

Serie: **Facilitando la justicia en la comunidad**

19. Justicia Restaurativa



Serie: **Facilitando la justicia en la comunidad**

19. Justicia Restaurativa



345.05

C743j CONAMAJ – Costa Rica.

Justicia restaurativa /CONAMAJ - 1ª. ed. – San José, C.R.:
Departamento de Artes Gráficas del Poder Judicial, 2024.
39 p. (Serie Facilitando la justicia en la comunidad; no. 19)

ISBN: 978-9968-792-79-0

1. Derecho penal 2. Justicia restaurativa 3. Costa Rica
I. Título

Créditos

Coordinación General: Ingrid Bermúdez Vindas, Conamaj

Redacción de contenidos: Mayrem Vargas Araya, Conamaj

Revisión de contenidos:

Sara Castillo Vargas, Conamaj

Aurelia Bolaños Castro, Conamaj

Yadira Muñoz Monge, facilitadora judicial

Fernando Ballesterero Villegas, facilitador judicial

Karla Montenegro Meza, jueza conciliadora

Ana Katalina Baudrit Vargas, jueza conciliadora

Diseño gráfico e ilustraciones: Olman Bolaños Vargas, consultor

Agradecimiento especial: Al equipo de la Oficina Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios liderado por su Directora Ejecutiva Lenis Bustamante Córdoba y otras oficinas colaboradoras del Órgano Judicial de Panamá, en el marco del proyecto bilateral 2022-2023: Fortalecimiento de los conocimientos, habilidades y destrezas de los Servicios Nacionales de Facilitadores Judiciales de Panamá y Costa Rica en Justicia Restaurativa y Círculos de Paz.

Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (Conamaj)

Tel.: (506) 2295-3322 Dirección electrónica: <https://conamaj.poder-judicial.go.cr/>

Advertencia: Este material está hecho sin fines de lucro y para el disfrute de todas aquellas personas que colaboran directa o indirectamente con la administración de justicia "POR LO CUAL ESTÁ PROHIBIDA SU VENTA".

Presentación

El presente fascículo autoformativo tiene la vocación de servir para la constante sensibilización y formación en mediación comunitaria con enfoque en justicia restaurativa. Nace de la necesidad del fortalecimiento continuo de la figura de la persona facilitadora judicial con miras a promover la cultura de paz y la resolución restaurativa de conflictos comunitarios.

El fin de este documento es ampliar y mejorar los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas facilitadoras judiciales mediante la elaboración de recursos educativos en materia de círculos de paz y justicia restaurativa.

Como parte del proceso de formación continua, uno de los productos esperados es este fascículo autoformativo, el cual forma parte de la serie “Facilitando la justicia en la comunidad”, dedicado al tema de justicia restaurativa y la mediación comunitaria con enfoque restaurativo. La idea es que las personas facilitadoras judiciales aprendan sobre este paradigma tan innovador que va más allá de la justicia y la resolución de conflictos, contribuyendo a la construcción de sociedades participativas e integradoras y a la promoción de una cultura de paz, cooperación y responsabilidad en las comunidades.

Gerardo Rubén Alfaro Vargas
Magistrado Presidente
Conamaj

Sara Castillo Vargas
Directora Ejecutiva
Conamaj

Contenido

Introducción.....	5
Glosario.....	7
¿Qué es la justicia restaurativa?.....	9
Diferencia entre justicia penal tradicional y la justicia restaurativa	12
Justicia restaurativa más allá de la justicia.....	14
Valores de la justicia restaurativa.....	15
Mediación comunitaria con enfoque restaurativo.....	16
Preguntas que nos ayudarán a orientar mejor los procesos restaurativos.....	18
Prácticas para llevar a cabo la mediación con enfoque restaurativo.....	21
¿Qué tipo de conflictos o situaciones se pueden mediar con enfoque restaurativo?.....	24
Beneficios de la justicia restaurativa.....	38

Introducción

La justicia penal tradicional ha estado enfocada en el castigo para la persona infractora de una ley. Por su parte, la Justicia Restaurativa es una teoría de la justicia que se enfoca en la reparación del daño causado, mediante procesos altamente inclusivos, participativos y colaborativos, más allá del castigo.

Las prácticas restaurativas son acciones concretas que las personas podemos aplicar en diferentes espacios, tales como en nuestro barrio, familia, organizaciones, asociaciones o escuelas. El eje de estas prácticas son las personas y sus necesidades, de manera que se atienden mediante formas colaborativas para restaurar el impacto ocasionado por un comportamiento dañino.

En sus diferentes métodos de trabajo, la justicia restaurativa aplica el acercamiento entre las personas, la participación voluntaria y activa y una comunicación abierta y sincera. Valoriza al ser humano y sus capacidades, mediante un genuino interés de cambio o reparación de las personas que cometen los daños, como de las personas que son afectadas, todo para el desarrollo y convivencia pacífica de los grupos sociales en su vida cotidiana. Por su parte, las personas facilitadoras judiciales también tienen una importante función de promover la paz y las buenas relaciones en sus comunidades, mediante el fomento del diálogo y encuentro social, la divulgación de información y la mediación comunitaria de conflictos.

La mediación comunitaria, desde un modelo tradicional, busca que las partes lleguen a un acuerdo y se solucione el conflicto de manera pacífica y mediante el diálogo.

Sin embargo, si se aplica un enfoque restaurativo y sus principios, la solución al conflicto se logra de manera más integral, al tomar en cuenta todas las personas integrantes de una comunidad involucrada en el problema. Ello permite afrontar, primero, las necesidades de las personas más afectadas y buscar soluciones responsables y permanentes en donde todas las personas asumen su responsabilidad y se benefician.

Por esta razón, mediante el presente fascículo autoformativo, se explica a las personas facilitadoras judiciales los aspectos más importantes de la visión restaurativa, para que puedan a su vez incorporarlos en las mediaciones comunitarias que realizan y, de esta manera, fortalecer su labor. Como personas promotoras de paz y de las buenas relaciones en sus comunidades, también van a lograr que todas las personas integrantes de sus comunidades sean responsables de la armonía y la paz de su propia comunidad.

Glosario

Mediación comunitaria: Instancia de diálogo voluntario que intenta resolver las diferencias y conflictos entre las personas. Participa una tercera persona con preparación básica en técnicas de comunicación

Justicia restaurativa: Proceso mediante el cual se busca que todos los involucrados en situaciones engorrosas se involucren en resolver el conflicto de manera pacífica, asumiendo responsabilidades, con la intención de compensar el daño y devolviendo a la comunidad gente de bien.

Proceso restaurativo: Proceso en el que la víctima y el ofensor y, cuando sea adecuado, cualquier otro individuo o miembro de la comunidad afectado participen en conjunto de manera activa para resolución de los asuntos en proceso de diálogo.

Persona que comete daño: Persona señalada como posible autor o partícipe de un hecho que la Ley señala como delito.

Personas afectadas: Es la persona que individual o colectivamente hayan sufrido daño o menoscabo de sus derechos fundamentales por consecuencia de acciones que van en contra de la ley.

Conflicto: Es el proceso en el que una de las partes percibe que la otra afecta de forma negativa sus intereses.

Acuerdo: Decisión sobre algo tomada en común por varias personas.

Partes en un conflicto: Es la interacción de los elementos que conforman la estructura de un conflicto: actores, procesos, problemas.

¿Qué es la justicia restaurativa?

La justicia restaurativa es conocida como justicia reparadora, pacífica o comunitaria. Es una filosofía o un nuevo paradigma que nos ayuda a atender las situaciones cotidianas, entre ellas las controversias o problemas, en el cual las personas afectadas y sus necesidades son el eje de los procesos y el objetivo es la **reparación del daño causado**.

Para lograr esto, la justicia restaurativa involucra no solo a las partes o personas involucradas en la situación por abordar (partes primarias de una situación o conflicto), sino que integra y participa una serie de actores comunitarios (partes secundarias de una situación o conflicto), que se ven impactados también por la situación, o que pueden apoyar a las personas afectadas o involucradas y ayudar en la construcción de soluciones, buscando siempre la reparación del daño.



Las acciones concretas que se asocian con la visión de la justicia restaurativa se llaman prácticas restaurativas. Estas prácticas se pueden aplicar en una amplia variedad de espacios sociales, tales como en una familia, en un barrio, en una empresa o en un centro educativo, siempre y cuando se apliquen sus principios base y se sigan sus métodos de trabajo.

La Organización de Naciones Unidas define el Proceso Restaurativo como

"...cualquier proceso en el que la víctima y el ofensor y, cuando sea adecuado, cualquier otro individuo o miembro de la comunidad afectado por un delito participan en conjunto de manera activa para la resolución de los asuntos derivados del delito."

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2006

Veamos un ejemplo

Imagine que en su comunidad existía un bosque, pero por la contaminación, la tala de árboles ilegal y el descuido, el bosque desapareció.



Al implementar un enfoque restaurativo en la solución del problema, el objetivo va a ser no solo que se elimine la costumbre de botar basura o talar árboles, si no que actuemos más allá.



Con la justicia restaurativa la comunidad va a trabajar en conjunto para que ese bosque vuelva a ser como antes o mejor. Las personas de la comunidad se sentirán involucradas en su restauración realizando acciones como limpieza del terreno, siembra de nuevos árboles, cuidado y abono de las semillas sembradas, entre otras. Las vecinas y los vecinos coordinarán con la municipalidad para la instalación de basureros clasificadores de los residuos para fomentar el reciclaje y trabajarán en la educación ambiental de las personas.



Diferencia entre justicia penal tradicional y la justicia restaurativa

Para entender un poco mejor cómo funciona la justicia restaurativa, veamos el siguiente cuadro que compara algunos elementos de la justicia tradicional y los cambios que incorpora la visión de la justicia restaurativa.



Justicia tradicional	Justicia restaurativa
Es un modelo de justicia que se basa en normas y procesos judiciales.	No es un modelo de justicia, sino más bien una forma distinta de ver y entender la justicia. La justicia restaurativa busca aplicar un proceso restaurativo, tratando de reparar o restaurar el daño causado.
Es una justicia castigadora.	No busca el castigo, sino busca reparar el daño causado y restaurar a la víctima y a la comunidad.
El papel principal del proceso lo tienen los jueces, las juezas, las personas fiscales y defensoras. La persona víctima no tiene un papel protagónico en el proceso.	Las personas protagonistas son las personas parte de la situación, a quienes se busca empoderar y que sus necesidades sean atendidas realmente.
Se habla de culpa y castigo.	Se habla de asumir responsabilidades.
El castigo lo impone un juez o una jueza.	No necesariamente hay un castigo impuesto. Se soluciona la situación entre las partes mediante acciones de reparación, y no en todos los casos hay una pena judicial.
No importa si la persona reconoce su error o si asume o no su responsabilidad.	La persona ofensor reconoce su error, asume su responsabilidad y busca cómo reparar el daño causado.



En Costa Rica existe una **Ley de Justicia Restaurativa** que tiene como objeto instaurar la justicia restaurativa como un mecanismo de resolución alterna de conflictos, con la participación activa de las partes o personas involucradas en el conflicto, con el fin de restaurar los daños a la víctima, procurar la reintegración a la comunidad de la persona ofensora, con soluciones integrales y promover la paz social.

Justicia restaurativa más allá de la justicia

La justicia restaurativa, aunque su nombre se asocia con justicia y nació en la justicia penal, con el pasar del tiempo y el desarrollo de sus diferentes métodos de trabajo y difusión de la visión restaurativa, se ha llevado esta filosofía de resolución de conflictos a otros ámbitos como las comunidades, las familias, dentro de las organizaciones para procesos de planificación o evaluación, en cárceles, en escuelas y colegios. Por ello también hablamos de prácticas restaurativas, que pueden darse lejos de los tribunales y más bien, integrarse en la vida cotidiana de las personas.

En el acta está claro cómo se debían repartir las semillas entre las personas asociadas.



Podemos conversar el caso en la próxima asamblea para ver lo que dicen cada una de las partes para buscar un acuerdo.

Lo importante es reparar el problema y que las familias asociadas tengan iguales oportunidades para sembrar sus parcelas.

Valores de la justicia restaurativa

La justicia restaurativa tiene su base en un conjunto de valores que orientan su aplicación y que es importante tener siempre presentes cuando participamos de alguna práctica restaurativa.

Algunos de estos valores son:




Las personas involucradas en el proceso de mediación pueden definir otros valores que consideren necesarios para llevar a cabo el proceso de la mejor forma.

Mediación comunitaria con enfoque restaurativo

En una mediación solo participan las partes o personas involucradas en el conflicto, es la persona mediadora quien establece las reglas del proceso y se busca una solución al conflicto donde ambas partes ganen.

Cuando se aplica el enfoque restaurativo, se identifica si hay otras personas u organizaciones comunitarias que puedan participar, pues estas también podrían verse afectadas o involucradas de manera directa o indirecta en la situación y aportarían ideas para la construcción de una solución. El objetivo final es definir responsabilidades y restaurar el daño causado, así como involucrar a la comunidad como parte de la transformación de la cultura de paz. En una mediación comunitaria con enfoque restaurativo **las partes** pueden ser las siguientes:

Persona víctima o persona ofendida: es la persona que se ha visto más afectada o perjudicada dentro de la situación. Pueden ser una persona o pueden ser varias. El proceso restaurativo atiende con prioridad sus necesidades.



Quiero que se le ponga remedio al asunto.

Tenemos voluntad de hacerlo...

Persona ofensora: es la persona quien causó el daño. Pueden ser una o varias personas. Es a quien corresponde mayoritariamente asumir la reparación del daño causado. En una práctica restaurativa se visibilizan las necesidades de esta persona y se le apoya. La responsabilidad activa, que asume la persona ofensora, hace que se sensibilice y reconozca los alcances o consecuencias que tuvo su actuar, al mismo tiempo que al reparar a otras personas se repara a sí misma.

Preguntas que nos ayudarán a orientar mejor los procesos restaurativos



? a la persona ofensora

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Qué lo impulsó a actuar de esa forma?
- ¿Qué ha pasado desde entonces?
- ¿A quién afectó su conducta?
- ¿Cómo va a reparar el daño?

? a la persona ofendida

- ¿Qué sintió cuando se dio cuenta de lo sucedido?
- ¿Qué impacto ha tenido el incidente en su vida y en la de otras personas?
- ¿Qué ha sido lo más difícil para usted?
- ¿Qué necesita para sentirse nuevamente bien y que se repare el daño?

Con estas preguntas nos podemos dar una idea más clara de la situación que generó el conflicto, cómo se sintieron las personas, por qué actuaron de esa manera, qué necesitan para estar mejor. Con esa información, se puede ordenar mejor la mediación, identificar lo sucedido y que las personas asuman responsabilidades y comprendan mejor el impacto de sus acciones.



- Lo primero es conocer los **daños** y las **necesidades** de las partes o de las personas involucradas (víctima, ofensor y comunidad)
- El segundo paso es conocer las **consecuencias** de la situación con la finalidad de buscar una solución en beneficio de la persona ofendida, de la ofensora como también el de la comunidad.
- Por último, dar a conocer a todas las personas involucradas, los **programas** y **opciones existentes** a nivel comunitario y que sirvan de **solución del conflicto, restauración del daño causado** y **aprendizaje** para toda la comunidad.

Aquella tarde, el ambiente tranquilo del colegio de La Colina había cambiado. Un grupo de estudiantes pintó las paredes del edificio con insultos contra algunos profesores y profesoras.



Además, al pie de los muros pintados habían dispersado el contenido de los basureros del comedor, la soda y los sanitarios.

Alejandro de undécimo, Roberto y Joaquín de décimo año, fueron identificados como los autores del hecho.



Sus padres fueron debidamente informados, pero lejos de resolverse, el conflicto se volvió más grande.



La directora solicitó ayuda a Rolando, el facilitador judicial de la comunidad para hacer una mediación comunitaria con enfoque restaurativo.



El paso siguiente fue convocar a profesores y padres de familia a una reunión. Rolando preguntó a los muchachos:



¿Qué ocurrió?

¿Qué los impulsó a actuar de esa forma?

¿Qué ha pasado desde entonces?

¿A quién afectó su conducta?

¿Cómo van a reparar el daño?

Luego preguntó al personal docente...



¿Qué sintieron cuando se dio cuenta de lo sucedido?

¿Qué impacto ha tenido el incidente en sus vidas
y en la de otras personas?

¿Qué ha sido lo más difícil para usted?

¿Qué necesita para sentirse nuevamente bien
y que se repare el daño?

Prácticas para llevar a cabo la mediación con enfoque restaurativo

Existe una variedad de prácticas restaurativas que se pueden aplicar en distintos ámbitos y ante diferentes circunstancias o situaciones. Algunas son más informales y no requieren de mayor planificación, aunque sí del respeto de los principios restaurativos; otras son intermedias, pues requieren de un mayor grado de planificación, mientras que otras son más formales y pueden precisar de una persona capacitada, organización y de seguir un método de trabajo estructurado.

La decisión de cuál aplica en cada caso depende del tipo de conflicto y de las posibilidades que tengamos. Algunas de estas prácticas son:

Conversaciones restaurativas:

Expresar lo que sentimos y llenar de significado, genera mayor empatía, reflexión y receptividad para resolver o tramitar un conflicto o una ofensa con otras personas; o para mejorar y fortalecer el tejido social y las relaciones.



Reuniones espontáneas: Son reuniones que se realizan luego de que se presenta algún incidente negativo. Se desarrollan con la intención de que este problema, situación o conflicto no crezca o escale.



Círculos de paz: Implican la organización de las personas participantes en círculo, utilización de una pieza para hablar que promueva la comunicación y el orden, y como práctica restaurativa formal, conlleva el acuerdo sobre los valores y normas que se aplicarán en cada proceso, así como el consenso en la toma de acuerdos.



Reuniones restaurativas: Favorece la participación de varias partes (familia, comunidad, ofensor y/o víctima; también de otros agentes de un sistema como de autoridades judiciales o administrativas). Se forman normalmente en círculo, aunque es flexible su organización. También son llamados **encuentros restaurativos**.



Mediación comunitaria con enfoque restaurativo:

Promueve el diálogo entre las partes para que resuelvan su conflicto, y además busca restaurar el daño causado. Puede involucrar a varias partes que colaboren en la restauración de la situación.



Fuente: Carrasquilla Llano, Espectro de las prácticas restaurativas. https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/espectro_de_las_practicas_restaurativas_0.pdf

¿Qué tipo de conflictos o situaciones se pueden mediar con enfoque restaurativo?

Recordemos que los conflictos que las personas facilitadoras judiciales pueden mediar son mayormente las contravenciones, es decir, acciones que produzcan daños menores y no haya ninguna forma de violencia, como por ejemplo:

- Ruidos o música muy alta.
- Problemas vinculados con la tenencia irresponsable de animales que no constituyan delito por la Ley de Bienestar Animal¹.



1. Son contravenciones las lesiones injustificadas a un animal doméstico y el abandono de animales domésticos a sus propios medios.

- Conflictos entre vecinos y vecinas por límites y predios entre las propiedades.
- Palabras o gestos obscenos entre vecinos y vecinas.
- Conflictos vinculados con el medio ambiente y la contaminación que no constituyan delitos².
- Riñas entre vecinos y vecinas que provoquen lesiones levísimas³.
- Entrada a predio.



- Chismes.
- Conflictos con padres por asuntos iniciados entre los hijos o hijas.
- Conflictos de convivencia.

2. Son contravenciones violentar los reglamentos de quemas, abrir o cerrar llaves de cañería son permiso, conductas que de forma leve pongan en riesgo la salubridad pública.

3. Lesiones levísimas son solo cuando se provoca un máximo de 5 días de incapacidad. Más de eso serían lesiones leves o graves o constituye un delito que debe denunciarse ante la Fiscalía.

Ahora bien, vamos a ver unos ejemplos de mediaciones comunitarias con enfoque restaurativo.

Ejemplo 1:

Marcela es una persona amante de los animales, tiene cinco perros y ocho gatos.



Ella considera que los animales son parte de la familia y deben andar libres por la calle, no encerrados en la casa.



Tantos sus perros como sus gatos suelen meterse a las casas de vecinas y vecinos a hacer sus necesidades y comer...



...lo que ha generado la molestia de varias personas del barrio...

No tengo animales y no tengo por qué aguantarme los de otras personas.



Esos gatos molestan a mis gatitas

¡Y esos perros corretean a mis gallinas!

Hace unos días uno de los perros de Marcela se comió a varios pollos que tenía don Elías para vender...



Situación que generó un gran conflicto en la comunidad y que se ha venido acrecentando.



Don Elías le narra el caso a Karina, la facilitadora judicial de la comunidad...



Podemos resolverlo con una mediación.





Para realizar esta mediación comunitaria con enfoque restaurativo se debe realizar los siguientes **pasos**:

Paso 1. **Etapa previa:**

Se solicita la mediación, donde se da una descripción detallada del conflicto, se plantea el problema, se determinan las personas involucradas y la forma de ubicarlas. Además, la persona facilitadora debe valorar la admisibilidad del caso, es decir se identifica el conflicto y se analiza si es un conflicto que puede mediararse o no.

También la persona facilitadora debe consultar si están de acuerdo con involucrar a otras partes como integrantes de la comunidad, instituciones públicas, entre otros.



Actores	Rol
Marcela	Persona ofensora
Elías	Persona ofendida
Comunidad	Vecinos y vecinas, asociación de desarrollo
Estado	Senasa o Municipalidad

La participación de instituciones del Estado debe valorarse de acuerdo con el **mayor beneficio para la mediación**. Por ejemplo en este caso, se puede definir la participación de Senasa o la Municipalidad solo para que brinden información o realicen una charla sobre la tenencia responsable de animales y no necesariamente para la denuncia de la situación.

Paso 2. Proceso de la mediación:

En el discurso inicial de la persona facilitadora, es importante dejar claras las reglas de la mediación, pero también abrir el espacio para que las partes indiquen algunos aspectos que necesitan para sentirse seguras y que les gustaría se tomen en cuenta durante el proceso.

La persona facilitadora judicial debe dirigir la sesión haciendo las siguientes **preguntas**:



Preguntas a la persona ofensora	Respuestas
¿Qué ocurrió?	Un perro se comió unos pollos que don Elías tenía para vender. Además las mascotas de Marcela entran constantemente a las propiedades del vecindario a hacer sus necesidades y a ensuciar.
¿Qué lo impulsó a actuar de esa manera?	Marcela ama mucho sus animales, los considera parte de su familia y prefiere que sus mascotas sean libres. Además sabe que no son agresivas y no cree que puedan hacerle daño a nadie.



Preguntas a la persona ofensora	Respuestas
<p>¿Qué ha pasado desde entonces?</p>	<p>La relación de Marcela y don Elías está muy dañada, discuten constantemente por cualquier cosa. Don Elías le reclama el dinero por los daños ocasionados por sus perros y Marcela no quiere tener en un espacio más cerrado a sus mascotas.</p>
<p>¿A quién afectó la conducta?</p>	<p>A don Elías porque se quedó sin los pollos que tenía para vender y necesitaba el dinero.</p> <p>A Marcela porque se la pasa constantemente en conflicto con su vecino.</p> <p>A los demás vecinos porque también les afecta que las mascotas de Marcela entren a sus propiedades y hagan daño. Además, las relaciones y la buena convivencia en la comunidad se ha visto afectada.</p>
<p>¿Cómo va a reparar el daño?</p>	<p>Que Marcela realice acciones para cuidar mejor sus animales y no permitir que salgan de su propiedad, pasando a las casas de otras personas. En caso de que esto suceda, Marcela deberá responder por los daños. Adicionalmente, limitar el número de animales que puede tener.</p> <p>También es importante indagar las necesidades de Marcela para lograr contar con un espacio adecuado o para cumplir con sus responsabilidades como dueña, es decir, qué necesita Marcela también.</p>



Preguntas a la persona ofendida	Respuestas
¿Qué sintió cuando se dio cuenta de lo sucedido?	Un perro se comió unos pollos que don Elías tenía para vender. Además las mascotas de Marcela entran constantemente a las propiedades del vecindario a hacer sus necesidades y a ensuciar.
¿Qué impacto ha tenido el incidente en usted y otras personas?	Marcela ama mucho sus animales, los considera parte de su familia y prefiere que sus mascotas sean libres. Además sabe que no son agresivas y no cree que puedan hacerle daño a nadie.
¿Qué ha sido lo más difícil para usted?	La relación de Marcela y don Elías está muy dañada, discuten constantemente por cualquier cosa. Don Elías le reclama el dinero por los daños ocasionados por sus perros y Marcela no quiere tener en un espacio más cerrado a sus mascotas.
¿Qué necesita para sentirse bien nuevamente y que le reparen el daño?	Que le compren nuevos pollos para poder venderlos y que Marcela sea más responsable con el cuidado de sus animales para que la situación no se repita.

La persona facilitadora debe **escuchar** las respuestas de las artes y **facilitar el diálogo**, darle el espacio a todas las personas involucradas para que se expresen y respondan a las preguntas.

Además, debe buscar el **consenso** para llegar a un acuerdo que permita la solución y restauración del daño causado.

Paso 3. **Etapa de búsqueda del acuerdo:**

En esta etapa se identifican las necesidades de las partes y se busca llegar a un acuerdo.

En este punto es importante tener claro cuáles son los acuerdos generados en el diálogo restaurativo realizado en esta comunidad, quiénes fueron las personas encargadas o que quedaron como responsables de los acuerdos y en qué plazo. Además, debe definirse los mecanismos de seguimiento.



Recuerde que el acuerdo debe contener la siguiente información.

- Hora y fecha del acuerdo.
- Datos de todas las partes o personas involucradas en la mediación.
- Datos de la persona facilitadora.
- Establecimiento claro de los puntos del acuerdo y reparación. No debe usarse lenguaje confrontativo o acusatorio.
- Se debe evitar el uso de palabras ambiguas.
- Determinación de seguimiento. Se debe presentar pruebas del cumplimiento de los acuerdos y de la satisfacción de la parte ofendida.
- Firma de todas las partes y persona facilitadora.

Recordemos que no solo las partes del conflicto intervienen, **se debe escuchar a los terceros** que de una u otra forma también fueron afectados con la situación.



Paso 4. **Etapa de seguimiento:**

En esta etapa se verifican los avances y se puede convocar a nuevas reuniones o sesiones con las personas involucradas.

Ejemplo 2:

Fabio es un joven de 30 años con una fuerte adicción al alcohol, lo que preocupa a su familia.



Un día bajo los efectos del alcohol, le grita obscenidades a las personas que pasaban frente a su casa...



...entre ellas a doña Milagro, quien es una vecina de la zona que iba para su trabajo y se sintió bastante ofendida.



Milagro, cansada de esta situación y consciente de la condición de Fabio, acude a doña Katia la facilitadora judicial de la comunidad,



Ay, Katia... yo no tengo porqué estar guantando esa situación.
¿Qué puedo hacer?

Tal vez podamos hacer una mediación con enfoque restaurativo.



Y eso...
¿Cómo se hace?

Paso 1. **Etapa previa:**

Recuerde que en esta etapa se debe valorar si la situación presentada puede mediar o no y si es viable el enfoque restaurativo.

Contame un poquito más para ver...



Actores	Rol
Fabio	Persona ofensora
Milagro	Persona ofendida
Comunidad	Familiares, mejor amigo de Fabio, su novia. El esposo de Milagro
Estado	Instituciones como IAFA, Fuerza Pública y representantes de la Organización Alcohólicos Anónimos

Paso 2. Proceso de la mediación:

Para llevar a cabo la mediación con enfoque restaurativo, recuerde realizar las siguientes preguntas a las partes:



Preguntas a persona ofensora	Respuestas
¿Qué ocurrió?	Fabio le gritó palabras obscenas a sus vecinos y ofendió a la vecina Milagro.
¿Qué lo impulsó a actuar de esa manera?	Fabio tiene problemas de alcoholismo desde hace varios años.
¿Qué ha pasado desde entonces?	Fabio tiene mucha pena con sus vecinos y sabe que ha actuado mal. Sus vecinos y vecinas no quieren que él esté en la comunidad y eso ha ocasionado más problemas de convivencia.

Preguntas a persona ofensora	Respuestas
¿A quién afectó su conducta?	A Milagro, a los demás vecinos y vecinas, a la familia de Fabio
¿Cómo va a reparar el daño?	Que Fabio ofrezca sentidas y sinceras disculpas a Milagro. Que Fabio se someta a un tratamiento para dejar el consumo de alcohol.



Preguntas a persona ofendida	Respuestas
¿Qué sintió cuando se dio cuenta de lo sucedido?	Milagro se molestó mucho por la situación y se sintió bastante ofendida.
¿Qué impacto ha tenido el incidente en usted y otras personas?	Milagro tiene sensación de inseguridad en su propio barrio. Ya no quiere salir sola de la casa.
¿Qué ha sido lo más difícil para usted?	Sentirse insegura y ver la situación de Fabio y su familia que ha empeorado.
¿Qué necesita para sentirse bien nuevamente y que le reparen el daño?	Que Fabio se disculpe y que la situación no se repita.

Recuerde escuchar atentamente a las partes, dirigir el diálogo entre ellas y redactar el acuerdo con todos los elementos necesarios para mayor claridad.



Paso 3. **Etapa de búsqueda de acuerdos:**

Búsqueda del acuerdo, identificación de las necesidades de las partes, redacción de los acuerdos, definición de las personas responsables del cumplimiento y definición de mecanismos de seguimiento.



Paso 4. **Etapa de seguimiento:**

Fabio acompaña a la Fuerza Pública y al IAFA en la charla que se está dando en un centro educativo.



Doña Kattia visita a Fabio y a su familia para conocer cómo le está yendo con el tratamiento en IAFA y en las sesiones de AA y para verificar que Fabio realizó el trabajo al que se comprometió



¡Recuerde que la persona facilitadora judicial debe dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos tomados!

Beneficios de la justicia restaurativa

La justicia restaurativa tiene múltiples beneficios, entre los que están: es más económica para las partes, más rápida y efectiva, repara el daño causado, restituye tanto a la persona víctima como a la infractora, empodera a la comunidad y a las partes involucradas.



Para la persona víctima, la justicia restaurativa representa una oportunidad de obtener reparación, atención a sus necesidades, sentirse segura y buscar un cierre de sus heridas y el daño causado. La víctima tiene la oportunidad de participar en el diálogo, de ser escuchada para que pueda desahogar su sufrimiento.

Las personas ofensoras también ven un beneficio en este proceso, pues les permite indagar en las causas y efectos de su comportamiento y asumir la responsabilidad de sus acciones, además de ser reconocidas en su comunidad como una persona que es capaz de reconocer errores y repararlos. Además, tiene la oportunidad de aclarar los acontecimientos, pues en muchas ocasiones hay una historia detrás de los hechos que quizás no justifiquen el actuar, pero si permiten comprender lo que hay detrás de lo sucedido.



A la **comunidad**, por su parte, la habilita para comprender las causas de los conflictos y las diferentes situaciones que se puedan presentar, además es una forma para promover la paz y la sana convivencia entre vecinos y vecinas. De esta manera se logra el bienestar común, se previenen futuras situaciones conflictivas derivadas de asuntos sin resolver y se participa activamente de las soluciones. También permite a la comunidad identificar debilidades para que la parte administrativa (gobiernos locales) redireccionen su actuar e incidir así en la toma de decisiones y en los cambios que la comunidad necesita.

La filosofía de la justicia restaurativa nos muestra una serie de **herramientas para facilitar el diálogo y promover la solución de cualquier conflicto o situación**. Desde un enfoque que busca la reparación del daño causado más allá del castigo o sanción, la justicia restaurativa toma gran importancia para aplicar mecanismos de resolución alterna de conflictos.

Debido a la labor de promoción de paz, facilitación del diálogo y mediación comunitaria, la perspectiva de la justicia restaurativa se convierte en un mecanismo innovador para el fortalecimiento de las capacidades de las personas facilitadoras judiciales y la resolución alterna de conflictos en sus comunidades.



