

# Justicia restaurativa para la construcción de comunidades seguras y la prevención del delito

María Eugenia Bassotti<sup>1</sup>

**SUMARIO:** I.- Introducción. ¿De qué se trata la Justicia restaurativa?; II.- Desarrollo: Su contribución a la reconstrucción de las relaciones y la paz; III.- Conclusiones. Promover comunidades saludables e inclusivas; IV.-Bibliografía Citada.

**RESUMEN:** La Asamblea General de Naciones Unidas (ONU) a través de la Declaración de Viena sobre la Delincuencia y la Justicia: Frente a los Retos del Siglo Veintiuno (2001), alentó a los Estados a la elaboración de políticas de justicia restaurativa que respeten los Derechos, necesidades e intereses de las víctimas, los delincuentes, las comunidades y demás partes interesadas. Del mismo modo, la Declaración del Decimoprimer Congreso de las Naciones Unidas sobre la Prevención del Delito y el Trato de Delincuentes (2005), instó a los Estados Miembro, a reconocer la importancia de desarrollar aún más procedimientos y programas de justicia restaurativa que incluyan alternativas a los procesos judiciales tradicionales, con el fin de aliviar la carga del sistema de justicia penal y proporcionar alternativas constructivas de resolución de conflictos. En este marco, el presente desarrollo se propone a través de un breve análisis, abordar los principios centrales de la Justicia Restaurativa, estableciendo un ejercicio de comparación con el sistema de justicia penal tradicional y reflexionar sobre los

---

<sup>1</sup> Lic. en Trabajo Social - Universidad de Buenos Aires. Especialista Ciencias Penales Universidad John F. Kennedy. E-mail: meugeniabassotti@yahoo.com.ar

principales beneficios que las prácticas restaurativas (enfáticamente recomendadas por Naciones Unidas), traen para las comunidades, protagonistas centrales en las estrategias de prevención del delito, desistimiento y reinserción social.

**PALABRAS CLAVE:** Justicia Restaurativa, justicia Penal, desistimiento, estigmatización, delito, comunidad, victimología.

*La justicia restaurativa es una invitación a conversar, con el fin de apoyarnos mutuamente y aprender los unos de los otros. Nos recuerda que, en efecto, somos todos interdependientes, partes de una gran red de relaciones humanas.*

*(Howard Zehr, 2006)*

## **I.- Introducción. ¿De qué se trata la Justicia Restaurativa?**

Según la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODOC, 2006), la justicia restaurativa es una metodología de resolución de conflictos que involucra a la víctima, al ofensor, las instituciones judiciales y la comunidad. Se basa en el principio fundamental de que el comportamiento delictivo no solamente viola la ley, sino también hiera a las víctimas y a la comunidad, deteriorando las relaciones.

La Justicia Restaurativa, trata de un paradigma que se gesta entre los años 70 y 80, presentando una manera transformadora de abordar y responder a los conflictos sociales, enfatizando que el mejor camino para alcanzar sociedades seguras, no es aplicar duras sanciones, sino propiciar la responsabilización del ofensor y la reparación, partiendo de las necesidades de las víctimas, promoviendo una justicia menos vengativa y más sanadora.

En su metodología, las partes involucradas y la comunidad participan en la resolución de sus conflictos, implicándose de manera activa, permitiendo regresar a la toma de decisiones a nivel local y a la construcción del sentido de comunidad.

De acuerdo lo expresa la UNODOC (2006), la Justicia Restaurativa se considera un medio de motivar la expresión pacífica de los conflictos, promover la tolerancia y la inclusión, construir el respeto por la diversidad y propiciar prácticas comunitarias responsables.

Los métodos de los que se vale la justicia restaurativa en su aplicación son muy diversos, entre los que se encuentran la mediación, mediación penal, mediación penitenciaria, conferencias de familia o grupos, tratados de paz, paneles juveniles, círculos restaurativos, etc; siendo la participación de las partes y el diálogo, elementos esenciales en este proceso, con el fin de promover la reconstrucción de relaciones y reconciliaciones, así como el desarrollo de acuerdos en torno a un resultado deseado por las víctimas y los delincuentes.

Desde esta perspectiva, los procesos de justicia restaurativa, pueden adaptarse a distintos contextos culturales y a las necesidades de comunidades diversas, en tanto escapan a la aplicación respuestas preestablecidas, uniformes y externas; para centrarse en procesos constructivos y creativos, de búsqueda democrática y participativa de resolución de los conflictos.

En esta cosmovisión, el crimen es un problema, porque representa una herida en la comunidad, una ruptura en la red de relaciones. Este concepto del delito, supone una preocupación por la sanación de todos los involucrados: las víctimas, pero también los ofensores y las comunidades. Howard Zehr (2006, p. 26).

Esta filosofía, busca distanciarse de la perspectiva punitiva, así como de la judicialización, la estigmatización o revictimización de los participantes, pretendiendo ser una práctica respetuosa de los derechos, trascendiendo el aspecto sancionador.

Por lo tanto, esta práctica, procura trabajar con la víctima, el victimario y la comunidad en busca de una estrategia restaurativa, que recomponga las relaciones y que paralelamente no sea estigmatizante, pudiendo favorecer la reparación del daño causado a la víctima y simultáneamente, abordar la reinserción del ofensor en su comunidad de manera positiva, reforzando los valores comunitarios.

Estudios han demostrado que este tipo de intervenciones, tienen un efecto positivo en el desistimiento del delito, arrojando que la mayoría de las personas que han participado de estas metodologías, no han vuelto a ser captadas por el sistema de justicia penal y que aquellas que han reiterado las conductas delictivas, han incurrido en ofensas de menor gravedad.

Retomando a Maruna (2001), podemos definir el Desistimiento, como el proceso por el cual los sujetos abandonan las conductas delictivas, el cual consistirá en un recorrido con avances y retrocesos, donde tendrá especial relevancia el fortalecimiento del capital social, humano y de las redes de apoyo y

contención (familiar, institucional, comunitaria), de las/los sujetos que han delinquido, considerando la importancia de la autonomía y participación activa de las personas involucradas.

En relación a lo expuesto dirá McNeill (2014) que resulta más beneficioso para las personas trasgresoras y la comunidad, apostar por un modelo de justicia reparador, en lugar de tildar al delincuente de anormal, tratarlo como a alguien diferente y estigmatizarlo, apartándolo y segregándolo de la comunidad, ejecutando medidas represivas que respondan a demandas de castigo. Retomando las palabras de Goffman (1970), el estigma, se refiere a un atributo, que vuelve a las personas diferentes a las demás, en alguien menos apetecible -en casos extremos en una persona malvada y peligrosa-, a través de lo cual dejamos de verla como total y corriente para reducirla a un ser inficionado y menospreciado, pudiendo favorecer dinámicas discriminatorias.

De este modo, y habiendo analizado los principios centrales de la justicia restaurativa, nos encontramos frente a la necesidad y el desafío de que las comunidades puedan tomar progresivamente un papel más activo en la resolución de sus conflictos, aceptando y facilitando los procesos de reintegración de quienes han trasgredido las normas, contribuyendo a la reconstrucción de las relaciones dañadas, apoyando procesos transformadores, educativos y solidarios.

## **II.- Desarrollo: Su contribución a la reconstrucción de las relaciones y la paz**

La “Justicia Restaurativa”, surge entre los años 1970-1980 como enfoque alternativo y/o complementario, frente las limitaciones de los sistemas tradicionales de justicia penal y su falta de respuesta a las necesidades de las partes involucradas en los conflictos; difundándose desde entonces en todo el mundo, diversidad de programas y prácticas restaurativas que arrojan resultados auspiciosos.

Howard Zehr (2006), entiende que el proceso judicial tradicional, agudiza aún más las heridas y los conflictos sociales en lugar de ayudar a sanarlos o transformarlos, considerando que se recurre con excesiva frecuencia al encarcelamiento como respuesta al delito, siendo la prisión la pena por excelencia, advirtiendo sus fallas y deficiencias en cuanto a la reducción de la reincidencia y la prevención del delito, convocando a que las administraciones de justicia se comprometan en la aplicación de los principios de la Justicia Restaurativa, lo que

encuentra consonancia con lo solicitado por Naciones Unidas a los Estados Miembros.

Frente al paradigma retributivo tradicional del sistema penal, para el cual el delito es una lesión a una norma jurídica, donde la víctima principal es el Estado; la justicia restaurativa o justicia reparadora, se asienta sobre el planteamiento de que el delito afecta fundamentalmente a las personas y por ende a la comunidad (Rodríguez, R. en Revista Crítica, 2011).

En este sentido, los programas de justicia restaurativa, constituyen una respuesta flexible a las circunstancias del delito, el delincuente y la víctima, permitiendo que cada caso sea considerado individualmente. Desarrollan la empatía, el entendimiento mutuo y promueven la armonía social a través de la reparación de las víctimas, los delincuentes y las comunidades, evitando así los efectos estigmatizantes sobre quienes han delinquido, abordando las causas subyacentes del delito y fortaleciendo a las comunidades. UNODOC (2006).

Su metodología, está orientada a los daños y necesidades de las víctimas, motivando al ofensor a comprender las causas y efectos de su comportamiento trasgresor y a asumir su responsabilidad, pudiendo éste durante el proceso incorporar valores y habilidades nuevas, así como recibir asistencia para tratar aquellos factores de riesgo asociados a las conductas delictivas, destacándose el papel central de la comunidad para prevenir el delito y el desorden social.

Coincidentemente, en la década de los años setenta se consolida la la Victimología como una disciplina científica, surgiendo desde entonces entidades e instituciones destinadas a la asistencia de las víctimas, lo que permite comprender el énfasis de la Justicia Restaurativa en brindar especial atención a las mismas.

En este sentido, Cuarezma Teram, (1996), sitúa en los años ochenta el surgimiento de una nueva Victimología caracterizada por su preocupación por las necesidades y derechos de las víctimas.

En consonancia con lo expuesto, expresa la UNODOC (2006), que los objetivos de los programas de justicia restaurativa se enfocan en apoyar a las víctimas, darles voz, motivarlas a expresar sus necesidades e intereses, permitirles participación en el proceso de resolución de conflictos y ofrecerles ayuda.

De esta manera, en oposición al sistema de justicia formal, que generalmente ignora las necesidades y deseos de las víctimas, omitiendo su participación; los procesos de justicia restaurativa, buscan satisfacer sus necesidades más

importantes, permitiendo que puedan participar y sean tratadas de manera justa y respetuosa, recibiendo restauración e indemnización.

Del mismo modo, y continuando con los aspectos comparativos, la justicia restaurativa trasciende el enfoque centrado en el delincuente y en establecer la culpa de la ofensa, situando su interés en hacer las paces, resolver conflictos y recrear relaciones, logrando apoyar a la víctima, al delincuente y los intereses de la comunidad.

El proceso restaurativo, facilita al ofensor asumir la responsabilidad de su comportamiento y comprender las consecuencias del mismo, motivando el cambio y evitando la reincidencia, al propiciar la inclusión social.

Poseen estas estrategias de intervención centradas en las necesidades y en la restauración, un alto valor educativo y de generación de capital social y humano, con efectos en la autoestima de quienes han delinquido, lo que impacta en su identidad de manera positiva, favoreciendo el desistimiento del delito.

McNeill (2017), enfatiza en este sentido, que para lograr el cambio es necesario que los sujetos se alejen de estas identidades deterioradas, resaltando que el vínculo entre comportamiento, identidad y sentido de pertenencia, se encuentra implícito en las principales teorías que explican el desistimiento del delito. Comprende, que desarrollar el capital social (entendiendo por tal las redes de relaciones recíprocas), es crucial para alentar y apoyar el desistimiento, ya que implica desarrollar esperanza en el futuro, motivación y refuerzo de identidades positivas.

En este mismo orden, subraya Maruna (2006), la importancia de la reconstrucción de la identidad como parte del camino al desistimiento, destacando la trascendencia de las oportunidades de redención que podría ofrecer la justicia restaurativa, siendo obvia la futilidad y lo contraproducente de las medidas penales que etiquetan, excluyen y segregan, destinadas a frustrar el desistimiento (citado en McNeill, 2016).

Queda demostrado que las políticas penales, basadas en un enfoque punitivo, donde prima la segregación y el control, como forma de disuadir el delito, no han logrado su cometido.

Acompañando esa idea, Howard Zehr (2006), sostiene que sufrir un castigo no implica una responsabilidad activa y que ésta requiere que el ofensor reconozca el mal que causó, comprenda el impacto de sus acciones (daños ocasionados) y de

pasos concretos para repararlos, lo que identifica como el mejor camino para las víctimas, para la sociedad y para los ofensores. Por otro lado, advierte que si queremos que quienes han trasgredido las normas asuman sus responsabilidades, cambien su comportamiento y se conviertan en miembros útiles y activos de las comunidades, debemos atender también sus necesidades, abordando los factores de riesgo subyacentes del delito.

Andrews y Bonta (2017), destacan que los programas de justicia restaurativa deben estar dirigidos a trabajar sobre los factores protectores, es decir aquellos que actúan como barrera para evitar acciones delictivas por parte de las/los sujetos, tales como la motivación personal, las habilidades sociales, la promoción de valores pro-sociales, el desarrollo de potencialidades y capacidades, el afianzamiento de vínculos familiares y sociales por fuera del ámbito delictivo, la autovaloración y el mejoramiento de la autoestima, la adopción de responsabilidades consigo mismo y terceros.

Los procesos de justicia restaurativa, se caracterizan entonces por generar una motivación para la transformación personal, fomentando la empatía y la responsabilidad, brindando oportunidades de tratamiento ante problemáticas específicas, fortaleciendo habilidades y destrezas personales, apoyando la reintegración social, creando y sosteniendo comunidades sanas, solidarias y receptivas.

Mientras que para la perspectiva de la justicia penal tradicional, el crimen es una ofensa contra la ley y el Estado, lo que genera culpabilidad, requiriendo la imposición de castigos; desde la visión de la Justicia Restaurativa, el delito es un agravio contra las personas y las relaciones, generando obligaciones, involucrando a víctimas, ofensores y miembros de la comunidad en un esfuerzo por enmendar el daño, con eje en las necesidades de las víctimas y la responsabilidad activa del ofensor en la reparación del agravio, generando una experiencia que resulta sanadora para todos los participantes.

La justicia restaurativa está construida sobre tres pilares: los daños y las necesidades asociadas a ellos (primeramente de las víctimas, pero también de las comunidades y los ofensores); las obligaciones que conlleva este daño (...); y la participación de todas aquellas personas que tengan un interés legítimo en la ofensa y su reparación (víctimas, ofensores y otros miembros de la comunidad). Howard Zehr (2006, p.30).

Este modelo rehabilitador, implica que el delincuente hace el bien a la sociedad (a través de procesos restaurativos) y que simultáneamente, la sociedad hace el bien al delincuente (al permitirle lograr su inclusión y participación en la comunidad), lo que predice un progresivo y positivo cambio en el marco de sus identidades, apartándose entonces la sociedad del rol castigador y estigmatizador, para comprometerse con la educación y la participación.

### **III.- Conclusiones. Promover comunidades saludables e inclusivas. Mejorar las relaciones**

Sin duda, la implementación exitosa de los programas de justicia restaurativa requiere de iniciativas estratégicas e innovadoras, con el apoyo de los gobiernos, las comunidades, instituciones, organizaciones no gubernamentales, víctimas y delincuentes. Además, de procesos de capacitación, para la formación de los distintos agentes intervinientes y la construcción de programas con este espíritu, que puedan adaptarse y complementar las estructuras tradicionales de justicia y los procesos existentes en cada comunidad.

En Argentina, estos mecanismos de justicia restaurativa se aplican en mayor medida en la justicia penal juvenil y tienen como finalidad fomentar la responsabilización del adolescente que cometió una infracción penal y, a la vez, promover su integración social mediante la oferta de servicios y programas socioeducativos, resultando mecanismos respetuosos de los Derechos Humanos, con resultados ampliamente beneficiosos para todos los participantes.

Según lo informado por UNODC (2006), a través de las evaluaciones de los Programas en ejecución, se ha podido concluir que las metodologías de Justicia Restaurativa, han disminuido las tasas de reincidencia, reciben altos niveles de apoyo de las comunidades, han reducido costos de juicios y tiempo de procesos, surgiendo altas tasas de acuerdo y cumplimiento de los compromisos adquiridos por parte de los delincuentes, destacando que los participantes consideran que los procesos son más justos y satisfactorios que en el sistema de justicia penal convencional. Complementariamente, Naciones Unidas, agrega que la Justicia Restaurativa puede ser un método para mejorar las relaciones policía-comunidad, en tanto que los oficiales de policía cumplen un rol muy diferente, al enfocarse en crear paz, además de mantener el orden y hacer cumplir la ley. El papel de la policía, es notablemente distinto y adquiere significado como guardiana del equilibrio y la armonía social, para lo cual se requieren procesos de capacitación y de adquisición de técnicas y habilidades especiales, acordes a los procesos

restaurativos; todo lo cual necesita de modificaciones estructurales y culturales, que deben ser apoyadas por los Estados.

Esto, guarda relación con el modelo de policía comunitaria o de proximidad, el cual se basa en un estilo de gestión de la seguridad, que pretende alejarse de las concepciones de mano dura tradicionales, donde la policía es representada como agente del control del orden social, para girar hacia un modelo que intenta reducir la actitud confrontativa entre la policía y la comunidad, adoptando una dinámica de reciprocidad, participación y acción social.

Desde esta perspectiva, se le confiere a la policía un rol más integral, siendo no solo un profesional del orden, sino además un potencial pacificador de conflictos, una figura de mediación y un instrumento de integración social. El modelo de policía comunitaria o de cercanía, surge en respuesta a esta necesidad de reorientar los recursos disponibles para, además de perseguir los delitos, abordar los factores de riesgo que pueden llevar a que éstos se cometan, contrarrestando el histórico distanciamiento entre la institución policial y la ciudadanía, para trabajar conjuntamente.

Susan Sharpe, define que los programas de justicia restaurativa tienen como propósito “confiar ciertas decisiones clave a aquellas personas que se han visto más afectadas por el crimen, hacer que la justicia sea más sanadora e, idealmente, más transformadora y disminuir la probabilidad de ofensas en el futuro” (en Howard Zehr, 2006, p. 46).

Enfoques positivos, basados en las posibilidades y fortalezas de las/los sujetos trasgresores, han ido adquiriendo relevancia en los últimos tiempos, emergiendo perspectivas que priorizan los vínculos sociales, como elementos favorecedores del cambio y el desistimiento del delito, sosteniendo que cuando las personas se unen a la sociedad, participan y construyen lazos, se sienten parte de ella y comienzan a construir una percepción positiva de sí mismas y de sus capacidades.

La **Justicia Restaurativa**, se constituye entonces en una herramienta, que puede ser usada para prevenir y resolver conflictos, reparando el daño causado y las relaciones deterioradas por los problemas, a través de la participación de las personas involucradas, potenciando el empoderamiento y la capacidad de diálogo. Este paradigma, sugiere un enfoque de inclusión basado en los Derechos, que trascienda lo disciplinario y normativo, requiere tomar un lugar activo en el diseño de intervenciones novedosas, que promuevan la participación de y en la

comunidad, desde una mirada solidaria y restaurativa, que permita el desarrollo de nuevas identidades en base a valores, conceptos y representaciones positivas, tendiendo a la disminución de las respuestas violentas y antisociales, en busca de la paz social.

#### IV.- Bibliografía citada

- Andrews, D y Bonta, J. (2017). *The psychology of criminal conduct* (6th ed). Routledge.
- Declaración de Viena sobre la Delincuencia y la Justicia: Frente a los Retos del Siglo Veintiuno (2001).
- Decimoprimer Congreso de las Naciones Unidas sobre la Prevención del Delito y el Trato de Delincuentes (2005)
- Goffman, E. *Estigma, la identidad deteriorada*. Buenos Aires. Octava reimpresión 2001.
- McNeill, F (2014). «El proceso de desistimiento del delito cree en la segunda, tercera o décima oportunidad». IV Jirpada de Criminología. Universidad Oberta de Catalunya. 04/03/2014. Recuperado de [https://www.uoc.edu/portal/es/estudis\\_arees/dret\\_ciencia\\_politica/novetats/noticia\\_001.html](https://www.uoc.edu/portal/es/estudis_arees/dret_ciencia_politica/novetats/noticia_001.html)
- McNeill, F. (2017) en InDret. *Revista Para el Analisis del Derecho*. Las consecuencias colaterales del riesgo. Barcelona.
- McNeill, F (2016). El paradigma del desistimiento para la gestión de delincuentes. InDret, revista para el análisis del Derecho, (1), <https://indret.com/wp-content/themes/indret/pdf/1195.pdf>.
- Maruna, Shadd. (2001). *Making Good. How ex-Convicts Reform and Rebuild their Lives*. Washington: American Psychological Association.
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. “Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa”. Nueva York. 2006. [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual\\_sobre\\_programas\\_de\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf)
- Howard Zehr. 2006. *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa*, Estados Unidos.
- Revista Critica, N. 973, 2011, España. Artículo: Justicia Restaurativa como nuevo paradigma de Justicia Penal y Penitenciaia. Ester Pascual Rodriguez. [http://www.revista-critica.com/administrator/components/com\\_avzrevistas/pdfs/a183f059c9](http://www.revista-critica.com/administrator/components/com_avzrevistas/pdfs/a183f059c9)

[7994f155fe44fa4a472199-973-La-c--rcel-del-siglo-XXI-Desmontando-mitos-y-recreando-alternativas---may.jun.%202011.pdf](#)

- Cuarezma Teram, Sergio J (1996) La Victimología. Serie Estudios de Derechos Humanos. Tomo V. Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH).