

# ABORDAJES RESTAURATIVOS Y CULTURA DE PAZ ANTE UN SIGLO DE INCERTIDUMBRE

○ Claire de Mézerville López\*

\*Profesora de la Universidad de Costa Rica.

# PALABRAS CLAVE

# KEYWORDS

○ **Justicia restaurativa**

*Restorative justice*

○ **Prácticas restaurativas**

*Restorative practices*

○ **Cultura de paz**

*Culture of peace*

○ **Justicia**

*Justice*

**Resumen.** El presente documento plantea una reflexión sobre los motivos por los que se habla de justicia restaurativa y prácticas restaurativas: ¿qué es lo que se restaura? ¿Con qué propósito? Se explora la dimensión personal de un abordaje restaurativo con base en tres principios fundamentales: la separación entre acción y sujeto, las relaciones de alto control y alto apoyo y, finalmente, la construcción de una cultura que promueva la participación comunitaria y la transparencia por parte de las autoridades. Después se describe la dimensión comunitaria de un abordaje restaurativo con base en algunas experiencias del Poder Judicial y el Ministerio de Educación en Costa Rica. Finalmente, se desarrolla una discusión crítica con respecto al siglo XXI, los cambios globales, tecnológicos y culturales, y la necesidad de construir una cultura de paz con enfoque restaurativo para responder a las necesidades apremiantes de nuestro tiempo.

**Abstract.** This article offers a study about the reasons by which restorative justice and restorative practices are nowadays discussed: what do they restore? With what purpose? The personal dimension of the restorative approach is explored by three fundamental principles: the action-subject separation, the high-level control relationships and support, and finally the construction of a culture that promotes the community's participation and the authorities' transparency. Later, the community's dimension in a restorative approach is described based on some experiences in the Judicial System and in the Education Ministry of Costa Rica. Lastly, the text makes a critical discussion related to the 21st century, to global, technological and cultural change, and to the necessity of building a culture of peace with a restorative approach as an answer to the challenges of our time.

## SUMARIO:

**I. Introducción. II. ¿Restaurar qué? III. Abordajes restaurativos y yo. IV. Abordajes restaurativos y nosotros. V. El espectro de prácticas restaurativas. VI. La experiencia de Costa Rica desde lo estatal. VII. Justicia restaurativa y necesidades insatisfechas. VIII. Un siglo de incertidumbre. IX. Para terminar... X. Fuentes de consulta.**

Si te sientes demasiado pequeño para generar un impacto... es porque nunca has pasado la noche con un mosquito.

*Proverbio africano*

## I. INTRODUCCIÓN

Esta reflexión propone la importancia de un abordaje restaurativo basado en principios de separar la acción del sujeto, el alto control y el alto apoyo, así como procesos justos para construir comunidades más fuertes. Se plantea la necesidad de realizar una revisión personal y profesional para la implementación de un ejercicio restaurativo y de las implicaciones comunitarias del mismo. Se explorarán experiencias estatales de Costa Rica en materia de justicia y educación y se reflexionará sobre la relevancia de un abordaje

restaurativo en nuestras comunidades latinoamericanas en el contexto incierto del siglo XXI.

## II. ¿RESTAURAR QUÉ?

Al referirnos a *prácticas restaurativas* o *justicia restaurativa* es irremediable pensar que algo ha sido roto o dañado, razón por la cual la restauración es necesaria. Podría argumentarse, entonces que un abordaje restaurativo es una respuesta paliativa a las comunidades. No obstante, esta reflexión propone argumentar que la restauración es necesaria aun si no se hace referencia a un delito, falta o daño específico. Existen tres principios de restauración que son imprescindibles para construir una cultura comunitaria fuerte y saludable: el principio de separar la acción del individuo (Braithwaite, 2018), el principio de las relaciones saludables de alto control y alto apoyo y el principio de comunidades justas, participativas y transparentes.

### A. SEPARAR LA ACCIÓN DE LA PERSONA

Este principio se basa en el entendido de que las personas tienen el potencial de contribuir con la sociedad y que el daño, falta o delito corresponde a la conducta y no

a la persona misma. En su reciente trabajo sobre la disuasión del delito, Braithwaite (2018) plantea que ante la reincidencia, en lugar de desistir de un abordaje restaurativo, debe plantearse un abordaje restaurativo aún más estructurado y complejo. Este principio maneja la noción de que las personas son capaces de asumir la responsabilidad de sus actos y que las comunidades saludables son las que promueven la rendición de cuentas en espacios que creen en el potencial del individuo para contribuir a la sociedad. Es diferente asumir una postura de “esa persona cometió un error” a la postura de “esa persona es un error”. El abordaje restaurativo, entonces, se convierte en la invitación a que la persona que causa un daño asuma un papel protagónico en su reparación, en lugar de un papel pasivo como receptor silencioso de sanciones. ¿Qué se restaura aquí? Se restaura a la persona.

## B. ALTO CONTROL Y ALTO APOYO

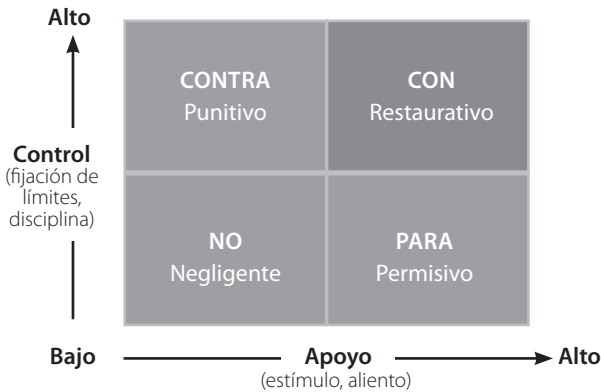
La ventana de la disciplina social (ver Figura 1), elaborada por Glaser y adaptada por McCold y Wachtel (Wachtel, 2013), correlaciona dos ámbitos necesarios en las relaciones humanas. El ámbito del control, entendiéndolo como estándares, expectativas, reglas, límites o normas, no

se refiere al control en términos de opresión o dominación, por el contrario, el control se entiende como las normas de comportamiento o, inclusive, las expectativas para el crecimiento, aprendizaje o desarrollo. Por otro lado, está el ámbito del apoyo, que incorpora las nociones afectivas y de cercanía en las relaciones humanas; puede definirse como las acciones que manifiestan un genuino interés en el bienestar del otro. La ventana de la disciplina social establece que las relaciones de alto control y bajo apoyo se manifiestan con acciones punitivas, es decir, acciones *contra* la otra persona. Las relaciones de bajo control y bajo apoyo se caracterizan por acciones *negligentes*; es decir, las acciones son mínimas o *no* existen del todo. Las relaciones de alto apoyo y bajo control se caracterizan por efectuar acciones *para* el otro, sin respetar normas o expectativas. Una relación restaurativa se basa en acciones de alto control y alto apoyo: hay un respeto a las normas y a los límites, pero un apoyo cercano y un genuino interés por la personas. Las acciones se realizan *con* el otro.

Con base en la ventana de la disciplina social es que Wachtel (2013) insiste en que “las personas son más cooperadoras, más felices y es más probable que hagan cambios positivos en sus vidas cuando aquellos en posición de autoridad hacen las

cosas *con* ellos, en lugar de *para* ellos o *contra* ellos”.

Figura 1. Ventana de la disciplina social



Fuente: Adaptado por Paul McCold y Ted Watchel de Glaser, 1969 (McCold y Wachtel, 2000).

Un abordaje restaurativo es aquél que valora el control, tiene claridad sobre los límites, las expectativas y las normas, a la vez que ofrece ambientes de cercanía y apoyo para las personas que integran la comunidad. En lugar de proponer relaciones que se mueven en un continuo entre lo punitivo y lo permisivo, se propone un abordaje integrado, en el que se fomenta el crecimiento y la responsabilidad en una relación afectivamente saludable. Esto permite animar a que las personas asuman la responsabilidad de sus actos y su autonomía, pero rescatando la importancia del sentido de conexión y pertenencia. ¿Qué se restaura aquí? Las relaciones humanas.

### C. LA AUTORIDAD ES JUSTA Y TRANSPARENTE

Desde los años noventa, Kim & Maubourgne (2003) plantean el proceso justo en la economía del conocimiento como un conjunto de elementos necesarios para incrementar la confianza comunitaria. Estos autores establecen que un proceso justo se caracteriza por la participación de todas las personas que pertenecen a la comunidad, seguida por un ejercicio constante de explicación con respecto a las razones tras las decisiones, procedimientos y objetivos. Existe, en el proceso justo, claridad de expectativas con respecto a todos los miembros, lo cual fomenta el compromiso. Estos

tres ingredientes, la participación, la explicación entendida como rendición de cuentas y la claridad de expectativas, incrementan el involucramiento comunitario y promueven la transparencia. Los autores afirman que el proceso justo no es democracia, ya que sí existen órganos responsables por el manejo de la autoridad y la toma de decisiones. Aun así, organizaciones que mantienen una cierta verticalidad, como las comunidades educativas y gubernamentales, por sólo mencionar algunas, pueden sanear sus procesos e interacciones incorporando o fortaleciendo los procesos de participación, rendición de cuentas y transparencia. Los procesos justos no tienen como objetivo alcanzar armonía: muchas veces, involucrar a las partes arrojará luz sobre el desacuerdo. No obstante, es sano reconocer que el desacuerdo es parte de la vida en colectividad y que enfrentarlo de manera apropiada, en lugar de ignorarlo u ocultarlo, es lo que permitirá que la participación de las personas sea bienvenida y se vuelva cada vez más comprometida. ¿Qué se busca restaurar aquí? La confianza comunitaria.

Es así como esos tres componentes, la separación entre acción y persona, las relaciones de alto control y alto apoyo y autoridades que se conduzcan con procesos justos, buscan restaurar la visión colectiva

que existe sobre las personas, las relaciones humanas y la confianza comunitaria. Es sobre esos principios que se entiende un abordaje restaurativo.

### III. ABORDAJES RESTAURATIVOS Y YO

Antes de elaborar más sobre premisas teóricas, es importante reflexionar sobre el compromiso personal y las posibilidades que ofrece el incorporar un abordaje restaurativo en el quehacer personal y profesional. Es relevante agregar que, aunque hay buenas razones para separar la vida personal y profesional, como el descanso y el autocuidado, el desarrollo profesional y personal siempre tienen algún nivel de conexión. Esto se debe a que hay principios básicos en la formación identitaria que se proyectarán en ambos espacios; valores como la honestidad, la comunicación asertiva, la empatía, la justicia, por decir sólo unos cuantos, atañen no sólo a una dimensión de la vida, sino que atraviesan nuestro sistema de creencias y apelan a nuestras interacciones en diferentes espacios.

Dicho eso, el contemplar abordajes restaurativos en el quehacer laboral y comunitario no puede estar absolutamente separado de la persona misma en su continua reflexión con respecto a cómo ser un

mejor ser humano. Por ejemplo, al separar la acción de la persona, hacemos un acto de “externalización” (Freedman y Combs, 1996), que puede explicarse con el siguiente ejercicio: elija un defecto que usted tenga e identifíquelo como un adjetivo (por ejemplo, soy perezosa). La externalización consiste en identificarlo como un sustantivo (la pereza). En lugar de afirmar “soy perezosa”, puede afirmar “actúo con pereza” o “me afecta la pereza”. Al externalizar, hay preguntas muy poderosas que es posible hacer con respecto a los defectos personales. Siguiendo con el ejemplo, uno podría preguntarse: ¿cuándo me afecta más la pereza? ¿En qué ocasiones he sacado lo mejor de mí, a pesar de la pereza? ¿Qué cosas me han funcionado para vencer la pereza? Una sencilla reflexión como ésta tiene poderosas implicaciones en nuestra visión de nosotros mismos y de los demás: una visión que nos invita a desistir de etiquetas y prejuicios para asumir la responsabilidad por nuestros actos.

En cuanto al desempeño profesional, un abordaje restaurativo nos obliga a preguntarnos ¿cuál es nuestro rol como profesionales en la construcción de comunidades más justas? En su afamado ensayo *El conflicto como propiedad*, Nils Christie plantea que los profesionales corremos el riesgo de convertirnos en los

ladrones del conflicto. Le hemos hecho creer a las personas que ellos no saben ni pueden resolver sus conflictos, ya que sólo “aquellos elegidos e iluminados por su experticia” sabrán resolver los problemas en su lenguaje técnico y secreto (Christie, 1977). Es así como un joven puede atravesar todo un proceso de juicio y nunca entender realmente lo que sucede, excepto por las ininteligibles explicaciones de su abogado. Lo mismo podría ocurrir en el consultorio psicológico o psiquiátrico, en el tratamiento de drogas, en la asistencia social, en las gerencias organizativas. ¿Estamos transmitiendo, como profesionales, el mensaje de “ustedes no pueden resolver sin mí”? Lo que es aún más importante: ¿realmente lo creemos?

Uno de los más grandes desafíos al asumir un abordaje restaurativo es confrontarnos a nosotros mismos con prejuicios y creencias que nos han llevado al desánimo y quizás a la infravaloración de la capacidad de las personas. Un abordaje restaurativo cree en el potencial humano, partiendo de que las personas cuenten con espacios seguros para expresarse y se les ofrezcan los elementos mínimos para responder a sus necesidades básicas. En esas condiciones, el rol profesional es el de informar, asesorar y acompañar, devolviendo a las personas la autonomía para tomar sus propias

decisiones. Trabajamos *con* las personas, no *por* ellas ni *contra* ellas.

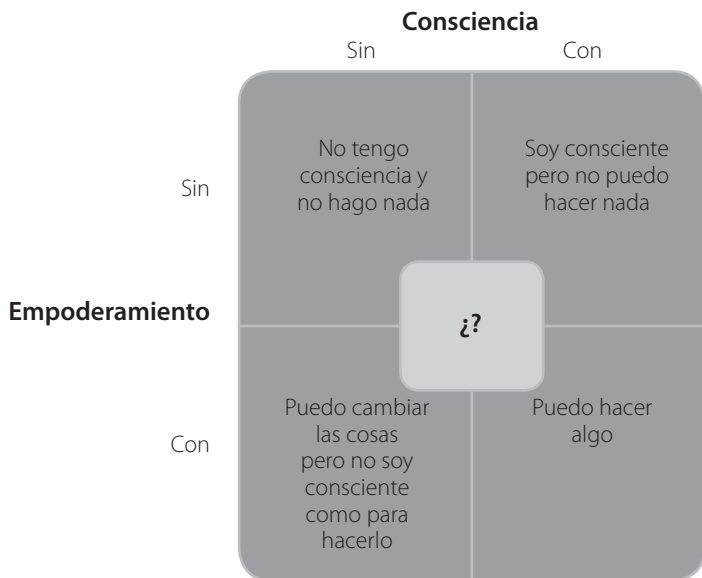
Todo esto cobra sentido en la práctica cuando las personas que desde su profesión o posición de trabajo se conectan con sus motivaciones y se deconstruyen y reconstruyen a partir de la reflexión: ¿qué queremos y qué no queremos para nuestra comunidad? ¿Qué contestan las personas con las que usted trabaja? ¿Esa respuesta es diferente a la suya? ¿Qué sigue a partir de ahí?

Una herramienta muy útil para esta reflexión es la gráfica propuesta por Kaethe Weingarten en su libro *Common Shock* (El shock común),

en la que establece que el atestiguar violencia y violación nos coloca necesariamente en alguna de las siguientes posiciones testigo (ver Figura 2).

Según Weingarten (2003), todos y todas somos testigos de violencia a diario. El trauma individual se acompaña del shock que tenemos en común. Ese shock común nos coloca en la posición de testigos donde, aunque muchos elementos circunstanciales escapan al control personal, siempre existe una libertad individual: la libertad de asumir la consciencia sobre la violencia que nos rodea. En su gráfico,

Figura 2. Consciencia y Empoderamiento



Atestiguamos en diferentes posiciones



Weingarten (2003) correlaciona la importancia de la consciencia (“veo lo que pasa, lo reconozco, sé que existe”) con la importancia del empoderamiento (“existe algo, por pequeño que sea, que puedo hacer al respecto y lo haré”). Cuando la posición es una *sin* consciencia y *sin* empoderamiento, se atestigua desde el “esto no es importante” o “no es tan grave” y el “de todas maneras, no puedo hacer nada”. La posición *con* consciencia pero *sin* empoderamiento plantea un “esto es terrible, pero no hay nada que pueda hacer”. La posición *con* empoderamiento y *sin* consciencia establece: “podría hacer algo, pero esto no es importante y no lo haré”. Es en esta posición donde ocurren las negligencias que, por omisión, son violencia en sí mismas. Así, una posición testigo puede ser el trampolín a la mala praxis, a la complicidad, a la negligencia y a la perpetuación de sistemas violentos. El discurso final es “puedo cambiar las cosas, pero no soy suficientemente consciente como para querer hacerlo”. Atestiguar compasivamente significa tomar consciencia de la realidad: reconocer lo que existe y valorar su importancia, a la vez que hay una posición empoderada que analiza las posibilidades de acción y actúa de acuerdo a ellas.

Esta reflexión nos lleva a las preguntas personales: ¿cómo estoy con respecto a mi capacidad para la escucha activa? y ¿cómo con respecto al reconocimiento de mi humanidad común? Neff y Costigan (2014) establecen la importancia de la compasión personal como habilidad para reconocer la humanidad común:

la investigación demuestra que tratarse a uno mismo con cuidado y compasión es una forma poderosa de incrementar el bienestar intrapersonal e interpersonal. Cuando somos conscientes de nuestro sufrimiento y respondemos con amabilidad, recordando que el sufrimiento es parte de nuestra humanidad común, aprendemos a afrontar las dificultades de la vida de mejor manera (117. Traducción de la autora).

La escucha y la compasión personal permiten una conexión más genuina con las personas que nos rodean e incrementan nuestra curiosidad. De esta manera, ante el conflicto o el desacuerdo, se hace útil sustituir los juicios (“lo que haces está mal”) por la curiosidad (“necesito entender mejor por qué actúas así”) (Pranis, 2016).

Los abordajes restaurativos nos llevan necesariamente a una reflexión personal, la cual puede alimentarse con la oración de Monseñor Oscar Romero, cuyo fragmento ilustra de manera profunda las

dimensiones realistas del trabajo con otras personas:

*De vez en cuando, dar un paso atrás nos ayuda a tomar una perspectiva mejor.*

*No podemos hacerlo todo y en ese conocimiento hay una cierta liberación.*

*Podemos hacer algo y debemos hacerlo muy bien.*

*Regamos semillas ya plantadas, sabiendo que son semillas de futuro.*

*Puede que nunca veamos los resultados finales.*

*Los efectos de la levadura que proporcionamos van más allá de nuestras posibilidades.*

(Romero, adaptado por Wachtel, 2000).

#### IV. ABORDAJES RESTAURATIVOS Y NOSOTROS

Hablar sobre abordajes restaurativos implica hablar sobre un *nosotros*: la consciencia de que el ser humano funciona en sociedad y nuestras acciones impactan a la comunidad en diferentes niveles. Basta con retomar la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1990) para reconocer que los sistemas sociales, comunitarios, familiares, íntimos e individuales interactúan entre sí. Hablar sobre prácticas restaurativas inicia con el reconocimiento de que las personas siempre son importantes y que sus acciones impactan a los demás. Un

abordaje restaurativo, desde lo comunitario, sin embargo, no puede girar en torno a la reparación del daño únicamente.

La justicia restaurativa nace como una respuesta evolucionada al delito, pero nos abre los ojos a la necesidad de involucrar a la comunidad en los procesos de justicia. Una comunidad fuerte estará mejor preparada para reparar el daño y restaurar el entretreído social. No obstante, es iluso pensar que las comunidades fuertes surgen espontáneamente. Generar espacios participativos y reconstruir la confianza comunitaria son ingredientes clave en la construcción de sociedades más fuertes. Según Wachtel (2013), las prácticas restaurativas existen para contribuir con el fortalecimiento comunitario (en primer lugar) y para reparar el daño y restaurar las relaciones cuando el conflicto se da (en segundo lugar). Es así como un abordaje restaurativo busca ser ante todo proactivo. Esto podría interpretarse como un abordaje preventivo, y eso no estaría mal: ciertamente, se previenen problemas individuales y sociales al constituir comunidades más restaurativas. No obstante, es importante prestar atención a las palabras que utilizamos: hablar de lo preventivo sigue arrojando la atención sobre aquello que se quiere evitar (el daño). El foco de nuestra atención

debería estar más bien en la comunidad con sus atributos positivos: con su potencial.

En su libro *Comunidad*, Peter Block habla sobre las comunidades que giran en torno al miedo, la culpa y el castigo, y cómo necesitamos ir realizando una transición hacia comunidades que giren en torno a la posibilidad, al talento y a la generosidad (Block, 2008). Cuando las necesidades de las personas son tomadas en cuenta y existen procesos participativos y claridad de expectativas (Kim & Maugeborne, 2003), las personas no sólo evitan lo dañino, sino que ofrecen lo mejor de sí mismas: muestran sus dones y aspiran al desarrollo.

Desde los años noventa, Nathanson (1992) escribió sobre las comunidades saludables con base en la teoría de los afectos de Silvan Tomkins. Nathanson (1992) establece que la comunidad saludable es aquella capaz de maximizar los afectos positivos, es decir, los afectos que entre más tiempo se sostengan, mayor bienestar generan; minimizar los afectos negativos, que son aquellos que, aunque no son en sí mismos “malos”, pueden generar dolencias en el cuerpo si se retienen por un tiempo prolongado, y expresar emociones libremente. Minimizar afectos negativos no significa reprimirlos o quitarles importancia. Aun así, si somos capaces de

reconocer que el sostener el enojo por mucho tiempo enferma el cuerpo y socava las relaciones humanas, se hace claro que es sano resolver el enojo y liberarse de él. Lo mismo con respecto al miedo, a la tristeza, a la repulsión, entre otros afectos. Una comunidad con espacios seguros para expresar de forma honesta todas las emociones y que además resuelve rápidamente los afectos negativos, de modo que los minimiza, e invierte su energía en los afectos positivos, será una comunidad fuerte, con un alto capital social (Wachtel, 2013) y que logrará cultivar una de las riquezas más preciadas en nuestro tiempo: la esperanza, la noción de que las cosas pueden mejorar.

Una perspectiva esperanzadora es la que nos propone la justicia restaurativa cuando nos ofrece un cambio en las preguntas que surgen ante una falta o delito. La justicia tradicional se pregunta ¿qué ley/regla se rompió? La justicia restaurativa pregunta ¿cuál fue el daño que se causó? La justicia tradicional pregunta ¿quién es el culpable? La justicia restaurativa pregunta ¿quiénes deben involucrarse para participar sobre lo que pasó? La justicia tradicional pregunta ¿qué sanción se amerita? Mientras que la justicia restaurativa pregunta ¿qué acciones son necesarias para reparar el daño? (O’Connell, Wachtel &

Wachtel, 2006). Así, las prácticas restaurativas surgen como una respuesta para generar conversaciones que identifiquen el daño, para convocar a las personas que necesitan involucrarse para participar sobre lo que pasó y para determinar las acciones necesarias para reparar el daño y restaurar las relaciones humanas en la medida de lo posible.

Queda claro, entonces, que las prácticas restaurativas en particular y los abordajes restaurativos en general no son un fin en sí mismo, sino un medio para construir cultura de paz y para contribuir con el fortalecimiento comunitario. El fin es, ante todo, una comunidad fuerte, consciente y empoderada. Aun así, los medios para alcanzar ese fin son muy importantes. Es posible encapsular cultura de paz en políticas y discursos, en protocolos educativos o en campañas, pero es sólo a través de medios contextualizados por personas comprometidas que se puede alcanzar dicho fin.

## V. EL ESPECTRO DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Las prácticas restaurativas comprenden un espectro de acciones que inician desde lo más informal y espontáneo, como declaraciones afectivas y preguntas restaurativas. Las declaraciones afectivas se

refieren a afirmaciones en las que se incorpora el afecto de la persona que habla con respecto a la conducta de la otra persona: por ejemplo, en lugar de decir “buen trabajo”, se dice “me siento muy feliz con tu trabajo”, o en lugar de decir “no me hables así”, se dice “me siento irrespetada cuando hablas así”. Las declaraciones afectivas permiten ofrecer retroalimentación, establecer límites y enseñar empatía (Wachtel, 2013); obedecen principios similares a los de la Comunicación No Violenta (CNV) (Rosenberg, 2014) que propone expresar (1) lo que observo, (2) lo que siento, (3) lo que necesito y (4) lo que solicito.

Las preguntas restaurativas siguen una secuencia que va del pasado, al presente, al futuro. En lugar de decirle a la persona lo que debe hacer, alientan una toma de consciencia del impacto de las propias acciones, a la vez que instan al empoderamiento: ¿qué vas a hacer para reparar el daño? Siguen, así, la recomendación de Weingarten (2003): precisamos consciencia y empoderamiento para responder compasivamente ante el daño. Las preguntas restaurativas son las siguientes:

Para quien causó el daño:

- ¿Qué pasó?
- ¿Qué estabas pensando en ese momento?

- ¿Qué has pensado desde entonces?
- ¿Quiénes han sido afectados/lastimados por lo sucedido?
- ¿Qué debes hacer para que las cosas queden bien?

Para quien sufrió el daño:

- ¿Qué pasó?
- ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo sucedido?
- ¿Cómo esto le ha impactado a usted y a otros?
- ¿Qué ha sido lo más difícil para usted?
- ¿Qué debe suceder para que las cosas queden bien?

Las preguntas procuran fomentar procesos justos, alentando la participación activa de las partes y estableciendo acuerdos con claridad de expectativas. Son una herramienta de respuesta al daño, pero que también puede utilizarse de manera proactiva para analizar cosas que han salido bien o acciones que tuvieron un impacto positivo sobre otros y así construir conexión comunitaria.

El espectro de prácticas restaurativas avanza hacia prácticas más formales, las cuales involucran mayor preparación, mayor número de personas y mayor estructura, con el fin de ofrecer un espacio seguro para las partes involucradas. Una

reunión restaurativa espontánea es una práctica semiformal en la cual las personas involucradas en un daño relativamente menor se reúnen de forma espontánea a explorar, con la guía de las preguntas, lo que sucedió, cómo les ha impactado y cuáles acciones son necesarias para reparar el daño.

El círculo restaurativo es una práctica semiformal que puede cumplir una diversidad de objetivos: promueve un ambiente comunitario participativo, alienta los afectos positivos, genera espacios seguros para el diálogo y la retroalimentación y permiten la libre expresión de emociones. Los círculos pueden ser círculos proactivos (dirigidos a que las personas se saluden, se conozcan y se sientan bien), círculos de trabajo (participación comunitaria dirigida a una meta o a generar un producto) o círculos de respuesta (encuentros comunitarios para explorar y atender comunitariamente un daño).

La práctica restaurativa más formal es la *reunión restaurativa*. Esta reunión obedece a un protocolo altamente estructurado de preguntas, que procura que la comunidad establezca un acuerdo de reparación ante un daño. Se realiza reuniendo a la persona o personas que causaron el daño junto con figuras de apoyo; a la persona o personas que fueron directamente afectadas

junto con sus figuras de apoyo, y a miembros de la comunidad. La participación en una reunión restaurativa es libre y voluntaria, pero parte del requisito es que la persona que causó el daño admita su responsabilidad y esté dispuesta a participar en la reunión. Esta reunión se prepara a través de entrevistas personales con cada uno de los participantes, las cuales exploran la afectación y la viabilidad de la reunión, así como la seguridad de las partes. Hay una absoluta claridad de expectativas al invitar a una persona a una reunión restaurativa: no es un proceso de emboscada ni de intervención. Las personas participan conscientemente y se busca que la reunión amplíe la comprensión sobre el daño causado mediante la participación de todos en la respuesta a las preguntas restaurativas. Posteriormente, se pasa a una etapa de acuerdo, donde la comunidad elabora el acuerdo de reparación y el plan de seguimiento. Finalmente, la reunión decanta en un espacio informal donde se pueden compartir alimentos y se firman los acuerdos. Este espacio informal, aunque no lo aparente, es de suma importancia, ya que permite a las personas hacer una transición entre las emociones fuertes de la reunión a una coexistencia normalizada. Si bien las personas no necesariamente tienen que salir de una reunión con una relación de amistad o

con una reconciliación total, es fundamental que se restaure la capacidad para coexistir y compartir el espacio de forma pacífica.

---

## VI. LA EXPERIENCIA DE COSTA RICA DESDE LO ESTATAL

Aunque existen múltiples experiencias en Costa Rica en el ámbito de la educación privada y el trabajo organizacional autónomo, me gustaría mencionar dos experiencias valiosas que se han desarrollado desde lo estatal y que han devenido en buenas prácticas de abordajes restaurativos.

En Costa Rica, desde el año 2006, se ha trabajado en capacitación y formación en temas de prácticas restaurativas y círculos de paz. La Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de la Justicia (CONAMAJ) ha capacitado en círculos de paz a comunidades de todo el territorio nacional y con permiso de Kay Pranis hizo una publicación del *Manual para facilitadores de Círculos* (Pranis, 2006), la cual está disponible y libre en la página web del Poder Judicial de Costa Rica. Para el año 2010, la CONAMAJ desarrolló un manual para la implementación de círculos en el trabajo con niñez y adolescencia titulado *En círculo construimos la*

*protección de nuestra niñez y adolescencia* (CONAMAJ, 2010).

A partir del año 2012, inicia el programa de Justicia Restaurativa del Poder Judicial de Costa Rica, el cual establece un protocolo de reuniones restaurativas para cierto tipo de delitos, es preparado y recibe seguimiento por parte de una dupla psicosocial, y la reunión restaurativa misma es facilitada por un juez. Trabajan con justicia penal y penal juvenil y tratamiento de drogas, y han logrado establecer una red interinstitucional comunitaria de más de 1 100 instituciones, promoviendo el involucramiento comunitario en el ejercicio de la justicia:

El Programa de Justicia Restaurativa del Poder Judicial de Costa Rica ha sido un trabajo conjunto impulsado desde el despacho de la Magistrada Dra. Doris María Arias Madrigal en coordinación con el Ministerio Público, la Defensa Pública, la Judicatura y el Departamento de Trabajo Social y Psicología. Además, cuenta con el apoyo de la Corte Suprema de Justicia y del Consejo Superior del Poder Judicial, donde ha sido destacado como un proyecto de interés institucional mediante sesión N<sup>o</sup> 85-11 del 6 de octubre 2011, artículo XXIX.

En noviembre del 2012, mediante sesión de Corte Plena N<sup>o</sup> 38-12, del 05 de noviembre de ese año, artículo XXV, se aprobó el documento "Memoria del Taller con el Estrato Gerencial"; en el cual se establecen los primeros lineamientos del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2013-2017 (misión, visión, temas

estratégicos, valores y ejes transversales). En este se consideró que el Programa de Justicia Restaurativa responde a los siguientes temas estratégicos de ese plan:

"No. 1 Retraso Judicial: Disminución del retraso en la resolución de los procesos judiciales" enfocado a "disminuir el retraso en la resolución de los procesos judiciales, mediante la optimización de mecanismos alternos de solución de conflictos, la agilización de las medidas cautelares, tutelares y otras acciones concretas para abordar la congestión judicial".

"No. 3 "Participación ciudadana: aplicación de la gobernanza" enfocado a: "... la incorporación, en la gestión judicial, de los diferentes actores involucrados con el fin de buscar soluciones que resulten satisfactorias para todas las partes.

Asimismo, se estableció que el Programa de Justicia Restaurativa contribuirá en la modernización de la gestión judicial y en la gestión del recurso humano. (Poder Judicial, 2018)

La justicia restaurativa en Costa Rica promueve el principio de la justicia pronta y cumplida y ha tenido buenos resultados en términos del cumplimiento de los acuerdos y la satisfacción de las partes involucradas: comunidad, víctima y ofensor. A la fecha, ha resuelto más de 5 000 casos, y un 98% de las personas afirman que se han sentido muy satisfechas con el proceso, en la escala de muy satisfechas, satisfechas, regular, insatisfechas, muy insatisfechas (Lourdes Espinach, jueza penal juvenil de Alajuela, comunicación personal, junio 2018).

Actualmente, hay un proyecto de ley de justicia restaurativa en vías de aprobación. Tanto desde el programa como en el proyecto de ley, uno de los ejes transversales es el alto control y el alto apoyo en el ejercicio de la justicia.

Desde el Ministerio de Educación Pública y a través del programa “¡Con Vos!” de la Dirección de Vida Estudiantil, desde el año 2016 y a la fecha, se han capacitado en prácticas restaurativas a más de 250 docentes de centros educativos públicos con altas evaluaciones por parte de las personas capacitadas, pues encuentran la capacitación práctica y útil, así como aplicable en el salón de clases para construir comunidades más fuertes.

Aun así, hay reservas de parte del Ministerio de Educación de Costa Rica, ya que se promueven las prácticas restaurativas para restaurar la convivencia cuando hay violencia, no obstante, las reuniones restaurativas entre estudiantes cuando se ha dado un incidente violento están terminantemente prohibidas debido al riesgo de revictimización. Ha sido un proceso interesante el poder abrir el diálogo con los y las docentes acerca de cómo la respuesta restaurativa no se limita a la posibilidad de hacer una reunión restaurativa o no: el abordaje restaurativo comienza desde las conversaciones uno a uno con cada una de las partes,

desde el generar espacios participativos para la comunidad y dar voz a los testigos silenciosos. La práctica restaurativa no es el fin, sino un medio para construir una cultura, una cultura en la cual las personas pueden desarrollarse de forma segura y sanar cuando así lo necesiten.

---

## VII. JUSTICIA RESTAURATIVA Y NECESIDADES INSATISFECHAS

La justicia restaurativa busca responder a las necesidades de las partes impactadas por el daño. McCold (2000) insiste en una visión purista de la justicia restaurativa, que rescatе las necesidades y oportunidades tanto de ofensores como de víctimas y de la comunidad. Decía Dominic Barter: “El día que dejemos de preguntarnos quién hizo bien y quién hizo mal y comencemos a preguntarnos qué necesidades estaban insatisfechas, la justicia dejará de servir al poder y comenzará a servir a las personas”. La justicia restaurativa ofrece una plataforma para poner esas necesidades sobre la mesa. Quizás la comunidad tiene la necesidad de empoderarse, de recobrar la seguridad perdida, de recuperar la esperanza. Quizás la persona ofensora necesita tomar consciencia del impacto de sus acciones, ciertamente necesita asumir su responsabilidad.



Quizás la víctima necesita validación, seguridad, restitución material, ser escuchada o participar activamente del proceso.

Cabe mencionar que un estudio del Smith Institute en Reino Unido, en el 2007, determinó que las víctimas que participaron en procesos de justicia restaurativa presentaron índices menores de estrés post-traumático que las víctimas que participaron en procesos tradicionales (Sherman & Strang, 2007). Participar activamente del proceso puede ser muy positivo. Aun así, las necesidades mencionadas son sólo algunos ejemplos. Son muchas las necesidades y más que una teoría académica que las determine, hace falta devolver el conflicto a sus verdaderos dueños y preguntar: ¿qué necesita para reparar el daño? ¿Qué necesita para seguir adelante?

Algo que es importante tener en cuenta es que la atención a las necesidades de las partes invita también a su corresponsabilidad. Si bien el peso de la responsabilidad está en la persona que ha causado el daño y cuyo actuar debe ser protagónico en su reparación, hace bien mantener la reflexión de que, como comunidades, necesitamos construir sistemas que trabajen en establecer procesos y rituales donde la reparación sea posible y la reintegración sea una alternativa accesible a través de medios realistas. La experta

costarricense en círculos de paz, Ángela García, mencionaba la noción originaria de vergüenza comunitaria: “¿Qué hemos hecho como comunidad para que esta persona haya hecho esto y qué debemos hacer ahora?” (García, comunicación personal, julio 2016).

---

## VIII. UN SIGLO DE INCERTIDUMBRE

Los abordajes restaurativos cobran especial relevancia en un siglo XXI caracterizado por la incertidumbre. Las políticas internacionales en poblaciones ideológicamente polarizadas generan un clima propicio para una comunicación adversarial, agravada por las redes sociales, capaces de influenciar decisiones políticas y movilizar a las masas con noticias falsas. Hay una creciente sensación de inseguridad y crisis ante el consumo desmedido de recursos y los cambios sociales y geopolíticos que generará el cambio climático. Inclusive el cerebro humano está cambiando. En su investigación, Golan, Barzillai y Katzir (2018) determinan que el circuito neurológico de la lectura se está viendo impactado por la lectura veloz que incentivan las pantallas tecnológicas. Dejar de practicar la lectura pausada, reflexiva y profunda está afectando nuestra capacidad

para apreciar la belleza, analizar la complejidad e inclusive experimentar empatía. Los cambios tecnológicos sin precedentes no nos permiten predecir certeramente el mundo en el que nuestros actuales niños serán adultos, ni siquiera el mundo en el que serán adolescentes. No se trata de establecer si la tecnología es buena o es mala, pero sí determinar cómo nos impacta, especialmente si hemos reflexionado sobre la importancia de la conexión.

Una ventaja de vivir en un siglo de incertidumbre es que le perdemos miedo a romper paradigmas, a cuestionar modelos que no funcionan y a probar formas diferentes de hacer las cosas. Quizás nuestro siglo es el momento preciso para la respuesta evolucionada al delito, para hacer justicia a través del diálogo y para establecer comunidades participativas como la norma y no como la excepción.

---

## IX. PARA TERMINAR...

Un abordaje restaurativo no se basa en la aplicación de técnicas, pues las técnicas por sí mismas son vacías. Se basa en la escucha activa, en la curiosidad, en la empatía, en la consciencia y en la toma de acciones. Se alimenta de los principios de separación del sujeto, de establecer ambientes seguros con alto

control y alto apoyo y de nutrir la confianza a través de la participación comunitaria, la transparencia, la rendición de cuentas y la claridad de expectativas. En esta era mediática e interconectada podría parecer que somos meros espectadores. No somos espectadores, somos testigos. Atestiguar compasivamente no implica únicamente velar por mi actuar personal y un abordaje restaurativo no se limita a la aplicación esporádica de una práctica. Se trata de vivir de manera comprometida y transformadora: no violenta, pero sí valiente y coherente.

Es imposible construir cultura de paz si estamos desconectados de nosotros mismos y de los demás. La conexión es el principio a través del cual podemos construir justicia y cultura de paz. La justicia restaurativa y las prácticas restaurativas son medios para ello. Necesitamos abrirnos a una lectura honesta y consciente de la realidad, a la vez que precisamos empoderarnos para intervenir en ella, no a través de intentos aislados, sino de una articulación estratégica e inteligente. El mundo no cambia por las acciones de una sola persona, sino por un sistema que se repiense significativamente en todas sus ramas. Paradójicamente, ese repensarse a nivel sistémico no ocurrirá si personas individuales no dan el paso de cuestionar e intentar algo nuevo.

## X. FUENTES DE CONSULTA

- Block, P. (2008). *Community: The structure of belonging*. San Francisco, CA, US: Berrett-Koehler Publishers.
- Braithwaite, J. (2018). “Minimally Sufficient Deterrence”. *Crime and Justice: A Review of Research*. 47:69-118.
- Bronfenbrenner, U. (1990). “Discovering what families do”. In *Rebuilding the Nest: A New Commitment to the American Family*. Family Service America .
- Christie, N. (1977). “Conflicts as property”. *British Journal of Criminology*. 17 (1): 1-15.
- CONAMAJ. (2010). *En círculo construimos la protección de nuestra niñez y adolescencia*. San José, Costa Rica: CONAMAJ. Disponible en: <https://justiciarestaurativa.poder-judicial.go.cr/images/publicaciones/27.pdf>
- Freedman, J., & Combs, G. (1996). *Narrative therapy: The social construction of preferred realities*. New York, NY: W.W. Norton.
- Golan, D., Barsillai, M. & Katzir, T. (2018). “The effect of presentation mode on children’s reading preferences, performance, and self-evaluations”. *Computers & Education*. 126: 146-158.
- Kim, W.C. & Mauborgne, R. (2003). “Fair Process. Managing in the Knowledge Economy”. *Harvard Business Review*. The Best of HBR: 127-136.
- McCold, P. (2000). “Toward a mid-range theory of restorative criminal justice: A reply to the Maximalist model”. *Contemporary Justice Review*. 3(4): 357-414.
- Nathanson, D. L. (1992). *Shame and Pride: Affect, sex, and the birth of the self*. New York: W.W. Norton & Company.
- Neff, K. & Costigan, A. (2014). “Self Compassion, wellbeing and happiness”. *Psychologie in Österreich*. 2(3): 114-119.
- O’Connell, T., Wachtel, B. & Wachtel, T. (2006). *Manual de Reuniones Restaurativas. El nuevo manual de capacitación Real Justice*. Costa Rica: Real Justice.
- Poder Judicial República de Costa Rica. (2018). *Política Institucional*. Disponible en: <https://justiciarestaurativa.poder-judicial.go.cr/index.php/politica>
- Pranis, K. (2006). *Manual para facilitadores de Círculos*. San José, Costa Rica: CONAMAJ. Disponible en: <https://justiciarestaurativa.poder-judicial.go.cr/images/publicaciones/11.pdf>
- Rosenberg, M. (2014). *The Surprising Purpose of Anger: Beyond Anger Management: Finding the Gift (Nonviolent Communication Guides)*. CA: Puddle Dancer Press.

Sherman, L. & Strang, H. (2007). *Restorative Justice: The Evidence*. London: Smith Institute.

Wachtel, T. (2000). *Introduction to Restorative Practices*. Pennsylvania: IIRP.

Wachtel, T. (2013). “Definiendo qué es restaurativo”. *International*

*Institute for Restorative Practices*. Pennsylvania, EEUU: IIRP.

Weingarten, K. (2003). *Common shock: Witnessing violence every day: How we are harmed, how we can heal*. New York, NY, US: Dutton/Penguin Books.