierre emocional puede ser un momento muy especial. En ocasiones las partes aprovechan para “desprenderse” de sus roles (de víctima o victimario-a) y dialogar distendidamente. Es un acto puramente simbólico, percibido a lo largo de nuestra experiencia cuando las personas participantes se tratan comunicativamente de forma más directa, menos trabada y con gestos de respeto y dignificación del otro u otra. A veces, diera la impresión que pasamos del Yo-Ello al Yo-Tu (Buber, 2008). Hay una transición desde el desencuentro hacia la relación con la otra persona. La inhumanidad del hecho delictivo ha inclinado a los y las participantes a su encuentro y reconocimiento. La aceptación aparece en el horizonte de esa relación, aun cuando las personas participantes no vayan a volver a verse nunca más. No obstante, también puede ocurrir todo lo contrario, es decir, que las personas participantes no sean capaces de transitar a un reconocimiento mutuo y ni siquiera se despidan.

En otras ocasiones, es posible que todavía las personas participantes no puedan mirarse a la cara y se despidan rápidamente. En este caso debemos estar atentos para permitir que la víctima se quede en el servicio mientras la persona imputada abandona la sala. Esto es algo que previamente podemos haber comentado en privado con las personas participantes y haber decidido con ellas.

Se les explica la posibilidad de llamadas telefónicas periódicas – en función del plan de reparación – o una única llamada que será de evaluación. Se les pide si hay alguna última cuestión adicional que quieran comunicar.

Y finalmente agradecemos la participación de todas las personas, su generosidad y predisposición a comprender lo ocurrido. Puede tener un carácter ceremonial, en función del estilo de la persona mediadora. También expresamos verbalmente la conclusión del encuentro.

Veamos un ejemplo de cierre:

Asunto: Falta de lesiones

Momento procesal: Instrucción

Existencia de mediación: Sí, acabada con acuerdo

CASO: PROFESOR , ALUMNO Y FAMILIA

Luis es un profesor catedrático que a las tardes dedica su tiempo libre al apoyo escolar de alumnos de secundaria con dificultades de rendimiento. Un día tras encontrar un espacio muy sucio de envoltorios de golosinas, se encara con un chico de catorce años, le agarra del cuello y le lanza varios gritos.

El padre y la madre acuden a hablar con el profesor, pero este no les recibe, y con enfado, interponen denuncia contra el profesor por agresión.

El encuentro directo es de gran intensidad emocional. El profesor se siente muy avergonzado de un comportamiento que aborrece y nunca le había ocurrido algo parecido. El padre y la madre del menor están profundamente molestos por no haber sido recibidos y haber podido aclarar lo ocurrido. Necesitan reconocimiento de lo ocurrido y que se disculpe ante su hijo. El profesor lo hace de forma auténtica, con profunda tensión interior, expresando su arrepentimiento y aceptando su responsabilidad.

Una vez se concretan los puntos del acuerdo, principalmente referidos a la expresión y aceptación de disculpas y el compromiso del profesor por no repetir comportamientos de esta índole, el mediador acude al ordenador para redactar el acuerdo.

Durante este tiempo las partes, dialogan distendidamente sobre otros aspectos colaterales, con naturalidad, en un proceso que les permite desprenderse de los roles concretos, y sentirse simplemente ciudadanos, conectados por su propia humanidad. El encuentro ha deshecho la distancia comunicativa entre ellos, y tras la lectura del acuerdo, el mediador concluye mostrando el agradecimiento por el trabajo sincero. Las personas participantes abandonan juntas la sala de mediación.

Ahora veamos un ejemplo de cierre que simboliza todo lo contrario:

Asunto:

Falta de lesiones

2 Faltas de daños

1 Falta de injurias

Momento procesal: Instrucción

Resultado de la mediación: acuerdo.

CASO - CRUCE DE CAMINOS

Fernando (comercial) y Rodrigo (profesor de autoescuela) son dos experimentados conductores que acaban pegándose en una rotonda. El expediente es derivado por el Juzgado de Instrucción. Las denuncias están cruzadas.

Fernando se incorpora por el carril de aceleración a una autopista de cuatro carriles, en ese momento, Rodrigo intenta colocarse en el carril de la derecha para salir a doscientos metros en el carril de desaceleración. Al encontrarse comienzan a increparse acusándose mutuamente de entorpecerse. Los hechos son presenciados por una alumna de la autoescuela. Pasados quinientos metros, se encuentran en una rotonda, se paran, se bajan de los coches y comienzan una pelea donde Rodrigo pierde el conocimiento. Tras unos minutos lo recupera y por su propio pie se vuelve a casa, con la camisa rota y ensangrentada.

Fernando se siente muy avergonzado de lo ocurrido, necesita pedirle disculpas a Rodrigo, desde un arrepentimiento genuino mostrado en su actitud de abatimiento por lo que pudiera haberle ocurrido a Rodrigo.

Rodrigo está muy nervioso, venir a mediación le supone perder sus clases de autoescuela, pero quiere verle la cara a la persona que "casi le mata".

El diálogo restaurativo avanza con normalidad aunque con un elevado tono de voz y mucho enfado, incluso por ambos. Fernando pide disculpas formales, de forma verbal y directa a Rodrigo. Firman el acta de reparación sin reclamarse ningún tipo de indemnización. Al final de la sesión Fernando le pide a Rodrigo estrechar la mano, pero este se niega, lo cual sí hace con los mediadores. Fernando se queda en la sala más de media hora abatido por lo que ha ocurrido. Este acto le duele profundamente y se siente herido.

Dos meses más tarde se celebra el juicio, que con la incomparecencia de ambos quedará archivado. Fernando desconfía de Rodrigo y necesita venir pues tiene grabado la negativa a darle la mano. Además Fernando está sufriendo problemas de insomnio por esta razón. El juicio queda archivado porque Rodrigo no aparece y Fernando no entra.

2.3 La mediación reparadora indirecta

Son numerosas las ocasiones donde víctima y persona ofensora no se encuentran cara a cara³⁰⁶. En estos casos hay que poner al servicio de las personas participantes un proceso de comunicación eficaz, donde las personas mediadoras podamos ser portadoras de las posiciones, intereses y necesidades vitales que les ocupan.

En las ocasiones en que las partes no se quieren ver, el mediador, con extrema sensibilidad y palabras medidas deberá intentar, sin insistir, lo contrario. Si no lo logra, deambulará sucesivamente entre uno y otro, victimario y víctima, para hallar alguna solución compensatoria que haga cesar la mediación con la aceptación de ambos (Neuman, 2005:149).

El encuentro puede ser simultáneo o diferido. En el primero, las partes están en el Juzgado, pero en salas contiguas. En el segundo nunca coinciden. En los casos donde la razón de no verse cara a cara provenía de la propia voluntad de las personas participantes, se deja la puerta abierta a que en cualquier momento lo puedan hacer.

En estos encuentros uno de los momentos clave es el de la negociación de la reparación. La ausencia del cara a cara resta humanidad y comprensión hacia las necesidades de reparación, por lo que adquiere visos de negociación distributiva, donde los resultados de las partes se hallan inversamente relacionados. Nuestro trabajo puede desarrollar un esfuerzo doble para que el proceso comunicativo no se limite a una transacción de intereses sustanciales (dinero, tiempo, bienes, recursos) o procedimentales (recursos, cómo hacer algo) y podamos trabajar intereses psicológicos (condiciones de la relación, cómo se sienten, cómo se tratan). No obstante, si las partes optan por un proceso sin diálogo directo y solamente pretenden la negociación de la reparación, nuestra obligación ética será respetar y facilitar un proceso de esas características³⁰⁷.

Para facilitar la comunicación podemos utilizar diferentes medios técnicos: grabaciones de audio, grabaciones de audio e imagen a través de cámara web y cartas. La utilización de estos medios nos permite humanizar la conversación y permitir la expresión emocional, de tal manera que la negociación sea más rica.

³⁰⁶ En nuestro objeto de estudio, el servicio de mediación penal de Barakaldo, los procesos restaurativos cara a cara representan un 59 % del total (292 procesos). En el siguiente capítulo abordaremos esta cuestión y las razones para por las que no es posible.

³⁰⁷ En este sentido un proceso que siga los postulados de la escuela tradicional-lineal de Harvard nos podrá resultar útil. El método tendrá presente los siete elementos básicos de esta escuela: Intereses, criterios objetivos, alternativas, opciones de acuerdo, compromiso, relación y comunicación. Desde este paradigma trabajaremos por llegar a intereses negociables partiendo de las posiciones contrapuestas o innegociables.

En ocasiones, cuando queremos hacer un trabajo de responsabilización en la persona imputada, podemos optar por que escriba una carta³⁰⁸. Este tipo de instrumentos son muy utilizados en la justicia juvenil, donde unos de los objetivos principales es la mejora educativa del menor o de la menor infractora.

2.3.1. La carta de disculpas

La carta de disculpas es una herramienta comunicativa muy útil en mediaciones indirectas que permite a la persona imputada mostrar su arrepentimiento, su respeto y los compromisos concretos para que esos hechos no vuelvan a ocurrir y lastimen las necesidades de la víctima. También permiten concretar los actos específicos de reparación.

A continuación, presentamos un guión metodológico de trabajo en una sesión para la ayuda en la escritura de una carta de disculpas³⁰⁹:

GUIÓN METODOLÓGICO PARA CARTA DE DISCULPAS
<p>Si has hecho daño a alguna persona o has hecho algo mal podemos ayudarte a escribir una carta a esa persona:</p> <p><u>Piensa y reflexiona antes de escribir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Piensa el nombre de la persona. Tu carta empezará con un saludo a la misma. • Piensa en dónde ocurrió. • Piensa cuándo. • Explica brevemente lo que hiciste, lo que estuvo mal o fue dañino para la otra persona. • Explica por qué estuvo mal hacer eso. Piensa en cómo se siente y le ha podido afectar. • Explica qué es lo que has aprendido de lo ocurrido. • Explica tu actitud de cara al futuro. • Reflexiona sobre las implicaciones hacia el futuro y cómo actuarás en situaciones similares en el futuro, asegurándole que no volverás actuar de esta manera. • Piensa cómo podrías hacer las paces – reconciliarte – arreglarlo – repararlo. Ofrece una sugerencia de lo que podrías hacer. • ¿Piensas que podrías hacer algo para ayudar a otras personas a que no hagan nada similar? Explica qué te gustaría hacer para prevenir que otras personas hagan lo que hiciste. • Piensa en una despedida y agradece su disposición a escucharte.

³⁰⁸ Pero también pueden ser útiles otros procesos de comunicación, con carácter más creativo, donde se dé la oportunidad de expresar las disculpas a través de creaciones artísticas como dibujos, poesías, esculturas, creaciones artesanales elaboradas a mano por las personas ofensoras o bienes propiedades de las mismas.

³⁰⁹ Un guión metodológico puede ayudar a prevenir la malinterpretación por parte de las víctimas, dado que la investigación ha demostrado que se perciben como “muy cortas, muy largas, muy insinceras y muy fáciles de escribir” (Shapland et al., 2011:60).

Estructura de la carta

- Hola/ estimado-a / querido-a / a la atención de
- Estábamos en
- En
- Yo
- Creo que lo que ocurrió te
- He aprendido que
- Yo (verbo en futuro), en similares situaciones
- Doy mi promesa de que nada similar volverá a ocurrir
- Yo podría, por ejemplo (poner actos específicos de reparación)
.....
- Me gustaría
- Te agradezco el esfuerzo de haber leído esta carta
- Gracias por
- Un saludo / un abrazo / hasta otra / espero que nos encontremos alguna vez / te deseo lo mejor en tu vida.

Tabla 25. Guión metodológico para carta de disculpas.

Fuente: elaboración propia a partir de Furman y Walker, (2010); Helsinki Brief Therapy Institute (2010).

Cerramos este apartado centrado en las cuestiones metodológicas más importantes en la mediación víctima – ofensor/a. Con una visión flexible y manteniendo la circularidad del proceso queremos destacar que mucho del secreto de la buena práctica en mediación viene dado por el trabajo preliminar en las entrevistas previas³¹⁰. Aunque la condición humana difícilmente puede someterse a certezas y previsiones, la percepción de este investigador es que si a una buena preparación se le une la honestidad de las personas participantes el proceso restaurativo será satisfactorio para las mismas.

³¹⁰ Con razón se suele escuchar en la literatura especializada la retahíla “preparación, preparación, preparación”.

3. PRACTICAS RESTAURATIVAS DE CARÁCTER GRUPAL

Una vez analizado con detenimiento los principales elementos metodológicos de la mediación, en este apartado queremos dedicar un pequeño espacio a otras prácticas restaurativas de carácter grupal, cuya presencia en nuestro ámbito más cercano es todavía residual.

Vamos a abordar dos prácticas restaurativas que tienen escaso eco en nuestra realidad española y que han sido objeto de investigación y desarrollo en los últimos años tanto en el resto de Europa como en Estados Unidos, Canadá, Nueva Zelanda y Australia. Sus posibilidades todavía parecen lejanas a nuestro contexto español³¹¹. Nos referimos a las conferencias, conocidas en el ámbito internacional como *Conferencing* y los círculos.

En el siguiente cuadro podemos observar algunas diferencias en los cuatro procesos restaurativos estudiados:

³¹¹ Cabe mencionar, en este sentido el interés del Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya, que organizó en el año 2014 la primera Jornada en España sobre la aplicación de *Conferencias* en la jurisdicción penal, en el contexto de las III Jornadas de Justicia Restaurativa: "Más allá de la mediación" (CENTRE D'ESTUDIS JURÍDICS I FORMACIÓ ESPECIALITZADA, 2014).

	MEDIACIÓN	ENCUENTRO RESTAURATIVO	CONFERENCIAS	CIRCULOS
Origen etimológico	Del latín: <i>Mediare</i> (estar en el medio o centro).	Componente léxico: prefijo <i>-in</i> (hacia dentro), + <i>contra</i> (contra).	Del latín: <i>Confere</i> (reunir, traer a).	Del latín. <i>circūlus</i> , dim. de <i>circus</i> , cerco.
Persona facilitadora	Persona mediadora.	Persona mediadora (habitualmente dos).	Persona facilitadora. (pueden ser dos o más)	Persona cuidadora-guardadora del círculo (habitualmente dos).
Fase del proceso penal	Desviación del sistema, pre-judicial, post-judicial, adjudicación, post-sentencial.	Post-sentencial, ejecución de la pena.	Desviación del sistema, pre-judicial, post-adjudicación, post-sentencial.	Cualquier momento. No necesariamente conectado al sistema judicial.
Tipos de casos	Inicialmente delitos menores; cada vez más delitos graves.	Delitos muy graves, con resultado de muerte.	Inicialmente casos de bienestar infantil y delitos menos serios. Cada vez más delitos más graves y violentos.	Se recomienda en asuntos graves.
Rol de la persona facilitadora	Crear seguridad, guiar el proceso.	Crear seguridad, estar presente, cuidar del proceso.	Crear seguridad, guiar el proceso; guión-esquema (recomendado en algunas modalidades de trabajo).	Crear seguridad. Cuidar del proceso.
Participantes	Inicialmente una víctima, una persona ofensora y la persona mediadora. Hoy día también pueden ser multi-partes, incluyendo a la víctima(s) la persona ofensora(s), miembros de la familia y personas de apoyo.	Ofensor y víctima indirecta familiar de la víctima directa.	Inicialmente víctimas (puede ser la no directa), personas ofensoras, familiares, personas de apoyo y representantes de los agentes de protección de la infancia o familia. Pueden llevarse a cabo sin víctimas.	Jueces, fiscales, consejos de defensa, víctimas, personas ofensoras, servicios sociales, grupos de apoyo. Miembros de la comunidad extensa.
Preparación	Cara a cara, telefónica, por carta con persona ofensora y víctima.	Cara a cara. Con la persona ofensora habitualmente en prisión. Puede durar meses, incluso años.	Contacto con todas la personas participantes (bien por teléfono o presencial, más recomendado).	Trabajo extensivo con persona ofensora y víctima antes del círculo. Invitación y preparación con miembros de la comunidad u otros.
Gestión del diálogo	La persona mediadora guía la comunicación con preguntas.	La persona mediadora establece las normas básicas y permite la narración extensa de las personas participantes. Presencia meditativa, pocas preguntas.	La persona facilitadora gestiona, siguiendo en algunos casos, un guión.	Tras el inicio de las personas cuidadoras del círculo, las personas participantes hablan pasándose un objeto para hablar.

Tabla 26. Diferencias entre cuatro procesos restaurativos.

Fuente: Elaboración propia a partir de Shapland et al., 2011; Zinsstag, Teunkens, y Pali, 2011; Guardiola, Alberti, Casado, y Susanne, 2012; Raye y Warner, 2007; Fellegi y Szegő, 2013; Chapman, 2014.

3.1. Conferencias

La Conferencia es un proceso donde un grupo de personas conectadas y afectadas por una acción pasada, se juntan a discutir sobre los problemas creados. Es similar a la mediación en el sentido de poner juntos a persona ofensora y víctima, pero incluye también otras afectadas. Dado que es un proceso grupal, la dinámica de la conferencia es muy diferente del diálogo mediado (McCold, 2000).

Promueven la participación de la víctima y su red de apoyo, de la persona ofensora y su red de apoyo, así como de miembros familiares y otras personas significativas para las participantes. Pueden ser consideradas una forma expandida de mediación, dirigida al futuro y de carácter flexible, donde se proveen posibilidades de diálogo a todos los y las participantes para encontrar sus propias soluciones (Romera Antón y Merino Ortiz, 1998).

Esta práctica restaurativa nació en Nueva Zelanda a raíz de la Ley *Children, Young Persons and Their Families Act* de 1989 en el ámbito de la justicia juvenil, siendo posteriormente transferidas a Australia, donde se desarrollan dos modelos, el de *Wagga o Police Led Conferencias* y el de Queensland (Guardiola, Alberti, Casado, y Susanne, 2012). Desarrollada principalmente en países de cultura anglosajona, sus resultados en la justicia juvenil en Irlanda han sido realmente satisfactorios³¹² (Shapland et al., 2011).

Los objetivos más importantes del Conferencias son cuatro (Shapland et al., 2011:20):

1. *Alcanzar un acuerdo aceptable para todas las personas participantes.*
2. *Ofrecer una oportunidad a la víctima para recibir reparación y disculpas de forma por parte de la persona ofensora.*
3. *Ofrecer una oportunidad a la víctima para hacer preguntas y recibir información directa por parte de la persona ofensora.*
4. *Incrementar el sentimiento de responsabilidad en la ofensa por parte de la persona ofensora.*

Como vemos los objetivos no difieren mucho de lo que una mediación pretende, sin embargo, podemos advertir que el último objetivo, marca la diferencia. Aumentar el sentimiento de responsabilidad está unido a la teoría criminológica de la vergüenza integradora y la presencia de un grupo amplio de personas simboliza una

³¹² La llegada de esta práctica restaurativa a Europa se sitúa a principios de la década del 2000, con proyectos experimentales en Países Bajos, Suecia y Bélgica, de acuerdo a COST [European Cooperation in Science and Technology] (2002). Véase igualmente en este sentido la investigación realizada en Cataluña sobre la posibilidad de la implementación de este método en la jurisdicción penal de personas adultas (Guardiola, Alberti, Casado, Martins, y Susanne, 2012).

especie de muro empático que representa los valores violentados de la sociedad más cercana (Braithwaite, 1989).

3.1.2. Cuestiones metodológicas básicas

El método de Conferencias se asocia a dos diferentes perspectivas de trabajo: el esquema (modelo *script*) y el modelo narrativo (Chapman, 2014). El primero mantiene un esquema de trabajo rígido que guía a la persona facilitadora durante toda la interacción grupal. El segundo, más abierto permite la narración más pausada y abierta de las personas participantes, coadyuvando a la (re)creación de nuevos significados a los hechos. Por la inversión en recursos humanos y en tiempo, mucho mayor que una mediación, no se considera adecuada su utilización en el caso de faltas o delitos menos graves (Shapland et al., 2011:20).

1. El método del guión – *script* –

Es un método con unas pautas y pasos muy dirigidos para conducir la tarea de la persona mediadora. El proceso comunicativo lleva la siguiente secuencia: a) preámbulo, b) preguntas a la persona ofensora, c) preguntas a las víctimas, d) pregunta a la red de apoyo de la víctima, e) preguntas a la red de apoyo de la persona ofensora, f) pregunta al ofensor, g) búsqueda del acuerdo de reparación, h) cierre (International Institute for Restorative Practices, 2009). Asociado al modelo *Wagga* australiano, está basado en la utilización continua de preguntas. Es habitualmente facilitado por agentes de la Policía (Guardiola, Alberti, Casado, y Susanne, 2012).

Estas preguntas, que hemos abordado en el capítulo dedicado a la lente ética, siguen un estilo “socrático” de guión, apoyado en la integración de un proceso de racionalización de pensamiento, la explicación restaurativa, el contexto de vergüenza reintegradora de Braithwaite y la teoría de los afectos de Nathanson (O’Connell, 2013).

2. El método narrativo (Chapman, 2014)

Este método está asociado con el modelo neozelandés que históricamente fue el primero, (MacRae y Zehr, 2004) y con un modelo posterior al *Wagga*, llamado *Queensland* (Guardiola, Alberti, Casado, y Susanne, 2012), destacando las siguientes características:

- o Alta prioridad a la preparación donde el trabajo se centra en el daño y la búsqueda de la verdad emocional, atendiendo profundamente a las

emociones, necesidades, intereses y preguntas de todas las personas participantes.

- Se establecen reglas básicas de comunicación.
- Se busca la expresión verbal de la responsabilidad por parte de la persona ofensora en un diálogo flexible.
- Las narrativas de las personas participantes están por encima de todo, buscando la conexión emocional entre participantes, la empatía profunda y el remordimiento por la conducta dañina.
- Se busca la satisfacción de necesidades, colocando el daño en el medio de la conversación.
- En el modelo neozelandés existe una reunión privada para la persona ofensora y su familia, mientras que en el de *Queensland* no.
- Son habitualmente facilitados por personas trabajadoras sociales.

3.2. Los círculos

Los círculos, inicialmente también llamados sentencias circulares fueron diseñados para desarrollar un amplio consenso entre miembros de la comunidad afectada por los hechos delictivos, las víctimas, defensores-as de estas, las personas ofensoras, jueces y juezas, miembros de la Fiscalía, Consejos de Defensa, Policía y trabajadores y trabajadoras de la Administración de Justicia (Bazemore y Umbreit, 1999).

Sus objetivos son los siguientes (Bazemore y Umbreit, 1999:27):

- *Promover la "curación" de todas las partes afectadas.*
- *Dar la oportunidad al infractor de reparar el daño.*
- *Empoderar a las víctimas, miembros de la comunidad, familiares y las personas ofensoras, a través del uso de la palabra y compartiendo la responsabilidad en buscar soluciones constructivas.*
- *Caminar hacia las causas subyacentes de la conducta*
- *Construir un sentimiento de comunidad y su capacidad para resolver conflictos.*
- *Promover y compartir valores comunitarios.*

A lo largo de la historia y la literatura especializada se distinguen tres tipos de círculos: de paz, de apoyo y responsabilidad y de reentrada y transición a la libertad.

3.2.1. Círculos de paz

Los círculos de paz provienen directamente de tradiciones de círculos de palabra, práctica social muy común entre poblaciones indígenas de Norteamérica, que pueden igualmente encontrarse en comunidades “afroamericanas, euroamericanas, Hmong, latinas, camboyanas, y nativo americanas” (Pranis, 2005:10).

El círculo de paz usa estructuras de comunicación basadas en la libertad de expresión. Utilizando elementos estructurales intencionales (ceremonia, objeto para hablar, persona facilitadora, guía de trabajo, proceso de construcción de consenso), genera una atmósfera segura de carácter circular que simboliza el liderazgo compartido, la igualdad, la conexión y la inclusión. Puede haber diferentes tipos de círculos: de palabra, para el entendimiento, de curación, sentenciadores, de apoyo, de construcción de comunidad, de conflicto, de reintegración y de celebración (Pranis, 2005).

Metodológicamente se siguen las siguientes fases: a) determinación de la idoneidad del círculo; b) preparación; c) reunión de todas las partes; d) seguimiento.

Se vislumbran seis diferencias principales frente a la mediación y las Conferencias (Fellegi y Szegő, 2013):

- Contexto metodológico de ceremonia y ritual.
- El formato circular crea una dinámica especial de diálogo.
- La inclusión de representantes de la comunidad extensa y representantes judiciales (cuando es posible).
- El potencial de las personas participantes del círculo para crear valores y reglas del diálogo.
- El rol de la persona facilitadora diferente de mediación y Conferencias.
- La toma de decisiones basada en el consenso.

3.2.2. Círculos de apoyo y responsabilidad

Los círculos de apoyo y responsabilidad (COSA, Circles of Support and Accountability) son una propuesta innovadora basada en la justicia restaurativa que pretende facilitar el desistimiento de la conducta delictiva por parte de personas que han cometido previamente delitos de carácter sexual (Nguyen et al., 2014). Se sitúa su origen en 1994 en Ontario

(Canadá), cuando el reverendo menonita Harry Nigh, tras haber conocido una persona condenada por delitos sexuales, observó que reincidía en la comisión de este tipo de delitos y carecía de personas de apoyo en la comunidad (Höing, 2011).

La llegada a Europa de estos círculos se sitúa en el año 2000 en el Reino Unido y 2008 en Holanda³¹³. A través de la financiación de la Comisión Europea nace el proyecto *Circles4EU*, para su desarrollo en Europa. Actualmente bajo este proyecto existen experiencias piloto en Bulgaria, Letonia y Cataluña (*Circles4 EU*, 2014).

Como estrategia de intervención restaurativa, trata de proteger la incorporación de personas que han cometido delitos sexuales, tras largos periodos de condena, apoyándose en el círculo formado por miembros de la comunidad. Es la persona que va a salir en libertad quien demanda la creación de un círculo de estas características para su proceso de integración social.

Un círculo está formado por un delincuente sexual de riesgo medio o alto, acompañado por un grupo de 3 a 6 voluntarios formados específicamente para esta labor. El miembro central y los voluntarios (círculo interno) se encuentran periódicamente. Los voluntarios le ayudan a modelar conductas prosociales, le ofrecen apoyo emocional y le asisten en las necesidades prácticas. Al mismo tiempo, le ayudan a mantenerse responsable ante la comunidad y las autoridades desafiando las actitudes, creencias y conductas que tiene favorables al delito. Los voluntarios son asistidos por un círculo externo de profesionales. La comunicación entre el círculo interno y el externo la lleva a cabo el coordinador del círculo (García Díez y Soler Iglesias, 2013:8-9).

El círculo está supervisado por una persona que actúa de coordinadora, y nace bajo los principios motores de “no secretos”, “nadie es disponible” y “no más víctimas”³¹⁴. Esta persona actúa de intermediaria entre el círculo interno y el externo formado por las personas profesionales que supervisan al miembro central, habitualmente agentes de libertad condicional, agentes de policía, terapeutas, trabajadores o trabajadoras de agencias no gubernamentales y trabajadores o trabajadoras sociales.

³¹³ En España la primera iniciativa de este tipo que se conoce comenzó en Cataluña en Noviembre de 2013, con el proyecto *CerclesCat*. (García Díez y Soler Iglesias, 2013; Nguyen et al., 2014; Fundación Salud y Comunidad, 2014).

³¹⁴ La ausencia de secretos se une con el principio de intercambio abierto de información entre todas las personas participantes en el círculo. Eso implica que el miembro central, la persona penada, ha de ser clara “a la hora de informar sobre todos los aspectos importantes de su vida: gestión económica, ocupación del tiempo libre, actividades, relaciones, etc. y que esta información es compartida entre todas las personas participantes del círculo” (Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya, 2014:4). No se puede disponer de la libertad sexual de ninguna persona y se muestra un compromiso ante las personas que forman el círculo por no causar daño a ninguna víctima más (Hannem y Petrunik, 2007).

Como puede advertirse, los círculos de apoyo y responsabilidad están centrados en una intervención hacia la persona ofensora, donde la víctima no está presente. La persona ofensora se encuentra con una comunidad cercana y receptora pero que no tiene conexión con la víctima. Los principios de inclusividad, encuentro y reparación quedan relegados por principios de resocialización y prevención hacia la persona ofensora. Ello nos hace pensar que nos encontramos hacia una práctica restaurativa con un grado de “parcialmente restaurativa” (McCold y Wachtel, 2003).

3.2.3. Círculos de reentrada y transición a libertad

Los círculos de reentrada y transición son una evolución de los círculos desarrollados por Loren Walker en Hawái con jóvenes encarcelados a quienes se les ofrece esta intervención restaurativa para ayudarles en su transición a la edad adulta (Walker, 2005; Walker y Greening, 2012). Tras la experiencia, la autora los extendió a las prisiones de O’ahu y el Centro Correccional Comunitario Estatal de Hawái para mujeres.

Estos círculos se nutren de teorías procedentes de los principios de aprendizaje de conductas de salud pública, justicia restaurativa, terapia breve orientada a las soluciones, psicología social, dinámica de grupos, motivación positiva y atención plena. Apoyado en las teorías de vergüenza integradora de John Braithwaite, ofrecen a la persona en prisión dos objetivos: reconciliarse con su red social de apoyo afectivo más cercana y elaborar un plan de transición a la vida en libertad (Walker y Greening, 2012).

El círculo sigue metodológicamente las siguientes fases:

1. Introducción e información del programa de círculos en la prisión.
 - A través de sesiones informativas y folletos para la población penitenciaria y el personal profesional.
2. Solicitud individual de círculo.
 - A través de un escrito.
3. Entrevista orientada a búsqueda de soluciones con solicitante.
 - Permitir la comprensión del círculo, sus normas, y lograr la confianza necesaria para trabajar conjuntamente.
4. Convocatoria del círculo.
 - Con las personas solicitadas por la solicitante.

5. Celebración del círculo.

- Apertura del círculo, compartir los logros de mayor orgullo en la cárcel, identificación de fortalezas individuales, satisfacción de necesidades de reconciliación, descanso, identificación de metas concretas, elaboración de plan para la satisfacción de necesidades, fijación de fecha para re-círculo de seguimiento, cierre del círculo, encuestas y recogida de datos, cierre informal con bebidas y aperitivos.

6. Resumen del círculo, elaboración escrita del plan de transición, informe a autoridades penitenciarias.

7. Celebración de re-círculo de seguimiento.

Con los círculos de reentrada y transición a la libertad ocurre algo similar a lo que ocurre con los círculos de apoyo y responsabilidad, la no inclusión de la víctima y la ausencia de los principios de inclusión, encuentro y reparación coloca este proceso en un grado de parcialmente restaurativo. La propuesta para la participación (libre y voluntaria) de la víctima en ese círculo, puede contribuir a aumentar el grado de la práctica restaurativa.

Tras el estudio pormenorizado de los aspectos metodológicos de la mediación y en menor medida de las prácticas restaurativas de carácter grupal, hacemos un salto cualitativo, al centrarnos en procesos restaurativos llevados a cabo en el contexto de victimización terrorista.

La gravedad de los hechos y la profundidad del dolor de las víctimas y sus familiares, nos obliga a acercarnos con humildad y respeto a todas aquellas víctimas de la acción terrorista de ETA que no consideren estas prácticas de su interés.

4. LOS ENCUENTROS RESTAURATIVOS EN VICTIMIZACIÓN TERRORISTA: NARRACIÓN DE CASO³¹⁵

Tras la reflexión y comprensión de los elementos metodológicos de un proceso de mediación, a continuación vamos a detenernos en los encuentros restaurativos entre víctimas directas o indirectas y ex miembros de ETA.

Dado que en estos encuentros hay escasos elementos de negociación, y prima la narración de las vivencias personales, hemos optado por un estilo narrativo para comprender lo que va ocurriendo en el nivel metodológico. La acción de la persona mediadora durante el encuentro es minúscula y se acerca más a la presencia meditativa. Veamos, de hecho, cómo lo explica, varios años más tarde, una víctima que había participado en un encuentro restaurativo, al explicar sus motivaciones, resaltando paradójicamente la ausencia de la persona mediadora:

Había en todo ello también un componente de sana curiosidad, de querer escuchar sin interferencias ni mediadores, en directo y en primera persona (García Arrizabalaga, 2014:157).

Los encuentros restaurativos son diálogos cara a cara, que se producen, en todas las ocasiones, tras varias sesiones de trabajo individual³¹⁶. Su preparación puede durar varios meses en función de numerosas circunstancias, tanto de la persona presa como de las propias víctimas. La tensión paradójica entre proceso y estructura, entre la linealidad y la no linealidad, es sana y puede nutrir la creativa naturaleza de estos encuentros. Además, los encuentros, desde nuestra perspectiva, no quedan cerrados, pues la experiencia nos ha demostrado que el contacto posterior entre las personas participantes o sus familiares es posible³¹⁷.

³¹⁵ Deseamos advertir a la persona lectora que los encuentros restaurativos son sólo una práctica de justicia restaurativa dentro de un amplísimo y necesario elenco de medidas, programas y políticas sociales, criminales y victimales, tendentes a paliar largos años de sufrimiento humano en Euskadi y también el resto de España. El fenómeno de la violencia terrorista de ETA, sólo es parte de un complejo y poliédrico fenómeno de violencia directa, cultural y estructural con orígenes políticos nacido en los años sesenta en Euskadi. Por ello, queremos insistir, que los encuentros restaurativos entre víctimas directas o indirectas y personas que han pertenecido a la Organización Armada ETA, no son ninguna panacea, y adolecen de innumerables limitaciones (intervención puntual, evaluaciones limitadas del arrepentimiento o de los beneficios para las víctimas, ausencia de red de apoyo de protagonistas, etc.). Destacamos que los familiares de las víctimas de estos atentados son personas humanas, que evolucionan y siguen viviendo su victimización con profundo dolor. Además, reiteramos que estos encuentros nunca tuvieron la pretensión de la generalización ni la extensión a todo el colectivo de personas presas de la Organización Armada ETA, dado que crecieron en la importancia del valor de lo micro, de lo pequeño.

³¹⁶ La metodología aquí plasmada a través de esta narración no hubiera sido posible sin el intenso y solitario trabajo previo de Esther Pascual Rodríguez, a quien agradezco profundamente su trabajo y con quien estaré siempre en deuda por habernos facilitado un camino metodológico que ella dio a luz. Para profundizar en estos aspectos véase el capítulo 3 "La preparación del encuentro entre las personas que han sufrido la violencia de ETA y quienes la causaron" (Pascual Rodríguez, 2013).

³¹⁷ En nuestro caso, transcurridos unos meses tras el encuentro restaurativo, se han producido visitas y reencuentros coincidiendo con homenajes ante el monolito en recuerdo de la víctima directa asesinada, en la fecha de conmemoración del asesinato. Así lo afirma también David Doerfler, jefe del proyecto de mediación en delitos graves de la Oficina de Atención a la víctima del

De cara a una comprensión previa de nuestra metodología empleada, vamos a reflejar las cuatro fases de trabajo en la siguiente figura:

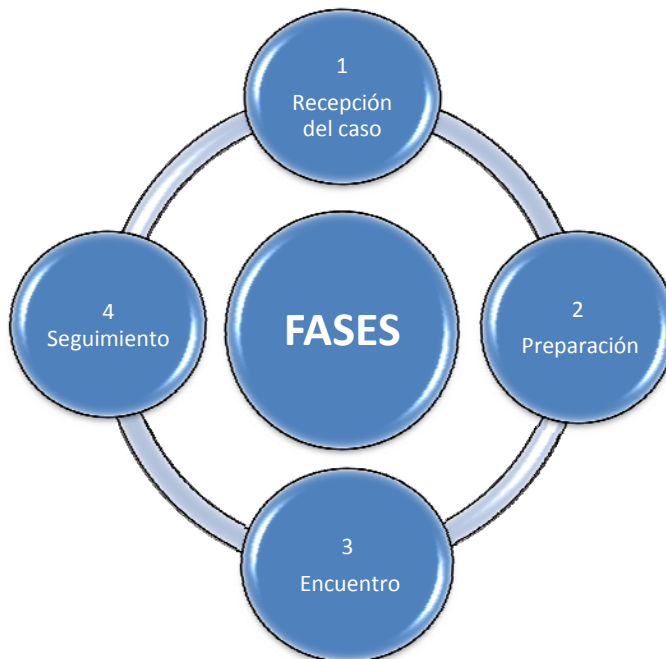


Figura 22. Fases de trabajo de los encuentros restaurativos.
Fuente: elaboración propia.

Nuestros encuentros restaurativos siguen más la tendencia narrativa, donde se maximiza el contar y escuchar las respectivas historias sobre lo ocurrido, la oportunidad de garantizar el máximo de comunicación directa y la importancia de la sabiduría innata y las fortalezas de las personas participantes.

Frente a esta tendencia más narrativa, en el siguiente cuadro señalamos las diferentes tipologías de diálogo entre personas ofensoras y víctimas de delitos graves:

	TIPOS DE DIÁLOGO EN VICTIMIZACIÓN GRAVE		
	TERAPEUTICO	NARRATIVO	EMPODERADOR
RANGO DE OBJETIVOS	1. Terapéutico 2. Narrativo 3. Empoderamiento	1. Narrativo 2. Empoderamiento 3. Terapéutico	1. Empoderamiento 2. Narrativo 3. Terapéutico

Tabla 27. Tipos de diálogo en victimización grave.
Fuente: Umbreit, Coates, y Vos (2000).

Departamento de Rehabilitación y Corrección de Ohio, Estados Unidos, cuando afirma que todavía no saben cómo cerrar un caso, señalando de alguna manera que estos quedan abiertos (Umbreit, 2003).

A continuación, con el objetivo de sistematizar y comprender metodológicamente el encuentro restaurativo³¹⁸, vamos a narrar lo que ha ocurrido en un encuentro entre un victimario (ex miembro de la Organización Armada ETA), condenado por delitos de terrorismo y una víctima indirecta del mismo, cuyo familiar fue asesinado por dicha Organización en otro atentado. Para mantener y favorecer la confidencialidad se han producido algunas distorsiones en datos e informaciones, que favorezcan la desfiguración de las personas participantes.

4.1. Recepción del caso

Como se ha señalado previamente, los encuentros restaurativos que estamos explicando, han partido de una petición del colectivo de personas presas de la denominada “vía Nanclares”, comprometidos con la reparación del daño a través de la solicitud de diálogos con las víctimas. Tras la petición a Instituciones Penitenciarias, la Dirección de Atención a las Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco (en adelante, DAVT) fue la encargada de notificar al equipo de facilitadores y facilitadoras la existencia del caso.

El equipo de facilitación se pone en contacto con el Centro Penitenciario donde se encuentra el victimario para solicitar una entrevista con él. Paralelamente se concreta con la DAVT la cita con la víctima escogida, para que esté presente como agencia facilitadora y creadora de confianza.

4.2. Preparación de las personas participantes.

La preparación es una de las premisas básicas e imprescindibles de este tipo de encuentros. Algunas investigaciones en diálogos restaurativos en delitos graves hablan de una larga preparación que puede llevar a un periodo de seis a dieciocho meses de entrenamiento (Umbreit, 2003).

Para asegurarse que el encuentro satisfará las necesidades de los participantes de modo constructivo, víctimas y ofensores deben ser lo más claros posibles sobre sus objetivos y expectativas acerca del encuentro. Dada la gravedad del delito, es muy lógica la presencia de

³¹⁸ Es necesario advertir a la persona lectora, que la siguiente narración es absolutamente subjetiva, y ha sido solamente cotejada con el resto de compañeros y compañeras del equipo mediador. Este texto no ha sido enviado a las personas participantes, dada la necesaria protección de sus identidades a través de la desfiguración de algunos datos más personales. Esta narración es una recreación de los movimientos más importantes ocurridos durante el encuentro, buscando una comprensión global del camino transitado por victimario, víctima y personas mediadoras.

intensas emociones y sentimientos que deban ser cuidadosamente gestionados previamente. En este sentido, se recomienda la utilización de cuestionarios que puedan ayudar a las víctimas a explorar detalles sobre los hechos, sus reacciones, sus esperanzas y miedos a cerca del diálogo restaurativo (Umbreit y Peterson, 2010).

La preparación en nuestros encuentros ha sido de alrededor de tres a cuatro meses³¹⁹. Además de la preparación intensiva a través de entrevistas de los participantes, se deben tener en cuenta otros elementos cruciales para la misma: la extrema necesidad de una clara actitud no juzgadora de los mediadores y mediadoras, el mantenimiento de una actitud observante para no sobrestimar la expectativas de las personas participantes, múltiples conversaciones telefónicas de apoyo a la víctima antes del encuentro, la negociación con responsables y funcionarios del Centro Penitenciario para asegurar la disponibilidad de los recursos y una posible visita previa de la víctima a la prisión para fortalecer su preparación psicológica.

4.2.1. La preparación de quien ha ejercido la violencia terrorista

Acudimos al Centro Penitenciario para realizar el primer contacto y entrevista con el victimario. Fuimos recibidos en la prisión con amabilidad y mucha profesionalidad por parte de un funcionario encargado del trabajo diario con estas personas presas, elementos que favorecieron que nuestra presencia fuera discreta para el resto de personas reclusas y personal funcionario. Entramos en una sala con una mesa y tres sillas, dejamos esquinada la mesa para generar un espacio comunicativo de tres sillas que ayudara a la cercanía y encuentro emocional.

El victimario llegaba bastante nervioso, con síntomas de sudoración y comenzó haciéndonos varias preguntas de por qué no estaba el mediador que él pensaba que podía encontrar³²⁰. Se le aclararon las razones estrictamente de agenda que explicaban su ausencia, y las respuestas fueron aceptadas, tras lo cual rápidamente comenzó a hablar. Su relato duró alrededor de unas dos horas, nos hizo un recorrido por su vida personal, la visión de su familia, de su vida en su localidad natal, de las razones que le llevaron a formar parte de ETA - principalmente la necesidad de llevar a cabo una lucha diferente y de mayor implicación para

³¹⁹ El trabajo previo ya hecho con este grupo de victimarios y victimarias, que llevan un recorrido personal sobre su asunción de responsabilidad y la participación de la DAVT en la elección de las víctimas propicias para la participación en el programa, son algunas de las hipótesis que manejamos para este corto periodo de tiempo de preparación, frente a lo que nos muestra la investigación comparada.

³²⁰ Lo cual denota la importancia de la alianza restaurativa que se produce entre persona mediadora y atendida.

defender a un pueblo que a su criterio estaba siendo oprimido –, de los primeros atentados, de su huida a Francia, de las últimas acciones.

El victimario en los primeros momentos retrocede a los momentos previos a su entrada en ETA, argumentando las razones que le llevaron a tomar una decisión, que mantuvo en absoluto secreto hasta el día de su detención policial.

Yo veía casi todos los días cómo se paseaban las tanquetas de la Guardia Civil, y no podía soportar que fueran tan chulos. Me ponía de los nervios la chulería con la que se mostraban por las calles y su ostentación de fuerza. Llevábamos en la cuadrilla un tiempo colaborando en acciones de reivindicación política, colocábamos carteles, organizábamos manifestaciones, pero el día que conocimos que habían torturado y matado a un amigo, pensamos que había que hacer algo más, por lo que decidimos dar un paso de compromiso. Sabíamos dónde había que llamar, por lo que llamamos y comenzamos a prepararnos para acciones de más envergadura.

Enseguida narra sus primeros momentos en la organización.

Nuestra actividad en la organización fue creciendo paulatinamente. Inicialmente nos dedicamos a destruir edificios del gobierno del Estado, edificios militares, comisarías, entidades bancarias etc. Los ametrallábamos, colocábamos granadas pero no causábamos ningún daño humano. Hasta que llegó la orden del primer asesinato y nos pusimos muy nerviosos, pero salió bien. A partir de ahí era una rutina, recibías la orden con los datos del objetivos y lo hacías sin más, sin pensar en nada. Así estuve varios años.

El victimario entró en prisión cuando tenía 27 años, lleva interno más de doce años y le quedan nueve según sus cuentas. Ha pasado por alrededor de siete prisiones y reconoce que ha visto de todo en las cárceles. Hace dos años decidió abandonar la disciplina de la Organización y se desvinculó políticamente de todo, estaba harto y en poco tiempo fue expulsado del “Colectivo de presos y presas políticos vascos - EPPK”, con las consecuencias negativas que eso supone, entre otros, la ausencia de apoyos económicos directos y las continuas muestras de desprecio por parte de antiguos amigos, amigas, compañeros y compañeras.

En el momento que rompes con la organización, quedas marcado de por vida. Son momentos muy difíciles donde te sientes muy solo. Dejas de tener amigos.

La intervención de los mediadores hace un giro más hacia su persona y su entorno familiar. El victimario hace un recorrido por su familia, nos cuenta su infancia y su juventud comprometida con acciones políticas en su pueblo, su narración está llena de detalles.

Un día llegaron al pueblo dos refugiados políticos que habían estado en Iparralde³²¹, y aquello nos emocionó mucho; nos pareció que habían sido personas que habían luchado por la libertad de este pueblo, por lo que después de unos meses decidimos ir a visitarles allí, pero nos encontramos con un escenario muy diferente: la mayoría vivían en condiciones bastante precarias, muchos estaban alcoholizados y parecían como ausentes, fue muy duro.

El victimario comienza su relato sobre su actividad en la organización. Entra a formar parte de un comando legal de ETA (no fichado por la Policía), manteniendo una doble actividad como activista social y como trabajador de una panadería. Explica los cursos que les llegaron a impartir para el dominio de armas y explosivos en un lugar del sur de Francia.

Al poco de entrar en la Organización, se produjo la tregua siguiente al Pacto de Lizarra-Garazi³²², un momento lleno de ilusión y esperanzas que a su juicio, fue una oportunidad de que todo esto se acabara.

Llegamos a reducir nuestra actividad prácticamente a cero, comenzamos a soñar que una nueva vida era posible. Pero no fue así. Tras la ruptura de la tregua, todo cambió mucho porque recibimos órdenes de la Dirección de hacer el máximo número de acciones. Me encargaba principalmente de tareas de apoyo, no llegué yo nunca a disparar. Yo llevaba el coche, podía llegar a colocar la bomba, pero nunca disparé. Poco a poco iba viviendo los atentados con mayor tensión y responsabilidad, me tenía que levantar muy temprano en casa para engañar a mi novia y salir con todo preparado para cometer el atentado.

En este momento se le pregunta al victimario sobre su valoración del daño que ha ocasionado.

Cuando estás en la línea de frente no piensas en lo que está ocurriendo, es como ir absolutamente cegado. Hoy tengo sentimientos de culpa por lo que he hecho, cuando hablo con mi madre me avergüenzo mucho de todo y quiero pedir perdón a las

³²¹ Palabra en euskera que significa zona norte. Coloquialmente utilizada para denominar la parte vasco francesa, que integra una región de Francia, situada en el suroeste, de la región de Aquitania.

³²² El Pacto o Acuerdo de Lizarra-Garazi, fue un acuerdo político suscrito el 12 de Septiembre de 1998 por todos los partidos políticos vascos de carácter nacionalista, además de Izquierda Unida – Los verdes y el Partido Carlista de Euskalherria.

víctimas. La relación con mi novia se quedó absolutamente rota, llevábamos tiempo de relación pero sin niños. Ella no ha levantado cabeza desde entonces.

A su juicio, llegaron a ser uno de los comandos más activos de la zona, con muchas víctimas, la Dirección de ETA les estaba continuamente pidiendo cada vez más.

Nos llegaban mensajes de que teníamos que dar mucha leña, cada vez había más objetivos y nos empezaron a pedir que utilizáramos más las bombas que las armas y así conseguir el máximo número de objetivos. Realmente nos sentíamos orgullosos de ser uno de los comandos más activos. Nuestra participación en atentados contra políticos también supuso un grado de muchos nervios, lo sentíamos con mucha tensión.

Nos relata su último atentado, a un miembro de las fuerzas de seguridad del Estado, al que estuvieron siguiendo varias semanas.

En aquel atentado empecé a sentir que estaban muy cerca de pillarnos, les sentía cerca. Veía personas merodeando mi casa, coches que seguían. El mismo día, después del atentado nos hicieron una emboscada y nos cazaron. Murió uno de mis compañeros, algo que la policía nunca quiso asumir.

El victimario comienza a hacer una valoración personal de lo ocurrido. Siente que todas las muertes han sido absurdas e inútiles, que no han valido para nada, sólo para causar daño. Comenta que para él hay mucha manipulación en todo esto, que se crean muchas mentiras y que el colectivo de presos y presas es muy variopinto, además –añade- la falsedad de su unidad es muy grande. A su juicio, políticamente interesan mucho las mentiras.

En los juicios llegábamos a hacer muchas tonterías respecto de las víctimas. Recibíamos consignas de los abogados para montar un poco de circo. Era patético.

La entrevista alcanza las cuatro horas, por lo que se decide darla por finalizada. Los mediadores le pedimos que reflexione sobre lo que quiere expresar a la víctima y por qué. Se trata de colocarle en un escenario de preparación (a través de la escritura y la dinámica del diario de integración) a las narrativas de la misma. Nos despedimos con un abrazo y él nos muestra su agradecimiento por nuestra escucha y paciencia, se despide tranquilo.

La primera entrevista es un momento muy importante donde los mediadores tienen la oportunidad de crear, primero la relación y después la confianza necesaria para que el victimario pueda sentirse libre en su narración (alianza restaurativa), sin actitudes juiciosas, por lo que los silencios de los mediadores son prolongados, con muy pocas preguntas, a lo

sumo brevísimas interrupciones que sirven al victimario para retomar el hilo y sentirse cómodo hablando.

Nuestra tarea consiste en ir creando un espacio comunicativo de construcción, frente al escenario de destrucción humana que él nos relata. Para ello utilizamos técnicas narrativas, donde el discurso permite salirse de pautas conductuales para seguir adelante con un nuevo horizonte vital. Se trata igualmente de que la persona que narra lo haga desde sus actitudes, creencias, ideología, expectativas, sentimientos, etc. todo desde el cristal con el que él mismo mira esa realidad.

Los mediadores buscan el absoluto protagonismo de quien narra, en este caso el victimario, para ayudarle a considerarse autor y agente de las propias acciones que desarrolla y de los discursos y narrativas que construye. Esto además, contribuye a su sentimiento de responsabilidad de las consecuencias de sus propias acciones y de los discursos, ayudando a la construcción del concepto de responsabilidad dentro de la idea de ser sujeto de la acción y no objeto de culpa y castigo. De esta manera estamos preparando a que se abra a nuevos discursos y deconstruya el suyo integrando el de la víctima.

Segunda entrevista con el victimario

La segunda entrevista se realiza en una sala diferente, por decisión de la Dirección del Centro Penitenciario. Esto desorienta un poco al victimario quien nos cuenta que los últimos días está notando tensión por los pasillos y en los funcionarios. Tras los primeros momentos de generación de confianza, la entrevista continúa donde lo habíamos dejado, el mensaje hacia las víctimas.

Nos cuenta cómo han sido sus quince días:

Han sido días muy duros, en algunos momentos no he podido dormir nada, me sentí muy estúpido contando todo lo que os dije, seguro que alucinasteis un montón, pero estoy dispuesto a seguir. He hablado con mi madre, y aunque está ya bastante mayor, me apoya en lo que estoy haciendo, por lo que adelante. Sí, os quiero decir que no he sido capaz de escribir nada, aunque he pensado mucho sobre ello.

Lo primero que nos pregunta es si hemos contactado con la víctima. Nuestra respuesta positiva produce un alivio en él.

He estado pensando mucho si ella iba a aceptar o no la invitación a vernos. Aunque nosotros no fuimos quienes le matamos, lo podíamos haber hecho porque nuestro

comando fue quien primero recibió la orden de matarlo. Pero yo lo veía muy complicado, teníamos que poner la bomba en un lugar con mucha protección policial. Al final, varios meses más tarde fue otro comando quien lo hizo. Yo tenía interés en encontrarme con algún familiar suyo y pedirle perdón porque podíamos haber sido nosotros.

Todo el discurso inicial gira alrededor de su incapacidad de expresión del “lo siento” y de buscar palabras para poder expresar lo que quiere, es el momento que los mediadores comienzan a utilizar preguntas fortalecedoras.

Tengo miedo, creo que no voy a ser capaz de expresar lo que realmente quiero. A veces pienso que no valgo para esto. Dentro de la cárcel es muy duro despojarte de esta coraza, no se sabe dónde puede acabar uno. Tenéis que ayudarme.

Los mediadores acompañan la narrativa del victimario utilizando elementos del paradigma de las fortalezas, ayudándole a expresar sus emociones y usando el silencio oportunamente para que él mismo pueda conectar con lo que está sintiendo. Se utilizan preguntas fortalecedoras para empoderarle.

Ahora mismo siento pena y malestar. El sufrimiento que hemos generado en la sociedad vasca no ha valido de nada. Estoy ahora peor que hace mes y medio. No sé si me merece la pena pasar por este dolor, si realmente la víctima se va a sentir mejor con lo que le voy a decir, estoy hecho un lío. A veces necesito saber que la familia está bien, que le van bien las cosas, que pudieron salir adelante, sí..., eso me alegraría mucho, que no se hubieran quedado estancados en aquel momento.

El victimario de forma paulatina va transitando de un escenario Yo-Ello, donde ha cosificado al otro, que es destructivo y crea sufrimiento, a un escenario imaginario Yo-Tu, basado en el respeto y el reconocimiento de la dignidad humana del otro (Buber, 2008).

No quiero preparar el discurso, prefiero ser espontáneo, no quiero dar la impresión ante la víctima que voy con un guion, sino que soy yo mismo. No es fácil asumir que has hecho daño, la imagen que se da de nosotros en los medios de comunicación es la de unos monstruos, de que somos unos animales, pero eso no es así. Yo quiero transmitirle a la víctima que lo siento y quiero venir con sentimientos positivos.

Tras este trabajo personal, es capaz ya de imaginarse el escenario físico de encuentro restaurativo con el familiar de la víctima.

Sería duro pensar que este proceso no ha valido para nada, no quisiera con ello abrir nuevas heridas en la víctima. Para mí es un compromiso personal como ex militante de ETA, aunque también como ciudadano. Yo al principio prefería ir por una vía más colectiva, como grupo, haciendo una declaración de reconocimiento público del daño causado y de activismo político para que la izquierda abertzale reconociera la violencia y la deuda a las víctimas. Pero entiendo que son escenarios diferentes, y que esta vía directa y personal es más interesante.

Nuestro entrevistado da muestras, a lo largo de las dos sesiones, de una aceptación clara de su responsabilidad en todas y cada una de las acciones terroristas efectuadas, reconoce el inmenso e injustificable dolor ocasionado a las víctimas y muestra una decidida opción por contribuir con gestos que puedan mitigar el sufrimiento ocasionado a esta víctima concreta.

La entrevista se va cerrando con la sensación compartida de que está preparado para el encuentro, algo que no se sabe todavía si será posible, si será directo o indirecto.

4.2.2. La preparación de familiares víctimas de actos terroristas

Tras la primera entrevista con el victimario contactamos con la DAVT, quien nos proporcionó el teléfono móvil de la víctima, en este caso, una mujer de 42 años, hija del agente de policía asesinado. La DAVT había informado previamente en una entrevista a dicha mujer de las características del programa, principalmente de los principios de voluntariedad y confidencialidad, del contexto en el que los encuentros se estaban organizando y de la profesionalidad de los mediadores y las mediadoras, ajenos a instituciones penitenciarias o al propio gobierno. La cita se produjo en un hotel de una ciudad, a propuesta de la víctima indirecta. Nos habíamos dado nuestras descripciones físicas para encontrarnos, y enseguida nos saludamos. Fuimos recibidos con mucha cautela y actitud de observación.

Me había imaginado cómo erais, y la verdad es que he acertado bastante. Estoy bastante nerviosa, me tenéis que explicar rápidamente quienes soy vosotros y de qué va este asunto, aunque algo me han explicado en la DAVT, necesito que me lo expliquéis vosotros.

Decidimos retirarnos a un espacio más alejado en la cafetería del hotel, generando una atmósfera de acogida, las primeras referencias a la DAVT generaron un clima de confianza, pues la víctima estaba muy contenta con el trabajo de esta institución, que le había hecho participe de la experiencia de otras víctimas en los encuentros. Nos presentamos y la víctima nos pregunta de nuevo por cómo es el proceso, cómo funciona y por qué este preso quiere estar con ella.

Me gustaría saber de qué va esto. No quiero sentirme comparsa como siempre, estoy bastante harta de la continua utilización que se hace de nosotros.

Se le explican las premisas, principios y objetivo básico, y enseguida se relaja. Tras las primeras aclaraciones y respuestas a todas sus preguntas, le pedimos que nos hable de su padre y aunque se muestra dubitativa sobre la utilidad de esto, enseguida toma el hilo argumental de lo que ocurrió.

No sé si remover los hechos va a valer para algo, pero ya ha pasado bastante tiempo y yo lo tengo más superado. Mi hermana sin embargo todavía no lo ha superado, está encerrada en sus estudios y trabajo y mi madre es caso aparte. Le he comentado que venía a hablar con vosotros y le da igual, está un poco pasada de todo, cansada, a veces no tiene ganas de nada. Hemos tenido que luchar mucho para ayudarla. La muerte de nuestro padre de esta manera la dejó muy tocada.

La entrada en este escenario emocional lleva enseguida a la víctima a las lágrimas, mientras narra los momentos más duros de su vida, siendo ella muy joven.

Llevábamos algún tiempo pensando que esto podía ocurrir, que podían matar a nuestro padre, porque nos lo habían dicho. Hasta que un día ocurrió. Estábamos desayunando en casa, cuando escuchamos un estruendo muy fuerte, enseguida recibimos una llamada de teléfono diciéndonos que habían colocado una bomba debajo del coche a nuestro padre. Fuimos todos rápidamente a dos calles más abajo de casa, y allí nos encontramos con todo destrozado, era un horror, había trozos de mi padre en un balcón. A partir de ahí sentí que mi vida cambiaba rápidamente. A mi hermana le dio un ataque de pánico y tuvieron que llevársela al hospital, las cámaras de televisión no hacían más que grabar y molestar, es increíble que sólo les guste lo morboso. El día del funeral fue algo que tengo marcado para toda la vida, la prensa intentando hacernos fotos llorando, nuestra madre pidiendo que no lloráramos delante de ellos, y los móviles de los escoltas de los políticos que no hacía más que sonar... A

partir de aquel día empecé a entender con quién se podía contar y con quién no, porque luego muchas amistades han desaparecido. En el barrio al principio se volcaron mucho pero luego todo se fue olvidando y te sentías absolutamente sola.

El relato es largo, con muchos detalles y la víctima rememora los años venideros con amargura y pena.

Se rompió la cuadrilla de amigos, y fue cuando me di cuenta de que sólo hay unos pocos amigos de verdad. Hubo debates muy fuertes entre nosotros, hasta que finalmente todo se rompió. Al final se impone la convivencia, y sigues adelante, aunque sea con el dolor y el silencio.

La víctima poco a poco va preguntando sobre las razones por las cuales el victimario quiere verle. Se le aclara, que no es responsable directo del asesinato de su padre, pero que tiene cosas que decirle que nosotros no queremos adelantarle, porque la palabra pertenece a cada cual. La primera entrevista la damos por finalizada al cabo de tres horas y nos emplazamos a una siguiente al cabo de quince días.

La segunda entrevista la realizamos en la cafetería de otro hotel, lugar indicado telefónicamente por la víctima porque no quería oficinas.

He hablado con mi madre, y aunque no sabe para qué va a valer esto, está de acuerdo, mi hermana sin embargo no quiere saber nada, así que seguimos adelante.

La víctima nos expresa cuáles son sus intereses y necesidades personales en este proceso restaurativo.

Quiero saber cómo funcionaba ETA, cómo se hacían las informaciones o se seleccionaban a los que iban a matar. Cómo funcionaba todo ese mundo, cómo se entra, cómo funcionan y cómo viven con sus familias mientras se dedican a asesinar.

Las motivaciones y necesidades de una víctima en torno a la participación en un proceso restaurativo de estas características, son el eje sobre el que posteriormente se desarrollará el encuentro. Desde el punto de vista del programa, la orientación y sensibilidad hacia la víctima se convierte en el eje articulador.

Me siento preparada para verle, al fin y al cabo, al no ser el asesino directo de mi padre es más fácil. Creo, de todas maneras, que lloraré mucho en el encuentro pero no me importa.

En esta segunda entrevista, los mediadores le brindan la oportunidad de contactar con ellos en cualquier momento. Es uno de nosotros, por razones profesionales y de mejora de la alianza restaurativa, quien mantiene los contactos telefónicos y la vía abierta generando así una conexión comunicativa que genera seguridad y cercanía emocional a la propia víctima.

Durante esta segunda entrevista preparamos el encuentro, los detalles que para ella pudieran ser importantes, los límites del futuro diálogo. Le explicamos que el encuentro se producirá a puerta cerrada dentro de la cárcel y le pedimos que piense en cómo quiere ir a la prisión, en qué medio de transporte, dado que debe realizar setenta kilómetros. Inicialmente piensa en ir sola con su coche y su música, pero el día anterior nos pide que le acompañe uno de nosotros, por miedo a cómo pueda salir después de la reunión.

Quiero que sea él quien hable primero, pero yo quiero estar sentada primero en la sala, y cuando me sienta cómoda que entre él, y se siente enfrente mío.

La segunda entrevista es más breve, la víctima ha aceptado el encuentro, confía en el proceso, ha expresado sus necesidades y verbaliza estar preparada para el mismo. La exploración sistémica de su red familiar no denota conflictos que puedan preocuparle.

4.3. El encuentro

El encuentro es la culminación de un arduo e intenso proceso de trabajo restaurativo, y llega cuando tiene que llegar, ni antes ni después. Es una sensación peculiar compartida por participantes y equipo de personas mediadoras, no obstante hay importantes condicionantes y premisas que hemos tenido en cuenta³²³.

Estos son los aspectos tenidos en cuenta con para todas las personas participantes:

- Los asuntos relevantes y específicos para todas las partes han sido previamente considerados y aclarados.
- Certeza relativa compartida de que el encuentro no causará un daño adicional.
- Probabilidad de beneficios mutuos, principalmente de carácter psicológico.
- Certezas de las fortalezas psicológicas y emocionales de cada una de las personas participantes.

³²³ A partir de las recomendaciones técnicas de Good y Gustafson (2011:235-236).

- Suficiente conciencia de sí mismo-a, o aumento de la auto-conciencia a través de los pasos dados en la preparación.
- Ausencia de dinámicas de evitación.
- Existencia de sistemas de apoyo para las personas participantes.
- Sentido de apertura y receptividad al otro-a y a lo que pudiera tener que decir.
- Sentido realista de puntos en común entre las personas participantes que pueden resultar útiles para facilitar el beneficio del diálogo.
- Evidencia clara y fiable de confianza por parte de las personas participantes en la figura de la persona facilitadora, en el propio proceso, y en la capacidad de sí mismos de participar de manera significativa y respetuosa.

Estos otros aspectos han sido tenidos en cuenta con la persona victimaria:

- Comprobación externa y asunción voluntaria de su participación en los hechos que tienen que ver con la víctima.
- Existencia de pruebas de empatía auténtica hacia la víctima.
- Evidencia de su conciencia social de responsabilidad.
- Indicios de sentimientos auténticos de remordimiento.
- Existencia de evidencias en archivos, registros y entrevistas con otros profesionales de que el victimario puede participar en la forma en que la víctima busca y hay probabilidad de beneficio mutuo.

Y por último, estos son los aspectos tenidos en cuenta con la víctima:

- La víctima está suficientemente preparada para dejar de lado cualquier necesidad de impulso de venganza.
- Evidencia de que haya renunciado a cualquier necesidad de “demonizar” al victimario y es capaz de aceptar que, a pesar de los problemas, los victimarios también son humanos.
- Evidencia de que la víctima está dispuesta a mostrarse flexible y creativa en el sentido de la posible aceptación de la reparación simbólica que pueda ofrecerle el victimario para reparar el daño.

Las personas facilitadoras son las encargadas de romper el hielo, pero actúan desde una actitud que honra el silencio, respetando las repeticiones de los protagonistas, presidiendo el encuentro pero discretamente, con una actitud afirmante y no juzgadora.

A continuación seguimos con la narración del encuentro:

Han transcurrido dos meses desde la última entrevista con la víctima. Mientras tanto, se han producido varios contactos telefónicos entre la víctima y el facilitador, a iniciativa de este para acompañar y medir el estadio emocional de la misma. Durante estas conversaciones telefónicas se constata su tranquilidad. La víctima es recogida en su casa por el mediador y viajan en coche al Centro Penitenciario. El viaje es una charla distendida sobre su familia, sus preocupaciones actuales con los niños en el colegio, los problemas de falta de trabajo de su marido por la crisis, etc. Reconoce que estas últimas semanas ha estado algo revuelta pero verbaliza que está tranquila. Vive el viaje con naturalidad, sin ninguna referencia a su inmediato encuentro con el victimario.

El otro mediador se encuentra en la prisión preparando al victimario en una tercera entrevista que permite acogerle, darle seguridad y preparar los detalles más concretos de su mensaje verbal.

La víctima es recibida en el Centro Penitenciario por una funcionaria que le acompaña en todo el recorrido hasta la sala, alrededor de unos veinte minutos. Durante el mismo, la propia funcionaria establece una alianza natural entre mujeres que es muy bien acogida por la víctima. La funcionaria, con cercanía, le habla del victimario en un tono positivo. La entrada en prisión se produce de una manera muy tranquila, sin apenas encuentros con personas.

La víctima llega a la sala donde se encuentra el mediador que ha estado preparando el encuentro. Mientras, el victimario espera en otra sala contigua. Dejamos que la víctima decida dónde quiere sentarse con naturalidad. La acogida en la misma sala contribuye a la preparación inmediata, hay cuatro sillas y una está vacía. La víctima nos invita a que demos entrada al preso en la sala al cabo de diez minutos.

Entra el preso a la sala, le da la mano, inclinado hacia ella y le mira cabizbajo. Se sientan frente a frente y uno de los mediadores comienza con un breve discurso de apertura, donde recuerda los principios y reglas del encuentro, agradece el esfuerzo y la presencia y establece un tono emocional tranquilo y sosegado que contribuye a una atmósfera acogedora. El preso es el primero en hablar, como había pedido la víctima.

En primer lugar quiero que sepas que lo siento mucho. El asesinato de tu padre fue una injusticia que no tuvo ningún sentido. He sido militante de ETA y reconozco el dolor que ha supuesto para vuestra familia.

La víctima no responde verbalmente. Tras este primer mensaje, el recluso comienza a narrar su vida y experiencia en ETA.

Yo entré en ETA porque pensaba que esa era una forma de luchar por nuestro país. Me molestaba mucho cómo se pavoneaba un general de la Guardia Civil por las calles de mi pueblo. En la cuadrilla estábamos todos comprometidos con la vida social y cultural de nuestro pueblo. Empezamos poniendo bombas y ametrallando edificios, hasta que un día nos llegó una orden para que matáramos a una persona y a partir de ahí comenzó una vida que ha sido un horror.

El relato del preso se centra en las ideas y la razón, y es interrumpido por la víctima.

Mira, déjate de historias y de rollos de que querías luchar por este país, lo único que habéis hecho es mucho daño a la gente y eso no tiene ninguna justificación ni argumentación posible. La vida nos cambió a todos, no te puedes imaginar el daño que ha sufrido nuestra familia.

El victimario responde.

Tienes razón, ha sido todo un desastre. Reconozco esta muerte de tu padre como mía, porque a nosotros nos ordenaron que lo matáramos y aunque no lo hicimos, varios meses más tarde me enteré que lo había matado otro comando.

La víctima hace las preguntas que había comentado en las entrevistas previas sobre el funcionamiento de ETA, y llegan las respuestas.

Nosotros hacíamos los atentados sin saber muy bien quién era el objetivo. Hay unas personas que se encargan de hacer labores de seguimiento mientras otras deciden desde sus guaridas en Iparralde, y nos llega la información de quién es el objetivo, en un papel, que se dejaba a veces en alguna parte del monte, o en un buzón. En ocasiones los objetivos que se nos ponían eran muy difíciles, de locos, pero nosotros respetábamos las órdenes. En una ocasión pusimos una bomba lapa en el coche de un policía nacional, yo me quedé esperando, y cuando se subió al coche, entraron cuatro niños, pero la bomba no explotó, podía haber sido una matanza de niños, es de locos... Yo no disparé nunca, aunque sí colocaba las bombas, en ocasiones, luego pasé a labores más de apoyo, como llevar el coche porque era muy buen conductor, o estar esperando a quien ejecutaba la acción.

El diálogo se va generando en un escenario donde la víctima pregunta continuamente y él responde, hasta que da la sensación de que la víctima se cansa y le espeta directamente a él.

Mira, ahora te voy a contar mi historia, porque no tienes ni idea del sufrimiento que hemos tenido que pasar, te voy a contar quién era mi padre y cómo destrozasteis una familia para siempre, y de la mierda que habéis metido en este país, que también es mío, porque me considero tan vasca como tú.

En breves instantes, se ha pasado de las razones justificadores de la violencia por parte del ex miembro de ETA, a la emoción que revela la esencia humana como espacio de encuentro y reflexión. Y esto ocurre cuando la víctima toma la palabra y comparte las consecuencias de lo ocurrido con el victimario. La víctima le interpela continuamente por su necesidad de saber por qué y para qué. Los detalles del día del atentado se continúan, la mayoría del relato expresado en la entrevista individual es repetido aquí con él delante. Hay un momento donde el victimario asiste con silencio a las palabras de la víctima, la cual toma un protagonismo muy presente en la sala.

El relato de la víctima lleva al victimario a tomar la palabra, asumiendo su responsabilidad.

Tienes razón, no ha servido de nada, lo siento, lo siento de verdad y lamento mucho el daño que os hemos hecho. Me gustaría que me perdonaras.

La víctima recibe una petición concreta de perdón y responde inmediatamente.

No, no me pidas eso, no quiero saber nada de perdón. Eso no tiene ningún contenido para mí. Mira, tengo guardados todos los recortes de prensa de aquel día, pero no he querido mirarlos desde hace mucho tiempo. La prensa nos hizo mucho daño, éramos como los monos de feria, y mientras, teníamos que aguantar las manifestaciones a favor de los presos delante de nuestra narices, en la misma calle que vivíamos, lo cual nos hacía mucho más daño. Aquí cada uno es responsable de su vida. Yo no te voy a perdonar, eso no lo puedo hacer yo.

El victimario responde.

Tienes razón, pedirnos perdón es añadir todavía más sufrimiento, es una carga más, lo siento, no lo volveré a pedir.

Se produce una pausa, abrimos la puerta de la sala para ventilar y en ese momento el victimario saca un termo de su mochila y nos ofrece café a todos; el clima del encuentro se relaja bastante. A partir de ahí, puestas sobre la mesa las verdades de cada uno, determinada la responsabilidad humana del ex miembro de ETA, se produce un intercambio de pareceres sobre la actual situación política en Euskadi, con el escenario de ausencia de violencia y amenazas por parte de ETA. Vuelven algunas preguntas importantes que tenía la víctima. Durante algunos momentos se producen silencios que son llenados con intensas miradas entre ambos. Los mediadores estamos prácticamente sin intervenir. El diálogo va llegando de forma natural a su fin. El preso le ofrece a la víctima la posibilidad de hacer público lo que haga falta, la víctima le responde que no, que no lo necesita. Nos levantamos y uno de los mediadores se acerca al victimario para darle un abrazo, mientras que el otro mediador se lo da a la víctima. En breves segundos y de forma natural se produce un movimiento de acercamiento mutuo que culmina en un abrazo, nosotros abrimos la sala y les dejamos unos segundos a solas, momento que observamos que la víctima le está enseñando unas fotos de sus hijos al victimario.

Salimos y la funcionaria de la prisión se acerca a hablar con la víctima. La tranquilidad y la satisfacción llena el ambiente, la funcionaria la da un fuerte abrazo y nos acompaña a la salida, mientras otro funcionario se lleva al preso a sus dependencias. El viaje de vuelta se inicia con una llamada a varias personas, dando sus impresiones, con pocos detalles, pero diciendo que todo ha salido muy bien. Rememora durante el trayecto algunos de los momentos del encuentro.

No me jodas que apunten el nombre de sus objetivos en un papel, es increíble... desde luego tendrá que vivir toda su vida con lo que ha hecho, estoy satisfecha, igual he sido algo dura con él cuando le he exigido que asumiera sus responsabilidades, pero no podía soportar que siguiera echando balones fuera. En el fondo este tío me da pena, yo tengo mi vida pero este va a tener que construirse una, y eso si puede, con los años que le quedan de condena.

4.4. El seguimiento

Forma parte de cualquier proceso restaurativo un proceso posterior dedicado al seguimiento del mismo para evaluar la experiencia, aceptar los resultados y caminar hacia la integración de lo ocurrido. En nuestra ocasión, de momento, hemos tenido la oportunidad de

realizar contactos telefónicos puntuales, quedando pendiente una evaluación más sistematizada. El contacto con la víctima se hace ya de forma muy esporádico desde la perspectiva de que el tiempo ayude a integrar lo ocurrido.

El proceso de curación no acaba con el encuentro, víctimas y personas presas continuarán haciéndose preguntas a sí mismas, y buscarán en ocasiones el apoyo de la persona facilitadora que ha acompañado desde el principio. Sabemos que la DAVT ha recibido algún mensaje epistolar del preso para hacérselo llegar a la víctima, lo cual nos ilustra del significado de la continuidad comunicativa entre ambos.

A falta de una evaluación más directa y extensa con uno y otro, se han establecido dos contactos telefónicos posteriores con la víctima constatando la tranquilidad y satisfacción del encuentro.

Como conclusión, podemos observar que el encuentro es un proceso de diálogo donde la palabra se erige como única protagonista. Donde sin verdad no hay paz, y sin (re)conocimiento no existe la responsabilidad moral.

La deconstrucción del discurso de ex miembro de ETA pasa por desconectarse de su parte racional justificadora de sus conductas, entrando en un espacio profundo y dinámico de responsabilidad moral, donde transita en un relato de la categoría humana de enemigo hacia el reconocimiento mutuo como seres humanos a través de la palabra. Este proceso de deconstrucción del discurso inicial además puede contribuir al movimiento de ambos a una categoría mayor que es la de ciudadano o ciudadana, deshaciendo en ocasiones, las etiquetas de terrorista y víctima.

El camino del reconocimiento mutuo como personas a la restauración de la paz truncada por el acto terrorista puede culminar con el perdón³²⁴ y la reconciliación, lo cual será un regalo añadido.

4.5. Algunas consideraciones metodológicas diferenciadoras

³²⁴ “El perdón no es un favor que hacemos a quien nos hizo daño. No es una especie de paternalismo, de mirada de conmiseración por el otro. Es un acto de liberación, mediante el cual renunciamos a quedar aprisionados en el mal que una vez nos hicieron infringir” (Torralba Roselló, 2008:31).

Todos los encuentros son únicos, diferenciados y lo que ocurre en ellos no puede extrapolarse al conjunto de los atentados terroristas cometidos por ETA. Desde una perspectiva de observación de este proceso restaurativo, queremos, con humildad extraer algunas claves diferenciadoras a nivel metodológico con el resto de los procesos restaurativos descritos en esta obra. De las diferencias observadas, queremos destacar las siguientes:

- El encuentro se desarrolla en torno a un diálogo, con fases o movimientos poco definibles. Se aprecia con la observación del resto de encuentros, un momento inicial donde el victimario sostiene su relato en la explicación de las circunstancias políticas que le llevaron a cometer esos daños. Tras esto, la víctima ofrece su relato desde lo vivencial y las consecuencias psicológicas en toda la familia.
- Los relatos de las personas participantes son largos. Tienden a durar una media de 30-45 minutos, rompiendo cualquier lógica de discusión de pérdidas y generación de opciones. El tiempo de duración del encuentro también es mucho mayor, llegando a alcanzar una media de tres horas y media.
- El diálogo busca la satisfacción de profundas necesidades: por el lado de la víctima, busca respuestas a preguntas a veces simples (¿quién? ¿Cómo? ¿de qué manera? etc.) y otras veces algo más trascendentales (¿por qué?, ¿qué lograsteis? ¿cómo dormías antes o después?). Veámoslo en palabras de un participante:
 - *“Varias veces me han preguntado qué es lo que mueve a una víctima del terrorismo a participar en una experiencia de esta naturaleza. Creo que hay un componente personal y un componente social que actúan como bujías (...). A nivel personal, una de las cosas que siempre me han fascinado son determinadas preguntas para las que nunca había obtenido respuesta. Por ejemplo ¿qué mueve a una persona a asesinar a otra?, ¿cuál es el proceso que hace que una persona despoje a otra de cualquier vestigio de humanidad hasta transformarlo en un objetivo militar que tiene que ser aniquilado?, ¿qué pasa por tu cabeza para que ese proceso se produzca? Preguntas también relacionadas con el cómo es tu vida después de asesinar a una persona, si sientes igual, cómo son tus sentimientos, si tienes remordimientos, si puedes seguir queriendo igual, abrazando igual a tu mujer o a tus hijos, cuál ha sido tu proceso de transformación personal hasta llegar aquí a sentarte conmigo” (García Arrizabalaga, 2014:156-7).*
- Puede aparecer la necesidad del victimario de buscar el perdón de la víctima, pero ésta en la mayoría de los casos, no quiere concederlo por ser algo que sólo correspondería a quien está muerto o simplemente por no desearlo expresamente. Quien ha deseado perdonar, lo ha hecho con la sensación de que hacerlo le libera y le permite vivir con menos ataduras al dolor y al sufrimiento.

- El victimario desea contribuir desde su proceso de responsabilización moral a paliar o mitigar de alguna manera el daño que ha ocasionado, tanto directamente a la familia de la persona asesinada como a otras familias cuyo atentado terrorista no le corresponde. Esto está vinculado con una percepción personal de asumir moralmente la responsabilidad de otros atentados de ETA, no cometidos por el victimario directamente.
- La presencia y acción de las personas facilitadoras se asocia con aspectos de la explicada presencia meditativa. Al principio hay una apertura más formal y ceremonial, a partir de lo cual la intervención es más presencia que acción. El silencio es un sostén del diálogo directo que se produce entre víctima y victimario, y las intervenciones se limitan a recordar, cuando es necesario, algún aspecto o información trabajados en las entrevistas y que no han salido. El cierre es también un momento ceremonial que agradece a ambas personas el esfuerzo realizado.
- La víctima interrumpe de forma directa cuando ve que el victimario alude a razones políticas para sostener o legitimar su acción terrorista. El lenguaje humano del dolor y el sufrimiento hace de espejo inmediato de un relato que parece que legitima o justifica. El victimario abandona cualquier línea justificadora cuando escucha y empatiza con el dolor de la víctima.
- Algunas víctimas perciben inicialmente que con su participación están contribuyendo a que el victimario alcance sentimientos de paz interior, frente a lo que se rebelan y, en ocasiones, muestran su negativa a participar. Tras el encuentro, se escucha decir a alguna víctima que “cuando tú ganas paz, yo también gano paz”, tomando protagonismo la humanidad compartida.
- En algunos momentos aparecen implícitos psicolingüísticos³²⁵ y contradicciones ante conceptos como perdón, responsabilidad, daño sufrido o reparación. Ello hace de cada encuentro un proceso único y absolutamente diferenciado. La persona mediadora contribuye con su presencia a la expresión de dichas diferencias como una exaltación de la condición humana de cada persona participante. A grandes rasgos observamos lo siguiente:
 - La víctima desea que el gesto o acto de reparación se prolongue de por vida y, en algunos casos, desea que sea exteriorizado a nivel público.
 - Algunas víctimas entienden que el proceso de encarcelamiento debe cumplirse al máximo, pues ello también contribuye al proceso de responsabilización.

³²⁵ Nos referimos a los significados que cada persona atribuye a determinados conceptos y que están psicológicamente condicionados.

- Algunos victimarios entienden que pedir perdón puede añadir más dolor a la víctima, por lo que asumen que si éste llega, será un regalo no esperado.
- La ausencia de venganza por parte de la víctima que se sienta en la mesa provoca en los victimarios sentimientos de sorpresa y profunda reflexión, lo cual les obliga a profundizar en la asunción de responsabilidad. “Cuando no quieren hacerte daño, te desarman, te dejan tocado”, es una expresión en este sentido, formulada por algún victimario.

Hemos explicado a lo largo del trabajo de investigación que los encuentros restaurativos se sitúan en el espacio micro de los procesos restaurativos. Quizás por razones de viabilidad, de la delicadeza del momento histórico donde se produjeron (algunos se celebraron mientras las armas de ETA no se habían silenciado), o de circunstancias que se alejan de nuestras posibilidades de análisis, pero es una realidad que no se pensó en la participación de más personas. La corta historia de estos encuentros nos ha demostrado que el espacio micro de encuentro y reconciliación genera efectos multiplicadores en las redes sociales y familiares más cercanas e incluso produce nuevos encuentros entre familiares de quienes se encontraron en aquellos espacios micro, esta vez sin personas mediadoras. El poder, la utilidad social y la generosidad de las conversaciones de estos encuentros son ilimitados.

Por último, destacaremos la dimensión social de los encuentros, dado que la recuperación y reinserción social de estas personas presas es una señal de fortalecimiento del sistema democrático en el momento que vuelven a la sociedad tras el cumplimiento de la pena correspondiente.

5. REFLEXIONES CONCLUSIVAS EN TORNO A LALENTE METODOLÓGICA

A lo largo del quinto capítulo hemos mirado a la práctica de la justicia restaurativa con la lente metodológica. Hemos estudiado en profundidad los aspectos metodológicos de la mediación víctima – persona ofensora y de los encuentros restaurativos en victimización terrorista. También hemos estudiado, aunque más someramente los procesos restaurativos de carácter grupal, en concreto, las conferencias y los círculos.

Los objetivos de la justicia restaurativa no se logran a través de uno u otro proceso restaurativo. Las prácticas estudiadas son diferentes no solamente metodológicamente, sino que entroncan con diferentes modelos de abordaje de las consecuencias de los hechos delictivos. Por ello hemos querido acercarnos a un método básico de justicia restaurativa que permite tener el horizonte abierto de qué tipo de proceso restaurativo puede encajar mejor. La tendencia europea a la mayoritaria presencia de la mediación nos interpela con la necesidad de alcanzar procesos más grupales, donde no solamente participan las redes sociales y emocionales de víctimas y personas ofensoras, sino que hay espacio para otras personas miembros de la comunidad afectada.

Hemos comprobado que tanto el proceso de mediación como las conferencias y círculos tienen procesos con fases y movimientos definidos. Frente a ellos, se sitúa el encuentro restaurativo en victimización terrorista, con un método más cercano a un simple diálogo, donde la narración y la vivencia emocional brota en la víctima y la persona victimaria. En este sentido la presencia meditativa de la persona mediadora adquiere aquí vital importancia para comprender la tarea de “sostener” el espacio de encuentro comunicativo en un ámbito de profundo dolor humano.

Por último señalaremos que la mejora en el método restaurativo que desarrollemos estará vinculada con algo que ha sido señalado en la lente ética, nos referimos a la práctica reflexiva y la supervisión.

CAPÍTULO VI. RECOGIDA Y ANÁLISIS DE DATOS DEL SMP DE BARAKALDO (2007 – 2010)

En el Código Penal, los valores están aclarados a través de una graduación de la imposición del dolor. El Estado establece su escala, el orden de valores, mediante la variación en el número de golpes administrados al criminal, o por el número de meses o años que se le quitan. El dolor es usado como comunicación, como lenguaje. En la justicia participativa, el mismo resultado (la aclaración de los valores) se logra en el proceso mismo. La atención pasa del resultado final al proceso (Christie, 1984:128).

INTRODUCCIÓN

En este capítulo vamos a ofrecer un estudio amplio de la práctica de justicia restaurativa realizada en el SMP de Barakaldo a través de los datos registrados en la base de datos del mismo diseñada por este investigador³²⁶. Se ofrecen datos exclusivamente de los expedientes cerrados desde el 1 de Julio del año 2007 al 31 de Diciembre de 2010, que son a los que se ha tenido acceso³²⁷.

Nuestra fotografía corresponde con la práctica restaurativa de tres años y medio, sin perjuicio de que la realidad observada, evidentemente, resulte más compleja y dinámica. Los datos cuantitativos y cualitativos aquí mostrados han sido elaborados por el investigador, partiendo de los datos insertados por personas mediadoras del SMP de Barakaldo en el programa de gestión.

³²⁶ Véase Anexo 3: Diseño del programa de gestión de datos del SMP de Barakaldo. El programa fue diseñado y supervisado durante el periodo de vigencia del Servicio en colaboración con Félix Vicente Pedrosa Garay, que con desinteresada y amistosa actitud, nos permitió al SMP de Barakaldo, gestionar miles de datos en un complejo y práctico programa. A él mi profundo agradecimiento, por haber permitido que este investigador pudiera bucear en los datos y explotarlos para este estudio.

³²⁷ Para el acceso a los datos y la utilización para fines de investigación doctoral, se ha contado con el permiso de Doña Marta Higuera Garrobo, Directora de Justicia del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco, en el periodo legislativo 2009 – 2012.

Se ha trabajado con el total de la población atendida, por lo que no se ha realizado ningún tipo de muestreo. Este universo se compone de 1167 personas, las cuales fueron atendidas durante los tres años y medio que abarca el estudio, en los 482 procesos restaurativos desarrollados y los 803 expedientes judiciales derivados.

Tras el vaciado de los datos de dicho programa de gestión, en primer lugar, hemos realizado un análisis descriptivo de los mismos, y posteriormente discutiremos las implicaciones de los resultados vinculados a dichos datos, para poder contrastar algunas de nuestras hipótesis planteadas en capítulos anteriores.

1. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Durante el periodo de estudio fueron derivados 803 expedientes judiciales, quedando cerrados 763. Pudo realizarse proceso restaurativo en un 63,83% de los casos.

Un expediente abierto es aquel donde la intervención no ha acabado, mientras que uno cerrado es cuando sí lo ha hecho. El proceso restaurativo existe siempre que una persona, al menos, haya firmado el consentimiento informado³²⁸.

REMITIDOS ³²⁹	ABIERTOS ³³⁰	EXPEDIENTES CERRADOS				
		CON PROCESO RESTAURATIVO		SIN PROCESO RESTAURATIVO		TOTAL
803	40	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
		487	63,83	276	36,17	763
		482 para análisis ³³¹				

Tabla 28. Número de expedientes del SMP de Barakaldo.

Durante el periodo estudiado fueron 11 los juzgados derivadores. El Juzgado de Violencia sobre la Mujer (hasta entonces había estado asociado a un Juzgado de Instrucción) se incorporó en el año 2009, y en 2010 se incorporaron a la derivación los Juzgados de Instrucción de Balmaseda y los de Paz de Portugalete y Sestao.

El primer año la derivación queda concentrada en el Juzgado de Instrucción nº 2 y el Juzgado de lo Penal nº2 de Barakaldo, con el 85,71% de los casos derivados. Tras ellos, la incorporación del resto de juzgados fue paulatina, destacando la presencia testimonial de dos Juzgados (Instrucción nº 2 y nº 4). Destaca la evolución negativa del Juzgado de Instrucción nº 2 de Barakaldo que habiendo sido el derivador en el 23,81% de los casos el primer año, pasa a un 2,06% el último, coincidiendo en el tiempo con cambio del juez titular del Juzgado. El cuarto año se incorporan los municipios de Balmaseda, con dos Juzgados de Instrucción, y los municipios de Portugalete y Sestao, con sus respectivos Juzgados de Paz, suponiendo un escaso 2% del volumen frente a Barakaldo. Existe una única derivación del Juzgado de

³²⁸ Ver Anexo 2: Plantilla consentimiento informado.

³²⁹ Todos los expedientes derivados desde 01/07/2007 hasta 17/12/2010, momento en que las derivaciones pasaron al nuevo Servicio de Mediación Intrajudicial de Bizkaia.

³³⁰ Expedientes sin cerrar la intervención, quedando abiertos a 31/12/2010 y que no entran en nuestro estudio.

³³¹ De los 487 expedientes con proceso restaurativo existen cinco que contienen más de un proceso restaurativo, con acuerdos diferentes en contenido y las partes protagonistas. En la base de datos construida en Microsoft Access®, el diseño relacional construyó tablas diferenciadas entre expediente y mediación. Ello impide informáticamente, al ser una relación de uno a varios, un estudio correcto de los procesos restaurativos que conllevan más de un acuerdo. Esta es la razón por la que esos cinco expedientes han sido retirados de nuestro estudio.

Violencia contra la mujer³³². A continuación se ofrece, un resumen de derivaciones atendiendo a los juzgados de procedencia y por años.

Juzgado remitente	2007		2008		2009		2010		Frecuencias Total	Porcentajes Total
	F	P	F	P	F	P	F	P		
Juzgado de Instrucción nº 1			11	7,14	108	36,36	88	30,24	207	27,13
Juzgado de Instrucción nº 2	5	23,81	4	2,60	9	3,03	6	2,06	24	3,15
Juzgado de Instrucción nº 3			61	39,61	94	31,65	51	17,53	206	27,00
Juzgado de Instrucción nº 4	1	4,76	14	9,09	22	7,41	29	9,97	66	8,65
Juzgado de lo Penal nº 1	2	9,52	24	15,58	30	10,10	32	11,00	88	11,53
Juzgado de lo Penal nº 2	13	61,90	40	25,97	33	11,11	61	20,96	147	19,27
Juzgado de Instrucción nº 1 de Balmaseda							4	1,37	4	0,52
Juzgado de Instrucción nº 2 de Balmaseda							11	3,78	11	1,44
Juzgado de Paz de Portugalete							1	0,34	1	0,13
Juzgado de Paz de Sestao							8	2,75	8	1,05
Juzgado de Violencia sobre la Mujer					1	0,34			1	0,13
Total general	21		154		297		291		763	100

Tabla 29. Número de juzgados remitentes y evolución anual de la derivación.

³³² El expediente judicial contenía la imputación de un ciudadano por una posible falta de injurias en violencia de género.

En el siguiente gráfico podemos observar la dinámica de derivación. Comprobamos cómo esta dinámica es ascendente en la mayoría de Juzgados, salvo Instrucción nº 1 y 3 de Barakaldo. Se aprecia un descenso en el segundo año del Juzgado de lo Penal nº 2 que cambia la tendencia en ascenso al año siguiente. El Juzgado de Instrucción nº2 mantiene una derivación descendente aunque leve.

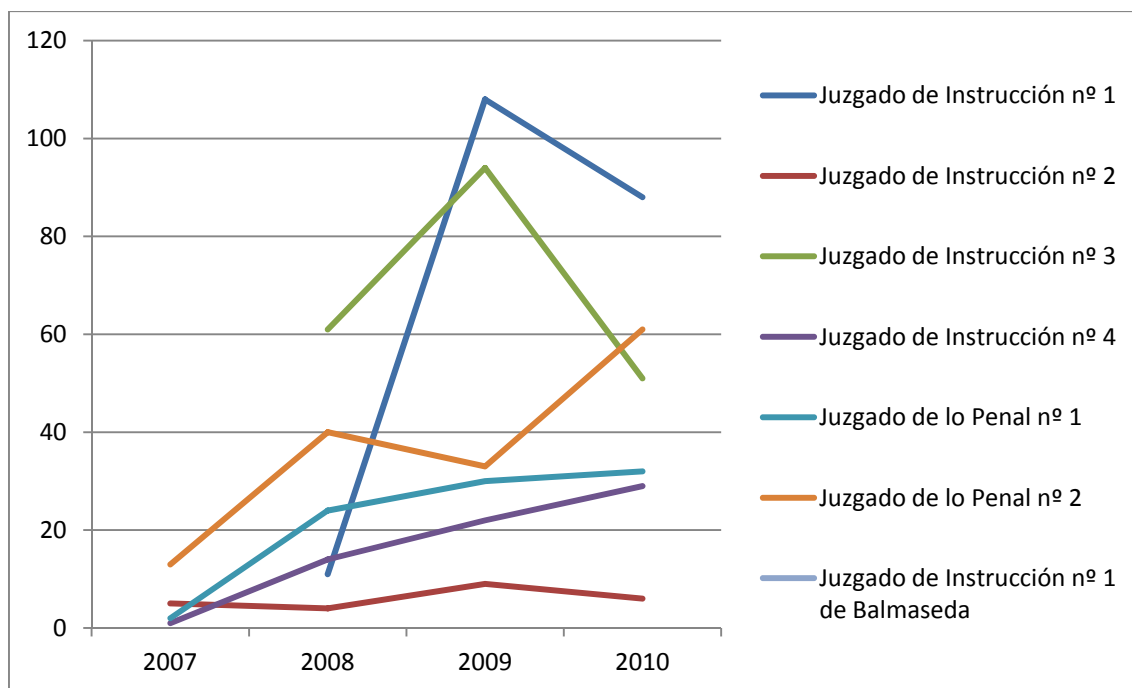


Gráfico 1. Evolución de la derivación según juzgados. Fuente: elaboración propia.

A la luz de la tabla siguiente, comprobamos que el momento judicial de los expedientes se encuentra mayoritariamente, con un 67,37% en fase de instrucción, seguido de enjuiciamiento con un 31,32%. La fase de ejecución supone un escaso 1,31%. Durante los primeros seis meses de derivación, año 2007, el momento judicial de enjuiciamiento alcanzaba un porcentaje del 71,42%, quedando reducido al citado porcentaje por la derivación mayor de los Juzgados de Instrucción.

	Frecuencia	Porcentaje
Ejecución	10	1,31
Enjuiciamiento	239	31,32
Instrucción	514	67,37
Total	763	100

Tabla 30. Momento judicial de recepción del expediente.

En la siguiente tabla, podemos comprobar que, de los 482 procesos restaurativos facilitados, 46 casos, es decir, un 9,54%, requirieron la derivación a otros programas de iniciativa social, bien para continuar con el proceso restaurativo (mediación familiar) bien para poder cumplir con cláusulas concretas de los acuerdos o para una atención especializada fruto de la atención de necesidades específicas no atendibles por el SMP de Barakaldo (tratamientos psicológicos, intervenciones sociales, cumplimiento de acciones comunitarias etc.)

	Frecuencia	Porcentaje
SI	46	9,54
NO	436	90,46
Total	482	

Tabla 31. Numero de derivaciones a programas de iniciativa social³³³.

La tabla siguiente nos ilustra dónde fueron derivados esos 46 expedientes, destacando con un 24,4%, el servicio público de mediación familiar, un 22,2% Asociaciones de personas afectadas y un 17,8% a servicios de Salud Mental³³⁴. La derivación de casos a mediación familiar está relacionada con los expedientes judiciales con faltas de incumplimiento de régimen de visitas (14,75% de los casos) y la mayor idoneidad para continuar el proceso en contexto de trabajo de mediación familiar.

	Frecuencia	Porcentaje
Servicio público de mediación familiar	11	24,4
Asociaciones de personas afectadas	10	22,2
Salud mental	8	17,8
SAER (Servicio de asistencia a la ejecución)	7	15,6
SAV (Servicio de atención a la víctima)	5	11,1
Servicios sociales de atención primaria	4	8,9
SAOS (Servicio de atención al detenido-a)	1	2,2
Total	46	100,0

Tabla 32. Frecuencias y porcentajes de los servicios sociales derivados.

³³³ Se entiende por programa de iniciativa social cualquier iniciativa pública (servicios sociales, servicios complementarios de justicia o servicios de salud mental) o privada (entidades sin ánimo de lucro pertenecientes al tercer sector) que atienden necesidades psico-sociales de la población.

³³⁴ Véase en ese sentido su relación con aspectos de la justicia terapéutica que “propone y articula respuestas rehabilitadoras para las personas condenadas por ilícitos penales que presentan riesgos criminógenos vinculados, fundamentalmente, a la presencia de patologías mentales, a adicciones al consumo de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o estupefacientes, y a alteraciones conductuales por distorsiones cognitivas o deficiencias emocionales” (Subijana Zunzunegui y Porres García, 2013:22).

2. LA PRÁCTICA RESTAURATIVA: ACCIONES Y TIEMPOS

En este apartado estudiaremos las acciones que la persona mediadora realiza y los tiempos medios que se utilizan en los diferentes procesos restaurativos, tanto en aquellos que las personas participantes llegan a acuerdos como las que no.

A continuación, en el siguiente cuadro, se describen todas las acciones que la persona mediadora puede realizar en el transcurso de la facilitación de un proceso restaurativo en el contexto intrajudicial. Todos los procesos restaurativos del SMP de Barakaldo han llevado un diario de abordaje, donde la persona mediadora ha registrado todas las acciones realizadas, así como el tiempo destinado en cada acción.

Acompañamiento a diligencias judiciales	Entrevista individual con acompañante/s
Asistencia a juicios	Entrevista individual con imputada/víctima
Contacto telefónico con abogado/a	Entrevista individual con la persona imputada
Contacto telefónico con imputada/víctima	Entrevista individual con la víctima
Contacto telefónico con la persona imputada	Entrevista individual con otras personas
Contacto telefónico con la víctima	Envío de carta
Contacto telefónico con otras personas	Envío de E-mail
Coordinación Comisaría Policía Municipal	Envío de SMS
Coordinación Ertzainetxea	Estudio del caso
Coordinación FISCALIA	Gestiones
Coordinación INFANCIA	Gestiones evaluación externa
Coordinación JUZGADO	Informe
Coordinación JUZGADO MENORES	Intentos fallidos de contacto telefónico
Coordinación LETRADO	Reunión del equipo de mediación
Coordinación MÉDICO FORENSE	Sesión de conferencia
Coordinación Prisión	Sesión de mediación directa
Coordinación SAER	Sesión de mediación indirecta
Coordinación Salud Mental	Sesión de mediación por videoconferencia
Coordinación SAOS	Sesión informativa con acompañante/s
Coordinación SAV	Sesión informativa con imputada
Coordinación Servicios Sociales	Sesión informativa con otras personas
Coordinación SMF	Sesión informativa con víctima
Entrevista individual con abogado/a	Sesión informativa con víctima - imputada
	Visita

Tabla 33. Descripción de la intervención directa.

En la siguiente tabla podemos comprobar el tiempo medio de atención que requieren los procesos restaurativos estudiados. El proceso más largo en tiempo medio es la mediación mixta con acuerdo, con una duración media de 9 horas y 17 minutos. Los procesos más utilizados, la mediación directa, consumen de media, 6 horas y 41 minutos para alcanzar un acuerdo, mientras que si no alcanzan un acuerdo se consumen 7 horas y 1 minuto por término medio.

Si sumamos los tiempos medios de todos los procesos restaurativos (482) detectamos que gestionar un expediente en justicia restaurativa consume por término medio 7 horas y 28 minutos en el caso de alcanzar un acuerdo, y 8 horas y 5 minutos en el caso contrario.

El 80% del tiempo (siguiendo el principio de Pareto) se consume en sesiones directas/indirectas de encuentro dialogado, entrevistas individuales con las personas participantes, sesiones informativas y contactos telefónicos tanto con participantes como con abogados y abogadas.

El valor menor en tiempo (1 hora y 25 minutos) pertenece a proceso restaurativo de mediación directa, en un asunto de falta de amenazas con dos personas implicadas y en donde se alcanzó acuerdo.

El valor mayor en tiempo (1696 min – 28 horas y 16 min) pertenece a un proceso de mediación indirecta, con seis protagonistas en un conflicto vecinal con una falta de amenazas, una falta de lesiones y un delito de lesiones, donde se alcanzó acuerdo.

Tipo de proceso	SIN ACUERDO		CON ACUERDO	
	̄ TIEMPOS			
	MINUTOS	HORAS	MINUTOS	HORAS
Mediación directa (n= 243)	424 min	7 h 1 min	401 min	6 h 41 min
<i>Mediación directa por video conferencia (n= 2)³³⁵</i>	<i>510 min</i>	<i>8 h 30 min</i>	<i>380 min</i>	<i>6 h 20 min</i>
Mediación indirecta (n= 195)	454 min	7 h 34 min	492 min	8 h 12 min
Mixta (n= 34)	555 min	9 h 15 min	557 min	9 h 17 min
Conferencia (n= 8)			411 min	6 h 51 min
̄ Total	485	8 h 5 min	448	7 h 28 min

Tabla 34 Tiempo utilizado en los procesos restaurativos según resultado de acuerdo.

³³⁵ La cursiva es para advertir al lector, de la diferencia. En el caso de las mediaciones directas por video conferencia, atendemos a números reales, dado que atendiendo a la existencia de acuerdo o no, sólo existe un proceso.

En la siguiente tabla, podemos comprobar el tiempo medio de atención que requiere un proceso restaurativo de mediación directa. Se pueden observar los tiempos medios empleados en cada acción profesional ordenados de mayor a menor. Las sesiones, entrevistas individuales con la persona imputada, la víctima, así como las sesiones informativas con una y otra aglutinan el porcentaje mayor de tiempo empleado. A él le siguen los contactos telefónicos con las partes.

El tiempo mayor se consume en la sesión de mediación directa, con una media de una hora y 50 minutos, seguido de las entrevistas individuales con las personas imputadas y víctimas, que llegan prácticamente a una hora. La mediación directa con resultado de no acuerdo consume un término medio de 7 horas y 1 minutos, mientras para para alcanzar un acuerdo 6 horas y 41 minutos.

MEDIACIÓN DIRECTA			
SIN ACUERDO (n= 30)	\bar{x} TIEMPOS	CON ACUERDO (n= 213)	\bar{x} TIEMPOS
Sesión de mediación directa	101	Sesión de mediación directa	110
Entrevista individual con la persona imputada	66	Entrevista individual con la persona imputada	57
Entrevista individual con la víctima	50	Entrevista individual con la víctima	55
Entrevista individual con imputada/víctima	39	Sesión informativa con imputada	30
Sesión informativa con imputada	29	Sesión informativa con víctima	29
Sesión informativa con víctima	28	Entrevista individual con imputada/víctima	21
Contacto telefónico con la víctima	16	Informe	19
Contacto telefónico con la persona imputada	15	Contacto telefónico con la persona imputada	13
Contacto telefónico con abogado/a	14	Sesión informativa con víctima - imputada	11
Sesión informativa con víctima - imputada	14	Contacto telefónico con la víctima	11
Informe	12	Contacto telefónico con abogado/a	7
Contacto telefónico con imputada/víctima	10	Contacto telefónico con imputada/víctima	6
Visita	8	Intentos fallidos de contacto telefónico	5
Intentos fallidos de contacto telefónico	6	Entrevista individual con otras personas	4
Coordinación LETRADO	4	Gestiones	3
Contacto telefónico con otras personas	4	Envío de SMS	3
Envío de E-mail	3	Acompañamiento a renunciar	3
Envío de SMS	3	Envío de carta	2
Envío de carta	1	Contacto telefónico con otras personas	2
Coordinación FISCALIA	1	Coordinación FISCALIA	2
Gestiones	1	Envío de E-mail	1
		Entrevista individual con acompañante/s	1
		Coordinación LETRADO	1
		Sesión informativa con otras personas	1
		Coordinación Servicios Sociales	1
		Coordinación JUZGADO	1
		Sesión informativa con acompañante/s	1
		Seguimiento	1
		Coordinación SAV	1
Total	424 min	Total	401 min

Tabla 35. Mapa de intervención y tiempos medios de la mediación directa según resultado.

En la tabla podemos comprobar el tiempo real de atención que requieren los procesos restaurativos consistentes en mediación directa por videoconferencia. Observamos que este proceso restaurativo consume en la construcción de acuerdo, 6 horas y 20 minutos, mientras que en el proceso donde no se alcanzó acuerdo se consumió un tiempo de 8 horas y 30 minutos. El mayor tiempo está empleado en la facilitación de la sesión de mediación.

MEDIACIÓN DIRECTA POR VIDEOCONFERENCIA			
SIN ACUERDO (n= 1)	\bar{x} TIEMPOS	CON ACUERDO (n=1)	\bar{x} TIEMPOS
Sesión de mediación por videoconferencia	180	Sesión de mediación por videoconferencia	120
Entrevista individual con la víctima	105	Entrevista individual con la persona imputada	55
Entrevista individual con la persona imputada	90	Gestiones	35
Contacto telefónico con la persona imputada	60	Entrevista individual con la víctima	30
Sesión informativa con víctima	45	Coordinación Servicios Sociales	20
Contacto telefónico con la víctima	20	Contacto telefónico con abogado/a	20
Informe	10	Sesión informativa con imputada	20
		Sesión informativa con víctima	20
		Informe	15
		Intentos fallidos de contacto telefónico	15
		Contacto telefónico con la víctima	10
		Envío de E-mail	10
		Coordinación SAOS	10
Total	510 min	Total	380 min

Tabla 36. Mapa de intervención y tiempos medios de la mediación directa por videoconferencia según resultado.

En la tabla siguiente podemos comprobar el tiempo medio de atención que requiere un proceso restaurativo de mediación indirecta. Se puede observar los tiempos medios empleados en cada acción profesional ordenados de mayor a menor. Las sesiones, entrevistas individuales con la persona imputada, la víctima, así como las sesiones informativas con una y otra aglutinan el porcentaje mayor de tiempo empleado. A él le siguen los contactos telefónicos con las partes.

La mediación indirecta con resultado de no acuerdo consume un término medio de 7 horas y 34 minutos, mientras para para alcanzar un acuerdo obtiene de media, 8 horas y 12 minutos.

MEDIACIÓN INDIRECTA			
SIN ACUERDO (N=45)	\bar{x} TIEMPOS	CON ACUERDO (N=150)	\bar{x} TIEMPOS
Sesión de mediación indirecta	87	Sesión de mediación indirecta	158
Entrevista individual con la persona imputada	61	Entrevista individual con la víctima	50
Entrevista individual con la víctima	50	Entrevista individual con la persona imputada	47
Sesión informativa con imputada	39	Entrevista individual con imputada/víctima	27
Entrevista individual con imputada/víctima	38	Sesión informativa con víctima	25
Sesión informativa con víctima	29	Sesión informativa con imputada	25
Contacto telefónico con la persona imputada	23	Contacto telefónico con abogado/a	19
Sesión informativa con víctima - imputada	22	Informe	17
Contacto telefónico con imputada/víctima	21	Entrevista individual con otras personas	16
Contacto telefónico con abogado/a	16	Sesión informativa con víctima - imputada	14
Contacto telefónico con la víctima	16	Contacto telefónico con la persona imputada	12
Informe	15	Contacto telefónico con la víctima	11
Intentos fallidos de contacto telefónico	10	Intentos fallidos de contacto telefónico	9
Entrevista individual con otras personas	6	Contacto telefónico con imputada/víctima	9
Coordinación LETRADO	3	Gestiones	7
Gestiones	2	Sesión informativa con otras personas	5
Envío de carta	2	Entrevista individual con acompañante/s	5
Coordinación JUZGADO	2	Coordinación FISCALIA	5
Envío de SMS	2	Contacto telefónico con otras personas	5
Sesión informativa	2	Coordinación JUZGADO	4
Contacto telefónico con otras personas	2	Envío de carta	3
Envío de E-mail	2	Sesión de mediación directa	3
Entrevista individual con abogado/a	2	Sesión informativa con acompañante/s	3
Sesión informativa con otras personas	1	Coordinación LETRADO	2
Coordinación SAV	1	Envío de SMS	2
Sesión informativa con acompañante/s	1	Coordinación Salud Mental	2
Visita	1	Envío de E-mail	2
Coordinación FISCALIA	0	Coordinación SAOS	2
Coordinación JUZGADO MENORES	0	Coordinación SAV	1
Coordinación SAOS	0	Coordinación Servicios Sociales	1
Coordinación Salud Mental	0	Visita	1
Coordinación Servicios Sociales	0	Acompañamiento a renunciar	1
Total	454 min	Total	492 min

Tabla 37. Mapa de intervención y tiempos medios:mediación indirecta según resultado.

En la siguiente tabla podemos comprobar el tiempo medio de atención que requiere un proceso restaurativo de mediación mixta. Se puede observar los tiempos medios empleados en cada acción profesional ordenados de mayor a menor. Las sesiones de mediación, entrevistas individuales con la persona imputada, la víctima, así como las sesiones informativas con una y otra aglutinan el porcentaje mayor de tiempo empleado. A él le siguen los contactos telefónicos con las partes.

La mediación indirecta con resultado de no acuerdo consume un término medio de 9 horas y 15 minutos, mientras para para alcanzar un acuerdo el tiempo es muy similar, obteniendo de media, 9 horas y 17 minutos.

MEDIACIÓN MIXTA			
SIN ACUERDO (N= 11)	\bar{x} TIEMPOS	CON ACUERDO (N= 23)	\bar{x} TIEMPOS
Sesión de mediación indirecta	130	Sesión de mediación indirecta	98
Sesión de mediación directa	93	Entrevista individual con la persona imputada	96
Entrevista individual con la víctima	90	Entrevista individual con la víctima	93
Entrevista individual con la persona imputada	83	Sesión de mediación directa	87
Sesión informativa con imputada	34	Sesión informativa con imputada	29
Contacto telefónico con la víctima	34	Sesión informativa con víctima	28
Sesión informativa con víctima	33	Contacto telefónico con la víctima	24
Contacto telefónico con la persona imputada	18	Contacto telefónico con la persona imputada	23
Informe	16	Contacto telefónico con abogado/a	17
Contacto telefónico con abogado/a	5	Informe	17
Contacto telefónico con otras personas	5	Gestiones	8
Intentos fallidos de contacto telefónico	5	Intentos fallidos de contacto telefónico	7
Entrevista individual con acompañante/s	3	Entrevista individual con imputada/víctima	6
Sesión informativa con acompañante/s	3	Sesión informativa con víctima - imputada	5
Envío de carta	1	Contacto telefónico con imputada/víctima	4
Coordinación SAV	1	Contacto telefónico con otras personas	4
Envío de SMS	1	Envío de SMS	3
Coordinación JUZGADO	0	Envío de carta	2
Coordinación Servicios Sociales	0	Coordinación FISCALIA	1
Envío de E-mail	0	Coordinación Servicios Sociales	1
Gestiones	0	Entrevista individual con abogado/a	1
Visita	0	Coordinación JUZGADO	1
		Envío de E-mail	1
Total	555 min	Total	557 min

Tabla 38. Mapa de intervención y tiempos medios de la mediación mixta según resultado.

En la tabla siguiente podemos comprobar el tiempo medio de atención que requiere un proceso restaurativo de Conferencia. Se puede observar los tiempos medios empleados en cada acción profesional ordenados de mayor a menor. Las entrevistas individuales con la persona imputada, la sesión de conferencia y la entrevista individual con la víctima son las tres acciones profesionales con mayor dedicación temporal.

En la conferencia el tiempo de entrevista individual con la persona imputada es ligeramente superior al de la sesión de conferencia.

El tiempo medio invertido para el desarrollo de una conferencia es de 6 horas y 51 minutos.

CONFERENCIA	
CON ACUERDO (N= 8)	\bar{x} TIEMPOS
Entrevista individual con la persona imputada	75
Sesión de conferencia	73
Entrevista individual con la víctima	41
Entrevista individual con otras personas	34
Sesión informativa con víctima	31
Sesión informativa con imputada	27
Entrevista individual con imputada/víctima	25
Coordinación Servicios Sociales	14
Coordinación FISCALIA	13
Coordinación JUZGADO MENORES	11
Informe	11
Contacto telefónico con la víctima	8
Entrevista individual con acompañante/s	8
Sesión informativa con acompañante/s	8
Contacto telefónico con la persona imputada	6
Contacto telefónico con otras personas	5
Sesión informativa con víctima - imputada	5
Contacto telefónico con abogado/a	3
Gestiones	3
Intentos fallidos de contacto telefónico	3
Contacto telefónico con imputada/víctima	3
Coordinación JUZGADO	2
Acompañamiento a diligencias judiciales	1
Envío de carta	1
Envío de E-mail	1
Envío de SMS	1
Total	411 min

Tabla 39. Mapa de intervención y tiempos medios de la conferencia según resultado³³⁶.

³³⁶ Todas las conferencias tuvieron acuerdo como resultado.

En esta tabla podemos comprobar la frecuencia y porcentaje del número de personas mediadoras presentes en los procesos restaurativos. El mayor porcentaje, 69,3%, corresponde a la presencia de dos personas mediadoras, mientras que el siguiente, con 25,7% corresponde a la presencia de una sola persona mediadora. La presencia de cuatro personas mediadoras es muy testimonial, con un 0,4%.

En relación a las personas mediadoras, de forma complementaria a estos datos, podemos saber lo siguiente:

- Domina la pareja de personas mediadoras formadas en las disciplinas de Trabajo Social y Psicología (65%).
- En un solo caso la pareja estuvo formada simultáneamente por un mediador del SMP de Barakaldo y otro del equipo psico-social del Juzgado de Menores de Bilbao, al contener el expediente denuncias cruzadas que fueron tramitadas en los respectivos juzgados.
- Los dos únicos casos con cuatro personas mediadoras fueron mediaciones indirectas y tuvieron este perfil:
 - Conflicto vecinal donde los vecinos se habían grabado y lesionado mutuamente en manos y cabeza. 2 delitos de lesiones y denuncias cruzadas.
 - Mediación indirecta sobre un conflicto de agresiones físicas e insultos entre un grupo de cinco personas durante la noche en un bar de copas. Con dos delitos de lesiones y una falta de lesiones.

Nº personas mediadoras	Frecuencia	Porcentaje
1	124	25,7
2	334	69,3
3	22	4,6
4	2	0,4
Total	482	100,0

Tabla 40. Frecuencia y porcentaje número de personas mediadoras en los procesos restaurativos.

En la tabla siguiente, podemos comprobar la relación entre la existencia de acuerdo y el número de personas mediadoras. Se observa que el porcentaje de acuerdo de dos personas mediadoras (83,2%) es ligeramente mayor que el de una persona (80,6%).

		Existencia de acuerdo		Total
		No	Si	
1	Recuento	24	100	124
	% dentro de Nº de personas mediadoras	19,4%	80,6%	100,0%
	% del total	5,0%	20,7%	25,7%
2	Recuento	56	278	334
	% dentro de Nº de personas mediadoras	16,8%	83,2%	100,0%
	% del total	11,6%	57,7%	69,3%
3	Recuento	7	15	22
	% dentro de Nº de personas mediadoras	31,8%	68,2%	100,0%
	% del total	1,5%	3,1%	4,6%
4	Recuento	0	2	2
	% dentro de Nº de personas mediadoras	,0%	100,0%	100,0%
	% del total	,0%	,4%	,4%
Total	Recuento	87	395	482
	% dentro de Nº de personas mediadoras	18,0%	82,0%	100,0%
	% del total	18,0%	82,0%	100,0%

Tabla 41. Tabla de contingencia Número de personas mediadoras * Existencia de acuerdo.

En la tabla siguiente, podemos comprobar el tiempo transcurrido entre los hechos y el inicio del proceso restaurativo. De acuerdo a los datos, observamos que más de 12 meses, es el tiempo con mayor porcentaje (27,9%), seguido de aquellos procesos donde el tiempo transcurrido se encuentra entre los 3 y 6 meses, con un 24%. En tercer lugar se encuentran con un 19,9% los procesos donde el tiempo transcurrido entre los hechos y el proceso restaurativo es menor de un mes.

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
> 12 meses	136	27,93
7 - 12 meses	76	15,61
3 - 6 meses	117	24,02
1 - 2 meses	61	12,53
< 1 mes	97	19,92
	487	100

Tabla 42. Frecuencia y porcentaje del tiempo transcurrido entre los hechos y el inicio del proceso restaurativo.

En la tabla siguiente podemos comprobar el tiempo que el SMP tiene consigo el expediente desde que lo recibe hasta que se lo devuelve (con acuerdo) al juzgado derivador. El mayor tiempo transcurrido es de menos de un mes, con un 37% de los casos, seguido de entre 1 y 2 meses.

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
> 6 meses	2	0,49
3 - 6 meses	115	28,47
1 - 2 meses	137	33,91
< 1 mes	150	37,13
	404	

Tabla 43. Frecuencia y porcentaje del tiempo entre el inicio del proceso restaurativo y su conclusión con acuerdo³³⁷.

³³⁷ Un proceso restaurativo se entiende iniciado cuando cualquier persona participante firma el consentimiento informado.

3. DATOS Y PERFILES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO

En la tabla siguiente podemos observar el número total de personas que han sido derivadas en el total de expedientes judiciales. Con un porcentaje igual del 39,2 % se sitúan las personas víctimas y las imputadas, siguiéndole con un 14,4% aquellas personas que poseen la condición de doble rol: imputada y víctima. Con el menor porcentaje de 1,2%, se sitúan las personas jurídicas tanto en calidad de imputadas como de víctimas.

Los expedientes judiciales derivados contienen una media de 2,5 personas por expediente.

ROL	Frecuencia	Porcentaje
Víctima	769	39,2
Imputada	768	39,2
Imputada y Víctima	282	14,4
Otras (acompañantes)	119	6,1
Persona jurídica víctima	17	0,9
Persona jurídica imputada	6	0,3
	1961	100,0

Tabla 44. Frecuencia y porcentaje del rol de las personas atendidas por el servicio³³⁸.

³³⁸ Son todas las personas incluidas en los expedientes judiciales (1961), que han sido atendidas, independientemente de haber firmado el consentimiento informado. Se incluyen también aquellas personas que han acudido en calidad de acompañantes.

En la tabla podemos comprobar quienes son las personas jurídicas (cuyo perfil es excluido del perfil de personas físicas atendidas en los procesos restaurativos) y cruzado con la firma del consentimiento informado y rol de participación.

Se puede comprobar la variedad de personas jurídicas participantes en calidad de víctimas o imputadas, destacando que el 26% corresponde a imputadas. El 74 % de las personas jurídicas lo hacen en calidad de víctimas.

De entre el total de personas jurídicas, destacan con el mismo porcentaje de 21,74% las Compañías de Seguros y las Comunidades de Propietarios.

	Imputada		Víctima		Total	
	Firma consentimiento informado		Firma consentimiento informado			
	No	Si	No	Si	Frecuencia	Porcentaje
Asociación de Vecinos-as			1		1	4,35
Ayuntamiento			2	1	3	13,04
Cª de Seguros	2	1	2		5	21,74
Centro de Enseñanza				1	1	4,35
Comunidad de Propietarios-as			1	4	5	21,74
Diputación Foral de Bizkaia				1	1	4,35
Empresa	2				2	8,70
Gasolinera	1		1	1	3	13,04
Institución Protectora de Infancia			1		1	4,35
Tesorería General de la S. Social			1		1	4,35
Total general	5	1	9	8	23	100

Tabla 45. Características de las personas jurídicas * Firma del consentimiento informado.

La siguiente tabla se centra exclusivamente en las personas que aceptaron el proceso restaurativo (1167), con la firma del consentimiento informado. Si atendemos al sexo, el 37,4% son mujeres, mientras que el 62,6% son hombres.

Si nos fijamos en el rol por el que entran en el proceso restaurativo, nos encontramos con un 39,5% de personas imputadas y un 40,2% de personas víctimas. Se atiende un porcentaje de 16,5% de personas con doble rol (persona imputada y víctima) y finalmente se cierra el grupo de personas en calidad de otras personas acompañantes, que suponen el 3,8% de las personas.

En lo que respecta al promedio de personas atendidas en los procesos restaurativos, baja muy ligeramente a 2,4 personas por proceso, frente a la media de 2,5 que encontrábamos en los expedientes judiciales derivados.

			Rol				Total
			Imputada	Imputada y Víctima	Otras	Víctima	
Sexo	Mujer	Recuento	140	63	27	207	437
		% del total	12,0%	5,4%	2,3%	17,7%	37,4%
	Varón	Recuento	321	130	17	262	730
		% del total	27,5%	11,1%	1,5%	22,5%	62,6%
Total		Recuento	461	193	44	469	1167
		% del total	39,5%	16,5%	3,8%	40,2%	100,0%

Tabla 46. Tabla de contingencia de Rol de personas atendidas en los procesos restaurativos * Sexo³³⁹.

³³⁹ Son el número de personas físicas (1167), que han firmado el consentimiento informado y han participado en los procesos restaurativos. El perfil pertenece a este número, quedando excluidas del mismo las personas jurídicas.

En la tabla siguiente, podemos comprobar que el 92,9% de las personas atendidas son españolas. Le sigue las personas procedentes de América Latina que suponen un 4,4% del total, y han sido agrupadas.

		Rol				Total
		Imputada	Imputada y Víctima	Otras	Víctima	
América Latina (nacionalidades agrupadas)	Recuento	13	9	5	24	51
	% del total	1,1%	,8%	,4%	2,1%	4,4%
China	Recuento	0	0	1	3	4
	% del total	,0%	,0%	,1%	,3%	,3%
Española	Recuento	438	178	37	431	1084
	% del total	37,5%	15,3%	3,2%	36,9%	92,9%
Irlandesa	Recuento	1	0	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,0%	,1%
Marroquí	Recuento	4	4	1	4	13
	% del total	,3%	,3%	,1%	,3%	1,1%
Nigeriana	Recuento	1	0	0	2	3
	% del total	,1%	,0%	,0%	,2%	,3%
Rumana	Recuento	4	0	0	4	8
	% del total	,3%	,0%	,0%	,3%	,7%
Senegalesa	Recuento	0	2	0	1	3
	% del total	,0%	,2%	,0%	,1%	,3%
Total	Recuento	461	193	44	469	1167
	% del total	39,5%	16,5%	3,8%	40,2%	100,0%

Tabla 47. Tabla de contingencia de nacionalidad * rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.

En la tabla siguiente, podemos observar el estado civil de las personas participantes. El 33,5% se encuentran solteras, el 30,5% se encuentran casadas y el 15,7% se encuentran divorciadas.

		Rol				Total
		Imputada	Imputada y Víctima	Otras	Víctima	
Casado-a	Recuento	108	79	24	145	356
	% del total	9,3%	6,8%	2,1%	12,4%	30,5%
Divorciado-a	Recuento	81	18	2	82	183
	% del total	6,9%	1,5%	,2%	7,0%	15,7%
En pareja	Recuento	71	21	4	61	157
	% del total	6,1%	1,8%	,3%	5,2%	13,5%
Separado-a	Recuento	20	4	1	21	46
	% del total	1,7%	,3%	,1%	1,8%	3,9%
Soltero-a	Recuento	172	66	13	140	391
	% del total	14,7%	5,7%	1,1%	12,0%	33,5%
Viudo-a	Recuento	9	5	0	20	34
	% del total	,8%	,4%	,0%	1,7%	2,9%
Total	Recuento	461	193	44	469	1167
	% del total	39,5%	16,5%	3,8%	40,2%	100,0%

Tabla 48. Tabla de contingencia de Estado civil * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.

En la tabla podemos conocer la situación ocupacional de las personas participantes. Observamos que el 49,6% de las personas atendidas son trabajadoras por cuenta ajena, seguido de desempleadas con un 18,3% y amas de casa un 6,7%.

		Rol				Total
		Imputada	Imputada y Víctima	Otras	Víctima	
Ama de casa	Recuento	21	11	6	40	78
	% del total	1,8%	,9%	,5%	3,4%	6,7%
Autónoma	Recuento	24	22	3	13	62
	% del total	2,1%	1,9%	,3%	1,1%	5,3%
Baja laboral	Recuento	8	1	0	6	15
	% del total	,7%	,1%	,0%	,5%	1,3%
Cooperativista	Recuento	0	0	0	9	9
	% del total	,0%	,0%	,0%	,8%	,8%
Desempleada	Recuento	118	34	0	62	214
	% del total	10,1%	2,9%	,0%	5,3%	18,3%
Economía sumergida	Recuento	1	0	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,0%	,1%
Empresaria	Recuento	9	5	0	9	23
	% del total	,8%	,4%	,0%	,8%	2,0%
Estudiante	Recuento	14	5	6	29	54
	% del total	1,2%	,4%	,5%	2,5%	4,6%
Funcionaria	Recuento	13	2	1	16	32
	% del total	1,1%	,2%	,1%	1,4%	2,7%
Jubilada	Recuento	34	18	1	39	92
	% del total	2,9%	1,5%	,1%	3,3%	7,9%
No consta	Recuento	1	1	0	1	3
	% del total	,1%	,1%	,0%	,1%	,3%
Prejubilada	Recuento	3	0	1	1	5
	% del total	,3%	,0%	,1%	,1%	,4%
Trabajador-a por cuenta ajena	Recuento	215	94	26	244	579
	% del total	18,4%	8,1%	2,2%	20,9%	49,6%
Total	Recuento	461	193	44	469	1167
	% del total	39,5%	16,5%	3,8%	40,2%	100,0%

Tabla 49. Tabla de contingencia de Situación laboral * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.

En la tabla podemos observar el perfil educativo de las personas atendidas. El mayor porcentaje corresponde a las personas con de estudios primarios, con un 58,4%, seguido de los estudios secundarios con un 33,9%, y en tercer lugar los estudios superiores con un 5,8%. En último lugar con un 1,8% observamos personas que se encuentran sin alfabetizar.

		Rol				Total
		Imputada	Imputada y Víctima	Otras	Víctima	
Estudios Primarios	Recuento	273	123	19	267	682
	% del total	23,4%	10,5%	1,6%	22,9%	58,4%
Estudios Secundarios	Recuento	155	60	13	168	396
	% del total	13,3%	5,1%	1,1%	14,4%	33,9%
Estudios Superiores	Recuento	22	5	12	29	68
	% del total	1,9%	,4%	1,0%	2,5%	5,8%
Sin alfabetizar	Recuento	11	5	0	5	21
	% del total	,9%	,4%	,0%	,4%	1,8%
Total	Recuento	461	193	44	469	1167
	% del total	39,5%	16,5%	3,8%	40,2%	100,0%

Tabla 50. Tabla de contingencia de Nivel educativo * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativo.

En la tabla siguiente, podemos comprobar si entre las personas atendidas hay presencia de drogadicción. Con un 91,4 % destaca negativamente la presencia de drogadicción. El 5% sí presenta actualmente problemas de drogadicción. Un 3,6% de las personas han presentado adicción a las drogas en momentos anteriores.

		Rol				Total
		Imputada	Imputada y Víctima	Otras	Víctima	
Ex-adicto-a	Recuento	13	16	1	12	42
	% del total	1,1%	1,4%	,1%	1,0%	3,6%
No	Recuento	423	172	41	431	1067
	% del total	36,2%	14,7%	3,5%	36,9%	91,4%
Si, actualmente	Recuento	25	5	2	26	58
	% del total	2,1%	,4%	,2%	2,2%	5,0%
Total	Recuento	461	193	44	469	1167
	% del total	39,5%	16,5%	3,8%	40,2%	100,0%

Tabla 51. Tabla de contingencia de Presencia de drogadicción * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos

En la tabla podemos comprobar la presencia de alcoholismo en las personas participantes. El 94,9% de las personas no presenta problemas de alcoholismo, frente al 5,1% que sí lo presenta.

		Rol				Total
		Imputada	Imputada y Víctima	Otras	Víctima	
NO	Recuento	416	190	43	459	1108
	% del total	35,6%	16,3%	3,7%	39,3%	94,9%
SI	Recuento	45	3	1	10	59
	% del total	3,9%	,3%	,1%	,9%	5,1%
Total	Recuento	461	193	44	469	1167
	% del total	39,5%	16,5%	3,8%	40,2%	100,0%

Tabla 52. Tabla de contingencia de Presencia de alcoholismo * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.

En la siguiente tabla podemos comprobar si las personas atendidas presentan alguna patología mental diagnosticada. En el 92,9% de los casos la respuesta es negativa, mientras que sí se presenta patología mental diagnosticada en el 7,1% de los casos.

		Rol				Total
		Imputada	Imputada y Víctima	Otras	Víctima	
NO	Recuento	413	180	44	447	1084
	% del total	35,4%	15,4%	3,8%	38,3%	92,9%
SI	Recuento	48	13	0	22	83
	% del total	4,1%	1,1%	,0%	1,9%	7,1%
Total	Recuento	461	193	44	469	1167
	% del total	39,5%	16,5%	3,8%	40,2%	100,0%

Tabla 53. Tabla de contingencia de Patología mental diagnosticada * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.

En la siguiente tabla comprobamos si entre las personas atendidas han sufrido victimizaciones anteriores. En el 92% de las ocasiones no han sido víctimas. Dentro del 8% de presencia de victimización anterior, un 4,2% corresponde a víctimas que previamente también han sido victimizadas.

		Rol				Total
		Imputada	Imputada y Víctima	Otras	Víctima	
NO	Recuento	436	177	41	420	1074
	% del total	37,4%	15,2%	3,5%	36,0%	92,0%
SI	Recuento	25	16	3	49	93
	% del total	2,1%	1,4%	,3%	4,2%	8,0%
Total	Recuento	461	193	44	469	1167
	% del total	39,5%	16,5%	3,8%	40,2%	100,0%

Tabla 54. Tabla de contingencia de Victimización anterior * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.

En la siguiente tabla comprobamos si las personas atendidas tienen antecedentes penales. Se observa que en el 91,9% de los casos no han existido antecedentes. Destaca que dentro del 8,1% de personas con antecedentes penales, el 6% pertenecen a personas que participan en calidad de imputadas.

		Rol				Total
		Imputada	Imputada y Víctima	Otras	Víctima	
NO	Recuento	391	178	44	459	1072
	% del total	33,5%	15,3%	3,8%	39,3%	91,9%
SI	Recuento	70	15	0	10	95
	% del total	6,0%	1,3%	,0%	,9%	8,1%
Total	Recuento	461	193	44	469	1167
	% del total	39,5%	16,5%	3,8%	40,2%	100,0%

Tabla 55. Tabla de contingencia de Antecedentes penales * Rol de las personas atendidas en los procesos restaurativos.

En la tabla podemos conocer los intereses y necesidades mostradas por las mujeres participantes en los procesos restaurativos. Estos intereses han sido recogidos y codificados por las personas mediadoras a través de la información obtenida de entrevistas y procesos restaurativos. En la tabla observamos que los tres intereses más importantes son acelerar el proceso de resolución del conflicto con un 70%, evitar el juicio con un 64,1% y llegar a un acuerdo con un 41,2%.

	Imputada		Imputada - Víctima		Otras		Víctima		Frecuencias Totales Mujer	Porcentaje Total Mujeres
	F	P	F	P	F	P	F	P		
Acelerar el proceso de resolución del conflicto	105	75	57	90,48	11	40,74	133	64,25	306	70
Evitar el juicio	125	89,29	43	68,25	12	44,44	100	48,31	280	64,1
Llegar a un acuerdo	72	51,43	25	39,68	5	18,52	78	37,68	180	41,2
Ser reparada moralmente (disculpas)	8	5,71	18	28,57	5	18,52	77	37,20	108	24,7
Ser oída	27	19,29	7	11,11	7	25,93	45	21,74	86	19,7
Otros	19	13,57	13	20,63	6	22,22	36	17,39	74	16,9
Ser reparada materialmente (dinero)			8	12,70	3	11,11	45	21,74	56	12,8
Aprendizaje para la otra persona	1	0,71	5	7,94	6	22,22	38	18,36	50	11,4
Obtener beneficios penales	21	15	13	20,63			7	3,38	41	9,4
Protección ante la otra persona	5	3,57	4	6,35	1	3,70	29	14,01	39	8,9
Reconciliarse con la otra persona	11	7,86	5	7,94	2	7,41	19	9,18	37	8,5
Tener mayor participación en el proceso penal	8	5,71	2	3,17	1	3,70	18	8,70	29	6,6
Reparar	19	13,57	4	6,35		0,00			23	5,3
Recuperar la paz vecinal	4	2,86	2	3,17	1	3,70	12	5,80	19	4,3
Asistencia psicológica	5	3,57					5	2,42	10	2,3
Sentirse perdonada	8	5,71					1	0,48	9	2,1
Ser reparada materialmente (otros)			2	3,17			6	2,90	8	1,8
Reconocer los hechos	5	3,57					1	0,48	6	1,4
Vengarse por lo ocurrido							5	2,42	5	1,1
Asistencia social							4	1,93	4	0,9
Evitar reincidir y/o nuevas victimizaciones	1	0,71	1	1,59			1	0,48	3	0,7
Traslado de acuerdos a otras personas							3	1,45	3	0,7
Negociar la reparación material							1	0,48	1	0,2

Tabla 56. Frecuencia y porcentaje de intereses y necesidades de las mujeres participantes en los procesos restaurativos³⁴⁰.

³⁴⁰ F= Frecuencia. P = Porcentaje.

En la tabla siguiente podemos conocer los intereses y necesidades mostradas por los hombres participantes en los procesos restaurativos. Observamos que los tres intereses más importantes corresponden con acelerar el proceso de resolución del conflicto (72,9%), evitar el juicio con un 67,4% y llegar a un acuerdo con un 41,9%.

	Imputada		Imputado - Víctima		Otras		Víctima		Frecuencias Totales Hombres	Porcentaje Totales Hombres
	F	P	F	P	F	P	F	P		
Acelerar el proceso de resolución del conflicto	250	77,88	105	80,77	9	52,94	168	64,12	532	72,9
Evitar el juicio	263	81,93	84	64,62	6	35,29	139	53,05	492	67,4
Llegar a un acuerdo	127	39,56	54	41,54	5	29,41	120	45,80	306	41,9
Obtener beneficios penales	153	47,66	40	30,77			3	1,15	196	26,8
Ser reparada materialmente (dinero)	5	1,56	21	16,15	2	11,76	84	32,06	112	15,3
Ser reparada moralmente (disculpas)	6	1,87	22	16,92	1	5,88	77	29,39	106	14,5
Ser oído	30	9,35	19	14,62	5	29,41	52	19,85	106	14,5
Reparar	88	27,41	16	12,31					104	14,2
Otros	39	12,15	12	9,23	5	29,41	27	10,31	83	11,4
Reconciliarse con la otra persona	38	11,84	7	5,38		0,00	16	6,11	61	8,4
Aprendizaje para la otra persona	7	2,18	2	1,54	2	11,76	48	18,32	59	8,1
Tener mayor participación en el proceso penal	13	4,05	15	11,54	2	11,76	28	10,69	58	7,9
Recuperar la paz vecinal	13	4,05	18	13,85	1	5,88	9	3,44	41	5,6
Sentirse perdonado	30	9,35	5	3,85					35	4,8
Negociar la reparación material	13	4,05	8	6,15			11	4,20	32	4,4
Protección ante la otra persona	2	0,62	3	2,31	3	17,65	21	8,02	29	4
Reconocer los hechos	14	4,36	2	1,54					16	2,2
Vengarse por lo ocurrido	3	0,93	2	1,54			7	2,67	12	1,6
Asistencia psicológica	7	2,18					4	1,53	11	1,5
Traslado de acuerdos a otras personas	3	0,93	1	0,77	2	11,76	2	0,76	8	1,1
Ser reparada materialmente (otros)							7	2,67	7	1
Asistencia social	2	0,62			2	11,76	1	0,38	5	0,7
Evitar reincidir y/o nuevas victimizaciones			1	0,77			1	0,38	2	0,3
Asistencia jurídica	1	0,31					1	0,38	2	0,3

Tabla 57. Frecuencia y porcentaje de intereses y necesidades de los hombres participantes en los procesos restaurativos³⁴¹.

³⁴¹ F= Frecuencia. P = Porcentaje.

En la tabla siguiente podemos observar todos los intereses y necesidades agrupadas, sin distinción de sexo. En el mismo, los tres intereses más mostrados coinciden con los mostrados en hombres y mujeres. Con un 72,07% destaca acelerar el proceso de resolución del conflicto, con un 66,15% evitar el juicio, con un 41% llegar a un acuerdo, con un 20,31% obtener beneficios penales y con un 18,34% ser reparada moralmente.

Si atendemos al rol de la persona participante, observamos que los tres intereses y necesidades mayores de las personas imputadas son, evitar el juicio (84,16%), acelerar el proceso de resolución del conflicto (77,01%), y llegar a un acuerdo (43,17%). En el caso de las víctimas, el mayor interés (64,82%) es acelerar el proceso de resolución del conflicto, seguido de evitar el juicio (50,96%) y llegar a un acuerdo (42,22%). En el caso de roles dobles de imputada y víctima, el mayor interés es, acelerar el proceso de resolución del conflicto, con un 83,9%, evitar el juicio con un 65,8% y llegar a un acuerdo con un 40,95. Atendiendo a los intereses de las personas que participan en calidad de otras, observamos que los intereses son coincidentes en los dos primeros, acelerar el proceso de resolución del conflicto, con un 45,45% y evitar el juicio, con un 40,91%, mientras que en tercer lugar aparece ser oída con un 27,27%.

	Imputada		Imputada – Víctima		Otras		Víctima		Total Frecuencias	Total Porcentaje
	F	P	F	P	F	P	F	P		
Acelerar el proceso de resolución del conflicto	355	77,01	162	83,94	20	45,45	304	64,82	841	72,07
Evitar el juicio	388	84,16	127	65,80	18	40,91	239	50,96	772	66,15
Llegar a un acuerdo	199	43,17	79	40,93	10	22,73	198	42,22	486	41,65
Obtener beneficios penales	174	37,74	53	27,46		0,00	10	2,13	237	20,31
Ser reparada moralmente (disculpas)	14	3,04	40	20,73	6	13,64	154	32,84	214	18,34
Ser oída	57	12,36	26	13,47	12	27,27	97	20,68	192	16,45
Ser reparada materialmente (dinero)	5	1,08	29	15,03	5	11,36	132	28,14	171	14,65
Otros	58	12,58	25	12,95	11	25,00	64	13,65	158	13,54
Reparar	107	23,21	20	10,36		0,00		0,00	127	10,88
Aprendizaje para la otra persona	8	1,74	7	3,63	8	18,18	87	18,55	110	9,43
Reconciliarse con la otra persona	49	10,63	12	6,22	2	4,55	35	7,46	98	8,4
Tener mayor participación en el proceso penal	21	4,56	17	8,81	3	6,82	46	9,81	87	7,46
Protección ante la otra persona	7	1,52	7	3,63	4	9,09	50	10,66	68	5,83
Recuperar la paz vecinal	17	3,69	20	10,36	2	4,55	21	4,48	60	5,14
Sentirse perdonado	38	8,24	5	2,59		0,00	1	0,21	44	3,77
Negociar la reparación material	14	3,04	8	4,15		0,00	13	2,77	35	3
Reconocer los hechos	19	4,12	2	1,04		0,00	1	0,21	22	1,89
Asistencia psicológica	12	2,60		0,00		0,00	9	1,92	21	1,8
Vengarse por lo ocurrido	3	0,65	2	1,04		0,00	12	2,56	17	1,46
Ser reparada materialmente (otros)		0,00	2	1,04		0,00	13	2,77	15	1,29
Traslado de acuerdos a otras personas	3	0,65	1	0,52	2	4,55	5	1,07	11	0,94
Asistencia social	2	0,43		0,00	2	4,55	5	1,07	9	0,77
Evitar reincidir y/o nuevas victimizaciones	1	0,22	2	1,04		0,00	2	0,43	5	0,43
Asistencia jurídica	1	0,22		0,00		0,00	1	0,21	2	0,17

Tabla 58. Frecuencia y porcentaje de intereses y necesidades de las personas participantes en los procesos restaurativos según rol

4. TIPOLOGÍAS DELICTIVAS

En el siguiente apartado vamos a conocer las tipologías delictivas presentes en el SMP, pudiendo observar las tipologías delictivas derivadas directamente por los diferentes juzgados y las que finalmente tuvieron proceso restaurativo.

4.1. TIPOLOGÍAS DELICTIVAS DERIVADAS

En esta tabla se pueden observar los tipos de infracción de falta o delito derivados por los Juzgados durante el periodo de estudio. El 39,63% pertenece a los delitos y el 60,37 a las faltas.

Tipo de infracción	Frecuencia	Porcentaje
Delito	529	39,63
Falta	806	60,37
	1335	

Tabla 59. Frecuencia y porcentaje de infracciones penales derivadas por los Juzgados.

En el gráfico podemos observar la evolución ascendente de la derivación, y al mismo tiempo, cómo durante los dos primeros años hay un número mayor de delitos sobre faltas, disparándose la diferencia inversa a partir del tercer año, con una derivación mayor de faltas.

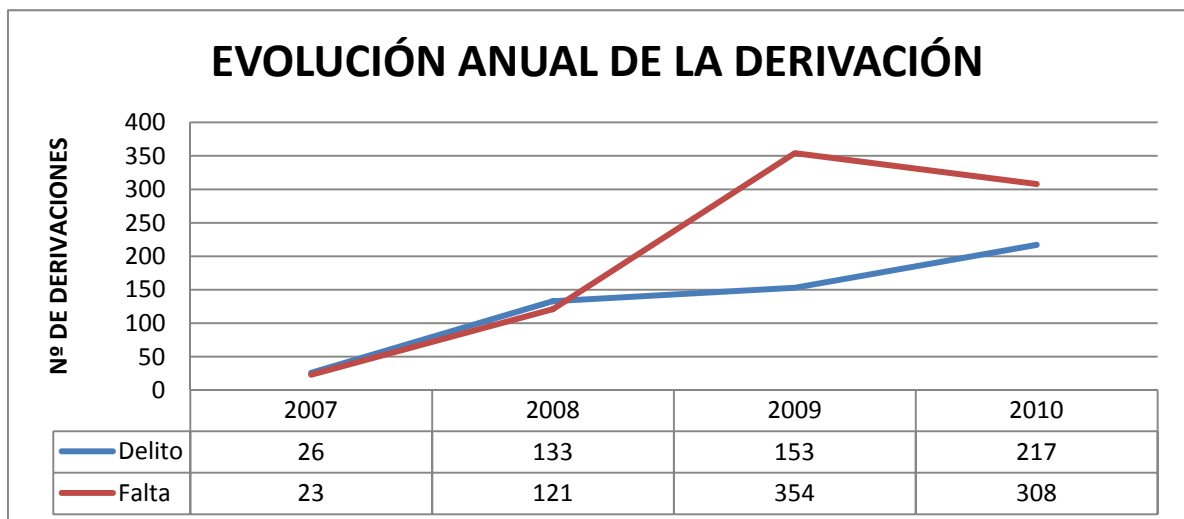


Gráfico 2. Evolución anual de la derivación de tipos de infracción

En la tabla podemos observar las naturalezas jurídicas de los delitos derivados. Predominan los delitos contras las personas, siendo los tres primeros, lesiones 34,78%, lesiones en violencia doméstica 19,09% y daños 9,07%. Destacamos la derivación de 16 delitos de lesiones en violencia de género, que suponen un 3,02% de los casos.

Tipo de infracción		Frecuencia	Porcentaje
Delito	lesiones	184	34,78
Delito	lesiones en violencia doméstica	101	19,09
Delito	daños	48	9,07
Delito	impago de pensiones	32	6,05
Delito	apropiación indebida	19	3,59
Delito	amenazas	18	3,40
Delito	lesiones en violencia de género	16	3,02
Delito	amenazas en violencia doméstica	13	2,46
Delito	hurto	13	2,46
Delito	robo con fuerza	13	2,46
Delito	quebrantamiento de condena	12	2,27
Delito	robo con violencia o intimidación	10	1,89
Delito	estafa	9	1,70
Delito	atentado contra la autoridad, sus agentes y los funcionarios públicos	6	1,13
Delito	allanamiento	4	0,76
Delito	coacciones	4	0,76
Delito	resistencia o desobediencia	4	0,76
Delito	falsedad	3	0,57
Delito	acusación y denuncias falsas y de la simulación de delitos	2	0,38
Delito	desobediencia grave a agentes de la autoridad	2	0,38
Delito	robo y hurto de uso de vehículos	2	0,38
Delito	tenencia, tráfico y depósito de armas, municiones y explosivos	2	0,38
Delito	abandono de niños	1	0,19
Delito	abuso sexual	1	0,19
Delito	amenazas en violencia de género	1	0,19
Delito	coacciones en violencia doméstica	1	0,19
Delito	contra la hacienda pública y contra la seguridad social	1	0,19
Delito	contra la integridad moral	1	0,19
Delito	contra la Seguridad Vial	1	0,19
Delito	detención ilegal	1	0,19
Delito	exhibicionismo y provocación sexual	1	0,19
Delito	homicidio	1	0,19
Delito	injurias en violencia doméstica	1	0,19
Delito	usurpación	1	0,19
		529	

Tabla 60. Frecuencia y porcentaje de delitos derivados por los Juzgados.

En esta tabla podemos conocer las naturalezas jurídicas de las faltas derivadas por los juzgados durante el periodo de estudio. La más frecuente son las lesiones con un 22,33%, seguida de las amenazas con un 15,38% y el incumplimiento de régimen de visitas en un 14,89%

Tipo de infracción		Frecuencia	Porcentaje
Falta	lesiones	180	22,33
Falta	amenazas	124	15,38
Falta	incumplimiento del régimen de visitas	120	14,89
Falta	injurias	85	10,55
Falta	injurias y/o vejaciones injustas	56	6,948
Falta	injurias en violencia doméstica	44	5,459
Falta	coacciones	38	4,715
Falta	amenazas en violencia doméstica	37	4,591
Falta	daños	31	3,846
Falta	maltrato de obra	30	3,722
Falta	lesiones en violencia doméstica	12	1,489
Falta	hurto	10	1,241
Falta	lesiones imprudentes	8	0,993
Falta	coacciones en violencia doméstica	5	0,62
Falta	contra el orden público	5	0,62
Falta	contra los intereses generales	5	0,62
Falta	estafa	4	0,496
Falta	injurias en violencia de género	3	0,372
Falta	apropiación indebida	2	0,248
Falta	vejaciones	2	0,248
Falta	amenazas en violencia de género	1	0,124
Falta	coacciones en violencia de género	1	0,124
Falta	desobediencia grave a agentes de la autoridad	1	0,124
Falta	insultos	1	0,124
Falta	resistencia o desobediencia	1	0,124
		806	

Tabla 61. Frecuencia y porcentaje de faltas derivadas por los Juzgados.

4.2. TIPOLOGÍAS DELICTIVAS CON PROCESO RESTAURATIVO

En la tabla siguiente podemos observar los tipos de infracción atendiendo a su gravedad que han tenido proceso restaurativo. Las faltas predominan con un 61,55% sobre los delitos con un 38,44%

Tipo de infracción	Frecuencia	Porcentaje
Delito	326	38,44
Falta	522	61,55
	848	100

Tabla 62. Frecuencia y porcentaje de infracciones penales con proceso restaurativo.

En el gráfico podemos observar la evolución anual de los tipos de infracción con proceso restaurativo que mantiene la tendencia prácticamente igual con la evolución anual de los tipos de infracción derivados. En el gráfico podemos comprobar que los dos primeros años también son los delitos los tipos de infracción con más procesos restaurativos, disparándose la diferencia opuesta en los dos siguientes años.

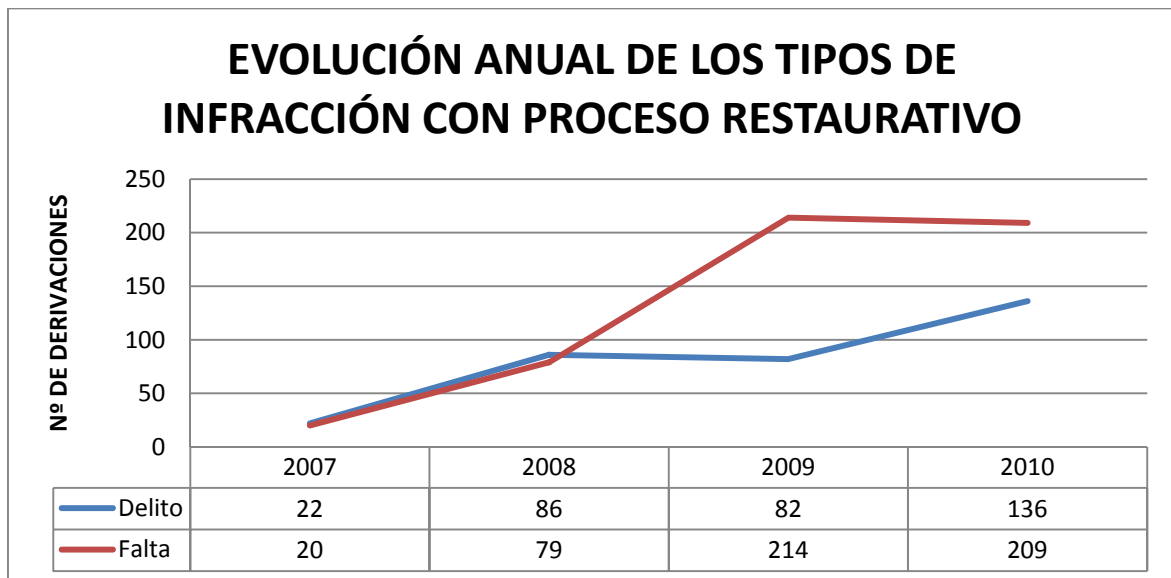


Gráfico 3. Evolución anual de los tipos de infracción con proceso restaurativo

En la tabla podemos observar las naturalezas jurídicas de los delitos con proceso restaurativo. Predominan los delitos contra las personas, siendo los tres primeros, lesiones 35,58%, lesiones en violencia doméstica 21,47% y daños 8,90%. Destacamos la derivación de 16 delitos de lesiones en violencia de género, que suponen un 3,02% de los casos.

Tipo de infracción	Naturaleza Jurídica	Frecuencia	Porcentaje
Delito	lesiones	116	35,58
Delito	lesiones en violencia doméstica	70	21,47
Delito	daños	29	8,90
Delito	impago de pensiones	17	5,21
Delito	apropiación indebida	10	3,07
Delito	amenazas en violencia doméstica	10	3,07
Delito	quebrantamiento de condena	9	2,76
Delito	lesiones en violencia de género	9	2,76
Delito	amenazas	9	2,76
Delito	hurto	7	2,15
Delito	estafa	7	2,15
Delito	robo con fuerza	6	1,84
Delito	robo con violencia o intimidación	3	0,92
Delito	resistencia o desobediencia	3	0,92
Delito	coacciones	3	0,92
Delito	allanamiento	3	0,92
Delito	robo y hurto de uso de vehículos	2	0,61
Delito	falsedad	2	0,61
Delito	acusación y denuncias falsas y de la simulación de delitos	2	0,61
Delito	usurpación	1	0,31
Delito	tenencia, tráfico y depósito de armas, municiones y explosivos	1	0,31
Delito	exhibicionismo y provocación sexual	1	0,31
Delito	detención ilegal	1	0,31
Delito	contra la Seguridad Vial	1	0,31
Delito	contra la hacienda pública y contra la seguridad social	1	0,31
Delito	atentado contra la autoridad, sus agentes y los funcionarios públicos	1	0,31
Delito	amenazas en violencia de género	1	0,31
Delito	abuso sexual	1	0,31
		326	

Tabla 63. Frecuencia y porcentaje de delitos con proceso restaurativo.

En la tabla siguiente, podemos conocer las naturalezas jurídicas de las faltas con proceso restaurativo durante el periodo de estudio. La más frecuente son las lesiones con un 24,14%, seguida del incumplimiento del régimen de visitas con un 14,75% y las amenazas con un 14,37%. En último lugar, podemos observar con 0,19% faltas de amenazas en violencia de género, coacciones en violencia de género, desobediencia grave a agentes de la autoridad, estafa, insultos y resistencia o desobediencia.

Tipo de infracción	Naturaleza Jurídica	Frecuencia	Porcentaje
Falta	lesiones	126	24,14
Falta	incumplimiento del régimen de visitas	77	14,75
Falta	amenazas	75	14,37
Falta	injurias	50	9,58
Falta	injurias y/o vejaciones injustas	36	6,90
Falta	injurias en violencia doméstica	31	5,94
Falta	amenazas en violencia doméstica	27	5,17
Falta	coacciones	26	4,98
Falta	daños	19	3,64
Falta	maltrato de obra	19	3,64
Falta	lesiones en violencia doméstica	9	1,72
Falta	contra el orden público	5	0,96
Falta	coacciones en violencia doméstica	4	0,77
Falta	lesiones imprudentes	4	0,77
Falta	contra los intereses generales	3	0,57
Falta	hurto	3	0,57
Falta	injurias en violencia de género	2	0,38
Falta	amenazas en violencia de género	1	0,19
Falta	coacciones en violencia de género	1	0,19
Falta	desobediencia grave a agentes de la autoridad	1	0,19
Falta	estafa	1	0,19
Falta	insultos	1	0,19
Falta	resistencia o desobediencia	1	0,19
		522	

Tabla 64. Frecuencia y porcentaje de faltas con proceso restaurativo.

5. DATOS SOBRE LOS PROCESOS RESTAURATIVOS

Dedicamos este apartado a realizar un resumen de los procesos restaurativos, la existencia o no del proceso con sus respectivas causas, los tipos de proceso, las personas acompañantes, los acuerdos, sus características y contexto, así como las cláusulas de acuerdo más utilizadas

En la tabla comprobamos que, en el 63,59% de los casos se desarrolló un proceso restaurativo, frente al 36,41% donde no se hizo.

	Frecuencia	Porcentaje
Existe proceso restaurativo	482	63,59
No existe proceso restaurativo	276	36,41
Total	758	100

Tabla 65. Frecuencia y porcentaje de procesos restaurativos existentes.

En la tabla siguiente podemos ver cuáles son las razones por las que los 276 expedientes no tuvieron proceso restaurativo. En ellos destaca en primer lugar, la negativa de la persona imputada con un 34,78%, la de la víctima con un 25,72% y por no poder localizar a la persona imputada en un 13,77%. Observamos que en el 60,50% de los casos las razones están concentradas en la persona imputada. En ese sentido cabe señalar que de acuerdo al protocolo de funcionamiento, la primera gestión se hacía en la mayoría de los casos con la persona imputada.

	Frecuencia	Porcentaje
Por no querer la persona imputada	96	34,78
Por no querer la persona víctima	71	25,72
Por no localizar a la persona imputada	38	13,77
Por no querer la persona víctima-imputada	24	8,70
Por decisión del equipo de mediación	11	3,99
Por no querer ambas partes	6	2,17
Por no localizar a la persona víctima	6	2,17
Por no localizar a la persona víctima-imputada	5	1,81
Por razones judiciales	3	1,09
Por inhibición del órgano judicial	3	1,09
Por decisión unilateral del abogado	2	0,72
Por otros motivos	11	3,99
Total	276	

Tabla 66. Frecuencia y porcentaje de motivos de no inicio del proceso restaurativo.

En esta tabla podemos comprobar que, del número total de procesos restaurativos estudiados, 482, se produjo acuerdo en el 81,9% de los casos.

	Frecuencia	Porcentaje
Con acuerdo	395	81,9
Sin acuerdo	87	18,1
Total	482	100

Tabla 67. Frecuencia y porcentaje del proceso restaurativo.

En la tabla siguiente podemos ver los diferentes tipos de procesos restaurativos desarrollados, donde sobresale el proceso bilateral de mediación víctima – persona ofensora. La mediación directa supone un 50,4%, la indirecta (aquella donde las personas protagonistas no se ven directamente cara a cara) un 40,5%. Existe un interesante porcentaje de 7,1% de casos, donde habiendo empezado como mediación directa, las personas decidieron continuar o acabar de manera indirecta, es decir sin verse cara a cara.

Existen dos casos de mediación que fueron realizados por video conferencia, una de ellas estando la persona imputada en prisión y accediendo al circuito interno de comunicación entre el Centro Penitenciario y el Juzgado. El otro caso se realizó vía Skype³⁴² al encontrarse la persona imputada a una distancia de 800 km, con la denunciante en el SMP de Barakaldo.

El proceso restaurativo por medio de Conferencia supuso un 1,7% del total, donde además de las víctimas y las personas ofensoras acudieron también como participantes personas en calidad de afectadas por los hechos ocurridos (por orden de importancia, familiares, vecinos-as y profesionales de trabajo social).

Si atendemos a la suma de los procesos donde las personas participantes contactaron, al menos, en algún momento (de forma real o virtual), podemos observar que el encuentro dialogado cara a cara se produjo en un 59,6% de los casos.

	Frecuencia	Porcentaje
Mediación directa por videoconferencia	2	0,4
Conferencia	8	1,7
Mediación Mixta	34	7,1
Mediación indirecta	195	40,5
Mediación Directa	243	50,4
	482	100

Tabla 68. Frecuencia y porcentaje de tipo de proceso restaurativo.

³⁴² Software que posibilita comunicaciones de texto, voz y vídeo sobre Internet. Véase <https://www.skype.com/es/> [Consulta: 30/11/2014]

En la siguiente tabla podemos comprobar la relación entre la existencia de acuerdo y la de encuentro dialogado. En ella observamos que aquellos procesos donde se realizó encuentro dialogado cara a cara supusieron un 59,5% de los casos. Si cruzamos el dato con la existencia de acuerdo obtenemos un porcentaje de acuerdo en los que no hubo encuentro del 31,1, frente al 50,8% en los que sí.

			Existencia de encuentro dialogado		Total
			No	Si	
Existencia de acuerdo	No	Recuento	45	42	87
		% dentro de Existencia de acuerdo	51,7%	48,3%	100,0%
		% del total	9,3%	8,7%	18,0%
	Si	Recuento	150	245	395
		% dentro de Existencia de acuerdo	38,0%	62,0%	100,0%
		% del total	31,1%	50,8%	82,0%
Total	Recuento	195	287	482	
	% dentro de Existencia de acuerdo	40,5%	59,5%	100,0%	
	% del total	40,5%	59,5%	100,0%	

Tabla 69. Tabla de contingencia Existencia de acuerdo * Existencia de acuerdo dialogado

En la próxima tabla podemos comprobar los motivos por los que un encuentro dialogado cara a cara no ha podido realizarse. Domina con un 44,62% la negativa de la víctima, un 26,67% la negativa de ambas (víctima y persona ofensora) y un 11,28% por negativa de la persona imputada. En último lugar, se sitúa un solo caso por haberlo desaconsejado la terapeuta de la víctima. Si sumamos las diferentes negativas de la víctima el encuentro dialogado, obtenemos que un 76,42 de los casos la negativa se concentra en la misma.

	Frecuencia	Porcentaje
Negativa de la víctima	87	44,62
Negativa de ambas	52	26,67
Negativa de la persona imputada	22	11,28
Negativa de la imputada-víctima	10	5,13
Orden de alejamiento	7	3,59
Por decisión del equipo de mediación	6	3,08
Imposibilidad por distancia geográfica	4	2,05
Prisión de la persona imputada	4	2,05
Por ingreso psiquiátrico de imputada	2	1,03
Desaconsejado por terapeuta de víctima	1	0,51
Total general	195	100,00

Tabla 70. Frecuencia y porcentaje de motivo de frustración del encuentro dialogado entre partes.

En la tabla siguiente podemos observar si asistieron terceras personas acompañantes a los procesos restaurativos. Lógicamente la conferencia tiene un porcentaje absoluto pues, por concepto, trasciende la mediación bilateral. Un 15.6% de las mediaciones directas tuvieron alguna persona acompañante, mientras que en lado opuesto las mediaciones indirectas tienen un 27,7% donde ha existido alguna persona acompañantes.

Es importante destacar que a pesar de la existencia de personas acompañantes, (una persona en el 100% de los casos), el proceso restaurativo no es considerado Conferencia, pues la presencia no viene determinada por ser una persona invitada en su calidad de afectada en el conflicto, sino como acompañante sentimental de la persona participante y por decisión expresa de la misma.

		Terceras personas acompañantes		Total
		No	Si	
Conferencia	Recuento	0	8	8
	% dentro de Tipo de proceso	,0%	100,0%	100,0%
	% del total	,0%	1,7%	1,7%
Mediación Directa	Recuento	205	38	243
	% dentro de Tipo de proceso	84,4%	15,6%	100,0%
	% del total	42,5%	7,9%	50,4%
Mediación directa por videoconferencia	Recuento	1	1	2
	% dentro de Tipo de proceso	50,0%	50,0%	100,0%
	% del total	,2%	,2%	,4%
Mediación indirecta	Recuento	141	54	195
	% dentro de Tipo de proceso	72,3%	27,7%	100,0%
	% del total	29,3%	11,2%	40,5%
Mediación Mixta	Recuento	26	8	34
	% dentro de Tipo de proceso	76,5%	23,5%	100,0%
	% del total	5,4%	1,7%	7,1%
Total	Recuento	373	109	482
	% dentro de Tipo de proceso	77,4%	22,6%	100,0%
	% del total	77,4%	22,6%	100,0%

Tabla 71. Tabla de contingencia Tipo de proceso restaurativo * Existencia de terceras personas acompañantes.

En esta tabla podemos observar que las personas que más acompañan a las participantes son las madres, con un 19,8%, los vecinos o vecinas con un 12,1% y los padres en un 11%.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MADRE	18	19,8
VECINO	11	12,1
PADRE	10	11
HERMANA	6	6,6
COMPAÑERO SENTIMENTAL	5	5,5
HIJO	5	5,5
INTÉRPRETE	4	4,4
AMIGO	3	3,3
ESPOSA	3	3,3
HIJA	3	3,3
MARIDO	3	3,3
HIJO E HIJA	2	2,2
ABUELA	2	2,2
MUJER CÓNYUGE	2	2,2
SOBRINA	2	2,2
DOCTOR	1	1,1
HIJA Y MARIDO	1	1,1
MADRE Y PADRE	1	1,1
MADRE Y REPRESENTANTE DEPT. INFANCIA	1	1,1
NOVIA	1	1,1
PADRE Y MADRE	1	1,1
PAREJA	1	1,1
PSIQUIATRA	1	1,1
REPRESENTANTE C ^a SEGUROS	1	1,1
REPRESENTANTE DE INFANCIA	1	1,1
TUTORA	1	1,1
YERNO Y MADRE	1	1,1
Total	91	100

Tabla 72. Frecuencias y porcentaje de la codificación del tipo de relación de personas acompañantes.

En la tabla siguiente se puede observar el rol de la persona acompañada en relación al tipo de proceso restaurativo. Teniendo en cuenta el número total de personas atendidas en procesos restaurativos (1167). El número de personas acompañadas (91) suponen un 7,8% del total.

De las 91 personas acompañadas, destaca que las víctimas lo fueron en un 59,3%, frente a al 28,6 % de imputadas. En un 8,8% de los casos ambas personas, imputada y víctima fueron acompañadas.

		PERSONA ACOMPAÑADA				Total
		AMBAS	IMPUTADA	IMPUTADA Y VÍCTIMA	VÍCTIMA	
Conferencia	Recuento	4	0	0	4	8
	% dentro de Tipo de Proceso restaurativo	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
	% del total	4,4%	,0%	,0%	4,4%	8,8%
Mediación Directa	Recuento	3	11	2	18	34
	% dentro de Tipo de Proceso restaurativo	8,8%	32,4%	5,9%	52,9%	100,0%
	% del total	3,3%	12,1%	2,2%	19,8%	37,4%
Mediación directa por videoconferencia	Recuento	0	0	0	1	1
	% dentro de Tipo de Proceso restaurativo	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	% del total	,0%	,0%	,0%	1,1%	1,1%
Mediación indirecta	Recuento	1	14	1	29	45
	% dentro de Tipo de Proceso restaurativo	2,2%	31,1%	2,2%	64,4%	100,0%
	% del total	1,1%	15,4%	1,1%	31,9%	49,5%
Mediación Mixta	Recuento	0	1	0	2	3
	% dentro de Tipo de Proceso restaurativo	,0%	33,3%	,0%	66,7%	100,0%
	% del total	,0%	1,1%	,0%	2,2%	3,3%
Total	Recuento	8	26	3	54	91
	% dentro de Tipo de Proceso restaurativo	8,8%	28,6%	3,3%	59,3%	100,0%
	% del total	8,8%	28,6%	3,3%	59,3%	100,0%

Tabla 73. Tabla de contingencia Tipo de proceso restaurativo * Rol de persona acompañada.

En la siguiente tabla podemos ver qué tipo de relación tienen las personas participantes de los procesos restaurativos. Destaca la relación familiar en un 23,9%, seguida de ex pareja en un 22,4%, y ninguna relación en un 21,6%.

	Frecuencia	Porcentaje
De pareja	7	1,5
Escolar	9	1,9
Otra	9	1,9
Contractual	12	2,5
Laboral	15	3,1
Amistad	24	5,0
Vecinal	79	16,4
Ninguna	104	21,6
Expareja	108	22,4
Familiar	115	23,9
Total	482	100,0

Tabla 74. Frecuencia y porcentaje de la relación de las personas participantes.

En esta tabla podemos comprobar la existencia de denuncias cruzadas en los expedientes judiciales, y el tipo de proceso restaurativo realizado. Comprobamos que hay un 17,2% de casos donde las denuncias fueron cruzadas. El proceso de mediación indirecta es el proceso con un mayor porcentaje de denuncias cruzadas, 8,9%.

		Existencia de denuncias cruzadas		Total
		No	Si	
Conferencia	Recuento	6	2	8
	% del total	1,2%	,4%	1,7%
Mediación Directa	Recuento	206	37	243
	% del total	42,7%	7,7%	50,4%
Mediación directa por videoconferencia	Recuento	2	0	2
	% del total	,4%	,0%	,4%
Mediación indirecta	Recuento	152	43	195
	% del total	31,5%	8,9%	40,5%
Mediación Mixta	Recuento	33	1	34
	% del total	6,8%	,2%	7,1%
Total	Recuento	399	83	482
	% del total	82,8%	17,2%	100,0%

Tabla 75. Tabla de contingencia Tipo de proceso restaurativo * Existencia de denuncias cruzadas.

En la tabla siguiente podemos observar el número de sesiones que requieren los procesos restaurativos. Una sesión de proceso restaurativo corresponde siempre con el número de veces que la persona mediadora se sienta con las personas participantes, bien de forma directa o indirecta. Es diferente de la entrevista. El porcentaje más alto se sitúa en una sesión, con el 42,5%, seguida de dos sesiones con un 25,4% y tres sesiones con un 19,6%. El proceso más largo fue una mediación indirecta de conflictividad vecinal donde se necesitaron 13 sesiones, suponiendo un solo caso con un 0,2% del total.

		Tipo de proceso restaurativo					Total
		Conferencia	Mediación Directa	Mediación directa por videoconferencia	Mediación indirecta	Mediación Mixta	
1	Recuento	7	176	1	20	0	204
	% del total	1,5%	36,7%	,2%	4,2%	,0%	42,5%
2	Recuento	1	32	1	80	8	122
	% del total	,2%	6,7%	,2%	16,7%	1,7%	25,4%
3	Recuento	0	33	0	46	15	94
	% del total	,0%	6,9%	,0%	9,6%	3,1%	19,6%
4	Recuento	0	2	0	28	6	36
	% del total	,0%	,4%	,0%	5,8%	1,3%	7,5%
5	Recuento	0	0	0	12	2	14
	% del total	,0%	,0%	,0%	2,5%	,4%	2,9%
6	Recuento	0	0	0	3	3	6
	% del total	,0%	,0%	,0%	,6%	,6%	1,3%
7	Recuento	0	0	0	1	0	1
	% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	,0%	,2%
8	Recuento	0	0	0	2	0	2
	% del total	,0%	,0%	,0%	,4%	,0%	,4%
13	Recuento	0	0	0	1	0	1
	% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	,0%	,2%
Total	Recuento	8	243	2	193	34	480 ³⁴³
	% del total	1,7%	50,6%	,4%	40,2%	7,1%	100,0%

Tabla 76. Tabla de contingencia Número de sesiones * Tipo de proceso restaurativo.

³⁴³ El programa de base de datos tiene dos registros pertenecientes a las mediaciones indirectas que se encuentran perdidos.

En esta tabla se puede comprobar si ha existido proximidad de residencia entre las personas participantes. En este sentido, la proximidad ha venido determinada por el hecho de compartir un mismo barrio o una distancia en torno a cuatro seis calles, o la mera percepción subjetiva de las personas participantes de sentir a la otra u otras personas próximas geográficamente.

	Frecuencia	Porcentaje
No	261	54,15
Si	221	45,85
Total general	482	100

Tabla 77. Frecuencia y porcentaje de la proximidad de residencia entre las personas participantes.

En la tabla siguiente hemos cruzado el tipo de proceso restaurativo con la existencia de acuerdo. De ello observamos que todas las conferencias llegaron a acuerdo. Que el porcentaje de acuerdo de las mediaciones directas es del 87,7%, mientras que de la indirecta baja al 76,9%. Teniendo en cuenta que el porcentaje de acuerdo total es del 82%, no parece que el tipo de proceso restaurativo esté relacionado con la existencia de acuerdo.

		Existencia de acuerdo		Total
		No	Si	
Conferencia	Recuento	0	8	8
	% dentro de Tipo de proceso restaurativo	,0%	100,0%	100,0%
	% del total	,0%	1,7%	1,7%
Mediación Directa	Recuento	30	213	243
	% dentro de Tipo de proceso restaurativo	12,3%	87,7%	100,0%
	% del total	6,2%	44,2%	50,4%
Mediación directa por videoconferencia	Recuento	1	1	2
	% dentro de Tipo de proceso restaurativo	50,0%	50,0%	100,0%
	% del total	,2%	,2%	,4%
Mediación indirecta	Recuento	45	150	195
	% dentro de Tipo de proceso restaurativo	23,1%	76,9%	100,0%
	% del total	9,3%	31,1%	40,5%
Mediación Mixta	Recuento	11	23	34
	% dentro de Tipo de proceso restaurativo	32,4%	67,6%	100,0%
	% del total	2,3%	4,8%	7,1%
Total	Recuento	87	395	482
	% dentro de Tipo de proceso restaurativo	18,0%	82,0%	100,0%
	% del total	18,0%	82,0%	100,0%

Tabla 78. Tabla de contingencia Tipo de proceso restaurativo * Existencia de acuerdo.

En la tabla siguiente podemos comprobar el contenido de los acuerdos construidos en los procesos restaurativos. Los acuerdos restaurativos contienen varias cláusulas y su contenido ha sido agrupado por categorías construidas por la persona mediadora. Sobre el total de 395 acuerdos, se constata que el 91,39% de los mismos contienen renuncia a acciones civiles y penales, un 66,33% disculpas formales, un 60% compromiso de que los hechos no vuelvan a ocurrir y un 42,28% declaración de respeto mutuo. En último lugar se sitúa con un 0,51% la donación de dinero o bienes a instituciones benéficas.

	Frecuencia	Porcentaje (sobre 395 acuerdos)
Renuncia a acciones civiles y penales	361	91,39
Disculpas formales	262	66,33
Compromiso de que los hechos no vuelvan a ocurrir	237	60,00
Respeto mutuo	167	42,28
Pago a la víctima	106	26,84
Tratamiento psico-social	66	16,71
Compromiso por el diálogo	59	14,94
Realización de trabajos de reflexión por escrito	19	4,81
Servicios comunitarios	14	3,54
Retirada de la denuncia	11	2,78
Donación de dinero o bienes a instituciones benéficas	2	0,51

Tabla 79. Frecuencia y porcentaje de los contenidos de los acuerdos.

5.1. EJEMPLOS DE CLÁUSULAS DE ACUERDO DE REPARACIÓN³⁴⁴

A continuación ofrecemos algunos ejemplos ilustrativos de contenidos de los acuerdos de reparación, siguiendo las categorías mostradas en la tabla anterior.

Renuncia a acciones civiles y penales

- Cuarto. Doña, a tenor de las acciones y compromisos suscritos en los apartados anteriores, renuncia a las acciones civiles y penales que pudiera corresponderle por los hechos objeto de autos, dando por solucionado el conflicto habido entre ambos.
- D. , a tenor de las acciones y compromisos suscritos en los apartados anteriores y, una vez verificado el cumplimiento del punto anterior, renuncia a las acciones civiles que pudieran corresponderle por los hechos objeto de autos, dando por solucionado el conflicto existente entre ambos.

Disculpas formales

- Primero. Que D..... pide disculpas a Doña por lo ocurrido, siendo estas aceptadas por ella.
- Segundo. Asimismo, D^o se disculpa ante D por su comportamiento durante la riña. Doña acepta las disculpas de

Compromiso de que los hechos no vuelvan a ocurrir

- Todas las personas aquí presentes expresan su convencimiento de que hechos de esta naturaleza no vuelvan a volver a ocurrir, de tal manera que se expresan respeto mutuo si coincidieran de forma accidental.
- Todas las personas aquí presentes expresan su compromiso de que hechos de esta naturaleza no vuelvan a ocurrir, para lo cual se comprometen a mantener una actitud cívica y de respeto en las ocasiones que por azar pudieran coincidir, así como a abstenerse de interferirse en sus respectivas vidas.
- D., Dña. y D., expresan su compromiso de que hechos de esta naturaleza no vuelvan a ocurrir, para lo cual se comprometen a mantener una actitud cívica y de respeto en las ocasiones que por azar pudieran coincidir, así como a abstenerse de interferir en sus vidas. La Sra. y el Sr. se adhieren a este compromiso.

³⁴⁴ Son redactadas por la persona mediadora inmediatamente después de haber llegado al final de la sesión. La redacción es revisada siempre por la persona jurista del equipo.

Respeto mutuo

- Tanto como reconocen que su conducta no fue adecuada, ambos reconocen que fue un fallo y se comprometen a mantener en el futuro en todo momento una relación de respeto mutuo y a resolver las cuestiones que, por razón de convivencia, pudieran surgir entre ambos de forma civilizada.
- Dña. y D....., en interés del menor, se comprometen a mantener en todo momento, sin perjuicio de la disparidad de criterios que en ocasiones puedan mantener, una relación de respeto mutuo y a resolver las cuestiones relativas a la menor de forma civilizada directamente manteniendo a al margen de la conflictiva que pueda plantearse.
- Dña..... y D. en interés de las menores, se comprometen a mantener en todo momento, sin perjuicio de la disparidad de criterios que en ocasiones puedan mantener, una relación de respeto mutuo y a resolver las cuestiones relativas a las menores de forma civilizada, bien directamente o a través de la intervención de sus letrados. En este sentido, se comprometen de forma periódica a realizar reuniones conjuntas de toda la familia donde puedan escuchar a sus hijas y escucharse ellos mismos.
- Segundo. D. y D. se comprometen a no reincidir en este tipo de comportamientos, a mantener una actitud de respeto entre ellos, a no interferirse en sus respectivas vidas, salvo para ofrecerse ayuda mutua, en caso de que lo precisaran y a priorizar el diálogo como forma de resolver futuros conflictos.
- Primero. D. pide disculpas formales a los agentes y de la Policía Municipal de por el comportamiento desarrollado el día de los hechos, así como por los perjuicios que del mismo se hubieran derivado para éstos. Los agentes aludidos aceptan las disculpas. D. reconoce expresamente lo inadecuado de su comportamiento el momento de los hechos, señalando que el estado personal que presentaba en ese momento condicionó, aunque no fuera de manera intencionada, la actitud mantenida hacia los agentes de la autoridad. Asimismo, agradece expresamente la disposición de los agentes al diálogo. Los agentes señalan que a pesar de la experiencia negativa que les ha llevado a conocerse, tras el diálogo mantenido, reconocen facetas de..... que mejora la consideración inicial que de él tenían.

Pago a la víctima

- Cuarto. Que D. se compromete a pagar la cantidad de 900 € (novecientos euros) a D. en concepto de indemnización por las lesiones ocasionadas. La forma de pago será la siguiente: se ingresará, en el plazo de cinco días, en la cuenta corriente de, entregándose al Servicio de Mediación Penal el documento bancario en donde conste dicho ingreso.
- D. se compromete a reparar económicamente a D. con la cuantía de dos mil euros (2.000,00 €), en el plazo de siete días contados a partir de la fecha de la

firma de la presente acta, en la cuenta que al efecto designa el sr, correspondiente a la entidad bancaria BBK, nº.....

- se compromete a aportar al servicio de mediación penal certificado del ingreso bancario realizado, para su justificación al juzgado.
- Dº repara económicamente a, por los perjuicios causados, mediante la entrega en metálico al sr a la firma de la presente acta, y en las dependencias del servicio de mediación, de la cantidad de dos mil doscientos euros (2.200€).
- Dº..... se compromete a reparar económicamente a D. por los perjuicios causados con la cuantía de ochocientos once euros (811,00 €). Dicha reparación se llevara a cabo de manera fraccionada, mediante cuatro pagos de doscientos dos euros con setenta y cinco céntimos (202,75 €), a realizar dentro de los diez primeros días de los próximos meses de diciembre de 2010, enero, febrero y marzo de 2011, en la cuenta de titularidad del Sr..... correspondiente a la BBK.

Tratamiento psico-social

- Tercero. Que D..... se compromete a seguir un tratamiento ambulatorio en el Módulo Psico-Social de, hasta superar su dependencia a la cocaína. Este tratamiento comenzará una vez que D. obtenga el alta hospitalaria, ya que actualmente está ingresado en la Clínica
- Cuarto. Quese compromete a mostrar a su madre y a su hermanolos resultados de las analíticas de consumos que periódicamente se le realicen en el Módulo Psico-Social.
- Quese compromete a participar en el programa de Inserción Socio-laboral de la Asociación de Ayuda a Excluidos Sociales “.....” deEste programa se desarrolla de lunes a viernes en horario de 9:00 a 13:00. En principio el programa se extiende hasta junio de 2008, siendo prorrogable en función de las necesidades personales.
- Segundo. D.se compromete a no reincidir en este tipo de comportamientos, para lo cual reitera su compromiso de continuar el tratamiento de deshabituación de tóxicos iniciado en el Centro de Salud Mental de.....y que continuará, previa gestión desde los Servicios Sociales de, en coordinación con el CSM referido, en comunidad terapéutica privada, en el Centro Terapéutico de, sito en la provincia degestionado por la Asociación....., con fecha de ingreso prevista para la primera semana de marzo y una duración aproximada de tratamiento de seis a nueve meses.
- En este sentido, Dña se compromete a solicitar en el plazo máximo de una intervención socioeducativa en los Servicios Sociales de Base decon los que actualmente se encuentra en contacto, reafirmandose en su compromiso de iniciar y colaborar con las propuestas que, desde el programa de intervención social del Ayuntamiento de, se realicen en relación a su unidad familiar, en aras a poner en práctica nuevas herramientas y pautas educativas que le ayuden en la crianza de sus hijos.

- En la fase de la reunión en que cada miembro de la familia expone lo que cada uno necesita para lograr un mayor bienestar, los padres explican que estarían muy agradecidos si consiguieran apoyo psicológico para sus dos hijas menores,y, por las consecuencias que pueden tener en su desarrollo madurativo determinadas experiencias traumáticas que vivieron en los años en que ellos no estuvieron presentes, por lo que harán una solicitud explícita a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de de quienes ya están recibiendo apoyo social y familiar.
- Tercero. D., ante el reconocimiento de la dificultad que está encontrando en determinados momentos en la educación de su hija adolescente, se compromete a acudir a un programa ofrecido por la Asociación.....para adquirir estrategias y habilidades que incidan en el desarrollo de sus funciones parentales de la forma más adecuada posible.
- El programa “.....” es un método de comunicación que persigue, fortalecer las relaciones familiares, la comunicación y la disciplina intrafamiliar. Subvencionado por el, es llevado a cabo durante cinco sesiones de forma periódica. D.se compromete a facilitar el justificante de asistencia a dicho programa al Servicio de Mediación Penal.
- Quinto. La familia acepta la invitación de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de, presentes en la reunión de continuar el proceso de intervención socio-educativo que se estaba llevando.
- Tercero. De cara a poder atender las necesidades de Dña, ambos manifiestan estar en contacto con los servicios sociales de....., al objeto de solicitar la valoración del grado de dependencia de Dñay su ingreso en centro residencial para personas mayores, información ésta contrastada desde este servicio con los servicios sociales aludidos, desde donde refieren estar tramitando y gestionando la petición cursada.
- Don, se compromete a acudir al programa de tratamiento psicológico de los Servicios Sociales de.....en el plazo de un mes a contar desde la firma de este acuerdo. A tal efecto se compromete a aportar a este Servicio el certificado de haber acudido a la cita correspondiente y haber comenzado el tratamiento.
- Tercero. D.continuará con el tratamiento psiquiátrico prescrito por el Doctordel CSM de De forma mensual y durante un año,se compromete a comunicar mediante escrito oficial sellado y firmado por el Doctor..... el cumplimiento de dicho tratamiento a la víctima. Esta comunicación se hará a través de envió postal por parte del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo.

Compromiso por el diálogo

- Segundo. D.se compromete a mantener una actitud de respeto en los encuentros o contactos futuros que de manera voluntaria quisieran entablar y a abordar la resolución de las divergencias o disparidad de opiniones que en su momento pudieran surgir, a través del diálogo, sentando las bases para una mejor relación familiar en el futuro, compromisos estos a los que se adhiere
 - Tercero. Ambos asumen igualmente el compromiso de futuro de canalizar cualquier cuestión o dificultad que pudiera suscitarse entre ellos, a través del diálogo.
- Segundo. D..... y Dª..... a pesar de lo anteriormente expuesto, que no conviven juntos desde su infancia por razones familiares y que su relación se limita a esporádicos contactos cuando.....vuelve al domicilio familiar para pasar unos días de vacaciones, al igual que en esta ocasión, se trasladan su afecto y desean aprovechar el proceso de diálogo proporcionado para consensuar y establecer de cara a futuro las bases de su relación, que les permita un trato más saludable y satisfactorio y evite la reiteración de este tipo de conductas. En concreto:
 - Ambos asumen el compromiso de mantener una actitud de respeto hacia el otro, en el sentido más amplio de la palabra, absteniéndose de realizar comentarios o actitudes que puedan interpretarse como vejatorias, irrespetuosas o despreciativas, incluyendo en tales ignorar las interpelaciones respetuosas del otro.
 - De igual manera asumen el compromiso de tratar de expresar y reivindicar las propias necesidades y derechos de una forma más serena, en un marco comunicativo contrario a la agresión, la imposición y la dominación.

Realización de trabajos de reflexión por escrito

- Primero. Doñapide disculpas formales por escrito a Doñapor los hechos sucedidos. Doñaacepta estas disculpas.
- Primero. D.....y D.una vez expuestas sus diferentes visiones sobre el conflicto habido, lamentan los hechos sucedidos y los perjuicios derivados para ambos. Por otra parte, D., solicita disculpas formales por escrito al Sr., quien las acepta.

Servicios comunitarios

- Tercero. D.se compromete a realizar trabajos de voluntariado de componente social, en entidad social por concretar, a iniciar en un plazo máximo de un mes desde la fecha de firma de la presenta acta y con una duración mínima de 10 horas, de los cuales aportará al Servicio de Mediación Penal acreditación de su cumplimiento, para su remisión al Juzgado.

- Tercero. D.....se compromete a colaborar como voluntario con organización con fines sociales, en las tareas que le sean encomendadas, con una duración no inferior a 20 horas y de cuyas características y cumplimiento informará debidamente al Juzgado.
- Tercero. D.se compromete a colaborar como voluntario, con entidades u organizaciones sin ánimo de lucro que presten servicios a la comunidad de su elección, colaboración ésta que iniciará en el plazo de un mes desde la firma del presente acta, con una duración de 40 horas y de la que aportará acreditación al Juzgado.

Retirada de la denuncia

- Quinto. Dñay D.se comprometen a retirar la denuncia que interpusieron en el Juzgado de Menores contradando también por resuelto el conflicto que tuvieron con la menor.
- Tercero. Donsolicita, mediante el presente escrito, que sea retirada la denuncia por maltrato que interpuso contra Don
- Cuarto.- D.se compromete a retirar la denuncia interpuesta, dando por resuelto el conflicto originado entre ambos.

Donación de dinero o bienes a instituciones benéficas

- Tercero. D.se compromete a ingresar la cantidad de trescientos Euros (300 €) en una Organización No Gubernamental que trabaje con Infancia en situación de desprotección o riesgo para así compensar los daños ocasionados por el hecho denunciado. El pago se realizará a través de un ingreso bancario durante la primera semana de septiembre de 2008, aportándose copia del justificante en el Servicio de Mediación Penal.
- Cuarto. Dse compromete a abonar a la Asociación Contra, como reparación simbólica, la cantidad de trescientos euros (300,00 €). Dicha cantidad será abonada mediante ingreso bancario anónimo en la cuenta de la referida asociación en los primeros cinco días del próximo mes de junio, con la correspondiente aportación de justificante bancario.

6. CONSECUENCIAS PENALES DE LOS ACUERDOS

En la tabla siguiente podemos observar las consecuencias penales que han tenido los procesos restaurativos tras su vuelta al juzgado correspondiente. Es preciso señalar que el programa de gestión de datos contiene un total de 131 expedientes donde se han recogido las resoluciones judiciales. En este sentido, es preciso atender que el número de autos y sentencias que han generado esos 131 expedientes (principalmente por su multiplicidad de tipologías delictivas) ha generado 267 autos y sentencias.

En el 60,30% de los casos se han producido sentencias absolutorias; En el 44,19% de los casos sobreseimientos provisionales, y en el 38,95% se ha aplicado la atenuante muy cualificada por reparación del daño.

	Frecuencia	Porcentaje (sobre 267 sentencias)
Sentencia absolutoria	161	60,30
Sobreseimiento provisional	118	44,19
Aplicación de atenuante muy cualificada	104	38,95
Archivo definitivo	67	25,09
Conformidad	58	21,72
Sustitución de la pena solicitada	20	7,49
Modificación de la calificación	16	5,99
Aplicación de atenuante simple	11	4,12
Ninguna	9	3,37
Aplicación de eximente incompleta	3	1,12
Sobreseimiento libre	2	0,75
Suspensión de la pena	1	0,37

Tabla 80. Frecuencia y porcentaje, consecuencias penales en expediente con acuerdo.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

Los datos del seguimiento y evaluación fueron recogidos en entrevistas telefónicas realizadas por las personas mediadoras del equipo del SMP de Barakaldo, siendo siempre diferentes de la personas que habían facilitado el proceso restaurativo, para generar más confianza y libertad en las respuestas.

Las preguntas de seguimiento y evaluación fueron realizadas en un periodo concreto, cuando así fue determinado en los respectivos acuerdos, o en el transcurso de un periodo de tiempo de dos a cuatro meses transcurridos desde la firma del acuerdo.

El número de respuestas a la pregunta sobre el cumplimiento del acuerdo es de 414 personas, mientras que el resto de variables de seguimiento y evaluación corresponde con un número de 357 personas.

Los contactos telefónicos se prolongaban por un tiempo medio de 15 minutos, habiéndose realizado en ocho casos entrevistas individuales con las personas implicadas. De esas ocho entrevistas, cinco correspondieron a entrevistas con personas imputadas para valorar el cumplimiento y evolución del tratamiento terapéutico. Las tres restantes correspondieron a entrevistas individuales con personas víctimas a petición de las mismas.

De entre las respuestas consignadas con el valor NS/NC (no sabe/no contesta), nos encontramos al menos a 67 personas con quien no se pudo contactar telefónicamente tras tres intentos por parte de la persona mediadora.

En la siguiente tabla, podemos comprobar la percepción de que el acuerdo construido en el proceso restaurativo haya sido cumplido. Destaca con un 61,6% la percepción de que el acuerdo se ha cumplido totalmente. Un 2,9% de las respuestas consideran que el acuerdo no se ha cumplido.

			Cumplimiento del acuerdo				Total
			No	NS/NC	Parcialmente	Totalmente	
Rol	Imputada	Recuento	4	42	15	103	164
		% del total	1,0%	10,1%	3,6%	24,9%	39,6%
	Imputada y Víctima	Recuento	2	11	4	48	65
		% del total	,5%	2,7%	1,0%	11,6%	15,7%
	Otras	Recuento	0	9	0	6	15
		% del total	,0%	2,2%	,0%	1,4%	3,6%
	Víctima	Recuento	6	51	15	98	170
		% del total	1,4%	12,3%	3,6%	23,7%	41,1%
Total		Recuento	12	113	34	255	414
		% del total	2,9%	27,3%	8,2%	61,6%	100,0%

Tabla 81. Tabla de contingencia de Rol * Percepción del cumplimiento del acuerdo³⁴⁵.

En esta tabla podemos observar la percepción de las personas entrevistadas con la resolución del conflicto que les atañe. Para el 51,8% el conflicto se ha resuelto totalmente, mientras que para el 17,9% se ha resuelto parcialmente. Un 4,2% de personas consideran que el conflicto no se ha resuelto.

			Percepción resolución del conflicto				Total
			No	NS/NC	Parcialmente	Totalmente	
Rol	Imputada	Recuento	5	32	22	79	138
		% del total	1,4%	9,0%	6,2%	22,1%	38,7%
	Imputada y Víctima	Recuento	4	9	10	38	61
		% del total	1,1%	2,5%	2,8%	10,6%	17,1%
	Otras	Recuento	0	8	2	4	14
		% del total	,0%	2,2%	,6%	1,1%	3,9%
	Víctima	Recuento	6	44	30	64	144
		% del total	1,7%	12,3%	8,4%	17,9%	40,3%
Total		Recuento	15	93	64	185	357
		% del total	4,2%	26,1%	17,9%	51,8%	100,0%

Tabla 82. Tabla de contingencia Rol * Percepción de resolución del conflicto

³⁴⁵ Como se ha señalado a lo largo del estudio, hemos trabajado con los datos existentes en la base de datos del servicio. En este ítem observamos que hay 414 respuestas recogidas, siendo el resto de 57 menos.

En esta tabla podemos observar la percepción de las personas entrevistadas en torno a la contribución que el proceso restaurativo haya tenido para la pacificación del conflicto o las relaciones, cuando las había. El 63,3% de las respuestas consideran que sí ha contribuido, mientras que la respuesta negativa corresponde a un 6,7%.

			Contribución a la pacificación del conflicto/relaciones			Total
			No	NS/NC	Si	
Rol	Imputada	Recuento	6	37	95	138
		% del total	1,7%	10,4%	26,6%	38,7%
	Imputada y Víctima	Recuento	6	9	46	61
		% del total	1,7%	2,5%	12,9%	17,1%
	Otras	Recuento	0	8	6	14
		% del total	,0%	2,2%	1,7%	3,9%
	Víctima	Recuento	12	53	79	144
		% del total	3,4%	14,8%	22,1%	40,3%
Total		Recuento	24	107	226	357
		% del total	6,7%	30,0%	63,3%	100,0%

Tabla 83. Tabla de contingencia Rol * Contribución a la pacificación del conflicto/relaciones

En la siguiente tabla podemos comprobar el grado de satisfacción que tienen las personas con la resolución judicial que ha dictado el Juzgado en el caso por el que acudieron al Juzgado. En ese sentido, comprobamos que la satisfacción es alta en el 44% de las personas entrevistadas. En esta tabla comprobamos que la respuesta NS/NC, es mucho mayor que en las anteriores (43,1%) coincidente con el desconocimiento de la resolución judicial.

			Grado de satisfacción con la resolución judicial				Total
			Alta	Baja	Media	NS/NC	
Rol	Imputada	Recuento	67	9	10	52	138
		% del total	18,8%	2,5%	2,8%	14,6%	38,7%
	Imputada y Víctima	Recuento	29	1	5	26	61
		% del total	8,1%	,3%	1,4%	7,3%	17,1%
	Otras	Recuento	3	0	1	10	14
		% del total	,8%	,0%	,3%	2,8%	3,9%
	Víctima	Recuento	58	9	11	66	144
		% del total	16,2%	2,5%	3,1%	18,5%	40,3%
Total		Recuento	157	19	27	154	357
		% del total	44,0%	5,3%	7,6%	43,1%	100,0%

Tabla 84. Tabla de contingencia Rol * Grado de satisfacción con la resolución judicial.

En la tabla siguiente podemos comprobar cuál es el grado de satisfacción de las personas entrevistadas con el proceso restaurativo. Encontramos con un 62,7% una satisfacción alta, media en el 10,4% y baja en el 2%.

			Satisfacción con el proceso restaurativo				Total
			Alta	Baja	Media	NS/NC	
Rol	Imputada	Recuento	90	4	13	31	138
		% del total	25,2%	1,1%	3,6%	8,7%	38,7%
	Imputada y Víctima	Recuento	46	0	8	7	61
		% del total	12,9%	,0%	2,2%	2,0%	17,1%
	Otras	Recuento	5	0	1	8	14
		% del total	1,4%	,0%	,3%	2,2%	3,9%
	Víctima	Recuento	83	3	15	43	144
		% del total	23,2%	,8%	4,2%	12,0%	40,3%
Total		Recuento	224	7	37	89	357
		% del total	62,7%	2,0%	10,4%	24,9%	100,0%

Tabla 85. Tabla de contingencia Rol * Grado de satisfacción con el proceso restaurativo.

En la siguiente tabla podemos comprobar el grado de satisfacción de las personas entrevistadas con el resultado del proceso restaurativo. Observamos que en el 59,1% de las personas, la satisfacción con el resultado es alta, media en el 12,6% y baja en el 3,4%.

			Satisfacción con el resultado del proceso restaurativo				Total
			Alta	Baja	Media	NS/NC	
Rol	Imputada	Recuento	87	3	17	31	138
		% del total	24,4%	,8%	4,8%	8,7%	38,7%
	Imputada y Víctima	Recuento	40	3	10	8	61
		% del total	11,2%	,8%	2,8%	2,2%	17,1%
	Otras	Recuento	5	0	1	8	14
		% del total	1,4%	,0%	,3%	2,2%	3,9%
	Víctima	Recuento	79	6	17	42	144
		% del total	22,1%	1,7%	4,8%	11,8%	40,3%
Total		Recuento	211	12	45	89	357
		% del total	59,1%	3,4%	12,6%	24,9%	100,0%

Tabla 86. Tabla contingencia Rol * Grado de satisfacción con el resultado del proceso restaurativo.

En la siguiente tabla comprobamos el grado de satisfacción con el servicio de las personas entrevistadas. Observamos que el 70,3% tiene una satisfacción alta, un 3,6% la satisfacción es media y un 1,4% la satisfacción es baja.

			Satisfacción con el servicio				Total
			Alta	Baja	Media	NS/NC	
Rol	Imputada	Recuento	100	2	5	31	138
		% del total	28,0%	,6%	1,4%	8,7%	38,7%
	Imputada y Víctima	Recuento	51	0	2	8	61
		% del total	14,3%	,0%	,6%	2,2%	17,1%
	Otras	Recuento	6	0	0	8	14
		% del total	1,7%	,0%	,0%	2,2%	3,9%
	Víctima	Recuento	94	3	6	41	144
		% del total	26,3%	,8%	1,7%	11,5%	40,3%
Total		Recuento	251	5	13	88	357
		% del total	70,3%	1,4%	3,6%	24,6%	100,0%

Tabla 87. Tabla de contingencia Rol * Grado de satisfacción con el servicio.

En la siguiente tabla podemos observar las ventajas percibidas por las personas entrevistadas durante la fase de seguimiento. Destaca que el 31,29% de las personas encuestadas no encuentran ninguna ventaja concreta a su participación en el proceso restaurativo. La siguiente ventaja percibida, con un 13,32%, corresponde con el hecho de que se haya podido hablar directamente y con profundidad con la otra persona. En tercer lugar encontramos la ventaja, con un 12,26%, de que se haya conseguido una reparación eficaz y justa.

(249 personas) (474 respuestas)	Imputada		Imputada y Víctima		Otras		Víctima		F (total)	P (total)
	F	P	F	P	F	P	F	P		
El conflicto se ha resuelto de forma integral, más allá del hecho denunciado	8	4,55	5	5,21	1	5,88	6	3,26	20	4,23
Ha permitido a la persona participante decidir la manera de resolver el conflicto	17	9,66	15	15,63	1	5,88	13	7,07	46	9,73
Ha permitido la reconciliación con la otra persona	5	2,84		0,00			3	1,63	8	1,69
Ha servido para cambiar la percepción que se tenía sobre el hecho denunciado		0,00		0,00			3	1,63	3	0,63
Ha servido para cambiar la percepción que se tenía sobre la otra persona	4	2,27	8	8,33			11	5,98	23	4,86
Ha servido para poder ayudar a la otra persona	1	0,57	2	2,08			8	4,35	11	2,33
Mayor compromiso de las partes en los acuerdos	3	1,70	1	1,04			1	0,54	5	1,06
Ninguna	52	29,55	19	19,79	9	52,94	68	36,96	148	31,29
Otras ³⁴⁶	18	10,23	10	10,42	3	17,65	20	10,87	51	10,78
Se ha conseguido una reparación eficaz y rápida	22	12,50	18	18,75	1	5,88	17	9,24	58	12,26
Se ha logrado disminuir la pena	9	5,11	3	3,13				0,00	12	2,54
Se ha podido hablar directamente y con profundidad con la otra persona	25	14,20	14	14,58	1	5,88	23	12,50	63	13,32
Se han reducido los niveles de ansiedad y de tensión interna	5	2,84	1	1,04	1	5,88	6	3,26	13	2,75
Se han tenido en cuenta las emociones de las personas implicadas	5	2,84		0,00			5	2,72	10	2,11
Tener que enfrentarse con la otra persona	2	1,14		0,00				0,00	2	0,42
									473	100,00

Tabla 88. Frecuencias y porcentajes de las ventajas percibidas del proceso restaurativo

³⁴⁶ La categoría Otras representa opciones que sólo aparecieron una vez en las personas entrevistadas.

En la siguiente tabla comprobamos las desventajas que las personas entrevistadas perciben tras su participación en el proceso restaurativo. La respuesta con mayor porcentaje (81,63%) es que no existió ninguna desventaja. Le sigue el hecho de que ha supuesto un importante desgaste emocional, con un 3,5%.

(241 personas) (343 respuestas)	Imputada		Imputada y Víctima		Otras		Víctima		F (total)	P (total)
	F	P	F	P			F	P		
Descripción desventajas	F	P	F	P			F	P		
Con la mediación se alarga más el proceso judicial	3	2,29					1	0,71	4	1,17
Ha existido presión para que se acuda a la mediación	1	0,76						0,00	1	0,29
Ha existido presión para que se tomen determinados acuerdos		0,00					1	0,71	1	0,29
Ha sido muy difícil llegar a acuerdos	1	0,76					4	2,84	5	1,46
Ha supuesto tener que revivir los hechos	3	2,29					5	3,55	8	2,33
Ha supuesto un importante desgaste emocional	6	4,58	2	3,51			4	2,84	12	3,50
La persona imputada utiliza la mediación únicamente para su propio beneficio	2	1,53					4	2,84	6	1,75
Ninguna	105	80,15	51	89,47	14	100	110	78,01	280	81,63
No ha sido posible obligar a la persona imputada a que cumpla determinados acuerdos	1	0,76					6	4,26	7	2,04
Otras	6	4,58	3	5,26			5	3,55	14	4,08
Se ha utilizado la mentira y la manipulación durante el proceso	2	1,53	1	1,75			1	0,71	4	1,17
Se obliga a tomar algunas decisiones a personas que no están preparadas para ello	1	0,76						0,00	1	0,29
									343	100,00

Tabla 89. Frecuencias y porcentajes de las desventajas percibidas del proceso restaurativo

8. REFLEXIONES CONCLUSIVAS SOBRE LOS DATOS DEL SMP DE BARAKALDO

A lo largo de este capítulo hemos estudiado la práctica del SMP de Barakaldo, a partir de los datos explotados del programa de gestión de datos. Hemos podido hacernos una fotografía de la práctica concreta, los datos y perfiles de las personas atendidas, las tipologías delictivas derivadas y con proceso restaurativo, los acuerdos, las consecuencias penales de los mismos y los datos sobre la evaluación y el seguimiento con las personas usuarias.

En este apartado analizaremos los resultados de los datos y sus implicaciones a través del enunciado y respuesta de una serie de preguntas. Para ello, vamos a realizar una discusión de los datos obtenidos con la revisión teórica vinculada a las lentes. Los datos del SMP de Barakaldo no muestran evidencias en torno a la lente personal por lo que nuestro análisis se centrará en el resto de lentes: epistemológica, contextual, ética y metodológica.

8.1. LENTE EPISTEMOLÓGICA

¿Qué grado de justicia restaurativa se aprecia en los procesos desarrollados en el SMP de Barakaldo?

A la luz de los datos, dominan las prácticas mayormente restaurativas (mediación entre víctimas y personas ofensoras) mientras que un proceso completamente restaurativo (conferencias) solo representa un escaso 2%. No hay presencia de procesos parcialmente restaurativos, aunque hay que señalar que en un 10% de los casos se producen derivaciones a otros servicios sociales y programas de atención psico-social que suponen la atención de mayores necesidades en las personas atendidas

¿Cuál es el impacto restaurativo de los procesos restaurativos estudiados?

Hay un impacto restaurativo con tendencia a ser relativamente mayor, por las siguientes evidencias:

- Los acuerdos no se centran en la restitución económica (26% de los casos). Predominan los acuerdos de reconocimiento mutuo y reconciliación (disculpas formales, compromiso de que los hechos no vuelvan a ocurrir y declaraciones de

respeto mutuo), lo cual denota que en estos procesos se da la oportunidad de dialogar, expresar necesidades de forma directa y dando oportunidad a la víctimas de que expresen el impacto de los hechos en sus vidas.

- La recogida por parte de las personas mediadoras de los intereses y necesidades de las partes participantes denota, junto a los altos niveles de satisfacción con el servicio (70%), una tendencia al diálogo y la expresión del impacto del delito. Hacer florecer los intereses de las personas atendidas, buscando su satisfacción, puede denotar un modelo más humanista de mediación frente a aquel que está orientado a los acuerdos.
- El mapa de la intervención restaurativa nos muestra una importante dedicación en entrevistas preliminares antes de hacer la sesión de encuentro dialogado directo o indirecto, protegiendo así la preparación de las personas participantes. En concreto, se dedican 65 minutos de media en entrevistas con personas imputadas y 60 minutos con las víctimas. No existe ningún proceso restaurativo que haya sido desarrollado sin entrevista previa.
- Los acuerdos se logran en sesiones que se prolongan una media de 104 minutos, siendo, 86 minutos el valor mínimo (sesiones de mediación directa en las mediaciones mixtas) y 158 minutos el valor máximo (sesiones de mediación indirecta). Las personas participantes tienen un tiempo considerable para escuchar y escucharse.
- A la luz de los datos, existen pocas certezas absolutas de un estilo de trabajo restaurativo no directivo. Sin embargo el alto nivel de satisfacción de las personas nos permitiría atisbar que la satisfacción de las personas pudo ser colocada por encima del acuerdo y deducir por ello un estilo menos directivo y más humanista.
- Los procesos mantienen, de acuerdo al protocolo, la voluntariedad a lo largo del mismo, garantizando que se pueda abandonar en cualquier momento y sin ninguna consecuencia.

8.2. LENTE CONTEXTUAL

¿Qué características tienen la derivación del sistema judicial en el SMP de Barakaldo?

La accesibilidad de la justicia restaurativa en el SMP de Barakaldo se construye a partir de un protocolo de colaboración entre juzgado, fiscalía, gobierno vasco y equipo de mediadores y mediadoras. Esta accesibilidad queda limitada a la derivación por parte del juzgado, constatándose desequilibrios en los mismos, que provocan desigualdades

importantes, siendo difícilmente conciliable con valores constitucionales como la seguridad jurídica y la igualdad de la ciudadanía al acceso a la justicia. El porcentaje del 64% de expedientes con proceso restaurativo denota la viabilidad de esta justicia dentro de la justicia penal.

El carácter experimental y piloto del programa por un lado, y la ausencia de una legislación específica por otra, puede denotar la desigual derivación de los órganos judiciales, sin perjuicio de otras vinculadas con la opinión de los propios juzgados hacia el SMP de Barakaldo. De los seis juzgados más importantes (cuatro de Instrucción y dos de Penal en Barakaldo), existe una derivación testimonial en uno de Instrucción (3%), y baja en otro (8%) mientras que en el resto la tendencia es de incremento o ligera reducción. La confianza de algunos choca con la distancia de otros. No se alcanza, con los datos obtenidos a comprender las razones ocultas de esta desigual derivación. La experiencia personal permite concluir tentativamente que los juzgados que se mostraban reacios, lo hacían por no creer en el nuevo sistema y la ausencia de legalidad. En otros, se observaba a través de conversaciones informales con personal funcionario adscrito a labores administrativas, la fuerte inercia a continuar con los mismos métodos de trabajo y la resistencia a la innovación. Y en algunas ocasiones, las dificultades informáticas de gestión para encuadrar el proceso restaurativo en la computadora, provocaban un rechazo de los mismos.

El primer año, la derivación se concentra prácticamente en dos Juzgados, el Juzgado de lo Penal nº 2 (61%) y el de Instrucción nº 2 (24%) existiendo una derivación de delitos muy alta. Sin embargo, en el cómputo global se reduce a un 30%, dado que la incorporación de los Juzgados de Instrucción y los tipos penales derivados, sobresalen las faltas con un 60% frente al 40% de delitos. La decisión subjetiva de los jueces y juezas de cada Juzgado y su aceptación e implicación en el desarrollo de procesos restaurativos, parece ser la razón de esta desigual derivación.

El incremento en la derivación es muy ligero, lo cual conlleva la aceptación por parte del sistema penal, así como la incorporación de otros nuevos Juzgados dentro del Partido Judicial (Juzgados de Balmaseda, Juzgado de Paz de Portugalete y Juzgado de Paz de Sestao).

Llama la atención la derivación de un solo caso de violencia de género por parte del Juzgado de Violencia contra la Mujer, que el equipo de mediación describía de la siguiente manera: "La víctima denuncia que está siendo intimidada por su expareja y los familiares de ésta en el momento de los intercambios del hijo que tienen en común".

¿Qué elementos de transformación estructural se observan?

Hemos partido en nuestra investigación de la hipótesis de que la intervención restaurativa puede convertirse en un proceso de transformación estructural (del sistema penal), personal (víctimas y ofensores) y por ende social y comunitario.

A la luz de los datos obtenidos, observamos transformaciones estructurales en el sistema penal al mostrarnos unos altos niveles de satisfacción con el servicio (70%), el proceso (63%), el resultado del proceso restaurativo (59%) e incluso con la resolución judicial (44%).

El cumplimiento del acuerdo totalmente (61%), la percepción de resolución del conflicto totalmente (52%) y el hecho de que el proceso haya contribuido a la pacificación del conflicto o las relaciones (63%) denota elementos de transformación personal que trascienden a la esfera social y comunitaria.

La participación de personas acompañantes, permitiendo que víctimas y personas imputadas tuvieran a su lado a personas queridas y de apoyo emocional, ocurrió en el 23% de los procesos. Estas personas mantienen índices de satisfacción altos y similares al resto de participantes.

8.3. LENTE ÉTICA

¿Cómo son atendidos los intereses y necesidades de las personas participantes? ¿Son satisfechos en los procesos restaurativos?

En el plano de la práctica restaurativa aparecen dos instrumentos metodológicos que contribuyen a la búsqueda de los intereses personales y la satisfacción de necesidades concretas, nos referimos a la entrevista preliminar y las sesiones de encuentro dialogado. Las entrevistas contribuyen a la expresión del impacto de los hechos en las víctimas, a la vez que ayudan a las personas ofensoras a construir sus procesos personales de responsabilización hacia los hechos. Estos dos ejes éticos, la reparación y la responsabilización están presentes en dichos instrumentos metodológicos. La entrevista además, es el momento donde las personas pueden valorar su voluntad de participación en el proceso restaurativo, poniendo así énfasis en el respeto a la autonomía personal.

Las sesiones de encuentro dialogado alcanzan un acuerdo en el 62 % de las ocasiones, dando oportunidad a las partes a una construcción ética, pues en el encuentro entre ambos protagonistas, un encuentro en términos Yo-Tu (Buber, 2008), donde se plasman las intenciones de reconocimiento del daño, se comparten los mundos sociales y se establece lo bueno y malo normativo, dando pie a la generación de opciones de reparación. En caso de ausencia de encuentro, el porcentaje de acuerdo es del 48,3%. Ello puede darnos idea de que los procesos restaurativos con presencia directa de las partes tienden a aumentar los porcentajes de acuerdo, estableciendo conexiones con la línea argumentativa de la ética discursiva de Habermas.

Si atendemos a los cinco intereses y necesidades más importantes, podemos comprobar que estos se satisfacen de manera satisfactoria, permitiendo ratificar, de alguna manera, nuestra hipótesis sobre que la justicia restaurativa ofrece un proceso ajustado a las necesidades de bienestar de las personas participantes. Veámoslo en el siguiente cuadro:

CINCO PRIMEROS INTERESES Y NECESIDADES	PORCENTAJES	EVIDENCIAS
Acelerar el proceso de resolución del conflicto	72,07	<ul style="list-style-type: none"> El proceso restaurativo con acuerdo es finalizado en menos de un mes (37%) Entre 1 y dos meses (34%)
Evitar el juicio	66,15	<ul style="list-style-type: none"> No se realiza juicio en ninguno de los casos.
Llegar a un acuerdo	41,65	<ul style="list-style-type: none"> Las personas participantes llegan a un acuerdo en el 82% de los casos.
Obtener beneficios penales	20,31	<ul style="list-style-type: none"> Se observa una aplicación de beneficios penales en un 40% de los casos estudiados.
Ser reparada moralmente (disculpas)	18,34	<ul style="list-style-type: none"> En un 66% de los acuerdos se redactan disculpas formales.

Tabla 90. Cruce de los cinco intereses y necesidades más importantes con las evidencias

¿Qué elementos de transformación personal y social se observan?

Las personas atendidas muestran un nivel de satisfacción hacia el servicio muy alto. Se aprecia que los procesos restaurativos como procesos relacionales hacen renacer la relación interpersonal durante el diálogo, a partir de la cual surge todo aquello que en nuestro mundo interaccional tomamos como real, lógico, verdadero y valioso. De hecho, las personas participantes que han participado en el seguimiento no perciben ninguna desventaja (81%), frente al 31% que perciben que no tuvo ninguna ventaja y tras la cual se sitúa el hecho de haber podido hablar directamente y en profundidad con la otra persona. El diálogo

transforma, enriquece y además permite poner sobre la mesa los intereses individuales legítimos, todo lo cual nos lleva a ratificar nuestra hipótesis de transformación personal.

Se observa además que aquellos procesos donde las personas pudieron verse las caras, el porcentaje de acuerdo subió en ocho puntos, lo cual nos permite observar el escenario de colaboración y reconocimiento como un escenario que propicia más acuerdos.

Por último, deseamos señalar que los altos porcentajes de acuerdo, el alto grado de satisfacción de las personas usuarias con el proceso, el resultado y el propio servicio, así como la percepción mayoritaria del cumplimiento total del acuerdo permiten ratificar el éxito de los procesos restaurativos, su contribución a la paz social, y su alta orientación a la satisfacción de las necesidades derivadas de los hechos delictivos.

La interdisciplinariedad, la protección del espacio de trabajo restaurativo, la conexión con programas de acción social, la posibilidad de facilitar procesos restaurativos en tipologías delictivas de delito, la satisfacción de los intereses de acelerar el proceso de resolución de conflicto, evitar el juicio y llegar a un acuerdo, son elementos estructurales y definitorios de la práctica del SMP de Barakaldo.

8.4. LENTE METODOLÓGICA

¿Qué caracteriza metodológicamente la intervención restaurativa?

La práctica restaurativa puede desglosarse en 47 diferentes acciones, siendo un total de ocho a diez acciones que concentran la mayoría del tiempo de actividad profesional de la persona mediadora. Los contactos telefónicos son los primeros pasos, seguidos de las entrevistas individuales. En ellas, las víctimas tienen la oportunidad de profundizar en sus narrativas para explicar el impacto de los hechos en sus vidas. Para las personas ofensoras es el momento de valorar la responsabilidad hacia los hechos y hacia la reparación del daño. Las sesiones de encuentro dialogado se realizan siempre tras dichas entrevistas, y son facilitadas mayoritariamente por dos o más personas mediadoras (75%), lo cual contribuye a una mayor posibilidad de desarrollar la alianza restaurativa, dado que la relación empática de las personas mediadoras se individualiza con cada parte.

En el estudio de los diarios de intervención no se ha observado la necesidad de entrevistas tras las sesiones de encuentro dialogado. Sólo en aquellas mediaciones que habiendo comenzado con encuentro dialogado directo, se truncó la continuidad del mismo (mediaciones mixtas, 7%), se llevaron a cabo entrevistas por separado. Ello nos lleva a concluir que el proceso se desarrolla con fases bien identificadas y secuenciadas, y con movimientos estables. Por todo ello, se matiza nuestra idea de que el proceso restaurativo no tiene fases bien diferenciadas.

La presencia de una o dos personas mediadoras, metodológicamente, no parece afectar al porcentaje de acuerdos (80,6% y 83% respectivamente). Por el contrario, baja en aquellos procesos con tres personas mediadoras (68%), aunque difícilmente pueda ser atribuido a la luz de los datos a la presencia de las mismas, y probablemente influyan otros factores.

Se constata un elemento importante de transformación social y comunitaria con la presencia personas acompañantes en el 23% de los casos, obteniendo un 100% en el caso de las Conferencias. La red socio-emocional más cercana de las personas víctimas (madres, vecinos, padres y hermanas) convierte a estas en las más acompañadas (59%) y permite la extensión a la misma de los valores puestos en práctica en los procesos restaurativos.

Los procesos restaurativos concentran un número de sesiones que varía de una a tres, siendo mayoritario una sesión (42%), seguida de dos sesiones (25%) y tres (19%). Ello nos

muestra que los acuerdos que se construyen en justicia restaurativa requieren generalmente una única sesión, dando valor al trabajo previo de las entrevistas preliminares.

¿Qué conexiones se establecen entre la intervención restaurativa y el trabajo social?

Todos los procesos restaurativos siguen el modelo de preparación previa antes de la realización de la sesión de encuentro dialogado (ya sea directa o indirecta). Esto nos lleva a destacar el enfoque de trabajo de desarrollo del caso, donde la persona mediadora efectúa un análisis preliminar para cerciorarse no solo de que se cumple con los criterios de admisibilidad del programa, sino para profundizar en la escucha empática de víctimas y personas ofensoras. Esta existencia absoluta de, al menos, una reunión preliminar con la persona mediadora es la piedra angular de este modelo del trabajo social con casos.

El modelo de trabajo social con casos, se desarrolla a la luz de los diarios de intervención estudiados sobre las siguientes fases: proporcionar información, obtener la participación voluntaria, evaluar la adecuación del caso, establecer la relación (seguridad, confianza y clima) y en su caso, la alianza restaurativa, y por último preparar para la confrontación. Queda relegado un modelo de mediación pura (Highton, Álvarez, y Gregorio, 1998), que privilegia la eficiencia y efectividad a través de un número mayor de acuerdos.

La intervención restaurativa parece ser insuficiente en el 9,5% de los casos, donde la persona mediadora consideró necesario que la intervención social con las personas continuara en otros servicios sociales. El porcentaje frente al total es bajo, lo cual viene a decirnos que la intervención restaurativa parece suficiente para atender las necesidades vinculadas a los hechos delictivos derivados. Por ello, podemos concluir que la conexión con nuevos procesos de intervención social, aun cuando existente, es baja.

CAPÍTULO VII. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

1. DISCUSIÓN E IMPLICACIONES DE LOS RESULTADOS

Queremos en este primer apartado de las conclusiones recuperar las hipótesis que nos planteamos al inicio de nuestro trabajo de investigación. Es cierto, que el largo viaje realizado a través de las cinco lentes, unido a la explotación de decenas de datos sobre la práctica del SMP de Barakaldo han podido alejarnos de lo obvio: una tesis sirve para confirmar o matizar hipótesis. Quizás de alguna manera en las reflexiones conclusivas y posteriores reflexiones finales, se han analizado de forma general, pero ahora nos concentramos en cada una de ellas.

Hipótesis 1:

La intervención restaurativa, entendida también como una intervención de trabajo social, supera la resolución de conflictos y puede convertirse en un proceso de transformación estructural (del sistema penal) y personal (de víctimas y personas ofensoras), y por ende, social y comunitario.

A lo largo de nuestro análisis teórico multidimensional hemos comprobado que la intervención restaurativa es entendida también como una intervención de trabajo social. Por un lado, el diseño de intervención inicial enlaza con el trabajo social de casos, y por otro tiene en cuenta los valores de cohesión social, participación ciudadana, creación de vínculos, resolución de problemas y atención a las necesidades de bienestar de las personas.

Sin embargo debemos matizar nuestra hipótesis, dado que las aportaciones de la criminología, la victimología, la psicología, el derecho penal y la filosofía son igualmente importantes a la hora de diseñar una práctica que atiende todos los intereses y necesidades en juego de víctimas, personas ofensoras y miembros de la comunidad afectados.

Hemos visto cómo la participación en un encuentro restaurativo ha provocado que dos años más tarde el victimario decida presentarse ante la tumba de la persona asesinada, reencontrándose con la viuda y la red familiar y social de ambos. La transformación personal

de quien utilizó la violencia avanza socialmente hacia el reconocimiento del daño causado a través de un gesto humano de solidaridad que permite mitigar el dolor irreparable del asesinato de un ser humano. La presencia del dolor de la víctima en el victimario conlleva una transformación personal en el ámbito de los sentimientos que conduce a éste a una suerte de entendimiento hacia un futuro sin anquilosamientos ni justificaciones. Este entendimiento llega a convertirse en una conducta de cuidado hacia la víctima. Paralelamente la víctima se transforma cuando su dolor es mitigado por quien lo infligió, pudiendo mirar al futuro mejor y más reconfortada.

Por otro lado la colaboración, aunque muy baja, con los sistemas de protección social en los procesos restaurativos abre un camino para un abordaje más integral de las causas sociales y estructurales de los hechos delictivos objeto de nuestra práctica restaurativa. Esta colaboración permite atender y acompañar los procesos de intervención social que subyacen a los hechos delictivos, contribuyendo a la superación de situaciones de vulneración de derechos humanos, sociales y de ciudadanía.

La transformación del sistema penal puede verse en las siguientes evidencias de los datos del SMP de Barakaldo:

- Un porcentaje alto de procesos restaurativos en los expediente judiciales derivados, el 64%, lo cual denota la viabilidad de los procesos.
 - Sin embargo, existe una evolución desigual de la derivación, destacando una derivación inicial de los Juzgados de lo Penal de un 70%, asociado a la voluntad personal de la jueza decana de Barakaldo.
- El alto porcentaje de acuerdo en los procesos restaurativos desarrollados, con un 82%.
- El porcentaje absoluto de acuerdo en los procesos restaurativos de Conferencia.
- El porcentaje altísimo de acuerdo en las mediaciones directas de un 87,7%, mayor que en el resto de mediaciones (indirecta, directa por videoconferencia y mixta). Ello conecta con la idea de construcción conjunta y deliberación cara a cara como principio ético y facilitador de la construcción de acuerdos.
- Un predominio de los acuerdos de tipo simbólico (disculpas formales, compromiso de que los hechos no vuelvan a ocurrir, y respeto mutuo) frente a los pagos económicos.
- El tiempo que un proceso restaurativo permanece en el Servicio, con un porcentaje de 70% que se encuentra dentro de los dos meses de intervención.
- La presencia de tipologías delictivas mayoritariamente vinculadas con hechos contra las personas.

- La derivación de un porcentaje pequeño pero significativo de delitos de lesiones en violencia de género (3,02%) a pesar de la prohibición a tenor de las leyes vigentes.
- La presencia entre las personas participantes de los procesos restaurativos de personas con antecedentes penales (8%). Además, en el 92% de los casos que participaron existió proceso restaurativo, lo cual confronta con la idea generalizada de que estos procesos no son válidos para personas con antecedentes.
- La posibilidad, aun siendo escasa, de desarrollar procesos restaurativos con personas jurídicas (1,2% de personas jurídicas frente a físicas).
- La existencia de personas acompañantes en un 22,6% de los procesos, lo cual conecta con los principios sistémicos de intervención.
- La inversión de un tiempo medio en el desarrollo de todo el proceso restaurativo de entre siete y ocho horas, destacando que el proceso más utilizado (la mediación directa) invierte seis horas y media en la construcción de un acuerdo.
- Los beneficios penales obtenidos por las personas participantes y el cierre (provisional o total) de los procesos judiciales.

Hipótesis 2:

La intervención social y la intervención restaurativa pueden compartir importantes fundamentos conceptuales, técnicos y metodológicos.

La intervención social y la intervención restaurativa difieren en su objeto de intervención, pero comparten una secuencia metodológica de trabajo que supone estudiar las necesidades para abordarlas posteriormente.

El proceso restaurativo nace metodológicamente con el compromiso de participación de la persona que atendemos, avanza en la preparación de la misma para llegar a la comunicación directa o indirecta entre protagonistas, cerrando el ciclo metodológico con la puesta en acción de las decisiones o acuerdos tomados.

La intervención restaurativa adquiere características de multiplicidad y complejidad al desarrollar hasta 47 acciones profesionales diferentes, si bien, la preparación a través de las

entrevistas y la facilitación de los diálogos concentran la mayoría del tiempo. No obstante, cualitativamente el resto de acciones estudiadas merecen nuestra atención.

Del estudio de los datos del SMP de Barakaldo podemos entresacar algunas evidencias que confrontan nuestra hipótesis segunda:

- Visión reducida de intervención social sistémica:
 - 91 personas (8% del total de personas) fueron acompañadas durante los procesos restaurativos, destacando que el 60% lo fueron como víctimas, en consonancia con las recomendaciones que ofrece la Directiva 2012/29/UE, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos.
- Abordaje de necesidades que trascienden del proceso restaurativo y derivación a sistemas de protección social:
 - Un porcentaje bajo, de 9,54% pero cualitativamente significativo, de conexión y derivación con programas de iniciativa social, mostrando así una concepción más global de la intervención restaurativa.

Una perspectiva de intervención donde la interdisciplinariedad tiene lugar:

- El modelo mixto de facilitación con dos personas mediadoras en un 70% de los casos, coadyuvando a una atención multidisciplinar y más integral a la persona.

Hipótesis 3:

La justicia restaurativa ofrece un proceso ajustado a las necesidades de bienestar de las personas inmersas en un conflicto de índole penal.

La intervención social y la restaurativa comparten la premisa de atender las necesidades y los daños. Esta visión nos permite profundizar en las causas criminógenas que existan en la persona ofensora, al mismo tiempo que buscamos la reparación del daño sufrido a la víctima. Conceptualmente se rompe con el tradicional pensamiento de trabajar con víctimas y personas ofensoras de manera separada. En justicia restaurativa, desde los valores

de encuentro, reparación, reintegración e inclusión se desarrolla una intervención social conjunta.

Del estudio de los datos del SMP de Barakaldo podemos entresacar algunas evidencias que confrontan nuestra tercera hipótesis

- Los altos índices de satisfacción con el proceso, el servicio y la atención recibida. Destacando el cumplimiento del acuerdo (parcial y totalmente) en el 69,8% y un grado de satisfacción alta con el servicio del 70,3%.
- La percepción en un 81% de las personas entrevistadas de no haber supuesto ninguna desventaja. Aunque sorpresivamente se observa que para el 31% no ha supuesto ninguna ventaja haber participado en el proceso restaurativo. ¿Pudiera estar esto relacionado con la percepción de que en el proceso restaurativo ocurrió lo esperado? Y que al ocurrir lo esperado, entonces, ¿no hay ventaja alguna?
- El respeto a la voluntad de las personas que no quieren participar en el proceso restaurativo, siendo la negativa expresa a participar, la razón más importante en el 60% de los casos. Y en la misma consonancia con el respeto a esa voluntad, destaca que en el 86% de los casos no se realizó el encuentro dialogado cara a cara por negativa de las personas participantes, fuera el rol que fuera.
- A tenor de los datos obtenidos, la satisfacción de los tres intereses más importantes de las personas participantes:
 - Acelerar el proceso de resolución del conflicto: 71,04% de los casos dentro de un plazo de dos meses.
 - Evitar el juicio: En todos los casos.
 - Llegar a un acuerdo: 81,9% de los casos.

2. CONCLUSIONES FINALES

Tomando como referencia el planteamiento de la cuestión, los objetivos definidos, las hipótesis esbozadas y el análisis desarrollado en la presente investigación, podemos extraer las siguientes conclusiones finales:

En la lente epistemológica

Primera

La práctica de la justicia restaurativa se nutre de una amplia diversidad de ciencias. El trabajo social, el derecho penal, la criminología, la victimología, la psicología, la sociología jurídica y la filosofía, entre otras, contribuyen a estructurar los cimientos de una práctica de justicia destinada a mejorar la atención real de necesidades donde la justicia penal llega con limitaciones: la resocialización y la reintegración social de personas con conductas delictivas y la reparación del daño sufrido por las víctimas. La integración interdisciplinar en nuestra práctica permite un abordaje más integral del hecho delictivo como un conflicto que afecta también a la comunidad. A un nivel menor se sitúan paradigmas conceptuales que permiten un trabajo de preparación y asistencia más intensiva, como son, la terapia centrada en soluciones, el diario de integración de Ira Progoff y la terapia de la bandeja de arena, todos ellos de aplicación para el abordaje de procesos restaurativos en victimizaciones graves.

Segunda

El trabajo social, como ciencia que promueve el bienestar de los ciudadanos y de las ciudadanas, favorecedor de la cohesión social desde la ayuda empoderadora y la protección de las personas más vulnerables de la comunidad, ensambla con los valores más importantes de la justicia restaurativa. Los valores de autonomía, respeto a la dignidad humana de toda persona, atención a las necesidades, fortalecimiento de la capacidad comunicativa, comprensión mutua, reintegración e inclusión, de las personas y comunidades afectadas por hechos delictivos ensamblan el trabajo social con la justicia restaurativa y su práctica. El trabajo social narrativo, el paradigma de las fortalezas y la supervisión de la práctica profesional contribuyen a enriquecer la práctica con las lentes de trabajo social.

Tercera

El modelo transformador de R.A. Baruch Bush y J. P. Folger (1996) y el modelo humanista de Mark Umbreit (1997) se sitúan epistemológicamente como los modelos más cercanos para la práctica de la justicia restaurativa, sin perjuicio de las aportaciones de otros modelos más centrados en el acuerdo y útiles en la facilitación de procesos restaurativos con escasa victimización y con co-responsabilidad penal y moral en los hechos objeto de atención. En el modelo humanista, el abordaje restaurativo ensalza la humanidad de las personas, dando aliento a los valores de compasión, fortaleza y capacidad humana. Unidos al deseo de aumentar el bienestar de las personas atendidas, se configuran como los núcleos que estructuran una práctica humanista. En el segundo caso, el transformador, la perspectiva de reconocimiento del otro-a (a pesar del daño sufrido) y el co-protagonismo de las víctimas y personas ofensoras otorga un marco conceptual de trabajo restaurativo que descarga de protagonismo directivo a la persona mediadora. Ello contribuye a facilitar que las personas participantes sean las actoras directas del proceso de diálogo a través de la palabra y la escucha que les empodera, paradigma también del trabajo social.

En la lente contextual

Cuarta

El sistema de justicia restaurativa se coloca al lado del sistema de justicia penal, complementando a este para atender y dar protagonismo a la gran olvidada del proceso penal: la víctima. La justicia restaurativa se abre camino como mecanismo de diálogo social frente a un proceso judicial clásico dirigido a la búsqueda de la verdad jurídica y sin oportunidades de diálogo e inclusión social. El sistema de resolución de conflictos toma protagonismo en aquellos casos donde las personas participantes son coprotagonistas del conflicto. El sistema de protección social colabora con la justicia restaurativa cuando es necesario atender los niveles estructurales y sociales de los conflictivos vividos por víctimas y personas ofensoras. La unión de los ámbitos micro y macro se percibe necesaria para la participación de la comunidad afectada y mejorar el abordaje social de los conflictos.

Quinta

La práctica de justicia restaurativa en la jurisdicción de personas adultas en España, a falta de normas y disposiciones jurídicas que la regulen, se desarrolla con protocolos de colaboración, que desde el respeto y la satisfacción de intereses y necesidades mutuas se aplican y evalúan por el juzgado, la fiscalía, el gobierno autonómico correspondiente, el equipo

de mediadores y mediadoras y las agencias de investigación académica. Todo ello permite una mejor incorporación, y con mayores garantías, de las dinámicas sociales constructoras de paz en el sistema de justicia penal. Esta colaboración ha permitido el desarrollo de la justicia restaurativa en Barakaldo, sin obviar las presiones, que con diferente peso, han ejercido los juzgados, la fiscalía y el gobierno para el logro de acuerdos y la aceptación de los procesos restaurativos. En el caso del juzgado y la fiscalía, por ejemplo, con derivaciones inmediatas en la sala donde se celebran los juicios. Sin embargo consideramos un privilegio haber formado parte como mediadores y mediadoras de la construcción de un espacio, el restaurativo, de tú a tú con todos estos órganos.

En el caso de los encuentros restaurativos, la colaboración de la Institución Penitenciaria y el Juzgado Central de Vigilancia Penitenciaria ha sido imprescindible para la propia existencia de los encuentros.

Sexta

La ausencia de legislación en justicia restaurativa para la jurisdicción de personas adultas es un hándicap para el desarrollo de la misma. Urge la trasposición de la Directiva 2012/29/UE en España, para dar cabida a una atención más integral a las víctimas. Ello permitirá asegurarse una atención y asistencia que asegure que las víctimas son reconocidas y tratadas de forma respetuosa, sensible, individualizada, profesional y no discriminatoria cuando estén siendo atendidas por los servicios de justicia restaurativa. Una legislación facilitadora de los procesos restaurativos añadirá garantías y tutela jurídica a la ciudadanía, evitando dejar el criterio de derivación a elementos puramente subjetivos.

En la lente ética

Séptima

La justicia restaurativa se configura como un *ethos* asociado a los valores de responsabilidad activa, valores de gratitud, compasión, generosidad y benevolencia. El escenario restaurativo, frente al escenario penal, otorga un lugar privilegiado para la revalorización de las normas sociales violentadas por los hechos delictivos. La ética del cuidado y la ética discursiva contribuyen a la conceptualización de una justicia más humana y cercana a la dignidad de víctimas, personas ofensoras y miembros de la comunidad afectados y afectadas por los hechos delictivos. El sentido comunitario de la vida social, así como un marco de intervención social vinculado a la compasión, el perdón, la curación y el cuidado otorgan

nuevos sentidos a la justicia en el ámbito penal. La ética de las víctimas y del dialogo configuran una nueva justicia para un mundo más contemporáneo.

Esta justicia que inserta lo humano en los palacios de justicia, se aleja éticamente de la justicia negociada, basada en el simple acuerdo de intereses entre las partes, y que puede conllevar a la privatización del tratamiento penal de los conflictos. El interés público se mantiene lejos de conducir a las víctimas, personas ofensoras y miembros de la comunidad a escenarios sin garantías jurídicas.

Octava

La práctica ética de la justicia restaurativa se vincula con los valores de justicia social, servicio, dignidad y valor de las personas, importancia de las relaciones humanas, integridad y confianza y competencia provenientes de la ética del trabajo social. El proceso restaurativo trasciende de la satisfacción de intereses y necesidades meramente individuales para otorgar un nuevo lugar a la comunidad afectada. La ética profesional está necesariamente vinculada con valores, principios, normas y obligaciones que guían la conducta profesional hacia el uso de técnicas y estrategias específicas para servir a los objetivos de crear un ambiente seguro y respetuoso donde se desarrolla el diálogo reparador. Las buenas prácticas se asocian además, con la transparencia en la formación y cualificación profesional, la diversificación teórica y técnica para la facilitación, la formación continua y la supervisión de mediadores y mediadoras. En este sentido, la supervisión dota de calidad y profesionalidad a esta joven práctica de justicia restaurativa, constituyendo una herramienta básica de formación vivencial y de prevención del desgaste emocional.

Novena

Las víctimas que participan en los procesos restaurativos tienen la oportunidad de empoderarse, de aumentar su fortaleza espiritual, política y social. La orientación a su satisfacción rompe con los principios de neutralidad del sistema de resolución de conflictos y la mediación en el ámbito civil. La lesión de los bienes jurídicos, la presencia de mecanismos de opresión y violencia hacia las víctimas, nos aleja de la neutralidad moral de la mediación que define todo en términos de lenguaje moralmente neutral de conflicto. El trabajo social se ha comprometido siempre con las personas débiles y vulnerables, fomentando mecanismos de justicia social. Por ello la orientación a la víctima entronca también con las nuevas directrices de la Unión Europea en lo relativo a los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de

delitos. Esta orientación ética lleva a la persona mediadora a preguntarse continuamente ¿es esto seguro para la víctima?

Estos encuentros contribuyen éticamente a preguntar y a escuchar, sin olvidar el hacerse oír y ser oído, poniendo palabras a los temores, al pasado, al rencor, y un sinfín de gotas de dolor que probablemente siguen atormentando la vida de muchas víctimas. Ellas se convierten en agentes expertas de la calidad del servicio.

En la lente personal

Décima

La persona mediadora es la responsable de construir el puente que permite el reconocimiento mutuo de víctimas y personas ofensoras. Se responsabiliza de estructurar un proceso de diálogo formal, gradual y justo con las necesidades de las personas participantes. Sobre ella descansa la responsabilidad de ganarse la confianza suficiente para ofrecer un espacio inviolable de comunicación, donde el cuidado y el respeto toman protagonismo en pos de la responsabilización y la reparación. Se sitúa profesionalmente en un contexto ético de la compasión, superando los modelos de trabajo social éticos racionalistas, primando el desarrollo de una alta sensibilidad para con el sufrimiento de las víctimas. Su tarea adquiere mayor eficacia en contextos de interdisciplinariedad y mediación.

Undécima

La formación de posgrado de la persona mediadora en justicia restaurativa se construye desde la tríada del saber, el saber hacer y el saber ser. El corpus de competencias cognitivas se sitúa en torno a cinco ejes: a) teoría y análisis de conflictos; b) justicia restaurativa y marco jurídico; c) bloque psicológico y social; d) los procesos restaurativos; y e) la persona mediadora. En el saber hacer la persona mediadora debe distinguir técnicas en relación al lenguaje, el proceso y el clima, debiendo mostrar altas competencias comunicativas, capacidad de crear entornos seguros, gestión del trabajo, planificación y evaluación de los procesos restaurativos, sabiendo mantener la confidencialidad y demostrando un profundo grado de autoconocimiento personal. El último saber se sitúa con su propia persona, sus prejuicios y el reconocimiento humilde de la necesidad de ayuda y asesoramiento para revisar su pericia profesional. Las habilidades personales de sensibilidad empática, parcialidad equilibrada, aceptación incondicional y la gestión de riesgos adquieren un crucial papel para una buena práctica.

Duodécima

La inteligencia espiritual abre un nuevo camino para una práctica de justicia restaurativa en los casos de victimización muy grave. La necesidad de abordar profundas heridas y largos procesos de prisionización requieren de la persona mediadora tomar contacto con la interioridad, la compasión, la búsqueda de sentido de la realidad, la toma de distancia (metafórica), la trascendencia del yo y la capacidad para asombrarse. La práctica del silencio y de la meditación pueden coadyuvar a un estado de relajación en la persona mediadora que facilita el auténtico protagonismo del *SER* en víctimas y victimarios o victimarias. A través del espacio meditativo creado por la persona mediadora, se pueden inhibir las respuestas y procesos psicológicos inconscientes de las personas participantes. Una breve práctica meditativa previa al inicio de las entrevistas o sesiones de proceso restaurativo, puede contribuir además a la reducción de los niveles de desgaste emocional y estrés de la persona mediadora.

En la lente metodológica

Decimotercera

El proceso metodológico en justicia restaurativa se concreta en una serie de fases habitualmente estables e independientemente del proceso restaurativo que escojamos, en contraposición a nuestra hipótesis esbozada sobre la prevalencia de movimientos sobre fases bien definidas. Este proceso se caracteriza por: la recepción del caso, la preparación de las personas asistentes, el diálogo restaurativo y el seguimiento y la evaluación. La visión del trabajo social de casos adquiere utilidad a la hora de preparar a las personas participantes a entrar en el proceso restaurativo: proporcionar información, obtener la participación voluntaria, evaluar la idoneidad del caso, el establecimiento de la relación profesional (alianza restaurativa) y la preparación para el encuentro directo o indirecto. Metodológicamente las conexiones con el trabajo social de casos son evidentes.

Decimocuarta

Los procesos de mediación víctima – persona ofensora, como proceso mayormente restaurativo es el más utilizado en la práctica estudiada del SMP de Barakaldo. Los procesos de conferencia, cuantitativamente residuales, han permitido el abordaje del daño desde una perspectiva metodológicamente grupal. En ellas han participado principalmente, además de

las víctimas y las personas ofensoras, familiares directos o agentes de entidades públicas o privadas de protección social. La utilidad de las conferencias se visualiza en casos de violencia doméstica, intrafamiliar y filio-parental, donde la victimización puede ser abordada desde una perspectiva inclusiva y protegida para las víctimas.

Decimoquinta

Los encuentros restaurativos en victimización terrorista metodológicamente comparten la fase de preparación con la visión de trabajo social de casos. Durante el encuentro dialogado cara a cara la persona mediadora sostiene un espacio de diálogo repleto de profundas y largas narrativas donde la víctima tiene la oportunidad de expresar todo su dolor y sufrimiento vivido por hechos delictivos muy traumáticos. Para ello la persona mediadora, a diferencia de las técnicas y herramientas metodológicas de mediación y conferencia, contribuye al diálogo desde una presencia meditativa. En éste proceso restaurativo, dado que se realiza en fase de ejecución de pena, la colaboración cercana del personal del Centro Penitenciario se percibe como necesaria para la observación y acompañamiento de la persona presa.

3. PROPUESTAS DE BUENAS PRÁCTICAS EN JUSTICIA RESTAURATIVA CON PERSONAS ADULTAS

Entendemos por buena práctica en justicia restaurativa, en contexto intrajudicial y en la jurisdicción de personas adultas, aquella práctica que se vincula con una conducta profesional estructurada sobre normas de comportamiento, habilidades, ideas, recursos y tradiciones y que exhiben con éxito los principios, valores, objetivos y procedimientos de la justicia restaurativa. Conlleva la explicación de pautas aconsejables que se adecuan a la normativa internacional, parámetros consensuados, así como a la propia experiencia que arroja resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en la facilitación de procesos restaurativos.

1. La justicia restaurativa es un paradigma de justicia que ofrece a las personas afectadas por una infracción específica, afrontar y resolver colectivamente cómo reaccionar a lo ocurrido y las implicaciones futuras. A través de la participación activa y el diálogo voluntario y honesto se busca la responsabilización y reparación del daño. Esta justicia se desarrolla bajo una serie de principios:
 - Voluntariedad de las partes, gratuidad, confidencialidad, oficialidad, flexibilidad y bilateralidad.
 - Inclusión y colaboración de víctimas y personas ofensoras.
2. La práctica de la justicia restaurativa en la jurisdicción de personas adultas está conectada con el siguiente conjunto de valores:
 - Autonomía personal y responsabilidad activa.
 - Respeto a la dignidad de toda persona afectada o imputada por una infracción penal.
 - Prioridad en atender a las necesidades humanas de las personas implicadas (víctimas, personas ofensoras y miembros de la comunidad).
 - Fortalecimiento de la capacidad de comunicación de pensamientos y sentimientos de forma abierta y honesta.
 - Comprensión mutua, reparación y responsabilidad hacia lo ocurrido.
3. Un servicio o programa de justicia restaurativa se caracteriza por lo siguiente:
 - Está asentado e integrado en el territorio que actúa.
 - Formado por equipos multidisciplinares, de hombres y mujeres.

- Abierto a la participación de personas voluntarias de la comunidad a la que pertenece.
 - Actúan en el marco del respeto a la legalidad vigente y el principio de flexibilidad de cualquier proceso restaurativo.
 - Su tarea restaurativa es complementaria y está conectada con el sistema de salud y de protección social.
4. La tarea restaurativa se construye desde modelos epistemológicos humanistas y transformadores:
- Prima el cuidado, la compasión, la sanación del dolor, la responsabilización y la reparación de las víctimas sobre los acuerdos, que no se convierten en el único motor del proceso.
 - Ayuda y asiste a las personas creando una alianza restaurativa.
 - Contribuye al reconocimiento mutuo y la revalorización de las personas participantes.
 - Registra como atendidos aquellos casos donde alguna persona ha firmado el consentimiento informado, pero no lo han hecho todas las partes. De esta manera, reconoce la existencia y da valor a esa asistencia restaurativa.
 - Da valor a la recogida de variables cuantitativas y cualitativas de los procesos restaurativos.
5. La persona mediadora actúa desde principios éticos y profesionales, permanentes y revisables.
- Su actuación profesional está recogida en un código deontológico.
 - Se somete a supervisión individual y grupal de forma periódica.
 - Permite la observación e investigación académica sobre su acción mediadora.
 - Acude regularmente a reuniones de coordinación con Fiscalía, Juzgado y Gobierno responsable de la financiación del servicio.
6. Durante la preparación de los procesos restaurativos, la persona mediadora tiene en cuenta:
- Llevar a cabo una breve evaluación del hecho y las posibles personas participantes, así como considerar cualquier riesgo de daño para las mismas y otras por el proceso restaurativo, y cómo estos riesgos serán gestionados, en concreto:
 - Valorar la forma en que se asume la responsabilidad por el daño causado.
 - Identificar el riesgo de daño emocional o físico de las personas participantes, el valor que atribuyen al proceso y su voluntad para actuar respetuosamente.

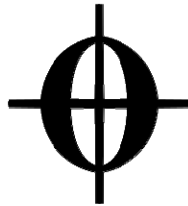
- Promover oportunidades para un diálogo seguro y el intercambio comunicativo entre las personas participantes
7. Durante el desarrollo del proceso restaurativo, la persona mediadora:
- Mantiene el foco en la comunicación y el diálogo entre las personas participantes, más que en el acuerdo.
 - Anima y fortalece a las personas participantes, fomentando su contribución activa en el proceso.
 - Gestiona el proceso con un ritmo que equilibra la satisfacción de necesidades de las personas atendidas.
 - Ofrece un proceso justo y respetuoso con el tiempo y los recursos disponibles.
 - No sugiere sus propias soluciones.
8. Tras la finalización del proceso restaurativo:
- Se coordina con los sistemas de salud y protección social, con los que pudo haber establecido coordinaciones para la intervención.
 - Supervisa el cumplimiento de los acuerdos y compromisos adquiridos por parte de la persona ofensora.
 - Evalúa la satisfacción de las personas atendidas, distinguiendo roles de víctima y persona ofensora relativa al:
 - Cumplimiento del acuerdo.
 - Percepción de resolución del conflicto.
 - Contribución a la pacificación de las relaciones.
 - Grado de satisfacción con la resolución judicial.
 - Proceso restaurativo.
 - Resultado del proceso restaurativo.
 - Servicio de justicia restaurativa.
9. La persona mediadora en casos de victimización grave y especial sensibilidad y complejidad, es capaz de:
- Asegurar la participación con pleno y libre consentimiento, evitando cualquier tipo de coacción.
 - Demostrar una orientación inequívoca a la reparación del daño a la víctima.
 - Realizar una evaluación exhaustiva de las oportunidades de reducir los daños sufridos, advirtiendo los posibles riesgos para la seguridad física o emocional de las personas participantes.
 - Facilitar el proceso en modalidad de mediación.

- Ofrecer la continuidad de la alianza restaurativa más allá de la finalización del proceso.
- Considerar y tener en cuenta cualquier impacto que los procedimientos legales tengan en las personas.
- Observar y tomar medidas, en su caso, sobre los efectos psicológicos en su propia persona, utilizando como apoyo para ello la supervisión.

10. Cultiva valores personales, tales como:

- La paciencia.
- La sinceridad.
- El ingenio y la resistencia.
- La sabiduría.
- El silencio interior y la meditación.
- El sentido del humor, lleno de sensibilidad, cercanía y respeto.

CODA FINAL



Comprender la práctica de la justicia restaurativa con lentes de trabajo social nos lleva a poner en marcha un sistema de trabajo que trasciende la facilitación de un proceso de diálogo restaurativo conducente a la reparación a la víctima y la responsabilización de la persona ofensora. Nuestras lentes nos llevan a que las circunstancias personales, familiares y sociales que hayan podido contribuir a la génesis de esos conflictos penales sean observadas y atendidas a través de la intervención social participativa.

El proceso restaurativo será siempre un proceso que responda a los intereses de las víctimas y las personas ofensoras, por lo que atender necesidades que trasciendan del propio conflicto penal será algo que hagamos siempre de manera pactada con las personas que asistimos.

Desarrollar una práctica de justicia restaurativa con lentes de trabajo social nos obliga a tener siempre presente a las personas miembros de la comunidad afectada por los hechos, trascendiendo del método de la mediación víctima-persona ofensora y enriqueciéndonos de las aportaciones del trabajo social con grupos y comunidades, todo ello en aras a la defensa de la justicia social.

En el ámbito de los conflictos de índole penal en las relaciones intrafamiliares, la inclusión del trabajo social que pueda haber estado llevándose a cabo antes, durante o después de nuestra intervención restaurativa, a través de los servicios sociales u otras agencias, es una oportunidad para profundizar en la atención de las necesidades de toda la familia.

Los trabajadores y las trabajadoras sociales que desarrollamos procesos de justicia restaurativa creemos en la interdisciplinariedad que permite el abordaje de la génesis y evolución de los conflictos.

La colaboración con los sistemas de protección social, servicios sociales de base, servicios sociales especializados y servicios socio-sanitarios, resulta imprescindible para atender más y mejor las necesidades de víctimas, personas ofensoras y comunidad más directamente afectada.

BIBLIOGRAFÍA

- ABELS, Paul y LEIB, Sonia (2004). Trabajo social narrativo con grupos. En HENRY, Sue, EAST, Jean y SCHMITZ, Cathryne (Eds.): *Trabajo Social con grupos*. Madrid: Narcea.
- ACDMA. (1996). *Programa de mediación penal*. Inédito.
- ACORD. (1998). *Boletín informativo nº 6*. Olot: Acord SC.
- AERTSEN, Ivo. (2001). *Restorative Justice in Belgium: towards an integrated approach*. Inédito.
- (2012). *La justicia restaurativa en supuestos de victimación terrorista*. Disponible en: <http://ehutb.ehu.es/es/serial/883.html> [Consulta: 11/06/2012].
- AERTSEN, Ivo, BOLIVAR, Daniela, DE MESMAECKER, Vicky y LAUWERS, Nathalie. (2011). Restorative justice and the active victim: Exploring the concept of empowerment. *Temida*, 14(1), 5-19.
- AERTSEN, Ivo, MACKAY, Robert. E., PELIKAN, Christa, WILLEMSSENS, Jolien, y Wright, Martin (2004). *Rebuilding community connections - mediation and restorative justice in Europe*. Germany: Council of Europe Publishing.
- AERTSEN, Ivo y WILLEMSSENS, Jolien (2001). The European Forum For Victim-Offender Mediation and Restorative Justice. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 9(3), 291-300.
- AGUILAR, Guido y MUSSO, Andrea. (2008). La meditación como proceso cognitivo-conductual. *Suma Psicológica*, 15(1), 241-258.
- AGUILAR, María José y ANDER-EGG, Ezequiel. (1992). *Evaluación de servicios y programas sociales*. Madrid: Siglo XXI de España.
- AJDUKOVIC, Marina, CAJVERT, Lilja, JUDY, Michaaela, KNOPF, Wolfgang, KUHN, Hubert, MADAI, Krisztina, y VOOGD, Mieke. (2014). En Die Wiener Volkshochschulen (Ed.): *ECVision. A european glossary of supervision and coaching*. Viena: Die Wiener Volkshochschulen.
- ALBERTOS, Neus. (2009). La profesión de trabajo social: Una mirada feminista a un proceso colectivo. En ARANGUREN VIGO, Miren Eudurne y VILLAÑO MURGA, Gotzon (Eds.): *Gizarte Langintzako II Jardunalia. Genero ikuspegia duen esku-hartze baterantz. II Jornada de trabajo social. Hacia una intervención con perspectiva de género*. (pp. 55-64). Vitoria-Gasteiz: Universidad del País Vasco - Euskal Herriko Unibertsitatea.
- ALEMANY, Carlos. (2006). Aprender a escuchar bien. En ALEMANY, Carlos (Ed.): *14 aprendizajes vitales* (11ª ed., pp. 63-80). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- ALEXANDER, R. J. (1997). Juvenile Delinquency and Social Work Practice. En Mcneece, Carl Aaron y ROBERTS, Albert R. (Eds.): *Policy y practice in the justice system* (pp. 181-197). Chicago: Nelson-Hall.
- ALOISIO, María Victoria, y WILHELM, Javier. (2014). La co-mediación: Cuando cuatro ojos ven más que dos. Disponible en: <http://www.fundacionlibra.org.ar/revista/articulo7-5.htm>. [Consulta: 26/08/2014].
- ALONSO ALONSO, Rosario y FOMBUENA VALERO, Josefa. (2006). La ética de la justicia y la ética de los cuidados. *Portularia: Revista De Trabajo Social*, (6), 95-107.
- ALVAREZ, Fernando. (2013). Participación de la víctima en la justicia restaurativa juvenil. *Cuadernos penales Jose María Lidón*, 9, 257-276.
- ÁLVAREZ BUJÁN, María Victoria. (2014). Reflexiones sobre la mediación penal en adultos en España. Especial mención a la propuesta de texto articulado de ley de enjuiciamiento criminal

- de 2012. En RODRIGUEZ CASTRO, Yolanda, CARERA FERNÁNDEZ, María Victoria, y ÁLVAREZ BUJÁN, MARÍA VICTORIA (coord.): *Mediación en conflicto y situaciones de violencia* (pp. 91-108). Valencia: Tirant lo Blanch.
- ALZATE, Ramón. (1998). *Análisis y resolución de conflictos: Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- ALZATE, Ramón, y MERINO ORTIZ, Cristina. (2010). Principios éticos y código de conducta para personas y entidades mediadoras. *Doxa: Cuadernos de filosofía del derecho*, (33), 659-670.
- ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, Ramón, y ROMERA ANTÓN, Carlos. (2009). Los servicios de mediación penal de Bilbao y Barakaldo. Experiencias de justicia restaurativa. En CASANOVAS, Pompeu, GALERA, Nuria y POBLET, Marta. (Eds.): *Simposi sobre tribunals i mediació. Comunicacions* (pp. 197-205). Barcelona: Huygens.
- AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. (2002). *DSM-IV-TR®. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Elsevier Masson.
- ANDER-EGG, Ezequiel. (1995). *Diccionario del Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen.
- APARICIO GÓMEZ, Oscar Yecid. (2006). *El nexu familiar - persona en la filosofía personalista*. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona.
- ARANGUREN VIGO, Miren Eurne. (2006). El trabajo social y la paz. *Servicios Sociales y Política Social*, (76), 25-46.
- ARÉCHAGA, Patricia, BRANDONI, Florencia, y FINKELSTEIN, Andrea. (2004). *Acerca de la clínica de mediación: Relato de casos*. Buenos Aires: Librería Histórica.
- ARIJA GISBERT, Belén. (1999). Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda. *Cuadernos de trabajo social*, (12), 141-158.
- ARIÑO, M. (2009). Panel: Nuestra identidad profesional como proceso dinámico y relato coral. *XI Congreso Estatal de Trabajo Social. Trabajo Social: Sentido y Sentidos*. Zaragoza. 1-35.
- ARIÑO, Miren, y BERASALUZE, Ainhoa. (2013). Los procesos de supervisión como estrategia de enseñanza aprendizaje en el Grado de Trabajo Social. En TORTOSA YBÁÑEZ, María Teresa, ÁLVAREZ TERUEL, José Daniel y PELLÍN BUADES, Neus (coords.): *XI Jornadas de Redes de Investigación en Docencia Universitaria. Retos de futuro en la enseñanza superior: docencia e investigación para alcanzar la excelencia académica; XI Jornades de Xarxes d'Investigació en Docència Universitària. Reptes de futur en l'ensenyament superior: docència i investigació per a aconseguir l'excel·lència acadèmica; XI Jornades de Xarxes d'Investigació en Docència Universitària. Reptes de futur en l'ensenyament superior: docència i investigació per a aconseguir l'excel·lència acadèmica* (pp. 1062-1070). Universidad de Alicante.
- ASOCIACIÓN APOYO. (2001). *La mediación penal comunitaria*. Inédito.
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MEDIACIÓN. (2014). Programa de mediación penitenciaria. Disponible en <http://www.asedmed.org/programa-de-mediación-penitenciaria/> [Consulta: 23/11/2014].
- AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO. (2014). La ciudad. Disponible en <http://www.barakaldo.org/portal/web/la-ciudad> [Consulta: 18/11/2014].
- BALDRY, Anna. (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.
- BALLESTERO IZQUIERDO, Alberto. (2006). *Dilemas éticos en trabajo social: Autonomía y paternalismo*. Pamplona: Eunate.

- BALLESTERO IZQUIERDO, Alberto, URIZ PEMÁN, María Jesús, y VISCARRET GARRO, Juan Jesús (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y trabajadores sociales en España. *Papers: Revista de Sociología*, (97), 875-898.
- BANKS, Sarah. (1997). *Ética y valores en el trabajo social* (1ª ed.). Barcelona: Paidós.
- BARBERO, Jose Manuel. (2002). *El Trabajo social en España*. Zaragoza: Mira Editores.
- BARKER, Robert L. (2003). *The social work dictionary*. Washington, DC: NASW press.
- BARONA VILAR, Silvia. (1994). Algunas reflexiones en torno al instituto de la conformidad en el proceso penal. *La Ley: Revista Jurídica Española De Doctrina, Jurisprudencia Y Bibliografía*, (4), 915-935.
- (2011). *Mediación penal. Fundamento, fines y régimen jurídico*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- BARUCH BUSH, Robert. A., y FOLGER, Joseph T. (1996). *La promesa de mediación*. Barcelona: Granica.
- BATLEY, Michael. (2004). What is the appropriate role of spirituality in restorative justice? En ZEHR Howard, y Toews, Barb (Eds.): *Critical issues in restorative justice*. (pp. 365-377). New York: Criminal Justice Press. Willan Publishing.
- BAUMAN, Zygmunt. (2009). *Tiempos líquidos. Vivir en una época de incertidumbre*. Barcelona: Tusquets Editores.
- BAZEMORE, Gordon. (2015). Restorative justice, earned redemption and a communitarian response to crime. Disponible en <http://www.gwu.edu/~ccps/Bazemore.html> [Consulta: 13/01/2015].
- BAZEMORE, Gordon, y UMBREIT, Mark. S. (1995). Rethinking the sanctioning function in Juvenile-Court: retributive or restorative responses to youth crime. *Crime & Delinquency*, 41(3), 296-316.
- (1999). Conferences, circles, boards, and mediations: Restorative justice and citizen involvement in the response to youth crime. *Washington, DC: Office for Juvenile Justice and Delinquency Prevention (BARJ Project)*. US Department of Justice.
- BEA PÉREZ, Emilia. (2013). Referentes culturales y filosóficos de la justicia restaurativa. *Teoría y Derecho: Revista de Pensamiento Jurídico*, (13), 193-214.
- BECK, Elizabeth., KROPF, Nancy P., y LEONARD, Pamela Blume (2011). *Social work and restorative justice: skills for dialogue, peacemaking, and reconciliation*. New York: Oxford University Press.
- BENDER, Kimberly, y ARMOUR, Marilyn. (2007). The spiritual components of restorative justice. *Victims & Offenders*, 2(3), 251-267.
- BENNETT, Christopher. (2007). Satisfying the needs and interests of victims. En JOHNSTONE Gerry, y VAN NESS, Daniel W. (Eds.): *Handbook of restorative justice*. (pp. 247-264). Portland, Oregon: Willan Publishing.
- BERASALUZE, Ainhoa, y ARIÑO, Miren Eurne (2014). De la supervisión educativa a la profesional. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 103-113.
- BERASALUZE, AINHOA y OLALDE, Alberto José (2004): *¿Cómo mediamos en trabajo social?* Comunicación. X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Las Palmas de Gran Canaria. Inédito.
- BERISTAIN, Antonio. (1990). La Victimología creadora de nuevos Derechos Humanos. En ----- (1995). Aurkezpena - presentación. *Eguzkilore: Cuaderno Del Instituto Vasco De Criminología*, (8), 10-16.

- (2003). Lo polemógeno y lo irenológico en el derecho, la cultura y las religiones ante los jóvenes: (Algunos con personalidad antisocial y psicopatía). *Actualidad Penal*, (38), 963-980.
- (2006). ¿Evolucionamos hacia las antípodas del derecho penal y la criminología? ¿Evolucionamos hacia la justicia victimal? *Revista Penal*, (17), 34-58.
- (2009). Gregorio Ordóñez, mistagogo de dignidad preeminente (reparación, dignificación y protagonismo de las macrovíctimas). *Revista penal*, (24), 23-38.
- BERISTAIN, Antonio y DE LA CUESTA, José Luis (Eds.). *Victimología* (pp. 205-228). San Sebastián: Universidad del País Vasco.
- BERISTAIN, Antonio, y NEUMAN, Elías. (1989). *Criminología y dignidad humana (diálogos)*. Buenos Aires: Depalma.
- BERMEJO, Jose Carlos. (2013). *El arte de sanar a las personas. Entre el counselling y el coaching*. Santander: Sal Terrae.
- BERMEJO ESCOBAR, Francisco J. (2002). *La ética del trabajo social*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- BERMÚDEZ, Camila y ELVIRA NAVIA, Carmen. (2013). Factores que favorecen y se interponen en el establecimiento de la alianza terapéutica en terapia de familia y pareja. *Revista Colombiana de Psicología*, 22(2), 333-343.
- BERNAL SAMPER, Trinidad. (2012). *La mediación a escena*. Madrid: EOS.
- BEYEBACH, Mark. (2011). *Taller "la terapia centrada en las soluciones en el trabajo con familias y parejas"*. Material entregado en el taller. 17-18 de junio de 2011. Inédito.
- BLAD, John. (2013). Civilisation of the criminal justice: Restorative justice amongst other strategies. En CORNWELL, David J., BLAD, John y WRIGHT, Martin (Eds.): *Civilising criminal justice. An international agenda for penal reform*. (pp. 209-254). Hampshire, United Kingdom: Waterside Press.
- BLUNDO, Robert. (2008). Strengths-based framework. *Encyclopedia of social work* (20ª ed., pp. 173). New York: Nasw Press - Oxford University Press.
- BOLÍVAR FERNÁNDEZ, Daniela. (2012). *Victim-offender mediation and victim's restoration: A victimological study in the context of restorative justice*. Tesis doctoral. Katholieke Universiteit Leuven.
- (2014). La mediación víctima-ofensor como alternativa al sistema penal: La perspectiva de las víctimas. *Sistema Penal y Violência*, 6(1), 13-30.
- BONAFE-SCHMITT, Jean Pierre (1992). *La médiation: une justice douce*. Paris: Syros Alternatives.
- BONET, Jose Vicente (1999). La parábola de la bellota y el roble: La semilla de plenitud. En ALEMANY, Carlos (Ed.): *Relatos para el crecimiento personal*. (5ª ed., pp. 49-72). Bilbao: Desclée De Brower.
- (2002). *El diario íntimo: Buceando hacia el yo profundo*. (2ª ed.). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- BOWEN, Helen, BOYACK, Jim, y MARSHALL, Chris (2004). How Does Restorative Justice ensure Good Practice? En ZEHR Howard, y TOEWS, BARB (Eds.): *Critical issues in restorative justice*. (pp. 265-276). New York: Criminal Justice Press. Willan Publishing.
- BRADT, Lieve. (2009). *Victim-offender mediation as social work practice. A comparison between mediation for young and adult offenders in Flanders*. Tesis Doctoral. Universiteit Gent.
- BRADT, Lieve, y BOUVERNE-DE BIE, Maria. (2009). Victim-offender mediation as a social work practice. *International Social Work*, 52(2), 181-193.

- BRADT, Lieve., BOUVERNE-DE BIE, Maria, y DE VISSCHER, Sven. (2012). Victim-offender mediation and social work: Focus groups with mediators in Flanders. *International Social Work*.
- BRAITHWAITE, John. (1989). *Crime, shame and reintegration*. New York: Cambridge University Press.
- (2003). The fundamentals of restorative justice. En DINNEN, Sinclair. JOWITT, Anita y CAIN, Tess Newton (Eds.): *A kind of mending: restorative justice in the Pacific Islands* (pp. 35-43). Canberra: Pandanus Books.
- (2006). Narrative and "compulsory compassion". *Law y Social Inquiry*, 31(2), 423-444.
- (2014). Standards for restorative justice. Disponible en: <http://www.restorativejustice.org/10fulltext/braithwaite> [Consulta: 30/05/2014].
- BRANDONI, Florencia (comp.). (2011). *Hacia una mediación de calidad*. Buenos Aires: Paidós.
- BROWN, Alan, y BOURNE, Iain. (1996). *The social work supervisor: supervision in community, day care, and residential settings*. Philadelphia: Open University Press Buckingham.
- BUBER, Martin. (2008). *Yo y tú*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- BUENDÍA, Marino. (2011). *Documentación para el diario de integración. Material de trabajo. Seminario de formación. Málaga, 25-31 de Julio de 2011*. Inédito.
- BURTON, John. (2014). La resolución de conflictos como sistema político. Disponible en <http://scar.gmu.edu/La%20Resolucion.pdf> [Consulta: 14/02/2014].
- BUTTS GRIGGS, Thelma. (2007). Manejando la ira en la mediación: Conceptos y estrategias. *Portularia: Revista De Trabajo Social*, (7), 17-38.
- CADENA SER. (2012). *Txema Urquijo, Oficina Atención Víctimas del Terrorismo: "El comunicado es positivo pero produce sonrojo que considere que toda la violencia es igual" | Sonido |*. Disponible en http://www.cadenaser.com/opinion/audios/txema-urquijo-oficina-atencion-victimas-terrorismo-comunicado-positivo-produce-sonrojo-considera-toda-violencia-igual/csrcsrpor/20111218csrcsropi_1/Aes/ [Consulta, 21/06/2012].
- (2015). Catedráticos de 33 universidades denuncian que el código penal "pisotea la dignidad humana". Disponible en http://cadenaser.com/ser/2015/01/21/tribunales/1421846562_977208.html [Consulta: 21/01/2015].
- CALKINS, Richard M. (2006). Caucus mediation - putting conciliation back into the process: The peacemaking approach to resolution, peace and healing. *Drake Law Review*, 54(2), 101-158.
- CAMPOS, Blas. (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. Inédito.
- CAMPS CERVERA, M. Victoria. (1998). *El siglo de las mujeres*. Madrid: Cátedra.
- CANTARERO BANDRÉS, Rocío, y CANTARERO BANDRÉS, Jose Antonio. (2008) ¿Una justicia penal mejor? *La Ley Penal: Revista de Derecho Penal, Procesal y Penitenciario*, (48), 1-30.
- CANYAMERES, Manel, y SALBERG, Anne Catherine. (2011). Historical contribution to the ethical and methodological principles of mediation. En FAGET, Jacques (Ed.): *Mediation in political conflicts* (pp. 31-44). Oxford and Portland, Oregon: Hart Publishing. Oñati International Series in Law and Society.
- (2013). La ética de la mediación. Fuentes históricas para un código de conducta común. *La Trama. Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*, (39), 1-6.

- CARAM, María Elena. (2014). Hacia la mediación penal. Disponible en http://www.justiciarestaurativa.org/aroundla/argentina/hacia/at_download/file [Consulta: 15/06/2014].
- CARAM, María Elena, EILBAUM, Diana Teresa., y RISOLÍA, Matilde. (2006). *Mediación: Diseño de una práctica*. Buenos Aires: Librería Histórica.
- CARDONA CARDONA, Josefa, y CAMPOS VIDAL, Jose Francisco. (2009). Cómo determinar un contexto de intervención: Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el trabajador/a social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema. *Portularia: Revista De Trabajo Social*, (9), 17-35.
- CARMENA, Manuela. (1997). *Crónica de un desorden: Notas para reinventar la justicia*. Madrid: Alianza Editorial.
- CARRASCO, María del Mar. (1999). La mediación delincuente-víctima: Un nuevo concepto de justicia restauradora y la reparación (una aproximación a su funcionamiento en Estados Unidos). *Jueces para la Democracia*, (34), 69-86.
- CARRASCOSA, Ana. (2013). La actividad inspectora del CGPJ. *Revista Internacional De Mediación*, 0, 147-150.
- CARRERAS GARGALLO, Alberto. (2005). Estética y trabajo social. El protagonismo de lo sensible. *Cuadernos De Trabajo Social*, (18), 99-120.
- CASADO CORONAS, Clara. (2008a). *Justícia restaurativa. Curs de formació de mediadors. Trànsit projectes i Ceps projectes socials*. Inédito.
- (2008b). *Restorative justice: an agenda for Europe. Supporting the implementation of restorative justice in the south of Europe*. Final report AGIS Project. European Forum for Restorative Justice-AGIS programme, European Commission, 2008. Disponible en http://www.euforumrj.org/assets/upload/Going_South_Report.pdf [Consulta 14/10/2014].
- CASANOVAS, Pompeu. (2011). Epílogo. El diálogo como fuente de derecho. En LAUROBA, Elena, BARRAL, Inmaculada y VIOLA, Isabel (Eds.): *Materiales jurídicos del libro blanco de la mediación en Cataluña* (pp. 433-450). Barcelona: Colección: Justicia y sociedad 33. Generalitat de Catalunya.
- CASTILLA, José. (2013). Incidencia de los poderes públicos en el desarrollo de los encuentros restaurativos. En PASCUAL RODRÍGUEZ, Esther (Ed.): *Los ojos del otro. Encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA* (1ª ed., pp. 253-275). Santander: Sal Terrae.
- CAVALLÉ, Mónica. (2011). *La sabiduría recobrada. Filosofía como terapia*. Barcelona: Kairós.
- CEBERIO, M. (2012a). Es preciso pedir perdón para la convivencia. *El País*. 26/08/2012.
- (2012b). El preso de ETA me dijo que ponía la mente en blanco para poder matar. *El País*, 29/04/2012.
- (2012c). Te quería ver la cara y decirte que me habéis devorado la vida. *El País*, 26/05/2012
- CENTRE D'ESTUDIS JURÍDICS I FORMACIÓ ESPECIALITZADA. (2014). III jornada de Justícia restaurativa - VIDEOTECA CENTRE D'ESTUDIS JURÍDICS I FORMACIÓ ESPECIALITZADA. Disponible en <http://www.cejfe.tv/ca/iii jornadajusticiarestaurativa.aspx> [Consulta: 20/09/2014].
- CEPEJ. (2007). European Commission for the Efficiency of Justice (Ed.), *Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning mediation in penal matters*. Strasbourg: Council of Europe.

- CHAPMAN, Tim. (2014). *Comparing victim offender mediation and restorative conferences. Material de la "III Jornada de Justicia Restaurativa. Pràctiques restauratives: Més enllà de la mediació"*. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Inédito.
- CHAPMAN, Gary y THOMAS, Jennifer. (2006). *The Five Languages of Apology*. Chicago: Northfield Publishing.
- CHOZAS ALONSO, Jose Manuel. (2013). Otro avance de la «justicia penal negociada»: La conformidad y la mediación en el borrador de código procesal penal de 2013 (1). *Diario La Ley*, (8129).
- CHRISTIE, Nils. (1977). Conflicts as property. *British Journal of Criminology*; 17, (p.1-15).
- (1984). *Los límites del dolor*. Méjico: Fondo de cultura económica.
- CID, Josep, y MARTÍ, Joel. (2011). *El proceso de desistimiento de las personas encarceladas. Obstáculos y apoyos*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Àmbit social i criminològic. Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya.
- CIRCLES4 EU. (2014). Welcome to circles 4 EU. Disponible en http://www.circles4.eu/default.asp?page_id=133 [Consulta: 12/09/2014].
- CIS. (2011). *Barómetro de febrero. Estudio nº 2861*. Madrid: CIS.
- COMINS MINGOL, Irene. (2003). *La ética del cuidado como educación para la paz. Tesis doctoral*. Universitat Jaume I.
- (2008). En CEIPAZ (Ed.), *La ética del cuidado y la construcción de paz*. Madrid: ICARIA-EDITORIAL.
- COMISIÓN EUROPEA. (2004). *Código de conducta europeo para mediadores*. Bruselas: Red Judicial Europea en materia civil y mercantil.
- CONFLICT MEDIATION SERVICES OF DOWNSVIEW. (2004). *Victim offender mediation training. Participant's manual*. Ontario, Canada. Inédito.
- CONSEJO DE EUROPA, COMITÉ DE MINISTROS (2001). Rec (2001)1 del Comité de Ministros a los países miembros sobre los Trabajadores Sociales.
- CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL. (2009). *Hoja de ruta para la modernización de la justicia*. Madrid: Consejo General del Poder Judicial.
- (2013). *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial*. Madrid: Consejo General del Poder Judicial.
- (2014a). Juzgados que ofrecen mediación penal. Disponible en http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Mediacion/Juzgados_que_ofrecen_mediacion/Juzgados_que_ofrecen_mediacion_Penal [Consulta: 18/11/2014].
- (2014b). Mediación intrajudicial en España. Datos 2013. Disponible en <http://www.poderjudicial.es/portal/site/cgpi/template.checksecurity/stfls/securefiles/CGPJ/MEDIACION%20ESTADISTICOS/FICHERO/2013%20Mediacion%20intrajudicial.pdf> [Consulta: 05/10/2014].
- CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL. (2015). *Trabajo social y mediación*. Madrid: Consejo General de Trabajo Social.
- COOK, Bree, DAVID, Fiona, y GRANT, Anna. (1999). *Victims' needs, victims' rights: policies and programs for victims of crime in Australia*. Canberra: Australian Institute of Criminology.
- CORBELLA SANTOÑA, Sergi, y BOTELLA, Luis. (2003). La alianza terapéutica: Historia, investigación y evaluación. *Anales de Psicología*, 19(2), 205-221.
- CORNWELL, David J., BLAD, John, y WRIGHT, Martin. (Eds). (2013). *Civilising criminal justice. An international agenda for penal reform*. Hampshire, United Kingdom: Waterside Press.

- COSSINS, Annie. (2008). Restorative Justice and Child Sex Offences. *The British Journal of Criminology*, 48(3), 359-378.
- COST (European Cooperation in Science and Technology). (2002). *Memorandum of Understanding for the Implementation of a European Concerted Research Action Designated as COST action A21 "restorative justice developments in Europe"*. Brussels: European Cooperation in Science and Technology.
- COVITE. (2014). Terrorismo en el País Vasco, 1960 - 2010. El mapa del terror. Disponible en <http://mapa.covite.org/calendario.html> [Consulta: 15/11/2014].
- CRIMINAL JUSTICE SYSTEM, y HOME OFFICE. (2004). *Best practice guidance for restorative practitioners and their case supervisors and line manager*. London: Criminal Justice System.
- CRUZ PARRA, Juan Antonio. (2014). *La mediación penal. Problemática y soluciones*. Granada: Autopublicacionlibros.com.
- CUADRADO SALINAS, Carmen. (2015). La mediación: ¿Una alternativa real al proceso penal? *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, (17).
- CUÉLLAR OTÓN, Pablo, y HERNÁNDEZ RAMOS, Carmelo. (2009). La experiencia en mediación penal de la Audiencia Provincial de Alicante. *La Ley Penal*, (56), 99.
- CURBELO HERNÁNDEZ, Emilio Antonio, y DEL SOL FLOREZ, Héctor (2010). Trabajo social y mediación familiar: Un enfoque para la protección del menor en el proceso mediador. Orientaciones para la práctica profesional en los supuestos de ruptura de pareja. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (10), 33-49.
- CURLE, Adam. (1981). *True justice. Quaker peace makers and peace making. Swarthmore Lecture 1981*. London: Quaker Home Service.
- CUTRONA, Cheryl. (2014). Community mediation in the United States. En FRITZ, Jan Marie. (Ed.): *Moving toward a just peace. the mediation continuum*. (pp. 69-90). Cincinnati, Ohio. USA: Springer.
- DALY, Kathleen, y STUBBS, Julie. (2007). Feminist theory, feminist and anti-racist politics, and restorative justice. En JOHNSTONE, Gerry y VAN NESS Daniel, W. (Eds.): *Handbook of restorative justice*. (pp. 149-170). Portland, Oregon: Willan Publishing.
- DE BONO, Edward. (1992). *Seis pares de zapatos para la acción*. Barcelona: Paidós Iberica, Ediciones S. A.
- DE LA CÁMARA DE DELÁS, Belén, y ROIG TOMAS, Sonia. (1999). *El programa de mediación y reparación a la víctima en la justicia juvenil catalana desde el paradigma de la mediación transformadora. Trabajo final para la obtención del posgrado "mediación y resolución alternativa de conflictos"*. Universidad Ramón Llull. Inédito.
- DE LA CUESTA, José Luis. (2012). UN MAESTRO EJEMPLAR. ANTONIO BERISTAIN: PENALISTA, CRIMINÓLOGO, VICTIMÓLOGO. (1924-2009). *Eguzkilore: Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, 26, 7-14.
- DE VICENTE, Cristina. (2014). Jornada sobre mediación penal. La experiencia de Barakaldo. Dirección de Ejecución Penal. Viceconsejería de justicia. Departamento de Justicia Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. Disponible en http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/r47-educia/es/contenidos/informacion/mediacion_penal/es_smp/adjuntos/Jornada%20Mediaci%C3%B3n%20Penal%20Colegio%20de%20Abogados%20de%20Bizkaia_.pdf [Consulta: 24/04/2014].

- DEKLERCK, Johan. (2003) ¿De una técnica de mediación a una cultura de la vinculación? Algunas consideraciones sobre los desarrollos de la mediación en Europa. *La mediació comunitària: Municipi, comunitat y conflicte*. Document Pi i Sunyer, 24, 17-30.
- DEKLERCK, Johan, y DEPUYDT, Anouk. (1998). An ethical and social interpretation of crime through the concepts of "linkedness" and "integration-disintegration". Applications to restorative justice. En WALGRAVE, Lode (Ed.): *Restorative justice for juveniles: Potentialities, risks and problems*. (pp. 137-156). Leuven: Leuven University Press.
- DEL CARPIO, Verónica. (2014). La justicia en pocas imágenes. Disponible en <https://elotroblogdeveronicadelcarpio.wordpress.com/> [Consulta: 9/12/2014].
- DEL RÍO FERNÁNDEZ, Lorenzo Jesús. (2006). El reto de la mediación penal: El principio de oportunidad. *La Ley: Revista jurídica española de doctrina, jurisprudencia y bibliografía*, (3), 1957-1968.
- DEL RIQUELME HERRERO, Miguel. (2014). Mediación penal: Marco conceptual y referentes. Guía conceptual para el diseño y ejecución de planes estratégicos nacionales de mejora y fortalecimiento de la mediación penal. COMJIB. Eurosocietal.
- DELGADO, Ana María (coord.), BORGE, Rosa, GARCÍA, Jordi, OLIVER, Rafael, y SALOMÓN, Lourdes. (2005). *Competencias y diseño de la evaluación continua y final en el espacio europeo de educación superior*. Madrid: Dirección General de Universidades. Ministerio de Educación y Ciencia.
- DELORS, Jacques. (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI*. Madrid: Santillana, Ediciones Unesco.
- DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. GENERALITAT DE CATALUNYA. (2014). Els cercles de suport i responsabilitat. Disponible en http://premsa.gencat.cat/pres_fsvp/docs/2014/03/04/18/25/1fb4956a-5110-46ff-ad2d-cf5a81e0048d.pdf [Consulta: 29/09/2014].
- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA DEL GOBIERNO VASCO. (2014). Servicio de mediación intrajudicial: SMI. Mediación penal. Memoria 2013. Disponible en: http://www.justizia.net/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3DMEMORIA_SMI_-_Mediaci%C3%B3n_Penal_-_2013_%282%29_1.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1290509005555&binary=true&myVar=1412536773706 [Consulta: 04/09/2014].
- DEPARTAMENTO DE JUSTICIA DEL GOBIERNO VASCO. (2014). Gestión de penas - administración de justicia en Euskadi. Disponible en <http://www.justizia.net/gestion-de-penas> [Consulta: 9/06/2014].
- DIEGO VALLEJO, Raúl de, y GUILLÉN GESTOSO, Carlos. (2008). *Mediación: Proceso, tácticas y técnicas* (2ª ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.
- DIRECCIÓ GENERAL DE MESURES PENALS ALTERNATIVES I JUSTÍCIA JUVENIL. (1998). *Experiència pilot de Mediació i Reparació en la jurisdicció penal*. Inédito.
- DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN PENAL. (2007). *Protocolo abierto y dinámico de mediación penal reparadora en la comunidad autónoma del País Vasco*. Dirección de Ejecución Penal. Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz. Inédito.
- DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA. GENERALITAT VALENCIANA. (1996). *Memoria 1996. Programa de mediación*. Inédito.

- DOMINGO, Virginia (2013). *Justicia restaurativa, mucho más que mediación*. Great Britain: Pressbooks.com.
- DORADO, Ana. (2014). *La gestión constructiva de conflictos en la formación del grado en trabajo social*. Tesis doctoral. Universidad de Murcia.
- D'ORS, Pablo. (2013). *Biografía del silencio*. (5ª ed.). Madrid: Ediciones Siruela.
- DRAPER, Brian. (2009). *La inteligencia espiritual. Un nuevo modo de ser*. Maliaño (Cantabria): Sal Terrae.
- DUFF, Anthony. (2003). Probation, punishment and restorative justice: Should Al Turism be Engaged in Punishment? *The Howard Journal of Criminal Justice*, 42(2), 181-197.
- DYCK, David. (2008). Reaching toward a structurally responsive training and practice of restorative justice. En SULLIVAN, Denis y TIFFT, Larry (Eds.): *Handbook of restorative justice* (pp. 527-545). London: Routledge.
- ECHEBURÚA, Enrique, AMOR, Pedro J., y DE CORRAL, Paz. (2006). Asistencia psicológica postraumática. En BACA, Enrique, ECHEBURÚA, Enrique y TAMARIT, Josep Mª. (Eds.): *Manual de Victimología* (). Valencia: Tirant lo Blanch.
- ECHEVERRÍA, Javier. (2008). El Manual de Oslo y la innovación social. *Arbor: Ciencia, pensamiento y cultura*, (732), 609-618.
- EGLASH, Albert. (1975). Beyond restitution: Creative restitution. En HUDSON, Joe y GALAWAY, Burt (Eds.). *Restitution in criminal justice: A critical assessment of sanctions* (pp. 91-101). USA: Lexington Books.
- EIRAS NORDENSTAHL, Ulf Christian. (2005). *Mediación penal: de la práctica a la teoría*. Buenos Aires: Librería Histórica.
- EL CORREO. (2012). *Manrique: "Estoy satisfecho porque el etarra Caride ha reconocido su culpa"*. Disponible en <http://www.elcorreo.com/alava/20120615/mas-actualidad/politica/robert-manrique-afrenta-tranquilo-201206151222.html> [Consulta: 29/08/2012].
- ELORZA, Ania. 2012. Un equipo contra la incomprensión. *El País*, 27/10/2012.
- ESTEBAN GALARZA, Mari Luz. (2009). El feminismo como teoría y práctica. El concepto de género. En M. E. Aranguren Vigo, y G. Villaño Murga (Eds.): *Gizarte Langintzako II Jardunalia. Genero ikuspegia duen esku-hartze baterantz. II Jornada de trabajo social. Hacia una intervención con perspectiva de género*. (pp. 47-54). Vitoria-Gasteiz: Universidad del País Vasco - Euskal Herriko Unibertsitatea.
- ETXEBARRIA, Xabier. (2011). Justicia restaurativa y fines del derecho penal. En MARTÍNEZ ESCAMILLA, Margarita y SÁNCHEZ ÁLVAREZ, María Pilar (Eds.): *Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso* (pp. 47-68). Madrid: Reus.
- (2012). *Justicia para la convivencia*. Disponible en http://www.huffingtonpost.es/xabier-etxebarria/justicia-para-la-conviven_b_1615954.html?view=printycomm_ref=false [Consulta: 22/06/2012].
- ETXEBERRIA MAULEON, Xabier. (2008). *Temas básicos de ética* (4ª ed.). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- (2013). Los encuentros restaurativos como diálogo moral. En PASCUAL RODRÍGUEZ, Esther (Ed.): *Los ojos del otro. Encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA* (2ª ed., pp. 23-32). Santander: Sal Terrae.
- EUROPEAN COMMISSION, D. J. (2014). DG JUSTICE GUIDANCE DOCUMENT related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of

the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing council framework decision 2001/220/JHA.

Disponible en

http://ec.europa.eu/justice/criminal/files/victims/guidance_victims_rights_directive_en.pdf

[Consulta 15/06/2014].

EUROPEAN FORUM FOR VICTIM-OFFENDER MEDIATION AND RESTORATIVE JUSTICE. (2004). *Final report JAI/2003/AGIS/129. Working towards the creation of European training models for practitioners and legal practitioners in relation to restorative justice practices. Exchange of training models for mediation practitioners*. Leuven: European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice.

EUROPEAN FORUM FOR RESTORATIVE JUSTICE. (2006). *Recommendations on the training of mediators in criminal matters*. Leuven: European Forum for Restorative Justice.

FAGET, Jacques. (2006). The French phantoms of restorative justice: the institutionalization of penal mediation. En AERTSEN, Ivo, DAEMS, Tom, y ROBERT, Luc (Eds.), *Institutionalizing Restorative Justice*. (pp. 151-166). Cullompton, Devon (UK): Willan Publishing.

----- (2008). Epistemological Reflections on the Evaluation of Restorative Justice Practices. *British Journal of Community Justice*, 6(2), 77-83.

----- (2010). *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse: Érès.

FATTAH, Ezzat. A. (2011). Is restorative justice a viable option in crimes of violence (宮澤浩一先生追悼論文集). *法学研究*, 84(9), 730-713.

FEIJOO PORTERO, Pilar, y PARDO PORTO, Ana Belén (2003). Muerte y educación. *Tarbiya: Revista de Investigación e Innovación Educativa*, (33), 51-76.

FELLEGI, Borbála. (2013). Retribution and/or restoration? the purpose of our justice system through the lens of judges and prosecutors. En CORNWELL, David J., BLAD, John y WRIGHT, Martin (Eds.): *Civilising criminal justice. An international agenda for penal reform*. (pp. 115-150). Hampshire, United Kingdom: Waterside Press.

FELLEGI, Borbála, y SZEGŐ, Dóra. (2013). *Handbook for facilitating peacemaking circles*. Budapest: P-T Műhely.

FEMENIA, Nora, y GORVEIN, Nilda. S. (2008). *Dinámicas de la humillación y diálogos restauradores de dignidad: Un encuentro para la paz social* [Workshop: violencia colectiva frente a la salud pública. Violencia privada: Dinámicas de humillación y restauración de la dignidad]. Oñati: Instituto Internacional de Sociología Jurídica.

FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, José Luis. (1996). El profesional y las organizaciones: Algunos problemas éticos. En BERMEJO ESCOBAR, Francisco J. (Ed.), *Ética y trabajo social* (pp. 105-154). Madrid: UPCO.

FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomas, DE LORENZO, Rafael, y VÁZQUEZ, Octavio. (2012). *Diccionario de trabajo social*. Madrid: Alianza Editorial.

FERNÁNDEZ RÍOS, Manuel. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: Teoría, métodos y ejercicios*. Sevilla: Díaz de Santos.

FERNÁNDEZ, Jonan. (2006). *Ser humano en los conflictos: Reflexión ética tras una vivencia directa en el conflicto vasco*. Madrid: Alianza Editorial.

FERNÁNDEZ I BARRERA, Josefina. (2006). Trabajo social con familias y mediación. *Trabajo social, familia y mediación: necesidades sociales en la infancia y derechos del niño: V Congreso Estatal de Estudiantes de Trabajo Social* (pp. 17-30) Universidad de Salamanca.

- FERRAJOLI, Luigi. (2009). *Derecho y razón: Teoría del garantismo penal* (9ª ed.). Madrid: Editorial Trotta, S.A.
- FISHER, Roger, URY, William y PATTON, Bruce. (1996). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.
- FLATEN, Caren. (1996). Victim offender mediation: application with serious offences committed by juveniles. En GALAWAY, Burt y HUDSON, Joe (Eds.): *Restorative justice: International perspectives* (pp. 387-402). Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- FODDAI, Maria Antonietta (2010). Conciliación y mediación: ¿Modelos diferentes de resolución de conflictos? En FERNANDEZ CANALES, Carmen. (Ed.): *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI* (pp. 41-62). Madrid: Reus.
- FOLGER, Joseph 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). Méjico.
- FORES, Ana, y GRANÉ, Jordi. (2008). *La resiliencia: Crecer desde la adversidad* (2ª ed.). Barcelona: Plataforma Editorial.
- FUNDACION ANA BELLA. (2012). *Fundación Ana Bella. Ayuda a mujeres maltratadas y madres separadas*. Disponible en <http://fundacionanabella.org/> [Consulta: 30/08/2012].
- FUNDACIÓN DE LA INNOVACIÓN BANKINTER. (2009). *Innovación social. Reinventando el desarrollo sostenible*. Fundación de la innovación Bankinter.
- FUNDACIÓN EGIARI ZOR. (2014). Documento fundacional. Disponible en <http://www.egiari.org/?lang=es> [Consulta: 06/12/2014].
- FUNDACIÓN SALUD Y COMUNIDAD. (2014). Patricia Bosch: "En CerclesCat el voluntariado es más que un valor añadido, su colaboración es fundamental para el desarrollo del proyecto". Boletín de noticias de la fundación salud y comunidad (FSYC). Disponible en <http://www.fsync.org/prensa/cerclescat-voluntariado-patricia-bosch> [Consulta: 12/09/2014].
- FURMAN, Ben, y WALKER, Lorenn. (2010). *Apology helper*. Disponible en <http://www.apologyletter.org/> [Consulta: 04/01/2010].
- GADDI, Daniela. (2009). Mediazione penale, esecuzione della pena e terrorismo: l'incerto ruolo della criminologia nell'analisi di due casi. *Studi sulla questione criminale*, 1, 101-118.
- GALAWAY, Burt. (1988). Crime victim and offender mediation as a social work strategy. *Social Service Review*, 62(4), 668-683.
- GALLEGO, Manuel, CABRERA, Pedro José, RÍOS MARTÍN, Julián Carlos, y SEGOVIA BERNABÉ, Jose Luis (2010). *Andar 1 km en línea recta: la cárcel del siglo XXI que vive el preso*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- GALTUNG, Johan. (1998). *Tras la violencia, 3R: Reconstrucción, reconciliación, resolución: Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bilbao: Gernika Gogoratuz. Bakeaz.
- GARCÍA ARRIZABALAGA, Iñaki. (2014). Las víctimas y los victimarios en la construcción de la memoria. En Fundación Fernando Buesa Blanco Fundazioa. Instituto Universitario de Historia Social Valentín de Foronda (Ed.). *XI Seminario Fernando Buesa. Memoria. Políticas de memoria. Qué, cómo y para qué recordar* (pp. 150-161). Vitoria-Gasteiz: Fundación Fernando Buesa Blanco Fundazioa.
- GARCÍA DÍEZ, Cesar, y SOLER IGLESIAS, Carlos. (2013). *Evaluación de necesidades y diseño de la intervención para la reintegración social de los delincuentes sexuales de alto riesgo*. Adaptación

- de los círculos de apoyo y responsabilidad al sistema de ejecución penal de Cataluña. Barcelona: Centre D'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Generalitat de Catalunya.
- GARCÍA-LONGORIA SERRANO, María Paz. (2000). La mediación como forma de intervención en trabajo social. *Cambio social, relaciones humanas, nuevas tecnologías: Enfoques para una formación de futuro: [3º congreso, escuelas universitarias de trabajo social]* (pp. 161-166). Zaragoza: Mira Editores.
- (2002). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas. *Alternativas: Cuadernos De Trabajo Social*, (10), 319-327.
- (2006): *La mediación en el currículum académico del trabajo social*. Acciones e investigaciones sociales, Nº Extra 1, 2006.
- (2011). Perspectivas de la mediación ante los nuevos avances normativos. *I congreso internacional en mediación y conflictología: Cambios sociales y perspectivas de la mediación para el siglo XXI* (pp. 61-78). Universidad Internacional de Andalucía.
- (2013). La formación en mediación y el trabajo social. *Servicios Sociales y Política Social*, (101), 69-81.
- GARCÍA-LONGORIA SERRANO, María Paz, y PASTOR SELLER, Enrique. (2011). En GONZALO QUIROGA, Marta y GORJÓN GÓMEZ, Francisco J. y SÁNCHEZ GARCÍA, Arnulfo (Coords.). La negociación mediadora en conflictos sociales. *Métodos alternos de solución de conflictos: Herramientas de paz y modernización de la justicia* (pp. 167-180). Madrid: Dykinson, Universidad Rey Juan Carlos.
- GARCÍA-LONGORIA SERRANO, María Paz, y SÁNCHEZ URIOS, Antonia. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia: Revista De Trabajo Social*, (4), 261-268.
- GARRIDO, Antonio. (2011) ¿Por qué ganó Rajoy el debate electoral? *Más Poder Local*, (8), 30-33.
- GARRIDO GENOVÉS, Vicente, STANGELAND, Per, y REDONDO, Santiago. (1999). *Principios de criminología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- GAVRIELIDES, Theo. (2007). *Restorative justice theory and practice: addressing the discrepancy*. Helsinki: European Institute for Crime Prevention and Control.
- GAVRIELIDES, Theo, y ARTINOPOULOU, Vasso. (2013a). Aristotle on restorative justice: Where the restorative justice and human rights movements meet. En GAVRIELIDES, Theo, y ARTINOPOULOU, Vasso (Eds.): *Reconstructing restorative justice philosophy* (pp. 25-45). Farnham, UK: Ashgate.
- (2013b). Epilogue: Reconstructing restorative justice philosophy. En GAVRIELIDES, Theo, y ARTINOPOULOU, Vasso (Eds.): *Reconstructing restorative justice philosophy* (pp. 337-352). Farnham, UK: Ashgate.
- GENERALITAT DE CATALUNYA. (1996). *Programa de mediación y reparación en el ámbito de la jurisdicción penal ordinaria. Dirección General de Medidas Penales Alternativas y de Justicia Juvenil. Servicio de Asesoramiento Técnico y de Atención a la Víctima*. Inédito.
- (1998). *Experiència pilot de mediació i reparació en la jurisdicció penal. Departament de Justícia*. Inédito.
- (2002). *Programa de mediación y reparación en la jurisdicción penal ordinaria. Evaluación julio 2000 a junio 2001*. Inédito.
- GIL, David G. (2008). Toward a "radical" paradigm of restorative justice. En SULLIVAN, Denis y TIFFT, Larry (Eds.): *Handbook of restorative justice* (pp. 499-511). London: Routledge.

- GILLIGAN, Carol. (1982). *In a different voice: Psychological theory and women's development*. USA: Harvard University Press.
- GIMENEZ-SALINAS, Esther. (1998). La mediación penal en la justicia juvenil. Curso: *La Mediación: Alternativa de Justicia Penal, Intervención Criminológica y Cultura de Paz. XVII Cursos de Verano en San Sebastián*. UPV/EHU. Donostia-San Sebastián.
- GOLEMAN, Daniel. (2003). *Emociones destructivas. Un diálogo científico con el Dalai - Lama*. Buenos Aires: Ediciones B Argentina.
- (2013). Focus. Desarrollar la atención para alcanzar la excelencia. Barcelona: Kairós.
- GÓMEZ ANGULO, Jesús. (2006). La conformidad en los juicios rápidos. *La Ley Penal: Revista de derecho penal, procesal y penitenciario*, (31), 26-53.
- GONZÁLEZ NAVARRO, Alicia. (2001). *Correlación entre acusación y sentencia penal*. Tesis doctoral. Universidad de La Laguna.
- GOOD, Nancy, y GUSTAFSON, David L. (2011). Coming together after violence: social work and restorative practices. En BECK, Elizabeth, KROPF, Nancy P. y LEONARD, Pamela Blume (Eds.): *Social Work y Restorative Justice. Skills for dialogue, peacemaking, and reconciliation*. (pp. 220-247). New York: Oxford University Press.
- GORDILLO, Luis F. (2007). *La justicia restaurativa y la mediación penal*. Madrid: Iustel.
- GRAUWILER, Peggy, y MILLS, Linda G. (2004). Moving Beyond the Criminal Justice Paradigm: A Radical Restorative Justice Approach to Intimate Abuse. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 31(1), 49-69.
- GREENE, Gilbert J. (2008). Brief Therapies. *Encyclopedia of social work* (20ª ed., pp. 214-217). Washington: Nasw Press. Oxford.
- GRUBBS, Geri A. (1995). A comparative analysis of the Sandplay process of sexually abused and nonclinical children. *The Arts in Psychotherapy*, 22(5), 429-446.
- GUARDIOLA LAGO, Maria Jesús. (2009). La víctima de violencia de género en el sistema de justicia y la prohibición de la mediación penal. *Revista General De Derecho Penal*, (12).
- GUARDIOLA, Maria Jesús, ALBERTI, Monica, CASADO, Clara, MARTINS, Silvina, y SUSANNE, Graciela. (2012) *¿Es el Conferencing una herramienta útil para los programas de mediación en el ámbito penal del Departamento de Justicia?* Barcelona: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya.
- GUARDIOLA, Maria Jesús, ALBERTI, Monica, CASADO, Clara, y SUSANNE, Graciela. (2012). Conferencing: Origen, transferencia y adaptación. En TAMARIT SUMALLA, Josep Maria (Ed.): *La justicia restaurativa: desarrollo y aplicaciones* (pp. 237-267). Granada: Comares.
- GUILLAMAT, Ansel. (2000). Mediación en conflictos en la jurisdicción penal ordinaria. *Apuntes de Psicología*, 18(2-3), 399-405.
- GUILLAMAT, Ansel, y VERGARA, Jorge. (2009). Experiencia piloto de mediación familiar en conflictos familiares derivados de procedimientos archivados en los juzgados de VIDO. En CASANOVAS, Pompeu, GALERA, Nuria y POBLET, Marta (Eds.): *Simposi sobre tribunals i mediació. comunicacions* (pp. 91-97). Barcelona: Huygens.
- GUMZ, Edward J. (2004). American Social Work, Corrections and Restorative Justice: An Appraisal. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 48(4), 449-460.
- GUMZ, Edward J., y GRANT, Cynthia L. (2009). Restorative Justice: A Systematic Review of the Social Work Literature. *Families in Society*, 90(1), 119.

- GUSTAFSON, David L. (2011). Exploring treatment and trauma recovery implications of facilitating victim-offender encounters in crimes of severe violence: lessons from the Canadian experience. En ELLIOT, Elizabeth y GORDON, Robert M. (Eds.). *New directions in restorative justice: Issues, practices, evaluation* (pp. 193-227). London: Routledge.
- HADLEY, Michael. L. (2008). Spiritual foundations of restorative justice. En SULLIVAN, Denis y TIFFT, Larry (Eds.): *Handbook of Restorative Justice* (pp. 174-187). London: Routledge International Handbooks.
- HANNEM, Stacey, y PETRUNIK, Michael. (2007). Circles of support and accountability: A community justice initiative for the reintegration of high risk sex offenders. *Contemporary Justice Review*, 10(2), 153-171.
- HARRIS, Kay M. (2004a). An Expansive, Transformative View of Restorative Justice. *Contemporary Justice Review*, 7(1), 117-141.
- (2004b). Moving into the new millennium: Toward a feminist vision of justice. En MCLAUGHLIN, Eugene, FERGUSSON, Ross, HUGHES, Gordon y WESTMARLAND, Louise (Eds.): *Restorative justice. Critical issues* (pp. 31-39). London: Sage Publications.
- HELSINKY BRIEF THERAPY INSTITUTE. (2010). *Sorry. A program for writing apology letters*. Disponible en <http://www.kidsskills.org/sorry/index.html> [Consulta: 04/01/2010].
- HERRERA MORENO, Myriam. (1996). *La hora de la víctima: Compendio de victimología*. Madrid: EDERSA.
- HERRMAN, Margaret S., HOLLET, Nancy, y GALE, Jerry. (2006). Mediation from beginning to end: A testable model. En HERRMAN, Margaret S. (Ed.): *The Blackwell Handbook of Mediation. Bringing Theory, Research and Practice* (pp. 19-78). Oxford: Blackwell Publishing.
- HIGHTON, Elena, ÁLVAREZ, Gladys, y GREGORIO, Carlos. (1998). *Resolución alternativa de disputas y sistema penal*. Buenos Aires: Ad-Hoc.
- HÖING, Mechtild. (2011). *European Handbook COSA. Circles of Support and Accountability*. Hertogenbosch: Avans University of Applied Sciences, Centre for Public Safety and Criminal Justice.
- HÖLZEL, Britta K., CARMODY, James, VANGEL, Mark, CONGLETON, Christina, YERRAMSETTI, Sita M, GARD, Tim, y LAZAR, Sara W. (2011). Mindfulness practice leads to increases in regional brain gray matter density. *Psychiatry Research: Neuroimaging*, 191(1), 36-43.
- HOME OFFICE. (2004). *Best Practice Guidance for Restorative Practitioners and their Case Supervisors and Line Managers*. London: Department of Constitutional Affairs. Home Office.
- HONDERICH, Ted. (2008). *Enciclopedia Oxford de filosofía* (2ª ed.). Madrid: Tecnos.
- HOWE, David. (1999). *Dando sentido a la práctica: Una introducción a la teoría del trabajo social*. Granada: Maristán.
- HULSMAN, Louk, y BERNAT DE CELIS, Jacqueline. (1984). *Sistema penal y seguridad ciudadana: Hacia una alternativa*. Barcelona: Ariel.
- HYSLOP, Ian. (2012). Social work as a practice of freedom. *Journal of Social Work*, 12(4), 404-422.
- IARS - Independent Academic Research Studies. (2014). *Restorative justice in Europe: Safeguarding victims and empowering professionals. Practitioner's guide*. London: IARS.
- IDARETA-GOLDARACENA, Francisco. (2013a). Ética y alianza terapéutica en el trabajo social. *Portularia: Revista De Trabajo Social*, (13), 1-13.
- (2013b). *Humanizando la intervención social. Urgencia de la ética en el trabajo social posmoderno. 4ª Jornada de ética y servicios sociales. Diputación Foral de Álava*. Inédito.

- (2013c). Tras la estela de la responsabilidad ética: Origen y evolución histórico-filosófica de la ética del trabajo social hasta la actualidad. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(2), 489-498.
- IDARETA-GOLDARACENA, Francisco, y URIZ PEMÁN, María Jesús (2012). Aportaciones de la ética de la alteridad de E. Lévinas y la ética del cuidado de C. Gilligan a la intervención en trabajo social. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, (19), 33-44.
- IGARTUA, Idoia, VARONA, Gema y OLALDE Alberto José. (2012) *Diccionario breve de justicia restaurativa: una invitación interdisciplinaria e introductoria a sus conceptos clave* (pp. 27-29). Saarbrücken, Alemania: Editorial Académica Española.
- IL3. (2010). *Definició del perfil del mediador i disseny de metodologies d'avaluació i desenvolupament de competències. perfil professional*. Barcelona: Proyecto COMMED (Unión Europea, IL3-UB, Consorcio para la Formación Continua; Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya y Servicio de Ocupación de Catalunya.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS (IFSW). (2010). *Definición de Trabajo Social (spanish version)*. Disponible en <http://www.ifsw.org/p38000377.html> [Consulta: 29/03/2010].
- INTERNATIONAL INSTITUTE FOR RESTORATIVE PRACTICES. (2009). *Restorative questions. Material entregado en el Curso Summer Training Institute, 27-31 de julio de 2009*. Bethlehem, PA, USA.: International Institute for Restorative Practices.
- IRSE. (1999). *Documento programa de mediación reparadora. Servicio de Atención y Orientación Social al Detenido. IRSE (Instituto de Reintegración Social de Euskadi). Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco*. Inédito.
- ISPAC (1999). An overview of restorative justice programmes and issues. International Scientific and Professional Advisory Council of the United Nations. Crime Prevention and Criminal Justice Programme. USA.
- ITURROSPE, Javier. (2001). Aplicación en un centro educativo (Andoio) de la ley de responsabilidad penal de los menores en la CAPV. En ARARTEKO (Ed.): *Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos. XX Cursos de verano en San Sebastián. XIII cursos europeos - UPV/EHU. Colección "Jornadas sobre derechos humanos" nº 5* (pp. 135-155). Vitoria-Gasteiz: Ararteko.
- JARA, Oscar. (2006). *Guía para sistematizar experiencias*. Costa Rica: UICN-Mesoamérica.
- JOUTSEN, Matti. (1998). Why have alternatives not been adopted more fully and what needs to be done? The European experience. *Beyond Prisons. International Symposium. Public Safety Canada*. Kingston, Ontario. Canada. 386-393.
- JUÁREZ GALLEGU, Miguel. (1992). Prólogo a la edición española. EN NATIONAL INSTITUTE FOR SOCIAL WORK (Ed.): *Trabajadores sociales. Su papel y cometidos* (pp. 13-28). Madrid: Narcea.
- JÜLICH, Shirley. (2006). Views of justice among survivors of historical child sexual abuse. *Theoretical Criminology*, 10(1), 125-138.
- JUNG, Jin Choi, y GILBERT, Michael J. (2010). 'Joe everyday, people off the street': A qualitative study on mediators' roles and skills in victim-offender mediation. *Contemporary Justice Review*, 13(2), 207-227.
- KADUSHIN, Alfred, y HARKNESS, Daniel. (2002). *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press.
- KALFF, Dora M. (1980). *Sandplay: A psychotherapeutic approach to the psyche*. Santa Monica, CA: Sigo Press.

- KARPMAN, Stephen B. (1968). Fair tales and script drama analysis. *Transactional Analysis Bulletin*, 7(26), 39-43.
- KAY, Judith W. (2008). Murder victims' families for reconciliation. Story-telling for healing, as witness, and in public policy. En SULLIVAN, Denis y TIFFT, Larry (Eds.): *Handbook of Restorative Justice* (pp. 230-245). London: Routledge.
- KELLEY, Patricia. (2008). Narratives. *Encyclopedia of social work* (20ª ed., pp. 291-292). Washington: Nasw Press. Oxford.
- KOLB, Deborah, M. (2002). Negotiation through a gender lens. *Center for Gender in Organizations, Working Paper nº 15*.
- KRESSEL, Kenneth. (2006). Mediation revisited. En DEUTSCH, Morton, COLEMAN, Peter T. y MARCUS, Eric C. (Eds.): *The Handbook of Conflict Resolution* (2nd ed., pp. 726-756). San Francisco, California: Jossey-Bass.
- KRUK, Edward (Ed.). (1997). *Mediation and conflict resolution in social work and the human services*. Chicago: Nelson-Hall Publishers.
- KUHN, Thomas. S. (2004). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- LANGDON, Jennifer Jean. (2007). *Dispute, harm, crime, and conflict: Narrative positioning in justice practice*. (Ph.D., George Mason University).
- LARIZGOITIA, Itziar, FERNÁNDEZ, Itziar, MARKEZ, Iñaki, IZARZUGAZA, Isabel, LARIZGOITIA, Arantza, MORENO, Florentino, PÁEZ, Darío, y MARTIN BERISTAIN, Carlos (2011a). Secuelas de la violencia colectiva: hablan las víctimas del estudio ISAVIC. *Gaceta sanitaria: Órgano oficial de la Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria*, 25(2), 115-121.
- LARIZGOITIA, Itziar, IZARZUGAZA, Isabel, IRAURGI, Joseba, BALLESTEROS, JAVIER, FORERO, Carlos G., MARKEZ, Iñaki y ALONSO, JORDI. (2011b). Impacto de la violencia colectiva en la salud. Resultados del estudio ISAVIC en el País Vasco. *Gaceta sanitaria: Órgano oficial de la Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria*, 25(2), 108-114.
- LARSON, Jennifer, y ZEHR, Howard. (2007). The ideas of engagement and empowerment. En JOHNSTONE, Gerry y VAN NESS DANIEL, W. (Eds.): *Handbook of restorative justice* (pp. 41-58). Portland, Oregon: Willan Publishing.
- LAUREL BARRET, Audrey (2011). *The works of Jürgen Habermas: A tool for further understanding the theory and practice of restorative justice*. Phd. Dalhousie University.
- LAXMINARAYAN, Malini. (2014). *Accesibility and initiation of restorative justice*. Leuven: European Forum for Restorative Justice.
- LENNON, T. M. (2005). *Statistics on social work education in the United States: 2003*. Alexandria, VA: Council on Social Work Education.
- LETSCHERT, Rianne. (2012). *Impacto de la normativa internacional en materia de víctimas de delitos graves, especialmente de terrorismo, y de abuso de poder*. Disponible en <http://ehutb.ehu.es/es/serial/877.html> [Consulta: 06/04/2012].
- LHUILIER, Julien, y CEPEJ. (2007). *The quality of penal mediation in Europe*. Strasbourg: European Commission for the Efficiency of Justice . Council of Europe.
- LIEBMANN, Marian. (2007). *Restorative justice: How it works*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- LITTLEJOHN, Stephen y DOMENICI, Kathy. (2000). Objetivos de la comunicación y métodos de mediación. En SCHNITMAN, Dora Fried (Ed.). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas* (pp. 161-184). Buenos Aires, Argentina: Granica.

- LORENZ, Walter. (2005). Social Work and a New Social Order -- Challenging Neo-Liberalism's Erosion of Solidarity. *Social Work y Society*, 3(1), 97-101.
- LOVE, Lela P., y STULBERG, Joseph B. (1996). Practice guidelines for co-mediation: Making certain that "two heads are better than one". *Mediation Quarterly*, 13(3), 179-189.
- LUMMER, Ricarda, HAGEMANN, Otmar, y NAHRWOLD, Mario. (2012). *Improving knowledge and practice of restorative justice*. Kiel: Kiel University of Applied Sciences.
- MACKAY, Robert E. (2000). Ethics and good practice in restorative justice. En EUROPEAN FORUM FOR VICTIM-OFFENDER MEDIATION AND RESTORATIVE JUSTICE (Ed.): *Victim-offender mediation in Europe* (pp. 49-67). Leuven: Leuven University Press.
- (2013). The nexus between rights and restorative justice: Using a case example of an organization "C" - the right- or moral and spiritual - claim to recognition. En GAVRIELIDES, Theo y ARTINOPOULOU, Vasso (Eds.): *Reconstructing restorative justice philosophy* (pp. 107-130). Farnham, UK: Ashgate.
- MACRAE, Allan, y ZEHR, Howard. (2004). *The little book of family group conferences. New Zealand style*. Intercourse, PA: Good Books.
- MADRID LIRAS, Santiago. (2014). Entrevista motivacional en mediación. *Revista de Mediación*, 7(1), 82-99.
- MANZANARES, José Luis. (2007). *Mediación, reparación y conciliación en el Derecho Penal*. Granada: Comares.
- MANZANO BLANQUEZ, Juan, SORIA VERDE, Miguel Ángel, y ARMADANS TREMOLOSA, Inmaculada. (2008). Elaboración de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación penal (CSM-P). *Psicothema*, 20(3), 474-480.
- MARSHALL, Tony. (1999). *Restorative justice an overview*. London: Home Office. Research Development and Statistics Directorate.
- MARTIN BARBERÁN, Jaume, DAPENA MÉNDEZ, José, y CANO, Francisca. (2009). La transformación del campo del control de la criminalidad y la justicia penal. En CASANOVAS, Pompeu, DÍAZ, Leonardo, MAGRE, Jaume y POBLET, Marta (Eds.): *Materiales del libro blanco de la mediación en Cataluña* (pp. 95-108). Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya.
- MARTÍN DIZ, Fernando. (2010). *La mediación: Sistema complementario de administración de justicia*. Consejo General del Poder Judicial.
- MARTÍNEZ DE MURGUÍA, Beatriz. (1999). *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria*. Méjico: Paidós.
- MARTÍNEZ ESCAMILLA, Margarita. (2008). Justicia reparadora, mediación y sistema penal: Diferentes estrategias, ¿Los mismos objetivos? En GARCÍA VALDÉS, Carlos, CUARDA RIEZU, Antonio, MARTINEZ ESCAMILLA, Margarita, ALCÁCER GUIRAO, Rafael, VALLE MARISCAL DE GANTE, Margarita (eds.): *Estudios penales en homenaje a Enrique Gimbernat* (pp. 465-497). Madrid: Edisofer.
- MARTÍN MUÑOZ, Ana. (2011a). Mediación y trabajo social. *Trabajo social hoy*, (63), 17-21.
- (2011b). Mediación en conflictos versus mediación en trabajo social. *TS Nova: Trabajo Social y Servicios Sociales*, (4), 87-94.
- MARQUES CEBOLA, Cátia. (2011). *La mediación: Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos*. Tesis doctoral. Universidad de Salamanca).
- MARUNA, Shadd. (2006). Desistance (from crime). En Mclaughlin, Eugene y MUNCIE, John (Eds.): *The SAGE dictionary of criminology*. (pp. 120-123). London: SAGE.

- (2010). *Making good*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- MASTERS, Guy, y SMITH, David. (1998). Portia and Persephone revisited: Thinking about feeling in criminal justice. *Theoretical Criminology*, 2(1), 5-27.
- MATE, Reyes. (2008). *Justicia de las víctimas. Terrorismo, memoria, reconciliación*. Barcelona: Fundación Alternativas y Anthropos.
- (2013a). Sobre la justicia restaurativa. *Cuadernos penales Jose María Lidón*, 9, 13-19.
- (2013b). *La piedra desechada*. Madrid: Trotta.
- MAYER, Bernard. (2008). *Más allá de la neutralidad. Cómo superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa.
- MCALINDEN, Anne-Marie. (2005). The Use of 'Shame' with Sexual Offenders. *The British Journal of Criminology*, 45(3), 373-394.
- MCCOLD, Paul. (1999). Restorative justice practice—the state of the field 1999. *International Institute of Restorative Practices*.
- (2000). Overview of mediation, conferencing and circles. Paper presented at the 10th United Nations Congress on Crime Prevention and Treatment of Offenders. Vienna.
- MCCOLD, Paul, y WACHTEL, Ted. (2003). En busca de un paradigma: Una teoría sobre justicia restaurativa. *Restorative Practices. E-Forum*, 12.
- MCCONELL, John. A. (1995). *Mindful mediation. A handbook for Buddhist peacemakers*. Bangkok: Buddhist Research Institute. Mahachula Buddhist University.
- MCELREA, Fred W. M. (2007). Restorative Justice for Adult Offenders: Practice in New Zealand Today. En MAXWELL, Gabrielle y LIU, James H. (Eds.): *Restorative justice and practices in New Zealand: Towards a restorative society* (pp. 95-110). Wellington: Institute of Policy Studies, Victoria University.
- MCNEILL, Fergus. (2006). A desistance paradigm for offender management. *Criminology and Criminal Justice*, 6(1), 39-62.
- MELLONI, Javier. (2013). *Sed de ser*. Barcelona: Herder.
- MERLANO, Alberto. (2004). Prácticas para desarrollar la autoconsciencia. *Pensamiento y Gestión: Revista de la División de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte*, (17), 134-160.
- MESSMER, Heinz. (1996). Reducing the conflict: An analysis of victim-offender mediation as an interactive process. En HUDSON, Joe y GALAWAY, Burt (Eds.): *Restorative justice: International perspectives* (pp. 59-71). New York: Criminal Justice Press.
- MESTITZ, Anna, y GHETTI, Simona. (2005). Victim-offender mediation and youth offenders: The Italian experience. En MESTITZ, Anna, y GHETTI, Simona (Eds.): *Victim-offender mediation with youth offenders in Europe* (pp. 321-345). Dordrecht, The Netherlands: Springer.
- MILLER, William R., y ROLLNICK, Stephen. (2002). *Motivational interviewing. Preparing people for change*. (2nd ed.). New York: The Guilford Press.
- MINISTERIO DE INTERIOR DEL GOBIERNO DE ESPAÑA. (2012). Programa para el desarrollo de la política penitenciaria de reinserción individual en el marco de la ley. Disponible <http://www.interior.gob.es/press/programa-para-el-desarrollo-de-la-politica-penitenciaria-de-reinsercion-individual-en-el-marco-de-la-ley-13712> [Consulta 30/04/2012].
- MINISTERIO DE JUSTICIA DEL GOBIERNO DE ESPAÑA (2013a). Anteproyecto de ley orgánica del estatuto de la víctima del delito. (2013a).
- (2013b). Borrador de Código procesal penal.
- (2014a). Normas en tramitación. Anteproyectos informados en consejo de ministros.

- (2014b). Normas en tramitación. Proyecto de ley remitidos a las cortes generales.
- MINISTRY OF JUSTICE OF NEW ZEALAND. (2004a). *Restorative justice in New Zealand. Best practice*. Auckland: Ministry of Justice of New Zealand.
- (2004b). *Restorative justice. Best practice in New Zealand*. Wellington: Ministry of Justice of New Zealand.
- (2008). *Restorative justice facilitator selection toolkit*. New Zealand: Ministry of Justice of New Zealand.
- MOLINERO I RUIZ, Francesc, y OCAÑA I PÉREZ, Fuensanta. (2011). Gravació i anàlisi de la comunicació en sessions de mediació per l'optimització de les tècniques d'intervenció basades en la comunicació. Barcelona: Centre de Mediació en Dret Privat de Catalunya. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya.
- MONTES, María Ángeles. (2014). Jornada sobre mediación penal. La experiencia de Barakaldo. Dirección de Ejecución penal. Viceconsejería de Justicia. Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. Disponible http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/r47-educia/es/contenidos/informacion/mediacion_penal/es_smp/adjuntos/Jornada%20Mediaci%C3%B3n%20Penal%20Colegio%20de%20Abogados%20de%20Bizkaia_.pdf [Consulta: 24/04/2014].
- MORALES GUTIÉRREZ, Alfonso Carlos. (2009). Innovación social: un ámbito de interés para los servicios sociales. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales*, (45), 151-175.
- MORRIS, Allison, y GELSTHORPE, Loraine. (2000). Re-visioning Men's Violence Against Female Partners. *Howard Journal of Criminal Justice*, 39(4).
- MUNNE, María, y MAC-CRAGH, Pilar. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Grao.
- MUNUERA GÓMEZ, Pilar. (2012a). Conflicto, mediación y trabajo social. En FOMBUENA VALERO, Josefa (coord.): *El trabajo social y sus instrumentos: elementos para una intervención a piacere* (pp. 171-190). Valencia: Nau llibres.
- (2012b). J. M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y Trabajo Social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (12), 97-108.
- (2014). *Nuevos retos en mediación*. Valencia: Tirant Humanidades.
- MUÑOZ CONDE, Francisco, y GARCÍA ARÁN, Mercedes. (1996). *Derecho penal. Parte general*. (2ª ed.). Valencia: Tirant lo Blanch.
- NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS. (2010). *National occupational standards for restorative practice. Skills for justice*. London: National Occupational Standards.
- NAVARRO, Silvia. (2011). Tan lejos, tan cerca del trabajo social. Todo depende... En BERASALUZE, Ainhoa y Ovejas, Mª Rosario (Eds.): *Gizarte langintzako IV jardunaldia: Mendekotasunetik harantz. IV Jornada de Trabajo Social: Más allá de la dependencia* (pp. 57-75). Vitoria-Gasteiz: Universidad del País Vaco - Euskal Herriko Unibertsitatea.
- NEUMAN, Elías (1997). *Mediación y conciliación penal*. Buenos Aires: Depalma.
- (2005). *Mediación penal* (2ª ed.). Buenos Aires: Editorial Universidad.
- NGUYEN, Thuy, FRERICH, Nina, GARCÍA, Cesar, SOLER, Carlos, REDONDO-ILLESCAS, Santiago, y ANDRÉS-PUEYO, Antonio. (2014). Reinserción y gestión del riesgo de reincidencia en agresores sexuales excarcelados: El proyecto "círculos de apoyo y responsabilidad" en Cataluña. *Boletín Criminológico*, (151).

- NIETO, Juan. (2014). Llega la mediación penal: Robos, lesiones o violencia familiar ya no pasarán por el juez. Comunidad Valenciana. EL MUNDO. Disponible en <http://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2014/03/24/532fea9c268e3ec92c8b456a.html> [Consulta 10/04/2014].
- NODDINGS, Nel. (1986). *Caring: A feminine approach to ethics and moral education*. Berkeley: University of California Press.
- NOEL LAPOUJADE, María. (2009). Notas para una ética de la estética. *Revista de Filosofía*, 61(1), 81-88.
- NOGUERAS, Ana, y GIMENO, Robert. (2012). De la "mediación y la reparación a la víctima" a la "prevención". *Revista de Educación Social*, (15), 1-15.
- NORMAN, Judith. (2000). Constructive narrative in arresting the impact of post-traumatic stress disorder. *Clinical Social Work Journal*, 28(3), 303-319.
- O'CONNELL, Terry. (2013). Why the real justice script? Disponible en http://www.iirp.org/pdf/beth06_oconnell2.pdf [Consulta: 02/06/2013].
- OKUN, Barbara F. (2001). *Ayudar de forma efectiva: (Counseling): Técnicas de terapia y entrevista*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- OLALDE ALTAREJOS, Alberto José. J. (2000). *El circuito operativo en los programas de mediación y reparación a las víctimas en la justicia juvenil de Euskadi y Barcelona. Un acercamiento criminológico. Tesina para la obtención del master en gestión y resolución de conflictos: Mediación. Universidad de Barcelona, Instituto de formación continuada Les Heures*. Inédito.
- (2003). *Victim – Offender Mediation and Restorative Justice in the Criminal Justice System. Recommendations for a programme in Vitoria-Gasteiz (Basque Country -Spain). Tesina para la obtención del Master Europeo en Mediación. Institut Universitaire Kurt Bösch, Sion (Suiza)*. Inédito.
- (2009). Conflictos penales y justicia restaurativa: El arte de escuchar a víctimas y personas imputadas. *La Ley Paraguaya*, 1(1), 19-24.
- (2010a). Transformación de conflictos y mediación: nuevo yacimiento de empleo para el Trabajo Social. *Revista de servicios sociales y política social*, (89), 65-82.
- (2010b). 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.
- (2013a). Encuentros restaurativos en victimización generada por delitos de terrorismo: Bases teóricas. En PASCUAL RODRÍGUEZ, Esther (Ed.): *Los ojos del otro. Encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA* (1ª ed., pp. 21-73). Santander: Sal Terrae.
- (2013b). La práctica de la justicia restaurativa: área emergente del trabajo social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, (101), 107-121.
- (2014). Restorative encounters in terrorist victimization in Spain: Theoretical reflections and practical insights from social work. *Oñati Socio-Legal Series*, 4(3), 404-426.
- OLALDE ALTAREJOS, Alberto José, ROMERA, Carlos, y AGIRRE, Amaia. (2007). *Proyecto de intervención. Servicio de mediación penal reparadora del Partido Judicial de Barakaldo*. Inédito.
- OLLERO PERÁN, Jorge. (2015). Repercusiones económicas y ecológicas del encarcelamiento masivo. *Periódico Diagonal*, 8/01/2015.

- O'MALLEY, Pat. (2006). Risk and restorative justice: governing through the democratic minimization of harms. En AERTSEN, Ivo, DAEMS, Tom y ROBERT, Luc (Eds.): *Institutionalizing Restorative Justice*. (pp. 216-236). Cullompton, Devon (UK): Willan Publishing.
- ONU (2002). Basic principles on the use of restorative justice programmes in criminal matters, E/CN.15/2002/L.2/Rev.1, Eleventh Congress. (2002).
- ONU. (2006). *Handbook on Restorative Justice Programmes*. New York: United Nations Office on Drugs and Crime.
- ONU. (2007). *Recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal*. Nueva York: Oficina contra la droga y el delito. Naciones Unidas.
- ONU MUJERES. (2011). *En busca de la justicia. El progreso de las mujeres en el mundo 2011-2012*. Nueva York: ONU MUJERES.
- ORDÓÑEZ SÁNCHEZ, Belén. (2007). La mediación penal en las oficinas de asistencia a las víctimas de delitos. *La Ley Penal: Revista de Derecho Penal, Procesal y Penitenciario*, (44), 41-58.
- ORTIZ GONZÁLEZ, Ángel. Luis. (2013). La justicia restaurativa: Enfoque desde el ámbito penitenciario. *Cuadernos penales Jose María Lidón*, 9, 237-256.
- ORTUÑO MUÑOZ, Pascual. (2009). Introducción. En CASANOVAS, Pompeu, DÍAZ, Leonardo, MAGRE, Jaume y POBLET, Marta (Eds.): *Materiales del libro blanco de la mediación en cataluña* (pp. 17-19). Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya.
- ORTUÑO MUÑOZ, Pascual, y HERNÁNDEZ GARCÍA, Javier. (2007). *Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): La mediación en las jurisdicciones civil y penal*. Madrid: Fundación Alternativas.
- OSMA, Miguel Ángel. (2013). El perfil e identidad del mediador. En VAZQUEZ DE CASTRO, Eduardo y FERNÁNDEZ CANALES, Carmen. (Eds.): *Practicum mediación 2014* (pp. 313-349). Pamplona: Thomson Reuters, Aranzadi.
- PALI, Brunilda. (2010). *Media toolkit for restorative justice organisations*. Leuven: European Forum for Restorative Justice.
- PALMA CHAZARRA, Luhe. (2007). *La mediación como proceso restaurativo en el sistema penal*. Tesis doctoral. Universidad de Sevilla.
- PARIS, Sonia. (2009). *Filosofía de los conflictos. Una teoría para su transformación pacífica*. Barcelona: Icaria - Antrazyt.
- PASCUAL RODRÍGUEZ, Esther. (2006). La mediación en el derecho penal de adultos en la fase de enjuiciamiento: un estudio sobre la experiencia piloto en los órganos jurisdiccionales. En SÁEZ VALCÁRCEL, Ramón y ORTUÑO MUÑOZ, Pascual (Eds.): *Alternativas a la judicialización de los conflictos: mediación* (pp. 107-138). Madrid: Escuela Judicial. Consejo General del Poder Judicial.
- (2007). Fase de negociación en la mediación penal con adultos. El encuentro entre las dos partes: Persona víctima y persona infractora. Técnicas de negociación. Mediación directa e indirecta. En PEREZ-SALAZAR, Margarita Carmen y RÍOS MARTÍN, Julián Carlos (Eds.): *La mediación civil y penal. Un año de experiencia*. Estudios de Derecho Judicial 136. (pp. 167-187). Madrid: Consejo General del Poder Judicial.

- (2012). *La mediación en el sistema penal: propuestas para un modelo reparador, humano y garantista*. Tesis doctoral. Facultad de Derecho. Departamento de Derecho Penal. Universidad Complutense, Madrid.
- (2013). *Los ojos del otro. Encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA*. (1ª ed.). Santander: Sal Terrae.
- PASCUAL RODRÍGUEZ, Esther, RÍOS MARTÍN, Julián Carlos, SÁEZ RODRÍGUEZ Concepción y SÁEZ VALCÁRCEL, RAMÓN. (2008). Una experiencia de mediación en el proceso penal. *Boletín criminológico*, (102).
- PAUL, Gregory D., y BORTON, Ian M. (2013). Exploring communities of facilitators: Orientations toward restorative justice. *Conflict Resolution Quarterly*, 31(2), 189-218.
- Paul, GREGORY D., y DUNLOP, Julia A. (2014). The other voice in the room: Restorative justice facilitators' constructions of justice. *Conflict Resolution Quarterly*, 31(3), 257-283.
- PAVLICH, George. (2007). Ethics, universal principles and restorative justice. En JOHNSTONTE, Gerry y VAN NESS, Daniel W. (Eds.): *Handbook of restorative justice*. (pp. 615-630). Portland, Oregon: Willan Publishing.
- PELAYO LAVÍN, Marta. (2011). *La mediación como vía complementaria de resolución de conflictos*. Tesis Doctoral. Universidad de Salamanca.
- PELIKAN, Christa. (2002). La mediación entre víctima y delincuente. Actas del *Congreso de Justicia Juvenil: nuevos retos, nuevas propuestas. 16-18 de enero de 2002*. Centre d'Estudis Jurídics i formació Especialitzada. Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya. Barcelona. Inédito.
- (2004). The impact of Council of Europe Recommendation No. R (99) 19 on mediation in penal matters. En Council of Europe Publishing (Ed.). *Crime policy in Europe. Good practices and promising examples*. (pp. 49-74). Strasbourg: Council of Europe.
- (2010). On the efficacy of victim-offender-mediation in cases of partnership violence in Austria, or: Men don't get better, but women get stronger: Is it still true? *European Journal on Criminal Policy and Research*, 16(1), 49-67.
- PELIKAN, Christa, y TRENZCEK, Thomas. (2008). Victim offender mediation and restorative justice. The European Landscape. En SULLIVAN, Denis y TIFFT, Larry. (Eds.): *Handbook of Restorative Justice* (pp. 63-90). London: Routledge.
- PEPINSKY, Hal. (2006). Peacemaking criminology. En MCLAUGHLIN, Eugene y MUNCIE, John (Eds.): *The SAGE dictionary of criminology*. (pp. 286-288). London: SAGE.
- PERES NETO, Luiz. (2010). *Prensa, política criminal y opinión pública: El populismo punitivo en España*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona.
- PÉREZ SANZBERRO, Guadalupe. (1999). *Reparación y conciliación en el sistema penal: ¿apertura de una nueva vía?* Granada: Comares.
- PERRENAUD, Philippe. (1999). *Construir competencias desde la escuela*. Santiago de Chile: Dolmen.
- PETERS, Tony y AERTSEN, Ivo. (1995). Mediación para la reparación: presentación y discusión de un proyecto de investigación-acción. *Eguzkilore: Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, (8), 129-146.
- PIÑEYROA SIERRA, Carlos. (2010). ¿Hablamos?. En Fundación Agape (Ed.). *Mediación penal y penitenciaria. 10 años de camino*. (pp. 135-157). Madrid: Arts and Press.

- PIÑEYROA SIERRA, Carlos, VALIMAÑA TORRES, Susana y MATEO MARTINEZ DE ALBORNOZ, Ana. (2011). *El valor de la palabra que nos humaniza. Seis años de justicia restaurativa en Aragón*. Zaragoza: Asociación ¿hablamos?
- PLATAFORMA OTRO DERECHO PENAL ES POSIBLE. (2010). *Otro derecho penal es posible*. Disponible en <http://www.otroderechopenal.aldeasocial.org/> [Consulta: 29/03/2010].
- PLAYÀ, Josep. (2010). La mediación se erige como una alternativa al colapso judicial. *La Vanguardia*, 28/10/2010 (pp. 24-25).
- POITRAS, Jean. (2013). The strategic use of caucus to facilitate parties' trust in mediators. *International Journal of Conflict Management*, 24(1), 23-39.
- POLEO OTERO, Antonio. (2014). Resolución de conflictos ¿Qué sería la vida sin conflictos? Disponible en http://www.culturadepaz.info/conflictos/resolucion_conflictos.php [Consulta: 15/08/2014].
- PRANIS, Kay. (2005). *The little book of circle processes*. Intercourse, PA: Good Books.
- (2007). Restorative values. En JOHNSTONE, Gerry y VAN NESS, Daniel W. (Eds.): *Handbook of restorative justice*. (pp. 59-74). Portland, Oregon: Willan Publishing.
- PRESIDENCIA DEL GOBIERNO VASCO. 1990. Ley 1/1990, de 6 de abril, por la que se determina la capitalidad de los partidos judiciales de La Comunidad Autónoma del País Vasco.
- PROGRAMA COMPARTIM DE GESTIÓ DEL CONEIXEMENT DEL DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. (2014). *El mapatge del conflicte. teoria i metodologia. aplicació pràctica en justícia juvenil - (Programa Compartim;11)*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia.
- PROGOFF INTENSIVE JOURNAL PROGRAM FOR SELF-DEVELOPMENT WEBSITE. (2014). Criminal justice and the power of journaling. Disponible en <http://www.intensivejournal.org/specialized/criminaljustice.php> [Consulta: 13/03/2014].
- PROGOFF, Ira. (1992). *At a journal workshop: Writing to access the power of the unconscious and evoke creative ability*. New York: Jeremy P. Tarcher.
- PRUITT, Dean G. (2006a). Mediation at the millennium. En HERRMAN, Margaret S. (Ed.). *The Blackwell handbook of Mediation. Bringing Theory, Research, and Practice* (pp. 395-411). USA: Blackwell Publishing.
- (2006b). Some research frontiers in the study of conflict and its resolution. En DEUTSCH, Morton, COLEMAN, Peter T. y MARCUS, Eric C. (Eds.). *The Handbook of Conflict Resolution* (2nd ed., pp. 849-867). San Francisco, California: Jossey-Bass.
- PUBLIC CONVERSATIONS PROJECT. (2014). Distinguishing debate from dialogue: A table. Disponible en <http://www.publicconversations.org/docs/resources/DebateDialogue.pdf> [Consulta: 30/05/2014].
- PUIGARDEU ARAMENDIA, Oscar. (2011). Una aproximación al concepto de inteligencia espiritual basada en el método de análisis biográfico. *Journal of Transpersonal Research*, 3(2), 157-176.
- PULIDO, Rosa. (2008) ¿Es la justicia restaurativa una opción real?: Análisis comparativo de dos programas de mediación con menores infractores. *Revista de Mediación*, (1), 16-25.
- PUNTES, Salvador. (2007). *La mediación comunitaria. Ciudadanos, derechos y conflictos*. Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá.
- PUNTES, Salvador, y HERNÁNDEZ, Martha. (2007). Material académico del módulo común del Master en gestión y resolución de conflictos: mediación. IL3 – Universidad de Barcelona. Inédito.

- PUNTES, Salvador, y MUNNÉ, María. (2005). *Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación*. Barcelona: Diputación de Barcelona.
- RAMÓN-CORTÉS, Ferran. (2011). *Escuchar con los ojos*. Barcelona: RBA Libros.
- RAMOS, Rafael. (2006) Prisioneros del odio y la esperanza. *La Vanguardia*, (pp. 8). 08/03/2006.
- RAQUIN, Bernard. (2009). *Como salir del triángulo dramático. Ni perseguidor, ni víctima, ni salvador*. Barcelona: Ediciones Obelisco.
- RAYE, Barbara E., y WARNER Anne Roberts. (2007). Restorative processes. En JOHNSTONE, Gerry y VAN NESS DANIEL, W. (Eds.): *Handbook of restorative justice* (pp. 211-227). Portland, Oregon: Willan Publishing.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2014). Diccionario de la lengua española. Disponible en <http://lema.rae.es/drae> [Consulta: 09/05/2014].
- REAMER, Frederic G. (2008). Ethics and values. En MIZRAHI, Terry y DAVIS, Larry E. (Eds.): *Encyclopedia of social work* (20th edition ed., pp. 143-151). New York: Naws Press. Oxford University Press.
- REGGIO, Federico. (2013). Dialogical justice: Philosophical considerations for re-thinking the reaction to crime in a restorative way. En CORNWELL, David J., BLAD, John y WRIGHT, Martin (Eds.): *Civilising criminal justice. An international agenda for penal reform*. (pp. 315-346). Hampshire, United Kingdom: Waterside Press.
- RESTORATIVE JUSTICE COUNCIL. (2011). *Best practices guidance for restorative practice*. London: Restorative Justice Council.
- RESTORATIVE JUSTICE INITIATIVE. (2007). *Practice standards for restorative justice. A practitioners toolkit*. Pretoria: Restorative Justice Initiative.
- RICHMOND, Mary E. (1922). *What is social case work?* New York: Russel Sage Foundation.
- RÍOS MARTÍN, Julián Carlos. (2007). La mediación, instrumento de diálogo para la reducción de la violencia penal y penitenciaria. *La ley penal: revista de derecho penal, procesal y penitenciario*, (44), 9-40.
- (2013). *La prisión perpetua en España. Razones de su ilegitimidad ética y de su inconstitucionalidad*. Donostia-San Sebastián: Tercera Prensa - Hirugarren Prentsa.
- RÍOS MARTÍN, Julián Carlos et. al. (2011). Reflexiones sobre la viabilidad de instrumentos de justicia restaurativa en delitos graves. En MARTÍNEZ ESCAMILLA, Margarita y SÁNCHEZ ALVAREZ, María Pilar (Eds.). *Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso* (pp. 127-172). Madrid: Reus.
- RÍOS MARTÍN, Julián Carlos, y ETXEBARRIA, Xabier. (2012). El valor de la palabra: encuentros restaurativos entre víctimas y condenados por delitos de terrorismo. *Razón y fe: Revista hispanoamericana de cultura*, 265(1359), 71-80.
- RÍOS MARTÍN, Julián Carlos, PASCUAL RODRÍGUEZ, Esther, BIBIANO GUILLÉN, Alfonso, y SEGOVIA BERNABÉ, Jose Luis. (2008). *La mediación penal y penitenciaria. Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano*. (2ª ed.). Madrid: Colex.
- RIPOL-MILLET, Aleix. (2001). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- RISKIN, Leonard. (1997). Understanding mediators' orientations, strategies, and techniques: A grid for the perplexed. *Harvard Negotiation Law Review*, 1(7), 7-51.
- ROBINSON, Gwen y SHAPLAND, Joanna. (2008). Reducing recidivism: A task for restorative justice? *British Journal of Criminology*, 48(3), 337-358.

- RODRÍGUEZ GARCÍA, Carmen. (2012). La relevancia de la mediación para el trabajo social: ¿modelo teórico de trabajo social? *Trabajo Social Hoy*, (65), 1.
- RODRÍGUEZ OTERO, Luis Miguel. (2014). La mediación y trabajo social. En RODRIGUEZ CASTRO, Yolanda, CARERA FERNÁNDEZ, María Victoria, y ÁLVAREZ BUJÁN, MARÍA VICTORIA (coord.). *Mediación en conflicto y situaciones de violencia* (pp. 187-213). Valencia: Tirant lo Blanch.
- RODRIGUEZ PALOP, Maria Eugenia. (2012). Justicia retributiva y justicia restaurativa (reconstructiva). Los derechos de las víctimas en los procesos de reconstrucción. *Justicia para la convivencia: Los puentes de Deusto. Encuentro "Justicia retributiva y restaurativa: Su articulación en los delitos de terrorismo"*. Junio 2012. (pp. 23-45). Bilbao: Universidad de Deusto.
- ROLLNICK, Stephen y MILLER, William R. (1996). ¿Qué es la entrevista motivacional? *RET: Revista de Toxicomanías*, 6, 3-7.
- ROMERA, Carlos. (2012). Principios y modelo de mediación en el ámbito penal: Consideraciones desde la práctica. En GARCIANDÍA, Pedro María y SOLETO, Helena (Eds.). *Sobre la mediación penal. (Posibilidades y límites en un entorno de reforma del proceso penal español)* (pp. 147-160). Cizur Menor (Navarra): Thomson Reuters Aranzadi. Universidad de La Rioja.
- (2013). El proceso de mediación en el ámbito penal. En VAZQUEZ, Eduardo y FERNÁNDEZ CANALES, Carmen (Eds.). *Practicum mediación 2014* (pp. 381-413). Pamplona: Thomson Reuters, Aranzadi.
- ROMERA ANTÓN, Carlos, y MERINO ORTIZ, Cristina. (1998). Conferencias de grupos familiares y sentencias circulares: Dos formas ancestrales de resolución de conflictos dentro del paradigma restaurativo. *Eguzkilore: Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, (12), 285-303.
- RONDÓN GARCÍA, Luis Miguel (2012). *Bases para la mediación familiar*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- (2013). La hermenéutica en las transacciones de la ética de la mediación con el trabajo social. En RONDÓN GARCÍA, Luis Miguel y Taboada González, María Luisa (Eds.): *Voces para la ética del trabajo social en tiempos trémulos* (pp. 255-276). Madrid: Paraninfo.
- RONDÓN GARCÍA, Luis Miguel, y MUNUERA GÓMEZ, Pilar. (2009). Mediación familiar: Un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo Social (Universidad Nacional de Colombia)*, (11), 25-41.
- RONDÓN GARCÍA, Luis Miguel, y ALEMÁN BRACHO, María del Carmen. (2011). El papel de la mediación familiar en la formación del trabajo social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (11), 23-32.
- RONDÓN GARCÍA, Luis Miguel, y GARCÍA-LONGORIA SERRANO, María Paz. (2012). Mediación: Una propuesta formativa desde la perspectiva del trabajo social. En M. Ariño, & C. Uranga (Eds.): *V jornada de trabajo social : ¿mediamos o sustituimos? Gizarte Langintzako V Jardunaldia: Bitartekari edo ordezkari, hori gakoa* (pp. 85-99). Vitoria-Gasteiz: Universidad del País Vasco, Servicio de Publicaciones.
- ROSENBERG, Marshall. B. (2000). *Comunicación no violenta*. Barcelona: Urano.
- ROSSELL, Teresa. (1998). *La entrevista en el Trabajo Social* (4ª ed.). Barcelona: Escuela de Trabajo Social. Bibliaria. Euge.
- RÖSSNER, Dieter. (1999). Mediation as a basic element of crime control: theoretical and empirical comments. *Buffalo Criminal Law Review*, 3(1), 211-233.

- ROXIN, Claus. (1999). Pena y reparación. *Anuario de derecho penal y ciencias penales*, 52(1), 5-16.
- RUIZ, Pilar. (2013). *El trabajador social forense en los tribunales españoles*. Málaga: Colegio Oficial de Diplomados y Diplomadas en Trabajo Social y AA.SS. de Málaga.
- SÁEZ RODRÍGUEZ, Concepción. (2008). *La mediación familiar, la mediación penal y penitenciaria, el estatuto del mediador: un programa para su regulación*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Aranzadi.
- (2011). Mediación penal. Conclusiones de las experiencias en España, 1998 - 2011. *Cuadernos penales Jose María Lidón*, (8), 127-190.
- SÁEZ VALCÁRCEL, Ramón. (2004). Juicios rápidos, condenas negociadas, órdenes de alejamiento y deterioro del proceso penal. *Jueces para la democracia*, (49), 3-8.
- (2011a). Mediación penal. Reconciliación, perdón y delitos muy graves. La emergencia de las víctimas. *Cuadernos penales Jose María Lidón*, (8), 71-125.
- (2011b). Notas sobre justicia restaurativa y delitos graves dialogando a partir de "reflexiones" y su viabilidad. En MARTÍNEZ ESCAMILLA, Margarita, y SÁNCHEZ ÁLVAREZ, María Pilar (Eds.). *Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso* (pp. 173-210). Madrid: Reus.
- (2012). Algunos problemas de la mediación penal. En DEL VAL, Teresa María (coord.): *Gestión del conflicto penal* (pp. 33-99). Buenos Aires: Astrea.
- SÁEZ VALCÁRCEL, Ramón y ORTUÑO MUÑOZ, Pascual. (2006). Alternativas a la judicialización de los conflictos: La mediación. *Estudios de Derecho Judicial.*, (111)
- SAFRAN, Jeremy D., y MURAN, J. Christopher. (2005). *La alianza terapéutica: Una guía para el tratamiento relacional*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- SALBERG, Anne Catherine. (2005). Racisme et médiation, l'action restauratrice d' ACOR SOS-Racisme. *5ª Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación. 9-11 de Septiembre*. Crans-Montana (Suiza). 375-382.
- SALCEDO MEGALES, Damián. (1998). *Autonomía y bienestar: La ética del trabajo social*. Granada: Comares.
- SALEEBEY, Dennis. (2009). *The strengths perspective in social work practice* (5ª ed.). Boston: Pearson Education.
- SALLARD LÓPEZ, Silvia. (2009). *Mediación, supervisión y contención: una visión tridimensional*. Hermosillo, Sonora, México: Universidad de Sonora.
- SAMPEDRO-ARRUBLA, Julio Andrés. (2006). Apuntes para una rehumanización de la justicia penal: En busca de un modelo recreativo del sistema penal desde las víctimas. *Vniversitas*, (116), 153-172.
- SAN MARTÍN, María Begoña. (1997). *La mediación como respuesta a algunos problemas jurídico-criminológicos: (Del presente francés al futuro español)*. Vitoria-Gasteiz: Departamento de Justicia, Economía, Trabajo y Seguridad Social. Gobierno Vasco.
- SÁNCHEZ ALVAREZ, María Pilar. (2002). *Ponencia: La mediación penal comunitaria: La experiencia de la asociación apoyo en los juzgados de Madrid. 1ª jornada sobre mediación penal y drogodependencias. Asociación apoyo, 3-4 de octubre de 2002*. Inédito.
- (2005). La Mediación Penal Comunitaria. *Corintios XIII: Revista de teología y pastoral de la caridad*, (114), 315-326.
- SÁNCHEZ-ALBORNOZ BERNABÉ, Carmen. (2000). La mediación víctima-delincuente en el derecho penal. *Apuntes de Psicología*, 18(2), 383-398.

- SÁNCHEZ CONCHEIRO, María Teresa. 2006. *Para acabar con la prisión: la mediación en el derecho penal, justicia de proximidad*. Barcelona: Icaria.
- SANTOS ITOIZ, Eduardo. (2013). El mediador ante los encuentros restaurativos. En PASCUAL RODRÍGUEZ, Esther (Ed.): *Los ojos del otro. Encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA* (1ª ed., pp. 229-252). Santander: Sal Terrae.
- SANZ HERMIDA, Ágata María. (2002). *El nuevo proceso penal del menor*. Cuenca: Universidad de Castilla-La Mancha.
- SATIR, Virginia. (1976). *Making contact*. Berkley: Celestial Arts.
- SAUNDERS, Merriam. (2009). The application of motivational interviewing in a mediation caucus. Disponible en <http://www.mediate.com/articles/saundersM1.cfm?nl=230> [Consulta: 07/03/2014].
- SAVATER, Fernando. (1998). Educación para la justicia y para la paz. Curso "La Mediación: alternativa de justicia penal, intervención criminológica y cultura de paz". *Cursos de Verano en San Sebastián. UPV/EHU*. Donostia-San Sebastián.
- SAWATSKY, Jarem. (2005). Role of peacebuilding and restorative justice practitioner as healer: lessons from ancestral wisdom and healing traditions in Fiji. *Peace Research*, 37(2), 61-70,3.
- SEGOVIA BERNABÉ, José Luis (2004). La mediación en el derecho penal de adultos: Análisis de una experiencia y propuestas de "lege ferenda". *Estudios Jurídicos*, (2004), 3358-3392.
- (2010). Mediación penal comunitaria y justicia restaurativa. Perspectiva ética y jurídica. En FUNDACIÓN AGAPE (Ed.): *Mediación penal y penitenciaria. 10 años de camino* (pp. 17-56). Madrid: Arts y Press.
- (2011). *Código penal a tu alcance*. Madrid: Editorial Popular.
- SEGOVIA BERNABÉ, José Luis, y RÍOS MARTÍN, Julián Carlos (2008). Diálogo, justicia restaurativa y mediación. *Documentación social*, (148), 77-98.
- SERRANO MARTÍNEZ, Gonzalo, LOPES, Carla, RODRÍGUEZ, Dámaso, y MIRÓN REDONDO, Lourdes. (2006). Características de los mediadores y éxito de la mediación. *Anuario de Psicología Jurídica*, (16), 75-88.
- SEVERSON, Margaret. M., y BANKSTON, Tara V. (1995). Social work and the pursuit of justice through mediation. *Social Work*, 40(5), 683.
- SGRECCIA, Elio. (2013). Persona humana y personalismo. *Cuadernos de Bioética*, 24(80), 115-123.
- SHAPLAND, Joanna. (2010). *Restorative justice and adult offenders. Presentation to the Restorative Justice Consortium Conference: "A fresh approach to justice-bringing RJ into the mainstream"*. London, 4 February 2010.
- SHAPLAND, Joanna, AERTSEN, Ivo, DOHERTY, Kelvin, TEUNKENS, Marlies, VANFRAECHEM, Inge, VAN PAGÉE, Rob, y ZINSSTAG, Estelle. (2011). *Conferencing: A way forward for restorative justice. A practical guide*. Leuven: European Forum for Restorative Justice.
- SHERMAN, Lawrence W. (2003). Reason for emotion: reinventing justice with theories, innovation, and research. *Criminology*, 41(1), 1-37.
- SHERMAN, Lawrence. W., y STRANG, Heather. (2007). *Restorative justice: The evidence*. London: The Smith Institute.
- SIERRA, Sela B. (1987). *Formando al nuevo trabajador social*. Buenos Aires: Humanitas.
- SIMÓN, Pedro. (2012) ¿Celebraste el asesinato de mi marido? *El Mundo*, 25/01/2012.
- (2014). Le habría enseñado fotos de mi esposo preguntándole por qué. *El Mundo*, 14/04/2014.

- SIX, Jean François. (2005). *Los mediadores*. Maliaño (Cantabria): Sal Terrae.
- SOLDEVILLA MARTÍNEZ, Isabel y GUARDIOLA GARCÍA, Javier. (2011). Mediación penal en adultos: Una comparativa de experiencias piloto. *ReCRIM: Revista de L'Institut Universitari d'Investigació en Criminologia i Ciències Penals de la UV*, (5), 1-3.
- SOLAR, María Olga. (2000) ¿Por qué mediamos los trabajadores sociales? *Revista de trabajo social*, (70), 7-18.
- SORIA VERDE, Miguel Ángel, GUILLAMAT RUBIO, Ansel, ARMADANS TREMOLOSA, Imma, SENDRA MONTES, Joan., LLENAS HERBERA, Merçe, CASADO CORONAS, Clara, y FONS JIMÉNEZ, Gemma. (2007). *Mediació penal adulta i reincidència. El grau de satisfacció dels infractors i les víctimes*. Documents de Treball. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya.
- SORIA VERDE, Miguel Ángel, VALL RIUS, Ana, GUILLAMAT RUBIO, Ansel, CARRASCO RUBIO, Lourdes, YEPES BALDÓ, Montserrat, y ALBA SEDANO, Patricia. (2011). *Utilitat de la mediació familiar en casos arxivats dels jutjats de violència vers la dona: Millor resposta judicial cribant entre delictes i conflicte. Anàlisi de l'experiència*. Documents de Treball. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya.
- SORKARI. (2014). Sandplay therapy en la evaluación y tratamiento de niños y adolescentes abusados. Disponible en http://sorkari.com/pdf/PS_%20Sandplay.pdf [Consulta: 21/03/2014].
- STAIGER, Ines. (2008). Restorative justice and victims of terrorism. About the project. *European Forum for Restorative Justice. Newsletter*, 9, 1-2.
- STUBBS, Julie. (2002). Domestic violence and women's safety: Feminist challenges to restorative justice. En STRANG, Heather y BRAITHWAITE, John (Eds.): *Restorative justice and family violence* (pp. 42-61). New York: Cambridge University Press.
- STULBERG, Joseph B. (1997). Facilitative versus evaluative mediator orientations: Piercing the grid lock. *Florida State University Law Review*, 24, 985-1005.
- SUARES, Marines. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- (2008). El modelo circular-narrativo en mediación familiar. *Revista de la Asociación Proyecto Hombre*, 66.
- SUBIJANA ZUNZUNEGUI, Ignacio José (2009). La justicia a las víctimas del terrorismo. *Eguzkilore: Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, (23), 79-86.
- (2014). La mediación penal intrajudicial en la comunidad autónoma del País Vasco: Consideraciones a la luz de los datos ofrecidos por la primera memoria elaborada tras la aprobación, en junio de 2011, de la última versión del protocolo de funcionamiento del servicio de mediación intrajudicial. *Oñati Socio-Legal Series*, 4(3), 351-368.
- SUBIJANA ZUNZUNEGUI, Ignacio José, y PORRES GARCÍA, Izaskun. (2013). La viabilidad de la justicia terapéutica, restaurativa y procedimental en nuestro ordenamiento jurídico. *Cuadernos penales Jose María Lidón*, 9, 21-58.
- SURROCA SURROCA, Carlos. (2012). La sistémica: Una realidad paradigmáticamente multidisciplinar. *Encuentros Multidisciplinares*, 14(40), 73-80.
- SYKES, Gresham M., y MATZA, David. (1957). Techniques of Neutralization: a Theory of Delinquency. *American Sociological Review*, 22(6), 664-670.
- TABOADA GONZÁLEZ, María Luisa. (2011). Reflexiones ético-morales en mediación. En RONDÓN GARCÍA, Luis Miguel y FUNES JIMÉNEZ, Eva. (Eds.): *I Congreso Internacional en*

Mediación y Conflictología: Cambios sociales y perspectivas de la mediación para el siglo XXI (pp. 41-60). Baeza, Jaén: Universidad Internacional de Andalucía.

----- (2013). El encuentro ético con la autodeterminación del otro. En RONDÓN GARCÍA, Luis Miguel y TABOADA GONZÁLEZ, María Luisa (Eds.): *Voces para la ética del trabajo social en tiempos trémulos* (pp. 157-174). Madrid: Paraninfo.

TAMARIT SUMALLA, Josep Maria. (2006). La justicia reparadora: ¿una justicia para la víctima? En BACA, Enrique, ECHEBURÚA, Enrique y TAMARIT, Josep M^a. (Eds.): *Manual de victimología* (pp. 439-462). Valencia: Tirant lo Blanch.

----- (2011). La mediación en el ámbito penal y la justicia reparadora. En LAUROBA, Elena, BARRAL, Inmaculada y VIOLA, Isabel (Eds.). *Materiales jurídicos del libro blanco de la mediación en Cataluña* (pp. 379-386). Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya.

----- (2013a). El necesario impulso de la justicia restaurativa tras la directiva europea de 2012. *Ars Iuris Salmanticensis: AIS: Revista Europea e Iberoamericana de Pensamiento y Análisis de Derecho, Ciencia Política y Criminología*.

----- (2013b). *Evaluación del programa de mediación penal de adultos del departamento de justicia (Generalitat de Catalunya)*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Generalitat de Catalunya.

TEDESCHI, Richard. G., PARK, Crystal L., y CALHOUN, Lawrence. G. (Eds.). (1998). *Posttraumatic growth: Positive changes in the aftermath of crisis*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

TORRALBA ROSELLÓ, Francesc. (2008). *El perdó*. Lleida: Pagès Editors.

----- (2010). *Inteligencia espiritual* (2^a ed.). Barcelona: Plataforma.

TORRALBA ROSELLÓ, Francesc, y PALAZZI, Cristian. (2008). El deber de recordar a las víctimas: Ética anamnética. *Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, (22), 189-195.

TSCHUDI, Finn, y REILCHET, Sissel. (2004). Conferencing When Therapy is Stuck. *Journal of Systemic Therapies*, 23(1), 38-52.

TULA, Antonio. Ricardo. (2014). La narrativa, la construcción de significados y la resignificación. *Revista E-Mediación*, 178, 9-20.

UMBREIT, Mark S. (1989). Violent offenders and their victims. En M. Wright, y B. Galaway (Eds.), *Mediation and criminal Justice* (pp. 337-352). London: Sage.

----- (1993a). Crime victims and offenders in mediation: An emerging area. *Social work*, 38(1), 69.

----- (1993b). *How to increase referrals to victim-offender mediation programs*. Fund for Dispute Resolution . Minnesota: Center for Restorative Justice y Peacemaking. School of Social Work. University of Minnesota.

----- (1995). *Mediating interpersonal conflicts: A pathway to peace*. Eugene, OR: Wipf and Stock Publishers.

----- (1997). Humanistic mediation: A transformative journey of peacemaking. *Mediation Quarterly*, 14(3), 201-214.

----- (1999a). Victim offender mediation empirical studies. *Research and Resources Review*, 1(1).

----- (1999b). Victim-offender mediation in Canada: the impact of an emerging social work intervention. *International Social Work*, 42(2), 215-227.

- (2001). *The handbook of victim offender mediation: An essential guide to practice and research*. San Francisco: Jossey-Bass Inc Pub.
- (2003). *Facing violence: The path of restorative justice and dialogue*. Monsey: Criminal Justice Press.
- UMBREIT, Mark. S., BRADSHAW, William. y GREENWOOD, Jean. (2006). *Victim offender mediation training manual*. Disponible en http://www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/Resources/RJ_Dialogue_Resources/Training_Resources/VO_M Training_Manual_06.pdf [Consulta: 06/10/2014].
- UMBREIT, Mark. S., COATES, Robert. B., y VOS, Betty. (2000). *Victims of severe violence meet the offender/inmate: A study of restorative justice through dialogue in Ohio y Texas*. Minnesota: Center for Restorative Justice y Peacemaking. University of Minnesota, School of Social Work.
- (2008). Victim offender mediation. An evolving evidence-based practice. En SULLIVAN, Denis y TIFFT, Larry (Eds.): *Handbook of Restorative Justice* (pp. 52-62). London: Routledge.
- UMBREIT, Mark. S., y GREENWOOD, Jean. (2000a). *Guidelines for victim-sensitive victim-offender mediation: Restorative justice through dialogue*. Washington: OVC Resource Center. Department of Justice. Office of Justice Programs.
- UMBREIT, Mark. S., y GREENWOOD, Jean. (2000b). *National survey of victim-offender mediation programs in the United States*. Washington: OVC Resource Center. U.S. Department of Justice. Office of Justice Programs.
- UMBREIT, Mark. S., y PETERSON, Marilyn P. (2010). *Restorative justice dialogue: an essential guide for research and practice*. New York: Springer Publishing Company.
- UMBREIT, Mark. S., VOS, Betty, COATES, Robert B., y LIGHTFOOT, Elizabeth. (2005). Restorative justice in the twenty-first century: A social movement full of opportunities and pitfalls. *Marquette Law Review*, 89, 251.
- UNIVERSIDAD DE DEUSTO. (2013). Francesc Torralba: Inteligencia espiritual para nuestra cultura. Loiola Centrum, 31 de Enero de 2013. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=vJOTBQUIQeo> [Consulta: 23/09/2014].
- UNIVERSIDAD DE MURCIA. (2010). *Título de master universitario en mediación*. Murcia: Facultad de Trabajo Social, Universidad de Murcia.
- URKIJO, Txema. (2014). El perdón, una experiencia reparadora también en casos de terrorismo. Disponible en http://www.vila-real.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_13720_1.pdf [Consulta: 18/11/2014].
- URKIJO, Txema, y GALLIZO, Mercedes. (2013). Epílogo. En PASCUAL RODRÍGUEZ Esther (Ed.): *Los ojos del otro. Encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA* (1ª ed., pp. 321-324). Santander: Sal Terrae.
- URRA PORTILLO, Javier. (1995). *Menores, la transformación de la realidad: Ley orgánica 4/1992*. Madrid: Siglo XXI de España.
- VALVERDE MOLINA, Jesús. (1997). *La cárcel y sus consecuencias: La intervención sobre la conducta desadaptada* (2ª ed.). Madrid: Editorial Popular.
- VALL RIUS, Anna. (2006). El desarrollo de la justicia restaurativa en Europa: Estudio comparado con la legislación española. *La Ley: Revista Jurídica Española de Doctrina, Jurisprudencia y Bibliografía*, (4), 1412-1425.

- VAN GARSSE, Leo. (2008). Collaboration practitioners - policy makers: Possibilities to be explored - limits to be taken into account. *Report of the Fifth Conference of the European Forum for Restorative Justice, Building Restorative Justice in Europe: Cooperation between the Public, Policy Makers, Practitioners and Researchers, 17-19 April 2008*, Verona. 71-78.
- VAN NESS, Daniel. W. (2005). *An overview of restorative justice around the world*. Bangkok, Thailand: United Nations. The 11th United Nations Congress on Crime Prevention and Criminal Justice.
- VAN NESS, Daniel. W., y STRONG, Karen H. (2010). *Restoring justice: An introduction to restorative justice* (4ª ed.). Cincinnati, OH: Anderson Publishing.
- VAN WORMER, Katherine. (1999). Strengths Perspective: A Paradigm for Correctional Counseling. *Federal Probation*, 63(1), 51-58.
- (2003). Restorative Justice: A Model for Social Work Practice With Families. *Families in Society*, 84(3), 441-448.
- (2005). Concepts for Contemporary Social Work: Globalization, Oppression, Social Exclusion, Human Rights, Etc. *Social Work y Society*, 3(1), 1-10.
- (2008). *Restorative justice across the East and the West*. Taoyuan, Taiwan: Casa Verde Publishing.
- VARONA MARTÍNEZ, G. (1996). *Restorative justice: New social rites within the penal system?* Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati. The Oñati International Institute for the Sociology of Law.
- (1998). *La mediación reparadora como estrategia de control social: una perspectiva criminológica*. Granada: Comares.
- (2008a). *La criminología ante la justicia restaurativa en delitos de terrorismo de ETA: para que el sueño no se convierta en pesadilla. Comunicación presentada en el Taller "Restorative Justice and Victims of Terrorism - Policy implication". XV Congreso Mundial de la Sociedad Internacional de Criminología: "Criminalidad y Criminología: Investigación y acción". Barcelona*. Inédito.
- (2008b). *Evaluación externa de la actividad del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo (Julio - Diciembre de 2007)*. Disponible en: http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/r47-educia/es/contenidos/informacion/mediacion_penal/es_smp/adjuntos/IVAC-KREI%20Evaluaci%C3%B3n%202007%20SMP%20Barakaldo.2.pdf [Consulta: 29/04/2014].
- (2009). *Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi. Evaluación externa de su actividad (Octubre 2008 - Septiembre 2009)*. Disponible en: <http://www.ehu.es/documents/1736829/2153076/Justicia+restaurativa+a+traves+de+los+servicios+de+mediacion+penal.pdf> [23/09/2014].
- VARONA MARTÍNEZ, Gema, IGARTUA, Idoia y OLALDE, Alberto. José. (2011). Hacia una teoría de la justicia restaurativa desde la investigación acción: ¿Cómo evaluar el beneficio social del derecho al encuentro de personas víctimas y victimarias? Póster presentado en el VIII congreso de la Sociedad Española de Investigación Criminológica. Donostia-San Sebastián, 29 de junio – 1 de julio, 2011.
- Disponible en http://www.ivac.ehu.es/p278-content/es/contenidos/evento/ivckei_actividades/es_activida/adjuntos/PosterVarona-Igartua-Olalde.pdf [Consulta 15/11/2011].
- VARONA MARTÍNEZ, Gema, LAMARCA, Iñigo, HERNÁNDEZ, Julia, LÓPEZ DE FORONDA, Faustino, PAGOLA, Amaia, y OCA, Nieves. (2009). *Atención institucional a las víctimas del*

terrorismo en Euskadi. Informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco. Vitoria-Gasteiz: Ararteko.

VÁZQUEZ AGUADO, Octavio. (Coord.). (2005). *Libro blanco. Título de grado en trabajo social.* Madrid: Aneca.

VÁZQUEZ BORAU, Jose Luis. (2010). *La inteligencia espiritual o el sentido de lo sagrado.* Bilbao: Desclée De Brouwer.

VERA POSECK, Beatriz, CARBELO, Begoña, y VECINA JIMÉNEZ, Maria Luisa. (2006). La experiencia traumática desde la psicología positiva: resiliencia y crecimiento post-traumático. *Papeles del psicólogo: revista del Colegio Oficial de Psicólogos*, 27(1).

VERBO, Eduardo. (2012). *Irene Villa: Siento que quiero tener un hijo.* Disponible en <http://www.vanitatis.com/noticias/2011/irene-villa-puede-saber-que-libro-20110217-12995.html> [Consulta: 27/7/2012].

VICECONSEJERÍA DE JUSTICIA DEL GOBIERNO VASCO. (2008). Memoria 2007 del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz: Departamento de Justicia del Gobierno Vasco.

VICTORIAN ASSOCIATION FOR RESTORATIVE JUSTICE. (2009). *Best practice standards for restorative justice facilitators.* Melbourne, Australia: Victorian Association for Restorative Justice.

VIDAL FERNÁNDEZ, Fernando. (2009). *Pan y rosas: fundamentos de exclusión social y empoderamiento.* Madrid: Cáritas Española, Editores: Fundación Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada, FOESSA.

VIDAL TEIXIDÓ, Antoni. (2011). Los códigos de buenas prácticas. En LAUROBA, Elena, BARRAL, Inmaculada y VIOLA, Isabel (Eds.): *Materiales jurídicos del libro blanco de la mediación en Cataluña* (pp. 143-151). Barcelona: Colección: Justicia y sociedad 33. Generalitat de Catalunya.

VIDOSA, Fely G., y DE JORGE MESAS, Luis Francisco (1995). Mediación: Primera experiencia de adultos en España. *Poder Judicial*, (39), 459-475.

VIÑAS I MILLÁN, Anna, y FABREGÓ I CLAPAROLS, Ester. (2012). El professional com a persona. *Papers (Departament de Benestar Social i Família)*, 24.

VOMA. (1998). *Recommended ethical guidelines: VOMA (Victim-Offender Mediation Association).* Minneapolis, USA.

VON ROHR, Claudia Rudolf, KOSKI, Sonja E., BURKART, Judith M., CAWS, Clare, FRASER, Orlaith. N., ZILTENER, Angela, y VAN SCHAIK, Carel P. (2012). Impartial third-party interventions in captive chimpanzees: A reflection of community concern. *Plos One*, 7(3).

WALGRAVE, Lode. (2008). *Restorative justice, self-interest and responsible citizenship.* London: Willan Publishing.

----- (2013). Seeking socio-ethical grounds for restorative justice. En JOHNSTONE, Gerry (Ed.): *A restorative justice reader* (2nd ed., pp. 217-240). London: Routledge.

WALKER, Lorenn. (2005). E Makua Ana Youth Circles: A transition planning process for youth exiting foster care. *VOMA Connections*, (21), 5-13.

----- (2013). Restorative justice for victims without offender participation. En VAN WORMER, Katherine, y WALKER, Lorenn (Eds.): *Restorative justice today* (pp. 33-42). Los Angeles: Sage.

----- (2015). Albert Eglash & the history of restorative justice. Disponible en <http://www.lorennwalker.com/blog/?p=117> [Consulta: 13/01/2015].

WALKER, Lorenn, y GREENING, Rebecca. (2012). *Reentry & transition planning circles for incarcerated people.* Hawai'i, USA: Hawai'i Friends of Justice & Civic Education.

- WALLIS, Pete, y TUDOR, Barbara. (2008). *The pocket guide to restorative justice*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- WALMSLEY, Roy. (2013). World prison population list (tenth edition). *International Center for Prison Studies*.
- WARNER, Sue. (1992). *Making amends: Justice for victims and offenders. An evaluation of the SACRO reparation and mediation project*. Aldershot, England: Avebury, Ashgate Publishing Limited.
- WELTON, Gary L., PRUITT, Dean G., y MCGILLICUDDY, Neil. B. (1988). The role of caucusing in community mediation. *The Journal of Conflict Resolution (1986-1998)*, 32(1), 181.
- WEXLER, David B., y WINICK, Bruce J. (1996). *Law in a therapeutic key: Developments in therapeutic jurisprudence*. Durham, NC: Carolina Academic Press.
- WHITE, Michael. (2007). *Maps of narrative practice*. New York: W.W. Norton.
- WILLIAMS, Sue, y WILLIAMS, Steve. (1994). *Being in the middle by being at the edge. Quaker experience of non-official political mediation*. York, England: Quaker Peace y Service.
- WINSLADE, John, y MONK, Gerald. (2000). *Narrative mediation. A new approach to conflict resolution*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- WONG, Dennis S., y LO, T. Wing. (2011). The recent development of restorative social work practices in Hong Kong. *International Social Work*, 54(5), 701.
- WOOLPERT, Stephen. (1996). Los programas de reconciliación víctima-ofensor. En GROVER DUFY, Karen, GROSCH, James y OLCZAK, Paul (Eds.). *La mediación y sus contextos de aplicación* (pp. 325-349). Barcelona: Paidós.
- WRIGHT, Martin. (1991). *Justice for victims and offenders*. Philadelphia, PA: Open University Press.
- (1998). Restorative justice: From punishment to reconciliation - the role of social workers. *European Journal of Crime, Criminal Law y Criminal Justice*, 6(3), 267-281.
- (2002). The Court as Last Resort. Victim-Sensitive, Community-Based Responses to Crime. *The British Journal of Criminology*, 42(3), 654.
- (2010). Derecho, justicia y la idoneidad para su fin: hacia una respuesta restaurativa para la delincuencia. *I Congreso Internacional Sobre Justicia Restaurativa y Mediación Penal: Dimensiones Teóricas y Repercusiones Prácticas. Servicio de Mediación Penal de Castilla y León (Burgos)*.
- WYLE, Herb, y PARE, David. (2014). Whose story is it anyway? an interdisciplinary approach to postmodernism, narrative, and therapy.
Disponible en http://www.glebeinstitute.com/writings/Whose_Story.pdf [Consulta: 26/02/2014].
- YANAY, Uri. (2012). *Does terrorism leave space for restorative justice? The case of Israel-Palestine*. Disponible en <http://www.euforumrj.org/readingroom/Terrorism/Uri%20Yanay.pdf> [Consulta: 21/08/2012].
- ZACARÉS, Amparo. (2009). *Mediación en la escuela y en la justicia juvenil*. Valencia: Carena.
- YARN, Douglas. H. (1999). *Dictionary of conflict resolution*. San Francisco: Jossey-Bass Inc Pub.
- ZAFFARONI, Eugenio Raúl. (2005). *En torno de la cuestión penal*. Montevideo: B de F.
- ZEHR, Howard. (1990). *Changing lenses. A new focus for crime and justice*. Scottdale, Pennsylvania: Herald Press.
- (2002). *The Little Book of Restorative Justice*. Intercourse, Pennsylvania: Good Books.

- (2011a). Evaluation and restorative justice principles. En ELLIOT, Elizabeth y GORDON, Robert M. (Eds.). *New directions in restorative justice: issues, practices, evaluation* (pp. 296-303). London: Routledge.
- (2011b). *Justícia restauradora. principis i pràctiques*. Barcelona: Icaria.
- (2014). Restorative justice blog – restorative justice, mediation and ADR. Disponible en <http://emu.edu/now/restorative-justice/2010/08/13/restorative-justice-mediation-and-adr/> [Consulta: 28/08/2014].
- ZEHR, Howard, y MIKA, Harry. (1998). Fundamental Concepts of Restorative Justice. *Contemporary Justice Review*, 1(1), 47.
- ZERNOVA, Margarita. (2007). *Restorative justice: Ideals and realities*. Farham, UK: Ashgate.
- ZHOU, Dongmei. (2009). A review of sandplay therapy. *International Journal of Psychological Studies*, 1(2), 69-72.
- ZINSSTAG, Estelle, TEUNKENS, Marlies, y PALI, Brunilda. (2011). *Conferencing: a way forward for restorative justice in Europe*. Leuven, Belgium: European Forum for Restorative Justice.
- ZOHAR, Danah, y MARSHALL, Ian. (2001). *Inteligencia espiritual*. Barcelona: Plaza y Janés.
- ZULOAGA LOJO, Lohitzune. (2011). *La priorización de la inseguridad ciudadana como problema. Las claves de su presencia en la agenda pública*. Tesis doctoral. Universidad Pública de Navarra.

ANEXOS



ANEXO 1. PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN PENAL

JULIO 2008

Servicios de Cooperación
y Asistencia a la Justicia



Justiziarekiko
Lankidetzarako Zerbitzuak

BARAKALDO

Dirección de Ejecución Penal

Xabier Karlos Etxebarria Zarrabeitia³⁴⁷

Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social

³⁴⁷ Director responsable durante los años 2005 – 2009. Véase información actual sobre el Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi en <http://www.justizia.net/mediacion-intrajudicial>

A partir de la experiencia de los primeros meses de mediación penal y de las reuniones mantenidas, se ha acordado seguir el siguiente **Procedimiento de mediación penal**:

Delitos y faltas susceptibles de mediación

La mediación penal se estima que puede aplicarse en **todo tipo de delitos**, a excepción de los siguientes (exclusión objetiva):

- Atentado contra la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos (artículo 550 CP), por razón de la naturaleza del bien jurídico protegido.
- Delitos cometidos por funcionarios públicos en el ejercicio de su cargo.

Considerando que la mediación, para la conciliación y la reparación, es un procedimiento informal incardinado en el proceso formal, en el que los sujetos protagonistas del hecho delictivo son quienes ostentan el control del diálogo y de su resolución entre ellos —las partes procesales y el órgano judicial ostentan el control y resolución del procedimiento penal—, se entiende que **no es posible establecer a priori en abstracto cuáles sean los tipos de delito** para los que el procedimiento de mediación sea el idóneo. En todo caso, la calificación jurídica penal no debe ser absolutamente determinante, salvo que así lo dispongan las leyes o cuando entran en juego intereses generales. La gravedad del hecho conforme a las normas del Código Penal no tiene por qué coincidir con la gravedad percibida subjetivamente; ni todos los delitos graves deben quedar excluidos *ab initio*, ni todos los hechos leves, como las faltas, son idóneos para ser objeto de mediación.

Cabe la posibilidad de que participen en el proceso otras personas, cumpliendo roles de víctimas subrogatorias o vicarias, teniendo en cuenta las características de cada caso.

Un primer criterio para decidir sobre la idoneidad de la mediación penal será por tanto el de las **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.

Un segundo criterio determinante sería el de la **significación subjetiva del hecho para las personas**, al margen de su calificación jurídico-penal.

No obstante, la mediación no sólo es adecuada para las faltas y delitos como lesiones, maltrato, amenazas, injurias o incumplimiento de relaciones familiares entre personas con relación previa. Las experiencias que se están desarrollando al amparo del Servicio de Planificación y Análisis de la Actividad Judicial del CGPJ, así como otras experiencias en el ámbito comparado europeo, demuestran su idoneidad, al menos, para faltas y delitos como hurtos, daños y robo con fuerza o con violencia o intimidación.

En los **delitos de contra la libertad sexual u otros**, debido al posible desequilibrio de poder o tensión emocional entre las partes, el equipo mediador evaluará, especialmente, la viabilidad de la mediación en atención a la situación psicológica de la víctima y a la relación con la persona infractora.

En el ámbito de la denominada **violencia doméstica** se considera de especial interés el proceso de mediación, siempre que el equipo mediador así lo considere, valorando, entre

otros aspectos, la igualdad entre las partes, en cuanto que el proceso de mediación puede permitir una mejor **pacificación a futuro** de las relaciones entre las partes, así como un **empoderamiento** de la víctima.

No obstante, hay que tener en cuenta que, en el **ámbito concreto de la violencia de género**, el **art. 44 de la Ley Orgánica 1/2004**, al adicionar un nuevo artículo 87ter a la Ley Orgánica del Poder Judicial en su número 5º, establece que “en todos estos casos [“los asuntos que los Juzgados de Violencia sobre la Mujer conocerán, en el orden penal”] está vedada la mediación”.

Con todo, el **objeto de la Ley Orgánica 1/2004**, de medidas de protección integral contra la violencia de género, es “actuar contra la **violencia** que, **como** manifestación de la **discriminación**, la situación de **desigualdad** y las relaciones de **poder** de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas”. Consecuentemente, el art. 87ter de la Ley Orgánica del Poder Judicial, en su número 4º, dispone que “cuando el Juez apreciara que los actos puestos en su conocimiento, de forma notoria, **no constituyen expresión de violencia de género**, podrá inadmitir la pretensión, remitiéndola al órgano judicial competente”.

En cuanto a las **faltas**, se estima de aplicación la mediación en todas ellas, menos en las recogidas en el Título III, faltas contra los intereses generales (arts. 629 a 632 del Código Penal) y las recogidas en el Título IV, De las faltas contra el orden público (arts. 633 a 637 del Código Penal) así como a las faltas inmediatas a enjuiciar en el Juzgado de Guardia por los trámites de los arts. 962 y ss de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Especial mención requiere la Mediación en los delitos y faltas susceptibles de **Enjuiciamiento Rápido** conforme a los arts. 795 y ss. de la Ley 38/2002. El Enjuiciamiento Rápido tiene como virtualidad que permite llegar a la decisión judicial, la imposición de la pena o no, con inmediatez respecto al hecho delictivo.

No todos los delitos que reúnan los requisitos del artículo 795 LECr serán idóneos para ser remitidos a la mediación penal. Se estima que deberían ser remitidos a **mediación** sólo aquellos **casos en que ésta pueda aportar un modo de resolver el conflicto más profundo y satisfactorio para las personas implicadas**. En estos casos, el Juez, oídas las partes y el Ministerio Fiscal, podrían resolver la tramitación como Diligencias Previas y remitir el caso a mediación, mediante la aplicación del artículo 798.2.2º LECr.

Posibles repercusiones penales de la mediación

La traslación del Acuerdo de reparación, la reparación moral o económica efectiva o los esfuerzos de reparación de la persona acusada, a partir del Informe que el Servicio de Mediación Penal remite al Órgano Judicial y al Ministerio Fiscal, es competencia de las partes en el procedimiento penal. Se procurará que las representaciones letradas y el Ministerio Fiscal lleguen a un **acuerdo con anterioridad a la fecha señalada para la vista** sobre, en su caso, la aplicación de la atenuante ordinaria o cualificada de reparación del daño u otras consecuencias jurídicas aplicables.

En los procedimientos por delito, cuando quepa, se aplicará el art. 779.5º LECr, señalando fecha para comparecencia, en la que, una vez tomada declaración a la persona imputada, se pueda celebrar juicio rápido.

La mediación para la conciliación y reparación que se realiza **con anterioridad al enjuiciamiento** del hecho delictivo tiene su principal concreción legal en la aplicación de la atenuante de reparación del daño a la víctima prevista en el art. 21.5 CP, en la intensidad en que el órgano jurisdiccional la valore —simple o como muy cualificada—, tomando en consideración el desarrollo del proceso y las demás circunstancias que concurren.

Como establece la Sentencia del Tribunal Supremo de 29 de enero de 2008, citando otras, la **reparación** puede ser tanto **material** como **moral** o **simbólica**, considerándose como **muy cualificada** cuando concorra una especial intensidad; lo cual lleva al TS a calificarla de muy cualificada en un caso de lesiones en el que no sólo se indemnizó, sino que hubo un acuerdo con el lesionado y una expresa petición de perdón, atendiendo a razones de política criminal orientadas a la protección de la víctima y a la menor necesidad de pena.

En las faltas, finalizada la mediación, el Juzgado de Instrucción señalará fecha para el acto de juicio o, en su caso, procederá al archivo o al sobreseimiento provisional de la causa.

En los delitos en los que quepa, la conciliación entre autor y víctima o la reparación de los daños podrían dar lugar al perdón del ofendido.

En los casos en los que **la víctima no quiera participar en la mediación, o, una vez iniciado, el proceso se interrumpa** por voluntad de aquella, la persona titular del Órgano Jurisdiccional podrá valorar la voluntad de la persona infractora y las actuaciones efectivamente realizadas en orden a reparar el daño, a los efectos de la aplicación penológica correspondiente, plasmadas en el correspondiente Informe del Servicio de Mediación.

Por otro lado, la mediación que se realiza en la **fase de ejecución de la pena** tiene posibilidades de ser valorada, cuando la persona no se encuentre cumpliendo condena en un Centro Penitenciario, en los siguientes supuestos:

a) Suspensión ordinaria —art. 80 a 86 CP—. En su caso, para el seguimiento del tratamiento u otra obligación que se estableciera, se remitiría el caso al Servicio de Asistencia a la Reinserción (SAER).

b) Suspensión del art. 87 CP. La mediación entre la víctima y la persona infractora puede servir al titular del órgano jurisdiccional como valoración positiva a los efectos de determinar la voluntad de la persona acusada de reparar el daño y de abandonar la adicción a sustancias tóxicas, siempre que guarden relación con el delito cometido. En su caso, para el seguimiento del tratamiento u otra obligación que se estableciera, se remitiría el caso al Servicio de Asistencia a la Reinserción (SAER).

c) Suspensión durante la tramitación del indulto —art. 4.4 CP—.

d) Valoración de la conciliación a los efectos de aplicación de la sustitución de la pena de prisión por multa y/o trabajos en beneficio de la comunidad, prevista en el art. 88 CP, en orden

a que quede acreditado “...singularmente el esfuerzo por reparar el daño causado” que exige la norma penal.

e) La reparación efectiva puede ser tenida en cuenta como satisfacción total o parcial, según el caso, de la responsabilidad civil, a los efectos previstos en la legislación penal y penitenciaria en materia de cumplimiento de la pena de prisión y beneficios penitenciarios.

FASE DE INSTRUCCIÓN

Faltas

1. Criterios para derivar a mediación 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:
 1. En relaciones enconadas entre partes, en su caso con múltiples denuncias repetidas o cruzadas.
 2. Delitos contra la propiedad (robos, hurtos, daños).
 3. Lesiones, maltrato, amenazas.
 4. Injurias y calumnias.
 5. Delitos contra la seguridad del tráfico con víctima/s.
 6. Violencia doméstica.
 7. Delitos contra los derechos y deberes familiares.
 8. Otros conforme a los criterios de la letra a).

2. Inicio:

- a) El Juzgado dará inicio al proceso, de oficio, a instancia del Ministerio Público o a instancia de parte o del SMP, SAOS o SAV.
- b) Puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal.
- c) Comunicación telefónica o presencial con el Letrado/a de la defensa (si se conoce; en caso contrario con la persona acusada directamente) para informarle de que su caso ha sido seleccionado para un procedimiento de mediación. El objetivo es detectar obstáculos y generar confianza con el fin de recabar el consentimiento inicial del acusado/a y de su Letrado/a para poner en marcha la mediación, acudiendo a la víctima únicamente cuando la Letrada/o de la defensa manifieste su disposición y la de su cliente para iniciar la mediación.
- d) A partir de esta disponibilidad de la persona acusada y su Letrada/o, comunicación telefónica o presencial con la/el Letrada/o de la acusación (si se conoce; en caso contrario directamente con la víctima), con el mismo objetivo.
- e) Providencia, auto o diligencia de ordenación acordando la remisión a mediación y la autorización al SMP para conocer el expediente. Comunicación al Ministerio Fiscal.
- f) Remisión de carta a las partes (con breve explicación del proceso y su carácter voluntario y gratuito), indicando que recibirán una llamada del Servicio de Mediación Penal (SMP)
- g) En su caso, remisión o acceso del SMP a la documentación obrante en la causa que sea necesaria para la realización de la mediación (denuncia, declaraciones,

informes periciales que contengan algún dato de relevancia: patologías, adicciones, lesiones, tasación de daños a los efectos de determinar la cuantía de la reparación, etc.).

- h) Contacto telefónico o presencial del SMP con las partes. Como criterio general, se contacta en primer lugar a la persona imputada.
- i) Ante la respuesta de ambas partes se realizará una sesión inicial, individual con cada una de ellas, para que manifiesten su conformidad para participar en la mediación, a cuyos efectos se firmará un documento de consentimiento informado.
- j) Especialmente si la persona víctima carece de representación letrada, se le recomendará acudir al SAV.

3. Proceso de mediación (duración máxima de dos meses desde la derivación por el órgano judicial, con posibilidad de prórroga):

- a) Si la víctima fuese menor de edad o incapaz, necesariamente tiene que acudir acompañada de su representante legal. En caso de desigualdad de criterio entre el/la menor y su representante legal, se valorará por el Ministerio Fiscal, previa información por el SMP, la continuidad del proceso de mediación.
- b) Si la víctima se negase a participar en el proceso y la persona acusada manifestase su intención de hacerlo, el equipo de mediación podrá documentar la actividad desarrollada por éste (voluntad de reparación, actividades efectivamente realizadas en orden a reparar el daño causado) a los efectos jurídicos que correspondan. Se derivará a la persona acusada, en su caso, al Servicio de Asistencia al Detenido (SAOS). En este caso, el SMP emitirá Informe que se comunicará al Juzgado y al Ministerio Fiscal.
- c) El SMP irá desarrollando las entrevistas individuales y encuentros entre partes que sean necesarias, pudiendo dar por finalizado el proceso por causas justificadas.

4. Fase de acuerdo:

Después del encuentro dialogado, y si las partes alcanzan una decisión común basada en su convicción e interés, se redacta un documento en el que quede plasmado el **Acuerdo de reparación**, que llevará implícito un “Plan de reparación”. En ningún caso se materializará el acuerdo sin que las partes hayan podido, si lo desean, ser asesoradas por su representación letrada. Si la víctima careciera de ella, se le recomendará acudir al SAV.

En caso que se concluya sin acuerdo, el SMP informará de esta circunstancia al Juzgado y Ministerio Fiscal, respetando la confidencialidad de lo tratado.

El documento que acredite que la mediación se ha desarrollado convenientemente, el número de sesiones y otros aspectos fundamentales, se firmará por las partes y por los representantes legales de alguna de ellas, si los hubiere, entregándose una copia a cada una de ellas, al Ministerio Fiscal y al Juzgado competente.

En el Informe del SMP se valorará la significación de la reparación acordada.

Archivo o SP. No asistencia a la vista. Ratificación del acuerdo.

Se procurará que la reparación se produzca de modo completo antes de la vista oral.

5. Decisión judicial

- a) Si no hay acuerdo, el/la Juez convocara a las partes al juicio oral.

- b) Si hay acuerdo el/la Juez podrá citar a las partes a una vista en la que, en su caso, previo control judicial, se dictaría sentencia que recoja los términos del acuerdo alcanzado.
- c) Se valorará el contenido del Acuerdo a los efectos de la aplicación del artículo 638 CP.

FASE DE INSTRUCCIÓN

Delitos

1. Criterios de selección de casos para derivar a mediación por el Juzgado o Tribunal o Secretario/a Judicial:

Ídem anterior

2. Inicio:

- a) El Juzgado o Tribunal dará inicio al procedimiento, de oficio, a instancia de parte o a instancia del SMP, SAOS o SAV.
- b) **Diligencias Urgentes:** A la recepción del atestado en el Juzgado de Guardia, se valorará la posible transformación a Previas (artículo 798.2º LECr), conforme a los criterios del número 1. En su caso, se continuará conforme al procedimiento siguiente.
- c) **Diligencias previas:**
 - 1. Preceptivo traslado por el Juzgado o Tribunal al Ministerio Fiscal.
 - 2. Comunicación telefónica o presencial con la/el Letrada/o de la persona acusada para informarle de que su caso ha sido seleccionado para un procedimiento de mediación. El objetivo es detectar obstáculos y generar confianza con el fin de recabar el consentimiento inicial del acusado/a y de su Letrado/a para poner en marcha la mediación, acudiendo a la víctima únicamente cuando la Letrada/o de la defensa manifieste su disposición y la de su cliente para iniciar la mediación.
 - 3. A partir de esta disponibilidad de la persona acusada y su Letrada/o, comunicación telefónica con la/el Letrada/o de la acusación (si se conoce; en caso contrario directamente con la víctima), con el mismo objetivo.
 - 4. Providencia auto o diligencia de ordenación acordando la remisión a mediación y la autorización al SMP para conocer el expediente. Comunicación al Ministerio Fiscal.
 - 5. Remisión de carta a las partes (con breve explicación del proceso y su carácter voluntario y gratuito), indicando que recibirán una llamada del Servicio de Mediación Penal.
 - 6. Remisión o acceso del SMP a la documentación obrante en la causa que sea necesaria para la realización de la mediación (denuncia, declaraciones, informes periciales que contengan algún dato de relevancia: patologías, adicciones, lesiones, tasación de daños a los efectos de determinar la cuantía de la reparación, etc.).
 - 7. Contacto telefónico o presencial del SMP con las partes. Como criterio general, se contacta en primer lugar a la persona imputada.
 - 8. El contacto con ambas partes por parte del Equipo de mediación será telefónico. Ante la respuesta de ambas partes se realizará una sesión inicial, individual con cada una de ellas, para que manifiesten su

conformidad para participar en la mediación, a cuyos efectos se firmará un documento de consentimiento informado.

9. Especialmente si la persona víctima carece de representación letrada, se le recomendará acudir al SAV.

2. Proceso de mediación (duración máxima de dos meses desde la derivación por el órgano judicial, con posibilidad de prórroga):

Ídem anterior

3. Fase de acuerdo:

Ídem anterior.

Se procurará que la reparación se produzca de modo completo antes de la vista oral, en un plazo aproximado de 4 meses.

4. Decisión judicial:

- a) Remitida el **acta de acuerdo** y si se hubiese finalizado la práctica de diligencias necesarias, el Juzgado de Instrucción dictará Auto de incoación de Procedimiento Abreviado, con traslado a las partes a fin de que procedan conforme al art. 780 de la LECr.
- b) En caso de acuerdo y conformidad se dará traslado de los escritos de calificación de conformidad al Juzgado de lo Penal que corresponda, conforme a lo dispuesto en el art. 787 de la LECr o en su caso se procederá conforme dispone el art. 779.5 de la LECr.
- c) En caso de formular escrito de acusación, y a fin de valorar penológicamente el acuerdo alcanzado, podrá plantearse por el Ministerio Público, por el/la Letrado/a de la defensa o de la acusación particular, en su caso, que se proceda conforme a lo dispuesto en el art. 784.3 de la LECr, bien mostrando la defensa su conformidad con el escrito de calificación del Ministerio Fiscal o redactando nuevo escrito conjunto de calificación en el que se recojan los términos del acuerdo alcanzado y las variaciones que procedan en la calificación y valoración penológica de los hechos.

si se reconocen los hechos:

- a) si es un delito comprendido en ámbito del artículo 801 de la L.E.Crim.(castigado con pena de hasta 3 años de prisión, multa cualquier cuantía o pena de distinta naturaleza que no exceda de diez años y, en caso de conformidad, que la pena privativa de libertad solicitada o la suma no supere, reducida en un tercio, los 2 años de prisión): se aplica el artículo 779.5º de la L.E.Crim.: convocatoria de comparecencia al M^a Fiscal, imputado y letrado para posible transformación en DUR:

-si el autor se conforma con la pena solicitada por Fiscalía: se transforma en DUR: sentencia de conformidad con reducción de un tercio de pena.

-si el autor no se conforma con pena: se dicta Auto de Procedimiento Abreviado

- b) si son delitos castigados con pena superior pero comprendida en P.A.: Auto de Procedimiento Abreviado.

si no reconoce los hechos o no los reconoce en su totalidad: Auto de Procedimiento Abreviado.

- d) Si no hay acuerdo o conformidad entre las partes, se abrirá juicio oral y se enviarán los autos al Juzgado de lo Penal para el enjuiciamiento que corresponda.

5. Seguimiento

El SMP informará del seguimiento de la reparación al Juzgado o Tribunal competente y al Ministerio Fiscal, quienes podrán en todo momento solicitar informes al SMP sobre el estado del procedimiento, el cumplimiento y ejecución del Plan de reparación.

El SAER será el servicio competente para el seguimiento de las consecuencias jurídicas establecidas en la sentencia, tales como el seguimiento de la suspensión, sustitución o pena de trabajo en beneficio de la comunidad.

FASE DE ENJUICIAMIENTO

- 1. Criterios de selección de casos para derivar a mediación por el Juzgado o Tribunal o Secretario/a Judicial:**
Ídem anterior
- 2. Inicio:**
 - a) Esta fase se inicia una vez las actuaciones se encontraren a disposición del órgano competente para el enjuiciamiento conforme al art. 785 de la LECR.
 - b) El Juzgado o Tribunal dará inicio al procedimiento, de oficio, a instancia de parte o a instancia del SMP, SAOS o SAV.
 - c) Preceptivo traslado por el Juzgado o Tribunal al Ministerio Fiscal.
 - d) Comunicación telefónica o presencial con la/el Letrada/o de la persona acusada para informarle de que su caso ha sido seleccionado para un procedimiento de mediación. El objetivo es detectar obstáculos y generar confianza con el fin de recabar el consentimiento inicial del acusado/a y de su Letrado/a para poner en marcha la mediación, acudiendo a la víctima únicamente cuando la Letrada/o de la defensa manifieste su disposición y la de su cliente para iniciar la mediación.
 - e) A partir de esta disponibilidad de la persona acusada y su Letrada/o, comunicación telefónica con la/el Letrada/o de la acusación (si se conoce; en caso contrario directamente con la víctima), con el mismo objetivo.
 - f) Providencia auto o diligencia de ordenación acordando la remisión a mediación y la autorización al SMP para conocer el expediente. Comunicación al Ministerio Fiscal.
 - g) Remisión de carta a las partes (con breve explicación del proceso y su carácter voluntario y gratuito), indicando que recibirán una llamada del Servicio de Mediación Penal.
 - h) Remisión o acceso del SMP a la documentación obrante en la causa que sea necesaria para la realización de la mediación (denuncia, declaraciones, informes periciales que contengan algún dato de relevancia: patologías, adicciones, lesiones, tasación de daños a los efectos de determinar la cuantía de la reparación, etc.).
 - i) Contacto telefónico o presencial del SMP con las partes. Como criterio general, se contacta en primer lugar a la persona imputada.
 - j) El contacto con ambas partes por parte del Equipo de mediación será telefónico. Ante la respuesta de ambas partes se realizará una sesión inicial, individual con cada una de ellas, para que manifiesten su conformidad para participar en la mediación, a cuyos efectos se firmará un documento de consentimiento informado. Especialmente si la persona víctima carece de representación letrada, se le recomendará acudir al SAV.
- 3. Proceso de mediación (duración máxima de dos meses desde la derivación por el órgano judicial, con posibilidad de prórroga):**
Ídem anterior
- 4. Fase de acuerdo:**
Ídem anterior
- 5. Decisión judicial:**
 - a) Si no hay acuerdo, se convocará a las partes a juicio.
 - b) Si hay acuerdo, el/la Juez citará a las partes, persona acusada y víctima, a una vista que se iniciará con el trámite de conformidad, en la que se podrá modificar el escrito de calificación, haciendo suyos los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación,

siempre dentro de los términos de legalidad (art. 787 LECr.) y valoración de la mediación antes expuestos.

- c) El/la Juez, en su caso, velará por la idoneidad de la valoración jurídica que tanto el Ministerio Fiscal como el/la abogado/a defensor/a otorguen a los acuerdos, dictando sentencia de conformidad cuando proceda.
- d) En el mismo acto, las partes pueden rechazar el acuerdo alcanzado, procediéndose entonces a realizar la convocatoria a juicio.

6. Fase de reparación o ejecución de acuerdos

- a) La reparación podrá llevarse a cabo en la forma que las partes hayan acordado en el “Plan de Reparación”, que el/la Juez podrá incluir como contenido de la responsabilidad civil derivada del delito —art. 110 CP—, o como regla de conducta del art. 83 CP en caso de que se adoptase la suspensión de la ejecución de la condena.
- b) La ejecución material de la reparación deberá, al menos, iniciarse con anterioridad al acto del juicio oral. En caso de acuerdos con contenido patrimonial, la indemnización a la víctima deberá satisfacerse completamente de forma previa a la celebración del juicio oral, **lo cual será tenido en cuenta para el señalamiento.**
- c) La reparación puede entenderse suficiente, si así lo acuerdan las partes, con el desarrollo del contenido del encuentro dialogado, restitución, reparación, indemnización, petición de perdón, reconocimiento de hechos y otras que la práctica de esta experiencia vaya dando y que sean consideradas como idóneas por el/la Juez, el Ministerio Fiscal y el/la abogado/a defensor/a.
- d) El Juzgado informará al SMP de la fecha de celebración de la vista oral, de cara a que se puedan concretar previamente las acciones de reparación y la elaboración de los informes pertinentes.
- e) Asimismo, el Juzgado informará al SMP de la resolución judicial adoptada.

7. Seguimiento

Ídem anterior

FASE DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA

1. Criterios de selección de casos para derivar a mediación por el Juzgado o Tribunal o Secretario/a Judicial:

Ídem anterior

2. Inicio:

- a) Esta fase comienza después de la resolución de firmeza de la sentencia (arts. 798, 974, 975, 985 y 988 LECr), a partir del cual se obtiene el título ejecutivo necesario para comenzar el proceso de ejecución (arts. 141.6, 143 LECr. y 245.4 LOPJ), y de que se derive, en su caso, al órgano judicial competente para la ejecución.
- b) El Juzgado o Tribunal dará inicio al procedimiento, de oficio, a instancia de parte o a instancia del SMP, SAOS, SAV o SAER.
- c) Preceptivo traslado por el Juzgado o Tribunal al Ministerio Fiscal.
- d) Comunicación telefónica o presencial con la/el Letrada/o de la persona acusada para informarle de que su caso ha sido seleccionado para un procedimiento de mediación. El objetivo es detectar obstáculos y generar confianza con el fin de recabar el consentimiento inicial del acusado/a y de su Letrado/a para poner en marcha la mediación, acudiendo a la víctima únicamente cuando la Letrada/o de la defensa manifieste su disposición y la de su cliente para iniciar la mediación.
- e) A partir de esta disponibilidad de la persona acusada y su Letrada/o, comunicación telefónica con la/el Letrada/o de la acusación (si se conoce; en caso contrario directamente con la víctima), con el mismo objetivo.
- f) Providencia, Auto o Diligencia de ordenación acordando la remisión a mediación y la autorización al SMP para conocer el expediente. Comunicación al Ministerio Fiscal.
- g) Remisión de carta a las partes (con breve explicación del proceso y su carácter voluntario y gratuito), indicando que recibirán una llamada del Servicio de Mediación Penal.
- h) Remisión o acceso del SMP a la documentación obrante en la causa que sea necesaria para la realización de la mediación (denuncia, declaraciones, informes periciales que contengan algún dato de relevancia: patologías, adicciones, lesiones, tasación de daños a los efectos de determinar la cuantía de la reparación, etc.).
- i) Contacto telefónico o presencial del SMP con las partes. Como criterio general, para evitar la victimización secundaria, se contacta en primer lugar a la persona imputada.
- j) El contacto con ambas partes por parte del Equipo de mediación será telefónico. Ante la respuesta de ambas partes se realizará una sesión inicial, individual con cada una de ellas, para que manifiesten su conformidad para participar en la mediación, a cuyos efectos se firmará un documento de consentimiento informado. Especialmente si la persona víctima carece de representación letrada, se le recomendará acudir al SAV.

3. Proceso de mediación (duración máxima de dos meses desde derivación por el Órgano judicial, con posibilidad de prórroga):

Ídem anterior

4. Fase de acuerdo:

Ídem anterior

5. Decisión judicial

- a) Si no hay acuerdo, el/la Juez decidirá sobre la suspensión, sustitución o informe de indulto valorando otras circunstancias que concurren.



- b) Si hay acuerdo, el/La Juez encargado/a de la ejecución podrá, si lo considera conveniente, citar a la persona acusada y víctima
- c) La mediación podrá ser valorada por el Ministerio Fiscal y el órgano responsable de la ejecución, junto a otros elementos concurrentes, a los efectos de concesión de suspensiones de condena, sustituciones o informes para indulto.

6. Fase de reparación o ejecución de acuerdos

- a) La reparación podrá llevarse a cabo en la forma que las partes hayan acordado en el “Plan de Reparación”, que la/el Juez podrá incluir como contenido de alguna regla de conducta del art. 83 CP, en el caso de suspensión de la ejecución de la pena privativa de libertad del art. 80 del Código Penal, o de sustitución de la pena del art. 88.1 párrafo 3 CP.
- b) La reparación puede entenderse suficiente, si así lo acuerdan las partes, con el desarrollo del contenido del encuentro dialogado: restitución, reparación, indemnización, petición de perdón, reconocimiento de hechos y otras que la práctica de esta experiencia vaya dando y que sean consideradas como idóneas por el Juez, el Fiscal y la/el abogada/o defensor/a.

7. Seguimiento

El SMP informará del seguimiento de la reparación al Juzgado o Tribunal competente y al Ministerio Fiscal, quienes podrán en todo momento solicitar informes al SMP sobre el estado del procedimiento, el cumplimiento y ejecución del Plan de reparación.

El SAER será el servicio competente para el seguimiento de las consecuencias jurídicas establecidas en la sentencia, tales como el seguimiento de la suspensión, sustitución o pena de trabajo en beneficio de la comunidad.

ANEXO 2. PLANTILLAS DE TRABAJO PARA LA PRÁCTICA RESTAURATIVA DEL SMP DE BARAKALDO

Elaboradas por los trabajadores y las trabajadoras:

- Alberto José Olalde Altarejos.
- Amaia Agirre Muñoa.
- Carlos Romera Antón.
- Idoia Igartua Laraudogoitia.
- Cristina Alonso Monge.
- Jose Luis Aparicio Álvarez.
- Saioa Magunazelaia González.
- Jorge Parra Herranz.

PLANTILLA 1. CARÁTULA PARA EL EXPEDIENTE	519
PLANTILLA 2. REGISTRO DE INTERVENCIÓN DIRECTA PARA DIARIO DE ABORDO	520
PLANTILLA 3. REGISTRO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN (VÍCTIMA)	521
PLANTILLA 4. REGISTRO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN (PERSONA IMPUTADA).....	522
PLANTILLA 5. REGISTRO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN EN DENUNCIAS CRUZADAS	523
PLANTILLA 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN DE LA VÍCTIMA EN LA MEDIACIÓN	524
PLANTILLA 7. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA MEDIACIÓN DE LA PERSONA DENUNCIADA.....	525
PLANTILLA 8. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA MEDIACIÓN EN DENUNCIAS CRUZADAS.....	526
PLANTILLA 9. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN MEDIACIÓN (PERSONAS ACOMPAÑANTES)	527
PLANTILLA 10. CONSENTIMIENTO PARA LA GRABACIÓN DE LA ENTREVISTA O DE LA SESIÓN DE MEDIACIÓN	528
PLANTILLA 11. MODELO DE ACTA DE REPARACIÓN CON COMPROMISOS DE RESPETO	529
PLANTILLA 12. MODELO DE ACTA DE REPARACIÓN CON ACUERDO ECONÓMICO	531
PLANTILLA 13. MODELO DE ACTA DE REPARACIÓN DE CONFERENCIA (FAMILIAR)	532
PLANTILLA 14. MODELO INFORME CON ACUERDO	535
PLANTILLA 15. MODELO DE INFORME EN MEDIACIÓN INDIRECTA CON ACUERDO.....	537
PLANTILLA 16. MODELO DE INFORME - PROCESO RESTAURATIVO INICIADO SIN ACUERDO ..	539
PLANTILLA 17. MODELO DE INFORME DE PROCESO RESTAURATIVO NO INICIADO	540
PLANTILLA 18. MODELO DE INFORME DE PROCESO RESTURATIVO NO INICIADO TRAS GESTIONES	541
PLANTILLA 19. MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO CON CUMPLIMIENTO	542
PLANTILLA 20. MODELO DE SOLICITUD A FISCALÍA PARA VALORACIÓN DE INCAPACIDAD	543
PLANTILLA 21. INFORME DE SEGUIMIENTO LARGO SIN CUMPLIMIENTO.....	544
PLANTILLA 22. INFORME DE SEGUIMIENTO CORTO SIN CUMPLIMIENTO.....	546
PLANTILLA 23. MODELO DE INFORME DE PROCESO RESTURATIVO NO INICIADO POR LITIGIOSIDAD CIVIL EN CURSO	547
PLANTILLA 24. CERTIFICADO DE TAREAS COMUNITARIAS EN VOLUNTARIADO	548
PLANTILLA 25. TARJETAS PARA APUNTA CITAS	549
PLANTILLA 26. SOLICITUD A JUZGADO DE SERVICIO DE TRADUCCIÓN	550
PLANTILLA 27. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD PARA INTÉRPRETE	551
PLANTILLA 28. HOJA GUÍA EXPLICATIVA DE LA MEDIACIÓN.....	552
PLANTILLA 29. MODELO DE CARTA PARA PARTICIPACIÓN CON CITACIÓN	553
PLANTILLA 30. SOLICITUD DE PROCESO RESTAURATIVO POR ABOGADO-A.....	554
PLANTILLA 31. SOLICITUD DE MEDIACIÓN POR PARTE DE SERVICIOS DE COOPERACIÓN CON LA JUSTICIA DEL GOBIERNO VASCO	556
PLANTILLA 32. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA ENCUENTRO ANTE EXISTENCIA DE PROHIBICIÓN DE COMUNICACIÓN.....	558
PLANTILLA 33. SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO DE PROCESO RESTAURATIVO.....	559
PLANTILLA 34. FICHA DE DERIVACIÓN A TRABAJADORA SOCIAL DE SERVICIO PUBLICO DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	560
PLANTILLA 35. INFORME DE DEVOLUCIÓN A TRABAJADORA SOCIAL DERIVANTE	561

PLANTILLA 36. JUSTIFICANTE DE PAGO EN METÁLICO EN EL SERVICIO	562
PLANTILLA 37. RECOGIDA DE DATOS DE RESOLUCIONES JUDICIALES	563
PLANTILLA 38. AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPACIÓN DE MENOR EN MEDIACIÓN	564



PLANTILLA 1. CARÁTULA PARA EL EXPEDIENTE

Nº. EXP.:	MEDIACIÓN – BITARTEKOTZA	JUZGADO - EPAITEGIA
ESP. ZK.:		
Asunto:		
<i>Gaia:</i>		
Personas implicadas:		
<i>Parte hartzaileak:</i>		
Personas mediadoras:		
<i>Bitartekariak:</i>		
Notas:		
<i>Oharrak:</i>		

Fecha de inicio:	
<i>Hasiera eguna:</i>	
Fecha de conclusión:	
<i>Amaiera eguna:</i>	

N.I.G.	
--------	--



PLANTILLA 2. REGISTRO DE INTERVENCIÓN DIRECTA PARA DIARIO DE ABORDO

EXPEDIENTE Nº	
HECHOS	

NOMBRE Y APELLIDOS	TELEFONOS	V – I	ABOGADOS-AS	
			Nombre	
			Teléfono	
			Mail	
			Nombre	
			Teléfono	
			Mail	

FECHA / HORA	TIEMPO	INTERVENCIÓN	NOTAS



PLANTILLA 3. REGISTRO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN (VÍCTIMA)

EXPEDIENTE Nº		VICTIMA
----------------------	--	----------------

NOMBRE					
APELLIDOS					
Estado civil		Teléfono móvil			
Municipio		Adicción drogas			
Edad		Profesión			
Situación legal		Situación laboral			
Nivel educativo		Nivel socioeconómico			
Alcoholismo		Patología mental			
Conoce el sistema penal			¿Desea encuentro dialogado?	SI	NO
Experiencia proceso					
Otros juicios	SI	En trámite	NO		
		En archivo			
Aspectos sociales, familiares, económicos relevantes					
Su versión de los hechos					
Sentimiento derivado de lo ocurrido					
Su historia de los hechos coincide con la de su declaración		SI		NO	
Su historia de los hechos coincide con la declaración del imputado		SI		NO	
Empatía hacia el imputado-a		SI		NO	
Necesidades e intereses					
Ventajas mediación para sí mismo					
Persona de apoyo en mediación					
Otros datos de interés					



PLANTILLA 4. REGISTRO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN (PERSONA IMPUTADA)

EXPEDIENTE Nº		IMPUTADO-A
---------------	--	-------------------

NOMBRE APELLIDOS			
Estado civil		Teléfono móvil	
Municipio		Adicción drogas	
Edad		Profesión	
Situación legal		Situación laboral	
Nivel educativo		Nivel socioeconómico	
Alcoholismo		Patología mental	

Antecedentes	SI	NO	¿Desea encuentro dialogado?	SI	NO
Otros juicios	SI		En trámite En archivo	NO	
Aspectos sociales, familiares, económicos relevantes					
Su versión de los hechos					
Sentimiento derivado de lo ocurrido					
Su historia de los hechos coincide con la de su declaración		SI			NO
Su historia de los hechos coincide con la declaración de la víctima		SI			NO
Empatía hacia el imputado		SI			NO
Necesidades e intereses					
Ventajas mediación para sí mismo					
Interés y capacidad reparatoria		SI			NO
Responsabilización					
Persona de apoyo en mediación					
Otros datos de interés					



PLANTILLA 5. REGISTRO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN EN DENUNCIAS CRUZADAS

EXPEDIENTE Nº		DENUNCIAS CRUZADAS	
NOMBRE APELLIDOS			
Estado civil		Teléfono móvil	
Municipio		Adicción drogas	
Edad		Profesión	
Situación legal		Situación laboral	
Nivel educativo		Nivel socioeconómico	
Alcoholismo		Patología mental	

Conoce el sistema penal Experiencia proceso		¿Desea encuentro dialogado?	SI	NO
--	--	-----------------------------	----	----

Otros juicios	SI	En trámite En archivo	NO
---------------	----	--------------------------	----

Aspectos sociales, familiares, económicos relevantes

Su versión de los hechos

Sentimiento derivado de lo ocurrido

Su historia de los hechos coincide con su declaración	SI	NO
---	----	----

Su historia de los hechos coincide con la declaración del otro	SI	NO
--	----	----

Empatía hacia el otro	SI	NO
-----------------------	----	----

PERCEPCIÓN	VÍCTIMA	IMPUTADO-A
------------	---------	------------

Necesidades e intereses

Ventajas mediación para sí mismo-a

¿Cómo se sentiría reparado?

Responsabilización

Persona de apoyo en mediación

Otros datos de interés



PLANTILLA 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN DE LA VÍCTIMA EN LA MEDIACIÓN

D/Dña.....con DNI..... Mediador/a, perteneciente al Servicio de Mediación Penal dependiente del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco, a los efectos de desarrollar la mediación penal en el ámbito judicial,

MANIFIESTA

Primero. Que, puesto en contacto con D/Dña....., que figura como víctima de un delito/falta de..... en el procedimiento que se sigue en el Juzgado (de Instrucción o Penal) nº XXX de Barakaldo, he mantenido una entrevista personal con el/ella, en la que la he informado de las normas de voluntariedad, confidencialidad, respeto, cortesía y gratuidad que inspiran el proceso de mediación con la persona acusada. Asimismo, se le han explicado las fases y la influencia que puede tener su participación en relación con la reparación del daño sufrido y la pena a imponer al infractor/a.

Segundo. Que D/Dña.....manifiesta entender en qué consiste este proceso, así como la aceptación de las normas que lo inspiran y su deseo de participar de forma libre y voluntaria, pudiendo abandonar el mismo cuando lo desee, sin ninguna consecuencia ni merma en sus derechos procesales.

Así mismo, manifiesta entender que el proceso de mediación se podrá paralizar si así lo decide la persona mediadora, en el caso de incumplimiento de las normas del proceso.

Igualmente entiende que no podrá citar a la persona mediadora como testigo ni como perito en el procedimiento judicial objeto de mediación.

Tercero. Que D/Dña..... autoriza al Servicio de Mediación Penal el acceso a la documentación obrante en los Autos y se compromete a proporcionar la información que desde el Servicio de Mediación se le requiera.

Cuarto. Que no se procederá a ningún tipo de grabación de las sesiones individuales o conjuntas sin el consentimiento previo de las personas participantes.

Quinto. Que en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal, se le informa de que las copias de los Autos facilitadas al SMP, los datos que nos facilite en la entrevista de acogida, así como los datos que se pudieran aportar con posterioridad, pasarán a formar parte de un fichero propiedad del Servicio de Mediación Penal, y que se utilizarán para la imprescindible gestión y seguimiento de los servicios requeridos por ella.

En ningún caso serán cedidos a terceros, pudiendo la víctima ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, comunicándolo por escrito al SMP.

En prueba de conformidad, lo firman, por duplicado,

Fdo.: Mediador/a

Fdo.: Víctima:

En Barakaldo, a ____ de _____ de _____



PLANTILLA 7. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA MEDIACIÓN DE LA PERSONA DENUNCIADA

D/Dña.....con DNI..... Mediador/a perteneciente a Servicio de Mediación Penal dependiente del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco, a los efectos de desarrollar la mediación penal en el ámbito judicial,

MANIFIESTA

Primero. Que, puestos en contacto con la persona denunciada en el procedimiento que se sigue contra ella en el Juzgado (de Instrucción o Penal) nº XXX de Barakaldo, hemos mantenido una entrevista personal en la que la he informado de las normas de voluntariedad, confidencialidad, respeto, cortesía y gratuidad que inspiran el proceso de mediación con la víctima. Asimismo, se le han explicado las fases y la influencia que puede tener su participación en relación con la pena a imponer y la reparación del daño.

Segundo. Que D/Dña.....manifiesta entender en qué consiste este proceso, así como la aceptación de las normas que lo inspiran y su deseo de participar de forma libre y voluntaria, pudiendo abandonar el mismo cuando lo desee, sin ninguna consecuencia ni merma en sus derechos procesales. Así mismo, que manifiesta entender que el proceso de mediación se podrá paralizar si así lo decide la persona mediadora, en el caso de incumplimiento de las normas del proceso.

Igualmente entiende que no podrá citar a la persona mediadora como testigo ni como perito en el procedimiento judicial objeto de mediación.

Tercero. Que D/Dña..... autoriza al Servicio de Mediación Penal el acceso a la documentación obrante en los Autos y se compromete a proporcionar la información que desde el Servicio de Mediación se le requiera.

Cuarto. No se procederá a ningún tipo de grabación de las sesiones individuales o conjuntas sin el consentimiento previo de las personas participantes.

Quinto. Que en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal, se le informa de que las copias de los Autos facilitadas al SMP, los datos que nos facilite en la entrevista de acogida, así como los datos que se pudieran aportar con posterioridad, pasarán a formar parte de un fichero propiedad del Servicio de Mediación Penal, y que se utilizarán para la imprescindible gestión y seguimiento de los servicios requeridos por ella.

En ningún caso serán cedidos a terceros, pudiendo la persona denunciada ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, comunicándolo por escrito al SMP.

En prueba de conformidad, lo firman, por duplicado,

Fdo.: Mediador/a

Fdo.: Denunciado/a

En Barakaldo, a ____ de _____ de _____



PLANTILLA 8. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA MEDIACIÓN EN DENUNCIAS CRUZADAS

D/Dña.....con, DNI..... Mediador/a perteneciente a Servicio de Mediación Penal dependiente del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco, a los efectos de desarrollar la mediación penal en el ámbito judicial,

MANIFIESTA

Primero. Que, puestos en contacto con la persona denunciada y víctima en el procedimiento que se sigue en el Juzgado (de Instrucción o Penal)/ nº XXX de Barakaldo, he mantenido una entrevista personal en la que se ha informado de las normas de voluntariedad, confidencialidad, respeto, cortesía y gratuidad que inspiran el proceso de mediación con la víctima/acusada. Asimismo, se le han explicado las fases y la influencia que puede tener su participación en relación con la pena a imponer al infractor-a y la reparación del daño sufrido.

Segundo. Que D/Dña.....manifiesta entender en qué consiste este proceso, así como la aceptación de las normas que lo inspiran y su deseo de participar de forma libre y voluntaria, pudiendo abandonar el mismo cuando lo desee, sin ninguna consecuencia ni merma en sus derechos procesales.

Así mismo, que manifiesta entender que el proceso de mediación se podrá paralizar si así lo decide la persona mediadora, en el caso de incumplimiento de las normas del proceso.

Igualmente entiende que no podrá citar a la persona mediadora como testigo ni como perito en el procedimiento judicial objeto de mediación.

Tercero. Que D/Dña..... autoriza al Servicio de Mediación Penal el acceso a la documentación obrante en los Autos y se compromete a proporcionar la información que desde el Servicio de Mediación se le requiera.

Cuarto. No se procederá a ningún tipo de grabación de las sesiones individuales o conjuntas sin el consentimiento previo de las personas participantes.

Quinto. Que en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal, se le informa de que las copias de los Autos facilitadas al SMP, los datos que nos facilite en la entrevista de acogida, así como los datos que se pudieran aportar con posterioridad, pasarán a formar parte de un fichero propiedad del Servicio de Mediación Penal, y que se utilizarán para la imprescindible gestión y seguimiento de los servicios requeridos por ella.

En ningún caso serán cedidos a terceros, pudiendo la persona ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, comunicándolo por escrito al SMP.

En prueba de conformidad, lo firman, por duplicado,

Fdo.: Mediador/a

Fdo.: Denunciado-a/Víctima

En Barakaldo, a de de



PLANTILLA 9. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN MEDIACIÓN (PERSONAS ACOMPAÑANTES)

D/Dña.....con DNI..... Mediador/a, perteneciente al Servicio de Mediación Penal dependiente del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco, a los efectos de desarrollar la mediación penal en el ámbito judicial,

MANIFIESTA

Primero. Que, puesto en contacto con D/Dña....., he mantenido una entrevista personal con el/ella, en la que se ha informado de las normas de voluntariedad, confidencialidad, respeto, cortesía y gratuidad que inspiran el proceso de mediación. Asimismo, se le han explicado las fases y la influencia que puede tener su participación en el proceso.

Segundo. Que D/Dña.....manifiesta entender en qué consiste este proceso, así como la aceptación de las normas que lo inspiran y su deseo de participar de forma libre y voluntaria, pudiendo abandonar el mismo cuando lo desee.

Así mismo, manifiesta entender que el proceso de mediación se podrá paralizar si así lo decide la persona mediadora, en el caso de incumplimiento de las normas del proceso.

Tercero. Que D/Dña..... se compromete a proporcionar la información que desde el Servicio de Mediación se le requiera.

Cuarto. Que no se procederá a ningún tipo de grabación de las sesiones individuales o conjuntas sin el consentimiento previo de las personas participantes.

Quinto. Que en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal, se le informa que los datos que nos facilite en la entrevista de acogida, así como los datos que se pudieran aportar con posterioridad, pasarán a formar parte de un fichero propiedad del Servicio de Mediación Penal, y que se utilizarán para la imprescindible gestión y seguimiento de los servicios requeridos por ella. En ningún caso serán cedidos a terceros, pudiendo la persona ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, comunicándolo por escrito al SMP.

En prueba de conformidad, lo firman, por duplicado,

Fdo.: Mediador/a

Fdo.: Participante:

En Barakaldo, a ____ de _____ de _____



PLANTILLA 10. CONSENTIMIENTO PARA LA GRABACIÓN DE LA ENTREVISTA O DE LA SESIÓN DE MEDIACIÓN³⁴⁸

D/Dña..... con DNI Mediador/a perteneciente a Servicio de Mediación Penal dependiente del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco, a los efectos de desarrollar la mediación penal en el ámbito judicial,

MANIFIESTA QUE

Primero.

Puestos en contacto con D/Dña DNI , que figura como persona implicada en una causa derivada por el Juzgado (de Instrucción / Penal nº XXX de Barakaldo/Bilbao) al Servicio de Mediación Penal, se solicita consentimiento previo para la grabación audiovisual de la sesión que va a tener lugar.

Segundo.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa que las grabaciones obtenidas pasarán a formar parte de un fichero propiedad del Servicio de Mediación Penal y, que las mismas se utilizarán a los efectos exclusivos del proceso de mediación en curso, sin que en ningún caso puedan ser cedidas a terceros, pudiendo la persona citada ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación de las grabaciones, comunicándolo al SMP.

Tercero.

D/Dña manifiesta entender el contenido, objeto y alcance de las grabaciones, autorizando al SMP la grabación de las sesiones individuales o conjuntas en las que pueda participar.

En prueba de conformidad, lo firman, por duplicado,

Fdo.: Mediador/a

Fdo.: Participante

En Barakaldo, a ____ de _____ de _____

³⁴⁸ La grabación de entrevistas o sesiones de procesos restaurativos se hace con el objetivo de formación interna y análisis de la intervención restaurativa por parte del equipo de personas mediadoras.



PLANTILLA 11. MODELO DE ACTA DE REPARACIÓN CON COMPROMISOS DE RESPETO

En Barakaldo, a de noviembre de 2009.

Reunidas,

De una parte Dña [REDACTED], mayor de edad, vecina de [REDACTED] y provista de DNI [REDACTED].

De otra, Dña [REDACTED], mayor de edad, vecina de [REDACTED] y provista de DNI [REDACTED].

Y de otra, Dña [REDACTED], mayor de edad, vecina de [REDACTED] y provista de DNI [REDACTED].

En presencia de Alberto José Olalde Altarejos, con DNI: [REDACTED] mediadora perteneciente al Servicio de Mediación Penal de Barakaldo, dependiente del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco, en virtud del acuerdo de colaboración con el Juzgado de Instrucción nº [REDACTED] de Barakaldo, a los efectos de desarrollar la mediación penal en el ámbito judicial,

ACUERDAN

Después de haber participado en el proceso de mediación de forma libre y voluntaria, presididos por los principios de confidencialidad y gratuidad, y tras el desarrollo de las sesiones individuales celebradas los días 15 y 28 de octubre, 2 y 13 de noviembre de 2009, en las que expusieron sus respectivos pareceres sobre la conflictiva habida, tras plantear distintas alternativas para efectuar una reparación adecuada a sus necesidades y posibilidades, PACTAN los siguientes acuerdos:

Primero. Dña [REDACTED], Dña [REDACTED] y Dña [REDACTED] desde sus diferentes perspectivas del origen y desarrollo de la conflictiva habida, lamentan la misma y, en especial los perjuicios que para las tres se hubieran derivado.

Segundo. [REDACTED] se comprometen a no reincidir en este tipo de comportamientos, que las tres han considerado no adecuados y a mantener, en las ocasiones que por azar o razón de vecindad pudieran coincidir, una actitud cívica y de respeto entre ellas, en concreto a abstenerse de realizar insultos, amenazas, coacciones o actitudes irrespetuosas y vejatorias. Idéntica actitud cívica y respetuosa se comprometen a



mantener hacia las familias de cada cual, afectadas también por la conflictiva habida, a quienes informarán del contenido del acuerdo para su cumplimiento.

Tercero. Dña [REDACTED], a tenor de las acciones y compromisos suscritos, renuncian expresamente a las acciones penales y civiles que pudieran corresponderle por los hechos objeto de autos.

Lo que las tres firman por triplicado en el lugar y fechas indicados



PLANTILLA 12. MODELO DE ACTA DE REPARACIÓN CON ACUERDO ECONÓMICO

En Barakaldo, a 12 de febrero de 2009

Reunidos,

De una parte, D. [REDACTED], mayor de edad, con DNI [REDACTED] y domicilio en [REDACTED],

.....

Y de otra, D. [REDACTED], mayor de edad, con DNI [REDACTED] y domicilio en [REDACTED],

.....

En presencia de D. Alberto José Olalde Altarejos, [REDACTED], mediador, perteneciente al Servicio de Mediación Penal de Barakaldo, dependiente del Departamento de Justicia y Administración Pública de Gobierno Vasco, en virtud del acuerdo de colaboración con el Juzgado de lo Penal nº [REDACTED] de Barakaldo, en relación al Procedimiento Abreviado nº [REDACTED], a los efectos de desarrollar la mediación penal en el ámbito judicial,

ACUERDAN

Después de haber participado en el proceso de mediación de forma libre y voluntaria, presididos por los principios de confidencialidad y gratuidad, y tras el desarrollo de las sesiones de mediación celebradas los días 21 y 28 de octubre de 2009; 4, 10, 11 y 24 de noviembre de 2009; 21 de diciembre de 2009; y 12 de febrero de 2010 en las que expusieron sus respectivos pareceres sobre los hechos, después de plantear distintas alternativas para efectuar una reparación adecuada a las necesidades y posibilidades de ambos, PACTAN los siguientes acuerdos:

Primero. D. [REDACTED] pide disculpas formales por escrito a D. [REDACTED] por los hechos sucedidos.

Segundo. D. [REDACTED] se compromete a evitar en un futuro que hechos similares vuelvan a repetirse.

Tercero. D. [REDACTED] se compromete a continuar en tratamiento en el grupo de Alcohólicos Anónimos de [REDACTED], para tratar de superar su problemática de consumo abusivo de alcohol, tal y como viene haciendo desde el 28-04-08.

Cuarto. D. [REDACTED] se compromete a abonar a D. [REDACTED] la cantidad de cuatro mil euros (4.000 €) para así compensar los perjuicios sufridos por éste. El pago se realizará en el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo a la firma del presente documento.

Quinto. Una vez satisfecha la cantidad establecida en el punto anterior, D. [REDACTED] retira su acusación particular, renunciando expresamente a las costas que hubieran podido generarse y cuantas acciones civiles y penales pudieran corresponderle al dar por resuelto el conflicto que se originó entre ambos.

Lo que ambos firman por triplicado en el lugar y fechas indicados



PLANTILLA 13. MODELO DE ACTA DE REPARACIÓN DE CONFERENCIA (FAMILIAR)

En Barakaldo, a de de 2010

Reunidos,

De una parte, D. [REDACTED], mayor de edad, vecino de [REDACTED] y provisto de NIE [REDACTED], padre,

Dña. [REDACTED], mayor de edad, vecina de [REDACTED], esposa del sr. [REDACTED] y madre de sus cinco hijos:

Dña. [REDACTED], mayor de edad,

D. [REDACTED], menor de edad,

D. [REDACTED] menor de edad,

Dña. [REDACTED], menor de edad,

Dña. [REDACTED], menor de edad,

Y de otra, D. [REDACTED] trabajador social y [REDACTED], educadora del programa de intervención socio-familiar de los servicios sociales de [REDACTED].

En presencia de D. Alberto José Olalde Altarejos con DNI [REDACTED] mediador, perteneciente al Servicio de Mediación Penal de Barakaldo, dependiente del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco, en virtud del acuerdo de colaboración con el Juzgado de Instrucción n.º [REDACTED] de Barakaldo, a los efectos de desarrollar la mediación penal en el ámbito judicial,

ACUERDAN

Después de haber participado en el proceso de mediación de forma libre y voluntaria, presididos por los principios de confidencialidad y gratuidad, y tras el desarrollo de las sesiones individuales y conjuntas celebradas los días 3, 7, 17 y 19 de mayo, 28 de junio y 12 y 19 de julio de 2010 y 6 de septiembre en las que expusieron sus respectivos pareceres sobre la conflictiva habida, tras plantear distintas alternativas para efectuar una reparación adecuada a las necesidades y posibilidades de ambos, PACTAN los siguientes acuerdos:



Primero. La reunión familiar se inicia con un repaso de las vivencias personales durante el periodo de cinco años que la familia tuvo que separarse por motivos económicos y laborales.

Los padres llegaron a Euskadi en busca de mayor bienestar en el año 2003. Transmiten a sus hijos e hijas, algo que no habían hecho hasta este momento, el sufrimiento que experimentaron durante esos largos años de separación y todo lo que trabajaron para reunir el dinero suficiente para poder traerles a todos y volver a reunirse toda la familia. Expresan también que ellos confiaban en el bienestar de los menores, creyendo que estaban en buenas manos y que fue en cuanto tomaron conciencia de que esto no estaba siendo así, cuando deciden solicitar un crédito con urgencia para no retrasar más el reencuentro.

Por su parte, cada uno de los hijos, aprovecha el espacio para expresar su experiencia personal durante la separación de los padres. Todas las historias personales son duras y con marcada amargura para todos ellos y ellas. Los padres escuchan con dolor todo lo que sus hijos e hijas cuentan.

A partir de estas exposiciones, toda la familia coincide con el giro positivo que ha dado su vida desde que están juntos. A pesar de esto, [REDACTED], se lamenta de las pérdidas que han supuesto estos años separados y de las consecuencias que han podido tener relativas, entre otras, a la autoridad sobre sus hijos e hijas. Sobre todo, encuentra más dificultades en la educación de [REDACTED], su hija mayor, en plena adolescencia, que no acepta las normas de los padres quienes, expresan abiertamente su frustración y dificultades en esta tarea educativa, para los que se perciben con pocas estrategias. Roberto, en este contexto, reflexiona sobre el comportamiento concreto que motiva la denuncia y admite que no fue adecuado y llega a comprometerse a no reincidir en este tipo de conductas, que toda la familia, coincidiendo con su parecer, considera no adecuadas.

[REDACTED] reconoce de igual modo, que ella en muchas ocasiones en este último año no ha respetado las normas familiares, como son: horarios de llegada, colaboración en tareas domésticas y las formas verbales de dirigirse a sus padres.

Segundo. D. [REDACTED] y Dña. [REDACTED] desde sus diferentes perspectivas del origen y desarrollo del conflicto, lamentan la conflictiva habida y los perjuicios derivados para ellos y por extensión para el resto de miembros de la familia, por lo que se solicitan sentidas disculpas que aceptan y que hacen extensivas a todos los componentes del grupo familiar.

Tercero. D. [REDACTED], ante el reconocimiento de la dificultad que está encontrando en determinados momentos en la educación de su hija adolescente, se compromete a acudir a un programa ofrecido por la Asociación [REDACTED] para adquirir estrategias y habilidades que incidan en el desarrollo de sus funciones parentales de la forma más adecuada posible.

El programa [REDACTED] es un método de comunicación que persigue, fortalecer las relaciones familiares, la comunicación y la disciplina intrafamiliar. Subvencionado por el Gobierno Vasco, es llevado a cabo durante cinco sesiones de forma periódica. D. [REDACTED] se compromete a facilitar el justificante de asistencia a dicho programa al Servicio de Mediación Penal.

Cuarto. En la fase de la reunión en que cada miembro de la familia expone lo que cada uno necesita para lograr un mayor bienestar, los padres explican que estarían muy agradecidos si consiguieran apoyo psicológico para sus dos hijas menores, [REDACTED], por las consecuencias que pueden tener en



su desarrollo madurativo determinadas experiencias traumáticas que vivieron en los años en que ellos no estuvieron presentes, por lo que harán una solicitud explícita a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de [REDACTED] de quienes ya están recibiendo apoyo social y familiar.

Por otro lado, comentan las dificultades económicas que atraviesan y su deseo de solicitar alguna ayuda monetaria que facilite o posibilite el llegar a fin de mes.

Por su parte, [REDACTED] aceptarán de buen grado la ayuda psicológica para ellas con el fin de superar lo ocurrido en [REDACTED]. Solicitan, además, a su hermana mayor [REDACTED], que participe más en las tareas domésticas.

Los hijos varones [REDACTED], coinciden con sus padres en que su mayor necesidad en estos momentos es la económica, porque ven a sus padres todo lo que trabajan y que aun así no les llega para acabar el mes.

[REDACTED] solicita a los padres mayor comprensión de lo que está viviendo, de su etapa madurativa, y les intenta hacer entender que ella ha dejado de ser la niña que ellos conocían y que le gustaría que ellos le aceptaran como ahora es.

Quinto. La familia acepta la invitación de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sestao, presentes en la reunión de continuar el proceso de intervención socio-educativo que se estaba llevando.

Sexto. Dña. [REDACTED], a tenor de las acciones y compromisos suscritos en los apartados anteriores, renuncia a las acciones civiles y penales que pudieran corresponderle por los hechos objeto de autos, dando por solucionado el conflicto habido entre ellos.

Lo que todos los participantes firman por cuadruplicado en el lugar y fechas indicados



PLANTILLA 14. MODELO INFORME CON ACUERDO

En Barakaldo, a 28 de septiembre de 2010.

El Servicio de Mediación Penal de Barakaldo informa lo siguiente:

El [redacted] de junio de [redacted], el Juzgado de Instrucción [redacted] de Barakaldo pone en conocimiento del Servicio de Mediación la causa [redacted] (N.I.G [redacted]), para tratar de desarrollar un proceso de mediación entre las personas implicadas en la misma.

En calidad de DENUNCIADA:

Nombre

Dña [redacted]

DNI

En calidad de DENUNCIANTE:

Nombre

DNI

1. INTERVENCIÓN (DESARROLLO DEL PROGRAMA)

El programa se llevó a cabo, en un primer momento, a través de sesiones individuales en las cuales tras valorar la capacidad, voluntariedad y responsabilidad de los participantes, se consideró positivo el inicio del programa de mediación reparadora.

En las sesiones de entrevista individual realizadas, las personas implicadas firman el documento de consentimiento informado, accediendo a participar en el proceso de mediación.

Para completar el programa de mediación se han realizado las siguientes intervenciones:

- 4 Entrevistas individuales con las partes implicadas.
- 2 contactos telefónicos con las partes.
- 2 sesiones de mediación directa.

1.1. Desarrollo de las sesiones individualizadas:

1. Presentación del Equipo de Mediación.
2. Exploración de la historia personal y de los hechos.
3. Trabajo conjunto sobre el Proceso de responsabilización.



4. Aprobación por parte del Equipo de Mediación de la participación de las partes en el programa de mediación.
5. Exploración y reconocimiento de las capacidades y necesidades de las partes para reparar el daño causado.
6. Voluntariedad en la reparación.
7. Compromiso personal de no reincidencia.

1.2. Desarrollo de las sesiones de mediación directa:

1. Revisión de las primeras sesiones. Afianzamiento de las claves utilizadas para el proceso de reparación. Verificación por parte del Equipo de Mediación de que se ha interiorizado el significado del programa.
2. Presentación por parte de las personas implicadas de las diferentes propuestas de reparación.
3. **Selección de las propuestas adecuadas.** Se llega al acuerdo de reparación a través de las siguientes acciones: ***contextualizar la conflictiva; ofrecimiento y aceptación de disculpas formales en los términos establecidos en acta; exponer las iniciativas y acciones acordadas puestas en práctica para superar las dificultades habidas y renuncia a acciones penales y civiles.***
4. Firma del Acta de reparación. Se adjunta al final de este informe dicho documento.

2. CRITERIOS DE INTERVENCIÓN SEGUIDOS DURANTE EL PROCESO

1. Confidencialidad y voluntariedad del proceso.
2. Exploración de las circunstancias personales y del hecho delictivo, tomando distancia de los mismos y reconociendo que ha causado perjuicio a otros.
3. Interés en la reparación, comprensión del proceso y hacerse cargo de las consecuencias derivadas de su conducta.
4. Comprensión de la reparación indirecta, reestableciendo una relación de cooperación con la víctima, a las que se le puede restituir un daño en forma de colaboración responsable y constructiva.
5. Esfuerzo en la búsqueda de soluciones, reconocimiento de su capacidad de resolver conflictos de manera alternativa y no exclusivamente sancionadora.
6. Refuerzo de las capacidades personales, amplificando éstas a su forma de relacionarse con otras personas y contextos.

Para lo cual firma en el lugar y fechas indicados

Coordinadora SMP



PLANTILLA 15. MODELO DE INFORME EN MEDIACIÓN INDIRECTA CON ACUERDO

INFORME

En Barakaldo, a 28 de septiembre de 2010.

El Servicio de Mediación Penal de Barakaldo informa lo siguiente:

El 25 de [REDACTED] de 2010, el Juzgado de Instrucción de Barakaldo pone en conocimiento del Servicio de Mediación la causa **DIP [REDACTED]/[REDACTED]-F**, (NIG [REDACTED]), para tratar de desarrollar un proceso de mediación entre las personas implicadas en la misma.

En calidad de DENUNCIADO:

Nombre	[REDACTED]
DNI	[REDACTED]

En calidad de DENUNCIANTE:

Nombre	[REDACTED]
NIE	[REDACTED]

1. INTERVENCIÓN (DESARROLLO DEL PROGRAMA)

El programa se llevó a cabo, en un primer momento, a través de sesiones individuales en las cuales tras valorar la capacidad, voluntariedad y responsabilidad de los participantes, se consideró positivo el inicio del programa de mediación reparadora.

En las sesiones de entrevista individual realizadas, las personas implicadas firman el documento de consentimiento informado, accediendo a participar en el proceso de mediación.

Para completar el programa de mediación se han realizado las siguientes intervenciones:

- 2 entrevistas presenciales con las partes implicadas.
- 12 contactos telefónicos con las partes.
- 2 sesiones de mediación indirecta.

1.1. Desarrollo de las sesiones individualizadas:

1. Presentación del Equipo de Mediación.
2. Exploración de la historia personal y de los hechos.
3. Trabajo conjunto sobre el Proceso de responsabilización.



4. Aprobación por parte del Equipo de Mediación de la participación de las partes en el programa de mediación.
5. Exploración y reconocimiento de las capacidades de las partes para reparar el daño causado.
6. Voluntariedad en la reparación.
7. Compromiso personal de no reincidencia.

1.2. Desarrollo de las sesiones de mediación indirecta:

1. Revisión de las primeras sesiones. Afianzamiento de las claves utilizadas para el proceso de reparación. Verificación por parte del Equipo de Mediación de que se ha interiorizado el significado del programa.
2. Presentación por parte de las personas implicadas de las diferentes propuestas de reparación.
3. Selección de las propuestas adecuadas. Se llega al acuerdo de reparación a través de las siguientes acciones: lamentar la conflictiva habida y los perjuicios derivados; compromiso de reintegrar vehículo en las condiciones obrantes en acta; compromiso recíproco de mantener relación cívica y de respeto en caso de encuentro y renuncia a acciones penales y civiles.
4. Firma del Acta de reparación. Se adjunta al final de este informe dicho documento.
5. Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos suscritos: Por referencias a este servicio de la Sra. ██████████, denunciante en la causa, el vehículo Renault Laguna matrícula ██████████, le ha sido entregado por el sr ██████████ en las condiciones acordadas.

2. CRITERIOS DE INTERVENCIÓN SEGUIDOS DURANTE EL PROCESO

1. Confidencialidad y voluntariedad del proceso.
2. Exploración de las circunstancias personales y del hecho delictivo, tomando distancia de los mismos y reconociendo que ha causado perjuicio a otros.
3. Interés en la reparación, comprensión del proceso y hacerse cargo de las consecuencias derivadas de su conducta.
4. Comprensión de la reparación indirecta, reestableciendo una relación de cooperación con la víctima, a las que se le puede restituir un daño en forma de colaboración responsable y constructiva.
5. Esfuerzo en la búsqueda de soluciones, reconocimiento de su capacidad de resolver conflictos de manera alternativa y no exclusivamente sancionadora.
6. Refuerzo de las capacidades personales, amplificando estas a su forma de relacionarse con otras personas y contextos.

Para lo cual firma en el lugar y fechas indicados

Coordinadora SMP



PLANTILLA 16. MODELO DE INFORME - PROCESO RESTAURATIVO INICIADO SIN ACUERDO

En Barakaldo, a 13 de octubre de 2008

El Servicio de Mediación Penal (SMP) de Barakaldo informa lo siguiente:

El día 27 de junio de 2008, el Juzgado de Instrucción nº [REDACTED] de Barakaldo deriva, mediante Auto, al Servicio de Mediación Penal la causa **Faltas** [REDACTED]/08 (N.I.G. [REDACTED]).

Las personas implicadas en esta causa, son las siguientes:

- Doña [REDACTED], en calidad de denunciante.

- Don [REDACTED], en calidad de denunciado)

Desde el Servicio de Mediación Penal Reparadora del Juzgado de Barakaldo se han mantenido tres entrevistas individualizadas con las personas implicadas en el conflicto, realizándose una entrevista conjunta de mediación directa y tres entrevistas individuales de mediación indirecta.

Sin embargo, a pesar del encuentro dialogado de mediación y de las posteriores sesiones de mediación indirecta, las partes no alcanzaron acuerdos, decidiendo voluntariamente dar por finalizado el intento de resolución del conflicto a través de la mediación.

Por tanto, desde el Servicio de Mediación Penal se informa, tanto al Órgano Judicial como a la Fiscalía, que **la mediación no ha podido llevarse a cabo**, con lo que no queda vulnerado, en ningún caso, el principio de presunción de inocencia que asiste a las personas acusadas.

Para lo cual firma en el lugar y fechas indicados

Coordinadora SMP



PLANTILLA 17. MODELO DE INFORME DE PROCESO RESTAURATIVO NO INICIADO

Barakaldo ■ de ■ de 2010.

El Servicio de Mediación Penal de Barakaldo informa de lo siguiente:

El 16 de noviembre de 2009, el Juzgado de Instrucción nº4 de Barakaldo pone en conocimiento del Servicio de Mediación la causa **DIP ■/09-J** (N.I.G ■), para tratar de desarrollar un proceso de mediación entre las personas implicadas en la misma.

En calidad de DENUNCIADO:

Nombre	D. ■
DNI	■

En calidad de DENUNCIANTE/PERJUDICADO:

Nombre	■
DNI	■

Desde el Servicio de Mediación Penal Reparadora del Juzgado de Barakaldo, tras las gestiones realizadas para valorar la idoneidad de iniciar un proceso de mediación, constata que no se dan las condiciones necesarias para su desarrollo.

Por tanto, desde el Servicio de Mediación Penal se informa, tanto al Órgano Judicial como a la Fiscalía, que la mediación no ha podido iniciarse.

Para lo cual firma en el lugar y fechas indicados

Coordinadora SMP



PLANTILLA 18. MODELO DE INFORME DE PROCESO RESTURATIVO NO INICIADO TRAS GESTIONES

Barakaldo de de 2008

El Servicio de Mediación Penal de Barakaldo informa de lo siguiente:

El día de de 2008 el Juzgado de Instrucción nº 2 de Barakaldo remite al Servicio de Mediación Penal la causa número /07 (Juicio de faltas número N.I.G.).

En dicha causa constan las siguientes personas:

- Persona imputada:

- Víctima:

Desde el Servicio de Mediación Penal Reparadora del Juzgado de Barakaldo se trata de establecer contacto con D. _____ en reiteradas ocasiones. Diariamente, durante tres semanas, se realizan llamadas telefónicas. Asimismo se le ha enviado a su domicilio una segunda carta explicando el procedimiento de mediación y solicitándole que sea él quien se ponga en contacto con el Servicio de Mediación Penal. En ninguna ocasión ha sido posible establecer el contacto con D. _____.

Por otra parte, respecto a D. _____, desde el Servicio de Mediación Penal se han mantenido con él varias entrevistas, tras las cuales estimamos que no se cumplen las condiciones necesarias para poder llevar a cabo el proceso de mediación.

Por tanto, desde el Servicio de Mediación Penal se informa, tanto al Órgano Judicial como a la Fiscalía, que la mediación no ha podido iniciarse, y que no queda vulnerado, en ningún caso, el principio de presunción de inocencia que asiste a las personas acusadas.

Para lo cual firma en el lugar y fechas indicados

Coordinadora SMP



PLANTILLA 19.MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO CON CUMPLIMIENTO

En Barakaldo, a 20 de abril de 2009

El Servicio de Mediación Penal de Barakaldo informa de las siguientes acciones de seguimiento y sus resultados:

En El 12 de diciembre de 2008, el Juzgado de lo Penal nº [REDACTED] de Barakaldo, mediante Providencia, pone en conocimiento del Servicio de Mediación la causa PA [REDACTED]/08-C (N.I.G [REDACTED]), para tratar de desarrollar un proceso de mediación entre las personas implicadas en la misma.

Persona imputada:

Nombre

[REDACTED]

DNI

[REDACTED]

Persona perjudicada:

Nombre

[REDACTED]

DNI

[REDACTED]

El día 13 de marzo de 2009 el Servicio de Mediación Penal informa al Juzgado del resultado de la mediación, acabada con acuerdo.

1. Se llega a los siguientes acuerdos **ofrecimiento y aceptación recíproca de disculpas formales, compromiso de no reincidencia y de relación de respeto, compromiso de reparación económica en la forma y cuantía reflejada en el acta y, posterior renuncia a acciones civiles por el perjudicado, a tenor de la acciones y compromisos suscritos, una vez satisfecha la reparación económica.**

ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO

El 16 de abril D [REDACTED], imputado de la causa, remite justificante bancario del pago de la cuantía de doscientos euros (200,00 €), realizado en la cuenta señalada al efecto por D [REDACTED], perjudicado de la causa.

CONCLUSIÓN

El acuerdo de orden económico, pactado entre las partes, se ha cumplido completamente.

Se adjuntan a continuación el siguiente documento:

Único.- Justificante de pago de D. [REDACTED] en la c/c aportada por el perjudicado.

Para lo cual firma en el lugar y fechas indicados

Coordinadora SMP



PLANTILLA 20. MODELO DE SOLICITUD A FISCALÍA PARA VALORACIÓN DE INCAPACIDAD

El Servicio de Mediación Penal del Juzgado de Barakaldo, dependiente del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco, ante la Fiscalía comparece y respetuosamente **EXPONE QUE:**

En relación al proceso de mediación desarrollado en la causa Faltas nº ■ del Juzgado de ■ de ■, por presuntas injurias a un menor, dentro de una conflictiva vecinal con múltiples denuncias previas cruzadas, en las que participó entre otros, **Dña** ■ ■, mayor de edad, estado civil casada, vecina de ■, con domicilio en la calle ■, provista de DNI ■ y paciente del Centro de Salud Mental de ■, sito en la ■ (Doctora ■), se pone en conocimiento de la fiscalía a los solos efectos de valorar si sería necesario acordar a favor de la aludida algún tipo de medida de protección personal.

En Barakaldo, a 27 de mayo de 2010, a los efectos oportunos.



PLANTILLA 21. INFORME DE SEGUIMIENTO LARGO SIN CUMPLIMIENTO

En Barakaldo, a 1 de abril de 2008

El Servicio de Mediación Penal de Barakaldo informa de las siguientes acciones de seguimiento y sus resultados:

El día 17 de septiembre de 2007 el Juzgado de lo Penal nº █ de Barakaldo remite al Servicio de Mediación Penal la causa número nº █/07, N.I.G. █

El día 7 de noviembre de 2007 el Servicio de Mediación Penal informa al Juzgado del resultado de la mediación, acabada con acuerdo.

Se llega a los siguientes acuerdos: compromiso de no reincidencia, compromiso para el mantenimiento de residencias separadas y compromiso para la continuación del tratamiento de deshabituación alcohólica.

Las personas implicadas en esta causa son las siguientes:

Persona acusada:

Nombre

Edad

DNI

Víctima

Nombre

Edad

DNI

**ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO**

FECHA	CONTACTO	RESULTADO
07/01/08	Contacto telefónico con imputado	El acuerdo se está cumpliendo parcialmente. No costa que ██████ acuda a tratamiento.
08/02/08	Contacto telefónico con imputado	El acuerdo se está cumpliendo parcialmente. No costa que ██████ acuda a tratamiento.
07/03/08	Contacto telefónico con víctima	El acuerdo se está cumpliendo parcialmente. No costa que ██████ acuda a tratamiento.
08/03/08	Contacto telefónico con víctima	El acuerdo se está cumpliendo.
25/03/03	Contacto telefónico con víctima	El acuerdo no se está cumpliendo, las amenazas continúan y no se cumple, especialmente, lo referido al sometimiento a tratamiento para superar alcoholismo.
01/04/08	Contacto personal con víctima	Manifiesta que ha sido agredido por el imputado de nuevo.

CONCLUSIÓN

El acuerdo entre las partes no se está cumpliendo.

Para lo cual firma en el lugar y fechas indicados

Coordinadora SMP



PLANTILLA 22. INFORME DE SEGUIMIENTO CORTO SIN CUMPLIMIENTO

En Barakaldo, a 26 de octubre de 2010.

El Servicio de Mediación Penal de Barakaldo informa de las siguientes acciones de seguimiento y sus resultados:

El 15 de marzo de 2010, el Juzgado de lo Penal nº [REDACTED] de Barakaldo pone en conocimiento del Servicio de Mediación la causa PA [REDACTED], (NIG [REDACTED]), para tratar de desarrollar un proceso de mediación entre las personas implicadas en la misma.

En calidad de IMPUTADO:

Nombre | [REDACTED]

DNI | [REDACTED]

En calidad de DENUNCIANTE:

Nombre | [REDACTED]

DNI | [REDACTED]

El día 24 de junio de 2010 el Servicio de Mediación Penal informa al Juzgado del resultado de la mediación, acabada con los siguientes acuerdos: *lamentar el comportamiento desarrollado y los perjuicios causados; ofrecimiento y aceptación de disculpas formales; compromiso de reparación económica de mil quinientos treinta y un euros con ochenta y tres céntimos (1.591,83€) en siete pagos fraccionados a iniciar en junio de 2010 y concluir en diciembre de 2010 y una vez cumplimentada dicha reparación económica, renuncia a las acciones penales y civiles.*

ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO

A la fecha de los corrientes, habiendo transcurrido cinco de los siete meses acordados para el pago fraccionado, únicamente se ha abonado en la cuenta de consignación la cantidad de doscientos euros (200,00 €), en fecha 1/07/10.

A la vista de lo anteriormente expuesto, se contacta en varias ocasiones con el sr [REDACTED] para abordar las causas del no cumplimiento del acuerdo y explorar alternativas existentes para su consecución, aduciendo éste una serie de circunstancias para justificar dicho incumplimiento, reafirmando no obstante en el acuerdo de orden económico en su día acordado.

Habida cuenta del señalamiento para vista acordado para el próximo 26/11/10, en fecha previa y próxima al mismo se informará nuevamente sobre el cumplimiento del acuerdo de orden económico entre ellos consensuado, a los efectos oportunos.

Coordinadora SMP



PLANTILLA 23. MODELO DE INFORME DE PROCESO RESTURATIVO NO INICIADO POR LITIGIOSIDAD CIVIL EN CURSO

Barakaldo 10 de Septiembre de 2009

El Servicio de Mediación Penal de Barakaldo informa de lo siguiente:

El día 4 de agosto de 2009 el Juzgado de Instrucción nº [REDACTED] de Barakaldo remite al Servicio de Mediación Penal la causa FAL [REDACTED]/[REDACTED]-M, (N.I.G. [REDACTED]) para tratar de desarrollar un proceso de mediación entre las personas que intervienen en la misma:

- En calidad de denunciante: D. [REDACTED],
- En calidad de denunciado: Dña [REDACTED].

El Servicio de Mediación Penal Reparadora del Juzgado de Barakaldo, tras las gestiones realizadas para valorar la idoneidad de iniciar un proceso de mediación, constata que en la actualidad no se dan las condiciones necesarias para su desarrollo, al resultar incompatible con el escenario de litigiosidad civil en curso, que las partes mantienen abierto para la consecución de sus legítimas pretensiones en relación al régimen de visitas con el menor.

Por tanto, desde el Servicio de Mediación Penal se informa, tanto al Órgano Judicial como a la Fiscalía, que **la mediación no ha podido iniciarse**.

Para lo cual firma en el lugar y fechas indicados

Coordinadora SMP



PLANTILLA 24 CERTIFICADO DE TAREAS COMUNITARIAS EN VOLUNTARIADO

Barakaldo,

D. / Dña. , con D.N.I. nº y como puesto ocupado en la entidad de Nombre de la entidad,

CERTIFICA

Que D./ Dña. , con D.N.I. nº ha realizado un trabajo voluntario como , con una duración de horas en la citada entidad, durante el periodo comprendido entre y .

Lo que a petición del / de la interesado/a y a los efectos oportunos, certifica en

Barakaldo, a de de

Fdo.



PLANTILLA 25. TARJETAS PARA APUNTAR CITAS

<p>Servicio de Mediación Penal Zigor Arloko Bitartekotza Zerbitzua Día / Eguna: _____ Hora / Ordua: _____ Juzgado de Barakaldo Bide Onera plaza s/n Barakaldo 944 001 032</p>	<p>Servicio de Mediación Penal Zigor Arloko Bitartekotza Zerbitzua Día / Eguna: _____ Hora / Ordua: _____ Juzgado de Barakaldo Bide Onera plaza s/n Barakaldo 944 001 032</p>	<p>Servicio de Mediación Penal Zigor Arloko Bitartekotza Zerbitzua Día / Eguna: _____ Hora / Ordua: _____ Juzgado de Barakaldo Bide Onera plaza s/n Barakaldo 944 001 032</p>
<p>Servicio de Mediación Penal Zigor Arloko Bitartekotza Zerbitzua Día / Eguna: _____ Hora / Ordua: _____ Juzgado de Barakaldo Bide Onera plaza s/n Barakaldo 944 001 032</p>	<p>Servicio de Mediación Penal Zigor Arloko Bitartekotza Zerbitzua Día / Eguna: _____ Hora / Ordua: _____ Juzgado de Barakaldo Bide Onera plaza s/n Barakaldo 944 001 032</p>	<p>Servicio de Mediación Penal Zigor Arloko Bitartekotza Zerbitzua Día / Eguna: _____ Hora / Ordua: _____ Juzgado de Barakaldo Bide Onera plaza s/n Barakaldo 944 001 032</p>



PLANTILLA 26. SOLICITUD A JUZGADO DE SERVICIO DE TRADUCCIÓN

Nº. EXP.:	MEDIACIÓN – BITARTEKOTZA	JUZGADO - EPAITEGIA
ESP. ZK.:		
Entidad derivadora:		
Bidaltzailea:		

Nombre y Apellidos		VICTIMA
Nombre y Apellidos		IMPUTADO-A

_____ y _____, de origen _____, están acudiendo a entrevistas individuales al Servicio de Mediación Penal del Juzgado de Barakaldo, con el objetivo de comenzar un proceso de mediación en torno a la causa abierta señalada en el encabezado.

Ambas personas tienen dificultades de entendimiento y de expresión verbal en castellano. Siendo la palabra y el diálogo los instrumentos de trabajo en un proceso de mediación, se solicita a su Señoría la provisión de servicio de intérprete para dichas personas.

Las próximas citas individuales se celebrarán en las siguientes fechas y horas

__ de ____ de 2007 – 00:00 horas

__ de ____ de 2007 – 00:00 horas

Idioma para el que solicita intérprete: _____

Agradeciendo su interés, le saluda atentamente,

PLANTILLA 27. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD PARA INTÉRPRETE

Reunidos,

De una parte, D/Dña.....con DNI..... Mediador/a perteneciente a Servicio de Mediación Penal dependiente del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco, a los efectos de desarrollar la mediación penal en el ámbito judicial,

De otra, D/Dña....., mayor de edad, con DNI....., perteneciente al Servicio [REDACTED] en calidad de intérprete,

Y de otra D/Dña....., mayor de edad, con DNI....., en calidad de interviniente en el procedimiento que se sigue en el Juzgado (de Instrucción o Penal nº XXX de Barakaldo.

ACUERDAN

Primero. Que se va a mantener entrevista personal con D/Dña , al objeto de valorar la existencia de las condiciones necesarias para comenzar el proceso de mediación penal, entrevista ésta a la cual asistirá D./Dña....., en condición de intérprete.

Segundo. Que el contenido de dicha entrevista personal es estrictamente confidencial, significando que la conversación mantenida durante la misma, no será, en ningún caso, desvelada por parte de las personas mediadoras e intérpretes a otras terceras personas.

Tercero. Que por su parte, D/Dña..... no podrá citar a la persona mediadora y/o intérprete como testigo ni como perito en el procedimiento judicial objeto de mediación, ni en cualquier otro proceso entre las partes, por cuestiones relacionadas con el mismo conflicto.

Cuarto. Que en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal, las copias de los Autos facilitadas al SMP, así como otros datos que se faciliten en la entrevista personal, pasarán a formar parte de un fichero propiedad del Servicio de Mediación Penal, y se utilizarán para la imprescindible gestión y seguimiento de los servicios requeridos por ella. En ningún caso serán cedidos a terceros, pudiendo la persona ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, comunicándolo por escrito al SMP.

En prueba de conformidad, lo firman, por duplicado,

Fdo.: Mediador/a

Fdo.: Interviniente

Fdo: Intérprete

En Barakaldo, a de de



PLANTILLA 28. HOJA GUÍA EXPLICATIVA DE LA MEDIACIÓN

La mediación:

- Es un proceso en el que las partes —acusado/a y víctima— acuden de forma libre y voluntaria. De manera que las personas pueden en cualquier momento paralizar el proceso. También puede detener el procedimiento el mediador cuando una parte se aprovecha de la otra y no tiene interés en seguir el proceso.
- Es un procedimiento basado en el diálogo y en su participación para que aumenten las posibilidades de solución del conflicto.
- Es una forma de solucionar conflictos en la que ambas partes pueden ganar. Para ello es importante la disponibilidad para comprender la verdad, intereses y necesidades de la otra parte.
- Estará dirigido por uno o dos mediadores que serán imparciales, neutrales y objetivos; escucharán por igual a las dos partes. Mantendrán absoluta confidencialidad —no dirán ni comentarán con nadie— sobre todo lo que ocurra en el procedimiento.
- Puede durar varias sesiones en función de la complejidad del conflicto. Unas serán individuales y otras de encuentro con la otra parte.

La mediación permite:

1. Aprender a asumir parte de responsabilidad de la conducta infractora y de la participación en el conflicto interpersonal.
2. Aprender conductas destinadas al reconocimiento de la verdad.
3. Aprender a escuchar para comprender la posición de la otra persona.
4. Aprender claves para la solución creativa y pacífica de las relaciones conflictivas.
5. Aprender la posibilidad de decisión personal y autónoma sobre el conflicto.
6. Ayudar a reducir los niveles de ansiedad y de tensión interna que suponen las conductas y pensamiento violentos.
7. Obtener una efectiva reparación del daño.
8. Disminuir la pena en uno o dos grados por la aplicación de la atenuante de reparación del daño (art. 21.5 CP).
9. Aplicación de otras disposiciones legales beneficiosas para la persona acusada.

La mediación exige:

1. Estar dispuesto al diálogo y mantener una actitud activa y creativa durante el proceso de mediación.
2. Escuchar con respeto y en silencio al otro.
3. Estar abierto a la posibilidad de reconocer la verdad de lo ocurrido y de situaciones previas conflictivas, así como de su participación y responsabilidad en lo ocurrido. Es la única forma de que pueda existir entendimiento
4. Cumplir los acuerdos a los que Usted se comprometa.

La mediación impide:

1. Presionar a la otra persona para que acuda a la mediación o para que tome determinados acuerdos. Si el mediador cae en la cuenta de ello dará por finalizado el proceso y la mediación no se considerará efectuada.
2. Ejercer cualquier forma de violencia frente a la otra parte y al mediador.



PLANTILLA 29. MODELO DE CARTA PARA PARTICIPACIÓN CON CITACIÓN

Desde los Juzgados de Barakaldo se ha remitido a este Servicio de Mediación Penal un procedimiento penal en el que usted interviene y de la cual posiblemente el Juzgado le haya informado por carta.

Teniendo en cuenta esta derivación, nos dirigimos a usted a través de esta carta al objeto de citarles a una sesión individual informativa sobre dicho proceso.

Esta es la fecha y hora que le proponemos

Barakaldoko Epaitegietatik Zigor Arloko Bitartekotza Zerbitzura zu agertzen zaren zigor-arloko prozedura bat bidali zaigu.

Ziur aski Epaitegiak honi buruzko gutun bat bidali dizu aurretik.

Hori dela eta, jakinarazten dizugu bakarkako informazio saio batera gonbidatzen zaitugula, prozesu honi buruz argibide gehiago zuri emateko.

Hau da proposatzen dizugun ordua eta eguna

Día 14/12/2010

Eguna 2010/12/14

Hora 11:30

Ordua 11:30

En caso de que no pueda asistir a la cita propuesta, le agradeceríamos contacte con el teléfono abajo señalado.

Reciba un cordial saludo.

Hitzordu honetara ezin bazara etorri, eskertzen dizugu behean dagoen telefono zenbakira deitzea.

Jaso ezazu gure agurrik beroena.

SERVICIO DE MEDIACIÓN PENAL

ZIGOR ARLOKO BITARTEKOTZA ZERBITZUA

BARAKALDO

BARAKALDO

Bide Onera plaza, s/n

Bide Onera plaza, z/g

48901 BARAKALDO

48901 BARAKALDO

Tel: 944 001 032

Tel: 944 001 032

PLANTILLA 30. SOLICITUD DE PROCESO RESTAURATIVO POR ABOGADO-A

NIG.

JUZGADO DE

Procedimiento:.....

AL JUZGADO

...(nombre abogado/a)..., letrado/a del Ilustre Colegio de Abogados de Bizkaia en representación de...(nombre defendido/a)..., comparece ante el Juzgado en la causa reseñada en el margen superior y como mejor proceda en derecho, **DIGO**:

PRIMERO.- Que existe un Servicio de Mediación Penal en el Juzgado de ...(Barakaldo)..., que en su protocolo de actuación recoge que en la “fase de ...(instrucción/enjuiciamiento/ejecución)... se recomienda especialmente el proceso de Mediación en los casos de ...(tipo de delito o falta)... No obstante se tendrán siempre en cuenta criterios subjetivos, como son las condiciones subjetivas de las personas que protagonizarían la resolución mediada y la significación subjetiva del hecho, al margen de su calificación jurídico-penal”.

SEGUNDO.- Que entendemos que estos criterios subjetivos para la participación en mediación se dan en el caso de mi representado/a, por lo que SE SOLICITA LA PARTICIPACIÓN DE DON/DOÑA ...(nombre defendido/a)... EN EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN PENAL.

TERCERO.- Que la Recomendación R(99) 19, de 15 de septiembre de 1999, del Comité de Ministros del Consejo de Europa define la Mediación Penal como “todo proceso que permite a la víctima y al delincuente participar activamente, si lo desean libremente, en la solución de las dificultades resultantes del delito, con la ayuda de un tercero independiente”.

Por otro lado, la Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo de 2001 (2001/220/JA), relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal, contiene dos artículos de especial relevancia en esta materia:

Art. 10 “1. Los Estados miembros procurarán impulsar la mediación en las causas para las infracciones que a su juicio se presten a este tipo de medida. 2. Los estados miembros velarán por que pueda tomarse en consideración todo acuerdo entre víctima e inculpado que se haya alcanzado con ocasión de la mediación en las causas”

Art. 17 “Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para el cumplimiento a lo estipulado en la presente Decisión Marco, en lo que se refiere al artículo 10, a más tardar el 22 de marzo de 2006”.

CUARTO.- Que, este escrito de solicitud de mediación penal en fase de ...(instrucción/enjuiciamiento/ejecución)..., está suscrito además, por mi cliente/a ...(nombre defendido/a)..., quien muestra su conformidad expresa en la solicitud para la participación en el proceso de mediación penal y autoriza a que se facilite copia de los autos al Servicio de Mediación Penal, donde se velará, en todo caso, por el cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



Por todo ello, al Juzgado suplico que, teniendo por presentado este escrito, con sus copias, y por solicitado el acceso de... (**nombre defendido/a**)..., al Servicio de Mediación Penal adscrito al Juzgado de ...(**Barakaldo**)... se digne admitirlo y dicte una Diligencia por la que, constatando la voluntad de “la o las partes” en participar en este procedimiento de mediación penal, se inicie el mismo, librando los despachos y comunicaciones oportunos, con cuanto anteceda y sea de justicia que respetuosamente se pide en

...(**Barakaldo**/)... a ... (**día/mes/año**)...

Firma de letrado/a

Firma de cliente



PLANTILLA 31. SOLICITUD DE MEDIACIÓN POR PARTE DE SERVICIOS DE COOPERACIÓN CON LA JUSTICIA DEL GOBIERNO VASCO

JUZGADO DE

Procedimiento:.....

NIG.

AL JUZGADO

...(nombre profesional)..., (Trabajador/a Social/Educador/a/Psicólogo/a/Jurista) del Servicio de Asistencia a las Víctimas (SAV)/ Servicio de Asistencia y Orientación Social al Detenido (SAOS)/ Servicio de Asistencia a la Ejecución Penal (SAER), dependiente de la Dirección de Ejecución Penal de la Viceconsejería de Justicia de Gobierno Vasco, ante el Juzgado comparece en la causa arriba reseñada y como mejor proceda en derecho, **DIGO**:

PRIMERO.-Que se viene atendiendo en este servicio a D./Dña, en relación a su participación como perjudicado/a/víctima/testigo/interviniente/denunciado/a/imputado/a/condenado/a en el procedimiento de referencia, objeto de tramitación por un/a presunto/a delito/falta de

SEGUNDO.-Que atendiendo a la disponibilidad de un Servicio de Mediación Penal (SMP) en el Juzgado de ...(Barakaldo)..., creado con el objetivo de permitir a la víctima y al presunto infractor participar activamente, si lo desean libremente, en la solución de las dificultades resultantes del delito, con la ayuda de un tercero independiente; al tipo penal (*los delitos contra el patrimonio (hurtos, robos con fuerza, robos con intimidación, estafas, apropiación indebida, robo y hurto de uso de vehículos a motor, daños,...); amenazas, coacciones, injurias; lesiones; contra los derechos y deberes familiares...*), recomendado especialmente en el protocolo de actuación del SMP; a la concurrencia de los criterios subjetivos en la persona de D./ Dña..... - capacidades personales y situación coyuntural en que se encuentra - y a la significación subjetiva del hecho, al margen de su calificación jurídico-penal, SE SOLICITA LA PARTICIPACIÓN DE DON/DOÑA ...(nombre usuario/a)... EN EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN PENAL.

TERCERO.-Que la Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo de 2001 (2001/220/JA), relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal, contiene dos artículos de especial relevancia en esta materia:

Art. 10 "1. Los Estados miembros procurarán impulsar la mediación en las causas para las infracciones que a su juicio se presten a este tipo de medida. 2. Los estados miembros velarán por que pueda tomarse en consideración todo acuerdo entre víctima e inculpado que se haya alcanzado con ocasión de la mediación en las causas"

Art. 17 "Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para el cumplimiento a lo estipulado en la presente Decisión Marco, en lo que se refiere al artículo 10, a más tardar el 22 de marzo de 2006".



CUARTO.-Que, este escrito de solicitud de mediación penal en fase de(instrucción/enjuiciamiento/ejecución)..., está suscrito además, por el/la propio/a interesado/a (nombre usuario/a), quien muestra su conformidad expresa en la solicitud para la participación en el proceso de mediación penal y autoriza a que se facilite copia de los autos al Servicio de Mediación Penal, donde se velará, en todo caso, por el cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Por todo ello, al Juzgado suplico que, teniendo por presentado este escrito, con sus copias, y por solicitado el acceso de (nombre usuario/a) al Servicio de Mediación Penal adscrito al Juzgado de ...(Barakaldo/)... se sirva admitirlo y dicte una Diligencia/Resolución Judicial por la que, constatando la voluntad de “la o las partes” en participar en este procedimiento de mediación penal, se inicie el mismo, librando los despachos y comunicaciones oportunos, con cuanto anteceda y sea de justicia que respetuosamente se pide en

....(Barakaldo/)... a ... (día/mes/año)...

Firma del profesional

Firma de usuario/a



PLANTILLA 32. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA ENCUENTRO ANTE EXISTENCIA DE PROHIBICIÓN DE COMUNICACIÓN

Al Juzgado correspondiente

El pasado 1 de junio de 2009, el Juzgado de Instrucción [REDACTED] de Barakaldo remitió, mediante Auto, a este Servicio de Mediación Penal la causa **FALTAS** [REDACTED] (NIG: [REDACTED]), por supuesto incumplimiento de régimen de visitas, para tratar de desarrollar un proceso de mediación entre D [REDACTED] y Dña [REDACTED], denunciante y denunciado respectivamente.

Tras el desarrollo de las sesiones individuales, en las cuales se valoró la capacidad, voluntariedad y responsabilidad de los participantes, se considera indicado el inicio del programa de mediación reparadora y la disposición de un espacio de diálogo entre los aludidos al objeto de tratar que lleguen a un acuerdo que les pueda resultar beneficioso.

Habida cuenta de la vigencia de la medida cautelar de prohibición de comunicación y aproximación acordada en la presente causa a favor de la Sra. [REDACTED] frente a su exmarido, **se solicita a su señoría autorización para poder llevar a cabo la citación conjunta de las partes a una sesión de mediación directa en las dependencias del servicio, con el objetivo referido, sin perjuicio de la posibilidad de un proceso de mediación indirecta en caso contrario.**

En Barakaldo, a 15 de julio de 2009.

Coordinadora del SMP Barakaldo



PLANTILLA 33. SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO DE PROCESO RESTAURATIVO

JUZGADO DE INSTRUCCIÓN Nº1 DE BARAKALDO

Procedimiento: [REDACTED]

NIG [REDACTED]

En Barakaldo, a 15 de febrero de 2010

AL JUZGADO

[REDACTED] coordinadora del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo, **solicita** ante el Juzgado en la causa reseñada en el margen superior y como mejor proceda, la **ampliación del plazo para poder desarrollar el proceso de mediación penal**, en el procedimiento en el que están implicados D. [REDACTED] y D. [REDACTED], imputado y perjudicado respectivamente.

Teniendo en cuenta la complejidad del presente asunto y las circunstancias personales de las personas implicadas, se estima conveniente ampliar el plazo para desarrollar la mediación en **un mes** a partir de la presente fecha.

Para lo cual firma en el lugar y fechas indicados

Coordinadora SMP



PLANTILLA 34. FICHA DE DERIVACIÓN A TRABAJADORA SOCIAL DE SERVICIO PUBLICO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

FICHA DE DERIVACIÓN

Fecha 26/03/2008

Nº Exp. 015/2008

DE	Alberto J. Olalde	A	Trabajadora Social
	Trabajador Social – Mediador.		Servicio de Mediación Familiar del Gobierno Vasco en Bilbao.
	Servicio de Mediación Penal de Barakaldo		

1. PERSONAS USUARIAS - DEMANDANTES DEL SERVICIO

NOMBRE	APELLIDOS

2. MOTIVO DE LA DERIVACIÓN

Facilitar cumplimiento de acuerdo tomado en mediación penal relativo a la modificación de su Convenio Regulador en mediación familiar.

3. OBSERVACIONES DE INTERÉS

4. INFORMACIÓN QUE SE SOLICITA

(Nota: Este último apartado ha de ser remitido al Servicio de Mediación Penal de Barakaldo con el fin de comprobar la asistencia o no de los usuarios al Servicio de Mediación Familiar, tal y como acordaron, y las fechas en las que acuden).

	SI				NO			
Han acudido (fechas)								
Observaciones								



PLANTILLA 35. INFORME DE DEVOLUCIÓN A TRABAJADORA SOCIAL DERIVANTE

INFORME DE DEVOLUCIÓN

Fecha 13/03/2008

Nº Exp. [REDACTED]

DE Alberto Olalde
Trabajador Social – Mediador.
Servicio de Mediación Penal de Barakaldo

A [REDACTED]
Trabajadora Social
SAOS BARAKALDO

1. PERSONAS USUARIAS

NOMBRE	APELLIDOS

2. MOTIVO

Con fecha 12 de Febrero de 2008 se recibe propuesta de intervención en mediación al Juzgado de Instrucción nº 3 y al Servicio de Mediación Penal de Barakaldo.

Tras la aceptación por parte del Juzgado, el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo comienza su intervención el 13 de Febrero de 2008

3. RESULTADO DE LA INTERVENCIÓN

- D. [REDACTED] llega a acuerdos satisfactorios con la víctima en proceso de mediación directo.
- El plan de reparación económica se cumple según lo acordado, y conforme se amplía en informe de seguimiento.

4. INFORMACIÓN QUE SE DEVUELVE

- Copia del Informe de Mediación con fecha del 13/03/08
Fdo. Alberto José Olalde Altarejos

Trabajador Social del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo



PLANTILLA 36. JUSTIFICANTE DE PAGO EN METÁLICO EN EL SERVICIO

Barakaldo, 9 de junio de 2009

D. Alberto Olalde Altarejos, provisto de DNI _____, mediador del Servicio de Mediación Penal de la Dirección de Cooperación con la Administración de Justicia, dependiente de la Viceconsejería de Justicia de Gobierno Vasco, **CERTIFICA QUE:**

En la fecha arriba señalada, he recibido la cantidad de treinta euros (30,00 €) de Don _____, mayor de edad, provisto de DNI _____, en concepto de reparación económica a Dña _____, en virtud del acuerdo de mediación suscrito de forma libre y voluntaria con la aludida, en la causa **FALTAS** _____ del **Juzgado de Instrucción** _____ de **Barakaldo**, en la que ambos figuran como intervinientes, en calidad de denunciado y denunciante respectivamente.

Para que conste a los efectos acordados,

SERVICIO DE MEDIACIÓN PENAL

BARAKALDO

Bide Onera plaza, s/n

48901 BARAKALDO

telf: 944 001 032

ZIGOR ARLOKO BITARTEKOTZA ZERBITZUA

BARAKALDO

Bide Onera plaza, z/g

48901 BARAKALDO

telf: 944 001 032



PLANTILLA 37. RECOGIDA DE DATOS DE RESOLUCIONES JUDICIALES

Nº Expediente		
Fecha de recogida resolución judicial		Fecha de la resolución judicial
		Pena solicitada por fiscalía, si la hubiere en la calificación provisional:
Tipo		
Naturaleza Jurídica		
Existencia de pena	En caso de pena, especificar	
R.1. SI		
R.2. NO		
Resolución del expediente (para memoria de Gob. Vasco) (variables excluyentes)		
R.1. Archivo		
R.2. Sentencia absolutoria		
R.3. Sentencia condenatoria		
R.4. Sobreseimiento libre		
R.5. Sobreseimiento provisional		
Consecuencias penales de la mediación para la persona acusada (variables no excluyentes)		
R.1. Aplicación de atenuante muy cualificada		
R.2. Aplicación de atenuante simple		
R.3. Archivo definitivo de la causa		
R.4. Conformidad		
R.5. Modificación de la calificación		
R.6. Ninguna		
R.7. No procede por incumplimiento posterior del imputado de algún punto del acta de reparación		
R.8. Sentencia absolutoria		
R.9. Sobreseimiento libre		
R.10. Sobreseimiento provisional		
R.11. Sustitución de la pena solicitada		
Efectos de la mediación en la pena de prisión (variables no excluyentes)		
R.1. No procede		
R.2. Reducción de la pena respecto de la solicitada inicialmente por el MF		
R.3. Se cumple íntegramente la pena		
R.4. Sentencia absolutoria		
R.5. Se produjo una suspensión		
R.6. Se produjo una sustitución		
Efectos de la mediación que influyen en el ámbito penitenciario (variables no excluyentes)		
R.1. Adelantamiento de la libertad condicional		
R.2. En los permisos		
R.3. Indulto		
R.4. Ninguno		
R.5. No procede		
R.6. Progresión de grado		
R.7. Sustitución de la pena de prisión		
Resolución del expediente (para memoria de GEUZ) (variables excluyentes)		
R.1. Archivo definitivo de la causa		
R.2. Sentencia absolutoria		
R.3. Sentencia condenatoria de conformidad		
R.4. Sentencia condenatoria de conformidad con aplicación de atenuante		
R.5. Sentencia condenatoria con aplicación de atenuante		
R.6. Sentencia condenatoria con modificación de la calificación		
R.7. Sentencia condenatoria sin beneficios penológicos por mediación		
R.8. Sin datos		
R.9. Sobreseimiento libre		
R.10. Sobreseimiento provisional		
R.11. Suspensión de la pena privativa libertad		



PLANTILLA 38. AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPACIÓN DE MENOR EN MEDIACIÓN

AUTORIZACIÓN

Dña. _____, con DNI _____, madre y representante legal del menor

MANIFIESTA

Que autoriza a su hijo D. _____ a participar en el proceso de mediación, así como a mantener una reunión con el Equipo de Mediación Penal del Juzgado de Barakaldo.

Que en todo caso, su hijo D. _____, no podrá firmar por sí solo ningún documento de acuerdo o Acta de Reparación, debiendo, en todo caso, ser firmado por el menor y uno de sus representantes legales.

En prueba de ello, lo firma,

Fdo.: Representante legal

En Barakaldo, a ____ de _____ de _____

ANEXO 3. DISEÑO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE DATOS DEL SMP DE BARAKALDO³⁴⁹

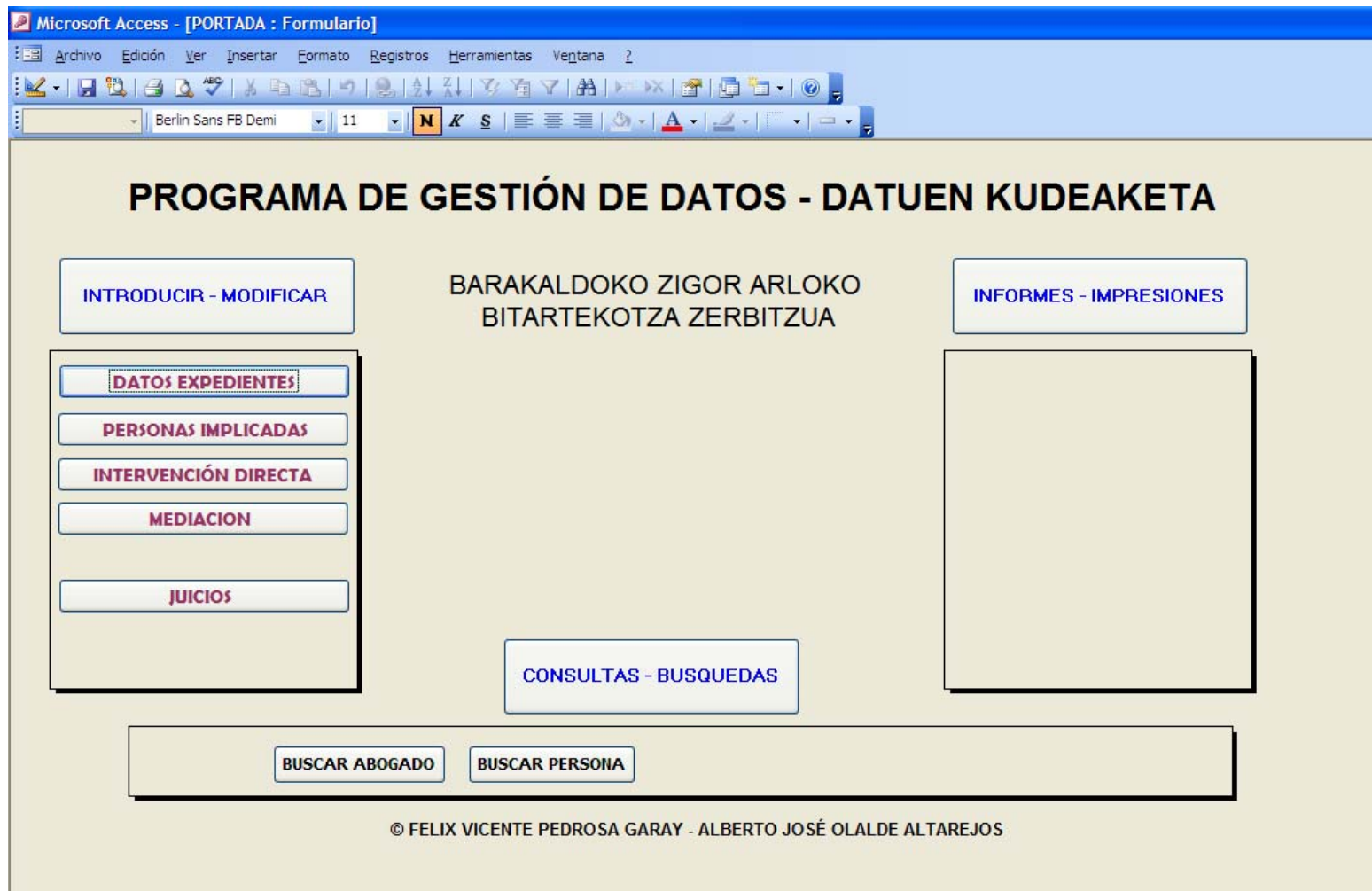
Autores:

Alberto José Olalde Altarejos

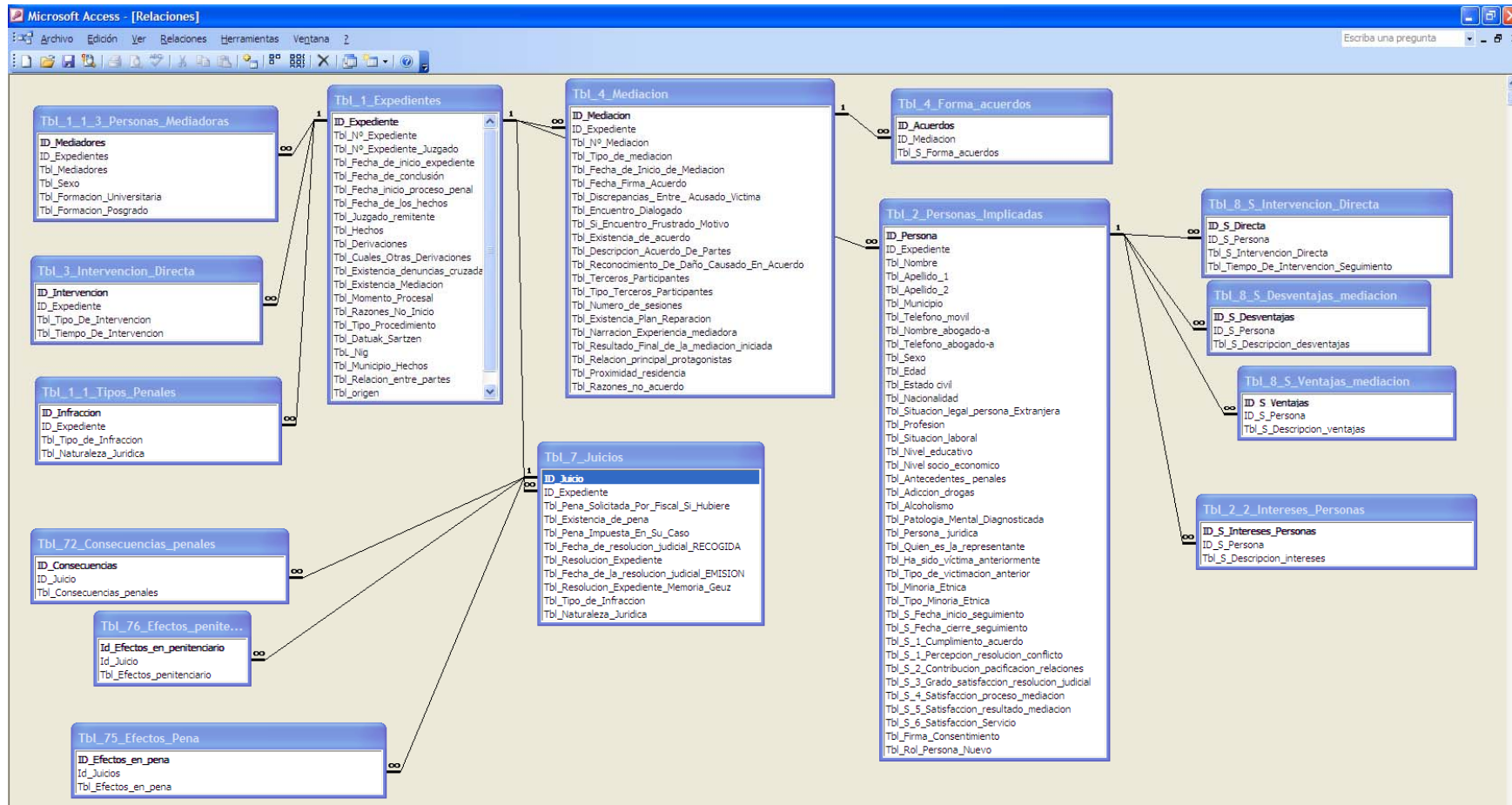
Félix Vicente Pedrosa Garay

³⁴⁹ Los datos personales han sido obtenidos tras la firma del consentimiento informado de acuerdo a lo establecido en la cláusula quinta de dicho documento (relativa a la protección de datos de carácter personal). El programa de Base de datos se encuentra protegido con contraseñas de acceso con ciclo automático de cambio mensual.

PANTALLA INICIO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE DATOS



PANTALLA DISEÑO DE RELACIONES



PANTALLA DE ENTRADA DE DATOS: EXPEDIENTE

Microsoft Access - [Datos Expedientes]

Archivo Edición Ver Insertar Formato Registros Herramientas Ventana ?

MS Sans Serif 8

PORTADA PERSONAS IMPLICADAS INTERVENCIÓN DIRECTA MEDIACION JUICIOS

Número Expediente

Existencia Mediación:

Razones No inicio

Tipo Proc: Momento procesal:

Nº Exp. Juzg

Hechos

NIG

Juzgado Remitente:

Municipio Hechos:

Derivaciones:

Cuales otros:

Fecha de los hechos:

Denuncias Cruzadas:

Fecha de inicio del proceso penal:

Relación entre partes:

Fecha inicio Exp:

Fecha de conclusión:

Datuak Sartzen

Personas implicadas Tipos Penales Equipo mediacion

Nombre	Apellido 1:	Apellido 2:	Rol	Sexo	Persona jurídica:	Firma C.I.

Registro: 1 de 1

PANTALLA DE RECOGIDA DE DATOS DE PERSONAS ATENDIDAS

Microsoft Access - [Personas Implicadas]

Archivo Edición Ver Insertar Formato Registros Herramientas Ventana ?

MS Sans Serif 10

PORTADA DATOS EXPEDIENTES INTERVENCIÓN DIRECTA MEDIACIÓN JUICIOS

Número de Expediente

Rol: Nombre
Apellido 1
Apellido 2

Firma consentimiento informado:

PERFIL INTERESES Seguimiento Ventajas Desventajas

Municipio: Nacionalidad: Estado civil: Edad: Sit. legal P. Extranjera: Nivel educativo: Situación laboral: Antecedentes Penales: Adicción drogas: Presencia de minoría étnica: Tipo minoría: Presencia de alcoholismo: Patología mental diagnosticada: Ha sido víctima anteriormente: Tipo de victimación anterior: Teléfono móvil: Nombre abogado-a:

Registro: 1 de 1

PANTALLA DE RECOGIDA DE DATOS DEL PROCESO RESTAURATIVO

Microsoft Access - [Mediaciones]

Archivo Edición Ver Insertar Formato Registros Herramientas Ventana ?

MS Sans Serif 12

PORTADA DATOS EXPEDIENTES PERSONAS IMPLICADAS INTERVENCIÓN DIRECTA JUICIOS

Nº Expediente

Nº DE MEDIACIONES

0 Tipo de Mediación: Nº de sesiones:

General CONSECUENCIAS

Fecha inicio de la mediación:

Fecha Firma Acuerdo

Resultado Final de la mediación iniciada:

Narración Experiencia mediadora:

Posibilidad de llevar a cabo el encuentro dialogado:

Motivo de la frustración del encuentro dialogado:

¿Hay terceras personas participantes?:

¿Quiénes son las terceras personas participantes?:

Proximidad residencia:

RAZONES NO ACUERDO

PANTALLA DE RECOGIDA DE CONSECUENCIAS DEL PROCESO RESTAURATIVO

The screenshot shows a Microsoft Access application window titled "Microsoft Access - [Mediaciones]". The menu bar includes "Archivo", "Edición", "Ver", "Insertar", "Formato", "Registros", "Herramientas", and "Ventana 2". The ribbon shows "MS Sans Serif" font and size "12".

Navigation buttons at the top are: PORTADA, DATOS EXPEDIENTES, PERSONAS IMPLICADAS, INTERVENCIÓN DIRECTA, and JUICIOS. A printer icon is on the right.

The main form area contains:

- A text box labeled "Nº Expediente" with an empty input field.
- A section titled "Nº DE MEDIACIONES" with a numeric spinner set to "0", a dropdown menu for "Tipo de Mediación", and a numeric input field for "Nº de sesiones".
- A tabbed interface with "General" and "CONSECUENCIAS" tabs. The "CONSECUENCIAS" tab is active and contains:
 - Three dropdown menus: "Existencia de acuerdo", "Existencia Plan Reparación", and "Forma de los acuerdos".
 - A table named "Tbl_S_Forma_acuerdos" with a single visible row and a greyed-out area below it.
- A status bar at the bottom left showing "Registro: 1 de 1".

PANTALLA DE RECOGIDA DE DATOS DE LA INTERVENCIÓN RESTAURATIVA

The screenshot displays the Microsoft Access application window titled "Microsoft Access - [Intervención Directa]". The menu bar includes "Archivo", "Edición", "Ver", "Insertar", "Formato", "Registros", "Herramientas", and "Ventana". The ribbon shows various data entry and navigation tools. Below the ribbon are five tabs: "PORTADA", "DATOS EXPEDIENTES", "PERSONAS IMPLICADAS", "MEDIACION", and "JUICIOS". The "PERSONAS IMPLICADAS" tab is currently selected.

At the top of the form, there is a label "Número de Expediente" followed by an empty text input field. Below this is a table titled "Intervención Directa". The table has two columns: "MINUTOS" and "Tbl_Tipo_Intervencion_Directa". The table is currently empty, showing only the header row. At the bottom of the form, there is a record navigation bar with the text "Registro: 1 de 1" and navigation icons.

MINUTOS	Tbl_Tipo_Intervencion_Directa
---------	-------------------------------

PANTALLA DE RECOGIDA DE DATOS DE LOS SEGUIMIENTOS INDIVIDUALES

Microsoft Access - [Personas Implicadas]

Archivo Edición Ver Insertar Formato Registros Herramientas Ventana ?

MS Sans Serif 14

PORTADA DATOS EXPEDIENTES INTERVENCIÓN DIRECTA MEDIACION JUICIOS

Número de Expediente [] [] [] []

Rol: [] Nombre [] Firma consentimiento informado []

Apellido 1 [] Apellido 2 []

PERFIL INTERESES Seguimiento Ventajas Desventajas

Fecha INICIO [] Fecha de CIERRE []

Cumplimiento acuerdo: []

Percepcion resolucion conflicto: []

Contribucion pacificacion relaciones: []

Grado satisfaccion resolucion judicial: []

Satisfaccion proceso mediacion: []

Satisfaccion resultado mediacion: []

Satisfaccion Servicio: []

Registro de Intervencion Directa en Seguimiento

Tiempo	Tipo de Intervencion Directa

Registro: [] 1 [] de 1

Registro: [] 1 [] de 1

PANTALLA DE RECOGIDA DE RESOLUCIONES JUDICIALES

Microsoft Access - [Juicios]

Archivo Edición Ver Insertar Formato Registros Herramientas Ventana ?

Arial 18

PORTADA DATOS EXPEDIENTES PERSONAS IMPLICADAS INTERVENCIÓN DIRECTA MEDIACION

Nº Expediente

Fecha recogida Resolución Fecha emisión resolución

Penas solicitada por Fiscalía, si la hubiere en la calificación provisional: Resolución Expediente:

Existencia de pena: Tipo de infracción: Naturaleza Jurídica:

Penas impuesta, en su caso

CONSECUENCIAS PENALES

Tbl_Consecuencias_penales	

Registro: 1 de 1

Registro: 1 de 1

