



**MEMORIA
CONGRESO INTERNACIONAL
JUSTICIA RESTAURATIVA: DESAFÍOS ANTE LA NUEVA REALIDAD DE LA
COVID-19, 2020**

San José, Costa Rica, 10-13 de noviembre del 2021

Congreso Internacional Justicia Restaurativa: Desafíos ante la nueva realidad de la COVID-19



10 de noviembre de 2020
Evento Gratuito



9:00 a.m. a 11:30 a.m.
Hora Costa Rica



Vía Microsoft Teams
Evento en vivo

Código QR



Ingrese aquí



https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_YzEzNjYkMTUwYzY0ODNWFkLWJhYmYmZQ0NWMmNmY2Mz15%40thread_v2/0?context=%7b%22id%22%3a%2239444c37-187e-4904-a13d-cdeeb03600c7%22%2c%22old%22%3a%226760a928-a44d-411a-9ba3-6e0a75ab38b7%22%2c%22isBroadcastMeeting%22%3atrue%7d

Mesa de inauguración



Señor Fernando Cruz Castro
Magistrado Presidente de la Corte Suprema de Justicia
de Costa Rica



Señor Gerardo Rubén Alfaro Vargas
Magistrado de la Sala de Casación Penal
Rector de Justicia Restaurativa.
Poder Judicial de Costa Rica

Conferencia

**El Poder de los Diálogos Restaurativos en contexto de polarización y
pandemia mundial.**



Señora Luciana Cataldi
Consultara experta de Argentina

Conferencia

**Reforzando los valores y principios restaurativos en tiempos de la
COVID-19.**



Señor Paulo Moratelli
Consultor experto de Brasil



Congreso Internacional Justicia Restaurativa: Desafíos ante la nueva realidad de la COVID-19

Sr. Fernando Cruz Castro

Presidente del Poder Judicial de Costa Rica

10 de noviembre 2020

Quiero brindar un cordial saludo a todas las personas que nos acompañan en esta ocasión tan importante.

Es para mí un honor dirigirme a ustedes con estas palabras de bienvenida en nombre de la Presidencia de la Corte del Poder Judicial de Costa Rica.

La Justicia Restaurativa busca un modelo integrador de respuesta al fenómeno social del delito que ofrece una imagen de justicia más humana. Es considerada una vía para la paz en tanto que es un modelo para abordar el conflicto y la infracción que permite evidenciar los discursos y prácticas que sustentan la violencia, reparar el tejido social y hacer frente a algunas manifestaciones de la marginación y la exclusión.

La Justicia Restaurativa resulta ser un magnífico mecanismo para la reinserción social, disminuye la reincidencia delictiva y, por ende, aumenta la seguridad ciudadana.

Sin duda alguna, este modelo de Justicia Restaurativa, al igual que todo el sistema judicial, se ha visto afectado por la pandemia causada por el COVID-19.

La pandemia ha actuado como un importante catalizador para poner en marcha procesos de modernización de los servicios de justicia.

Los Poderes Judiciales se encontraron con el enorme desafío de acelerar las transformaciones de modernización de los servicios de justicia para garantizar los derechos fundamentales de las personas en un contexto de confinamiento, sin atención personal en sus oficinas y sin pruebas piloto.

Esto implicó una doble tarea: por un lado, acercar la justicia a la ciudadanía -sobre todo a los grupos vulnerables- para que puedan hacer sus reclamos y recibir la debida orientación, y por el otro, continuar con los procedimientos judiciales y métodos alternativos de resolución de conflictos para ofrecer respuestas de calidad.

La parálisis de la Administración de justicia impide el acceso de la ciudadanía a esta, agravando por momentos su futuro y el de la sociedad en su conjunto. Es por ello que resulta imperioso que los resortes del Estado aúnen esfuerzos, no solo para dotarla de los medios personales y electrónicos necesarios y que recupere su normal funcionamiento, sino también con objeto de prepararla para la nueva "normalidad".

Para lograr una justicia pronta y cumplida en esta nueva "normalidad", se requiere de un esfuerzo institucional sin precedentes. Para ello es muy importante contar con personas funcionarias comprometidas, cuya dedicación y mística procuren que los servicios brindados se caractericen por su excelencia y calidad.

El objetivo máximo que debemos alcanzar en estos momentos es el de velar porque la justicia llegue a todas y a cada una de las personas usuarias, a pesar de las circunstancias sanitarias que nos aquejan hoy en día.

Contar con una Justicia Restaurativa preparada para esta nueva "normalidad" tendrá como consecuencia obtener una justicia más humana, realista, integral y con un abordaje interdisciplinario, favoreciendo la autonomía de las víctimas, a las personas ofensoras y a la comunidad, para generar un mayor índice de satisfacción en la forma de abordar el delito.

No perdamos nuestro norte, a pesar de las adversidades, continuemos con la excelencia y la calidad en la atención a la persona usuaria, cuya aspiración



de justicia pronta y cumplida es la base en torno a la cual deben gravitar nuestros esfuerzos.

Esta Justicia Restaurativa con normalidad o sin normalidad o la nueva normalidad será siempre una aspiración con muchas tareas pendientes, porque siempre meditando, reflexionando sobre Justicia Restaurativa, yo me planteo que esa Justicia Restaurativa requiere un contexto de estado social. Es un referente que siempre menciono, que una Justicia Restaurativa en una sociedad manifiestamente de inequidad y desigualdad se hace una aspiración casi imposible de alcanzar.

Así como un requisito de Justicia Restaurativa, se requiere una sociedad en el que haya esa aspiración por igualar y por lograr que los grupos, que están marginados y que son muchos sectores con mucha marginación, realmente se incorporen en la visión de una sociedad más humana.

Comprendo muy bien la aspiración de lograr que el derecho penal del dolor, como decía Nils Christie, se convierta en un derecho penal más humano con mejor rostro, por lo menos para incorporar algunos sectores que son perseguidos en el derecho penal lograr que su reincorporación sea integral.

La Justicia Restaurativa pretende eso, es otra vía para atenuar este derecho penal que tradicionalmente siempre se mueve en una represión y, que muchas veces, es influido por un punitivismo populista que se impone en diversas ocasiones en las visiones o que hay contradicciones entre Justicia Restaurativa y el punitivismo represivo.

Me parece que la Justicia Restaurativa es un espacio también para que los operadores del derecho se percaten de algo que lo he repetido muchas veces y lo he escrito porque hay personas autoras que lo han referido: "La mejor política penal es una buena política social". Y parte de la política social es una Justicia Restaurativa, lo que pasa es que ese punitivismo y la retribución que se alojan en nuestro corazón hacen muy difícil esta aspiración. Pero casualmente

construyendo estas aspiraciones es como logramos mejorar la sociedad para lograr realmente que la Justicia Restaurativa sea un espacio, una ventana para que el derecho penal sea otra vía para humanizar el derecho penal.

Y nada más una reflexión final. Creo que lo he dicho también en varias ocasiones y cuando lo menciono, los que son responsables de la política general del país arquean sus cejas. ¿Cómo hacemos para que la víctima en el sistema penal de todos nuestros países sea realmente enfocada y sea reivindicada? Probablemente, si le damos un enfoque a la víctima más allá de las fórmulas restauradoras, podremos tener una aproximación mejor al conflicto penal.

Y, por supuesto, que me recuerdo bien que la Justicia Restaurativa estaría en una fórmula de consenso, obviamente y no en la visión del conflicto que es otra visión de la criminología para abordar el tema penal. Estos espacios de reflexión también permiten tomar conciencia de nuestras limitaciones y crear también una conciencia que nos pone frente a nuestra realidad, nuestras limitaciones y siempre esa dirección que va de la represión a la resocialización que ha sido un sueño muy grande desde las primeras penitenciarias. Muchas gracias



Sr. Gerardo Rubén Alfaro Vargas

Magistrado de la Sala de Casación Penal

Rector de Justicia Restaurativa

Bienvenidos y bienvenidas a este Primer Congreso Internacional de Justicia Restaurativa, organizado por el Poder Judicial de Costa Rica, el cual correspondió realizarlo en tiempo distinto al que ordinariamente estábamos acostumbrados, en tiempos de la COVID-19.

Esta pandemia nos tomó desprevenidos, llegó, parece, para quedarse, y nos llevó de forma resiliente a tomar decisiones y realizar acciones innovadoras, variar las formas de trabajo, tener una apertura y flexibilidad para la atención de personas usuarias, y de todo ello no está ajeno el proceso de Justicia Restaurativa. Por eso surge la iniciativa de reunirnos en estos tres días para compartir experiencias, resultados y retos ante esta nueva realidad.

Dedicaré este espacio, en primer lugar, a darles una muy calurosa bienvenida, de seguido presentaré una pequeña contextualización de la Justicia Restaurativa en el Poder Judicial de Costa Rica y, finalmente, procuraré motivarlos para estar presentes, de manera virtual, compartiendo las experiencias que, en Costa Rica y en países hermanos, se han generado en la aplicación de la Justicia Restaurativa en tiempos de pandemia.

Les reitero el saludo, el agradecimiento desde la Rectoría y la Dirección de Justicia Restaurativa del Poder Judicial de Costa Rica, por acompañarnos, tanto a las personas del auditorio como a las personas expertas que nos ilustrarán durante este Congreso Internacional.

En cuanto a la contextualización

Costa Rica es un país con aproximadamente 5 millones de habitantes, con un sistema presidencialista, con división de tres Poderes de la República, el Ejecutivo, el Legislativo y el Judicial.

Ahora bien, el Poder Judicial se encuentra integrado por la Judicatura, los órganos auxiliares de justicia: Ministerio Público, Defensa Pública, el Organismo de Investigación Judicial que es la Policía judicial con todos sus laboratorios forenses, adicionalmente todo el ámbito administrativo del cual forma parte el Departamento de Trabajo Social y Psicología, y la Escuela Judicial. Todos ellos son socios indispensables para la consolidación de los procesos restaurativos, a quienes externo públicamente el reconocimiento por el trabajo conjunto en materia de Justicia Restaurativa.

Desde su aprobación como proyecto piloto en el año 2011, la Justicia Restaurativa se estableció en el Poder Judicial de Costa Rica como una metodología o técnica para aplicar los institutos de resolución alterna de conflictos, con la finalidad de promover un cambio de paradigma en la Administración de justicia, resolviendo las controversias de forma integral, con la participación activa de la víctima, la persona ofensora y la comunidad, mediante la intervención de un equipo interdisciplinario y especializado. Para ello, se tomaron como base lineamientos internacionales, uno de ellos la Declaración del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, N.º 12/2002, donde se estableció la definición de “programa restaurativo” como todo aquel que utilizara procesos restaurativos para llegar a los acuerdos restaurativos.

A partir del año 2012, se ejecutó como proyecto piloto el procedimiento restaurativo que alcanzó resultados satisfactorios, los que permitieron su ampliación y consolidación como un programa de interés institucional, para finalmente alcanzar rango de ley de la República e iniciar su implementación en el año 2019, con una ampliación paulatina hasta instaurarse a nivel nacional. Esta ley tiene como base los principios y valores, así como el procedimiento restaurativo que se desarrolla en el Poder Judicial desde el año 2012.



La Ley de Justicia Restaurativa, N.º 9582, establece, en su primer numeral, que el objeto de la ley es “definir un marco conceptual y procedimental para instaurar la justicia restaurativa en el ordenamiento jurídico costarricense, como un instrumento que contribuya a resolver los conflictos jurídicos generados por los hechos delictivos [...]”.

Por ello, en sus capítulos II, III y IV, establece los procedimientos por ámbito de aplicación: penal, penal juvenil, contravencional y tratamiento de drogas bajo supervisión judicial, respetivamente. Estas denominaciones, en conjunto con el contenido de su articulado, no dejan duda de que la Justicia Restaurativa en el Poder Judicial de Costa Rica es un procedimiento que permite llegar a la aplicación de diferentes institutos, entre ellos los mecanismos de resolución alterna del conflicto como la suspensión del proceso a prueba, la conciliación y la reparación integral del daño, así como la imposición de una pena o sanción mediante el abreviado o bien la cesura.

A esto se debe unir que, en septiembre de 2019, el Poder Judicial aprobó el Reglamento interno de Justicia Restaurativa para el bienestar integral del personal judicial que atiende a las personas funcionarias que tienen un proceso administrativo, principalmente por incumplimiento de responsabilidades pecuniarias. Busca que, con el acompañamiento del equipo interdisciplinario de Justicia Restaurativa que incluye a una persona profesional en finanzas, una en derecho y una en psicología, las personas logren una mejor calidad de vida

Por tanto, la naturaleza de la Justicia Restaurativa en el Poder Judicial de Costa Rica es:

Un procedimiento legal, para resolver conflictos, mediante un abordaje interdisciplinario, especializado, con la participación activa de las partes, para restaurar los daños a la víctima, mediante el reconocimiento del daño por parte de la persona ofensora, procurando la inserción social, con soluciones integrales que promueven la paz social.

A la luz de la Ley de Justicia Restaurativa y los proyectos institucionales que se desarrollan, la misión y visión institucionales son las siguientes:

Misión: Ser un proceso generador de cambios en la forma de resolver los conflictos jurídicos, con soluciones integrales y realistas, para obtener mejores resultados y mayor eficiencia en el tratamiento del conflicto jurídico, en el marco de la humanización de la justicia.

Visión: Consolidar dentro de la intervención jurídica, el modelo de Justicia Restaurativa como un proceso complementario, de aplicación de medidas alternas de resolución de conflictos y sanciones o pena alternativas; en la búsqueda de una justicia más humanizada, que se preocupe por la restauración del daño de la víctima, el tejido social y por ende la reinserción de la persona ofensora.

Con este panorama, en marzo de 2020, con gran incertidumbre, pero con un trabajo arduo y conjunto, la Dirección de Justicia Restaurativa con las respectivas coordinaciones de la Ministerio Público, de la Defensa Pública, del Departamento de Trabajo Social y Psicología, del Centro de Resolución Alterna de Conflictos y con la anuencia del Consejo Superior del Poder Judicial, aprobaron en abril, los lineamientos de virtualidad y cumplimiento de los aspectos de bioseguridad, para continuar brindando los servicios de Justicia Restaurativa en el Poder Judicial y, por supuesto, con el apoyo del ámbito administrativo para su puesta en práctica.

Con las experiencias de los equipos interdisciplinarios, los protocolos de virtualidad en materia penal y penal juvenil que surgieron posteriormente, estos lineamientos han sido mejorados y su actualización se encuentra en proceso de aprobación por parte del Consejo Superior, todo ello de acuerdo con las diferentes alertas de emergencia nacional.

En este contexto, para ir finalizando, deseo comentarles que tenemos el gran honor el día de hoy de contar con personas conferencistas expertas en Justicia Restaurativa de Argentina y Brasil, quienes nos darán un panorama general sobre Justicia Restaurativa en tiempos de pandemia.



Para el día de mañana, se expondrán criterios sobre la implementación de la virtualidad en los procedimientos restaurativos en Costa Rica, tanto desde la intervención del Ministerio Público y de la Defensa Pública, así como la que realiza la persona juzgadora. Además, se contará con la experiencia del estado de México.

Para finalizar el día jueves, se presentarán los retos con la comunidad y la formación, donde se integrará la visión de nuestros amigos y socios de Colombia.

Así les reiteramos la invitación a participar durante estos tres días del congreso. Estoy seguro de que aprenderemos y actualizaremos conocimientos sobre las nuevas formas que adoptó la Justicia Restaurativa para adaptarse a los tiempos de la COVID-19.

Saludos de paz y bien a todos y todas.



Sra. Luciana Cataldi

Consultora Internacional, Argentina

La Señora Cataldi es Abogada especialista en derechos de los niños/as, adolescentes y derechos de las mujeres, egresada de la Universidad de Buenos Aires, Argentina, mediadora Internacional, educativa / Comunitaria. Entrenadora en comunicación no violenta.

Experta en violencia y género, estudios de género y políticas públicas y Derechos Humanos, perspectiva de género inclusión y transversalidad.

Creadora de círculo de mujeres de paz organización que se dedica a los círculos restaurativos entre mujeres para trabajar el tejido social, empoderamiento y formación de lideresas.

El poder de los Diálogos Restaurativos en contexto de polarización y pandemia mundial

Lo que traigo a este congreso es el poder de los diálogos y las narrativas restaurativas en el contexto de pandemia. También vamos a hablar de la comunicación no violenta y del Programa Neuro-Ser que es el programa que yo tengo desarrollado sobre prácticas restaurativas y enfoques restaurativos comunitarios en intervención comunitaria en distintos ámbitos y que, además, podemos utilizarlos en el ámbito de la familia, es decir, qué es lo que pensamos o cómo sentimos en este contexto de pandemia que nos ha tocado vivir. Y hay algo que tiene mucho que ver en cómo se producen este diálogo y el poder. Por eso, a mí me gusta cuando ponemos en título estas palabras: PODER DEL DIÁLOGO.

Nuestro diálogo tiene poder. ¿Pero qué tipo de poder? Porque hoy en día cuando hablamos de poder, hablamos de que queremos imponer, queremos poner la voz en algo que yo quiero decir y quiero imponer. Pero, en realidad, cuando hablamos de un proceso y una estructuración de diálogo narrativo y restaurativo, hablamos que nuestro diálogo tiene poder. Lo que quiero decir, desde donde quiero decir, con quién me conecto, para eso nos tenemos que conectar muy fuertemente y trabajar muy fuertemente la gestión emocional.

Trabajar en nuestras emociones, ese el primer punto. Las emociones afirman lo que nos permite afrontar situaciones muy difíciles, como son en este caso: la pandemia, los duelos, el riesgo, el peligro, las pérdidas, la persistencia, el logro, los objetivos, las frustraciones, todo lo que es la relación de pareja, la creación de una familia, los lazos comunitarios, es decir, el tejido social. La compasión también tiene que ver con el proceso emocional.

Los diálogos, la comunicación en el enfoque restaurativo son básicos, y básico es el trabajo en nuestras emociones. Primero que todo, debemos



trabajar nuestra paz interior, lo que nunca o poco se habla, no sobre todos nuestros aspectos de nuestro Poder Judicial, lo que es el contexto punitivo retributivo que recién y anteriormente hablaba de este sistema.

Ahí es donde las emociones quedan de lado y más teniendo en cuenta que las comunidades en nuestro sistema, como el foco en la no gestión emocional ya desde edades iniciales como es la escuela, donde fuimos trabajando nuestra parte racional y nuestro pensamiento emocional y lo tenemos que empezar a ejercitar desde otras maneras, es decir, desde una visión más adulta.

La paz interior va unida con esta gestión emocional y nos hace tener armonía para poder tenerla o brindarla en la comunicación con las demás personas. Cuando pensamos en las emociones, siempre digo que, desde un sistema punitivo retributivo, aprendimos cinco emociones básicas que son en las que nos movemos desde que nacemos hasta que nos vamos de este mundo. Es muy difícil hoy, con el avance de la neurociencia y con lo que sabemos de nuestro cerebro, darle cinco emociones a todo lo que nos sucede durante el día y, por supuesto, en este contexto que hoy nos atraviesa, que es el contexto de pandemia, al poder gestionar lo que nos sucede con cinco emociones que pueden ser alegría, tristeza, las básicas que conocemos. Imagínense cómo serán nuestros estados emocionales internos, pero también cómo es el estado emocional social, porque el tema de las emociones es lo interesante que después vamos a abordar.

No solamente hablamos de emociones individuales, sino también hay una gestión emocional social que es la que nos hace convivir con las otras personas o con la otra persona. Tenemos caras emocionales en donde también hay que desarrollar y trabajar todo lo que son los gestos emocionales. No nos quedamos solo con la mente en cinco emociones básicas y los cinco nombres que conocemos de las emociones, sino también debemos conocer los gestos emocionales. Eso es muy importante sobre todo en un proceso restaurativo. Y, sobre todo, cuando somos una persona

facilitadora de procesos restaurativos, porque la mejor persona facilitadora de procesos restaurativos es la que menos habla y la que más interviene con la comunicación silenciosa. Pero para producir eso, tiene que estar muy conectada con los gestos, con lo que sucede.

Muchas personas hablan de la actitud o del lenguaje no verbal, pero esto va más allá porque es saber cómo leer la cara y los gestos. El primer paso de la emoción se traduce en nuestro cuerpo. Si después traducimos el sentir en acción, es decir, empezar a trabajar en estos contextos donde hoy existen emociones, depresión, el enojo, la tristeza, procesos de duelo por todas las personas que han perdido familiares o amigos, o que han perdido compañeros de trabajo con respecto a esta pandemia, entonces aquí lo primero que hay que hacer es empezar a hacer un trabajo para identificar esos gestos emocionales y empezar a conectarnos.

En el poder de los diálogos restaurativos, trabajo mucho con los textos de Virginia Satir porque me parece que, en la comunicación, es una de las personas que van a la vanguardia y nos ha dejado muchísimo de lectura para poder trabajar. Entonces Virginia Satir compara el proceso de la comunicación con una gran sombrilla, con un gran paraguas que abarca e influye todo lo que acontece entre dos personas. Y considera que, una vez que el individuo llega al mundo de la comunicación, resulta ser el factor más importante que determina el tipo de relación interpersonal que se vaya a tener con las demás personas.

Entonces hoy es una invitación a pensar qué tipo de paraguas o sombrilla nos trajo la pandemia en este contexto, sobre qué paraguas abro yo en el día a día, en mi vida, mi comunidad, mi contexto, para poder recién relacionarme con el otro y tener un diálogo. Esto es algo que los invito a pensar qué tipos de paraguas estamos abriendo para poder encontrarnos.

Por otro lado, les voy a hablar de lo que yo llamo el *iceberg* del diálogo. Sí, tenemos muchos tipos de *iceberg*. Tenemos el *iceberg* de los conflictos



y muchos otros que nos sirven para graficar cómo nos paramos y qué tenemos que trabajar. Y este *iceberg* es una contribución a los niveles de cambio, tenemos en la parte de arriba la alta visibilidad, lo que se ve, la acción coordinada. Tenemos acuerdos, cómo nos conectamos, cómo acompañamos la comunicación, los nuevos comportamientos, las nuevas relaciones. Hoy también tenemos las redes sociales, también la comunicación y hoy tenemos el poder de los diálogos muy instalado en las redes sociales, así como en los medios de comunicación.

Después viene el nivel del mar y por debajo lo que no se ve. Y por debajo, está la baja visibilidad es donde yo tengo que empezar a ponerme los lentes para que no me distorsione esa visión y lo que yo quiero dialogar y quiero llegar.

Así, hablamos de los cambios de modelos mentales, cómo tuvimos que cambiar nuestros modelos mentales, desde marzo con el COVID. Qué es lo que pensamos, cómo pensamos, qué quisimos pensar, qué es lo que quisimos absorber a través de los medios de comunicación, a través de los Gobiernos, cómo estamos con esos cambios o con esos modelos mentales.

También cómo son los cambios en los sentimientos y en las percepciones. Cómo percibimos la realidad, cómo percibimos el momento en el que estamos. Siempre hay opción, siempre hay distintas realidades. Por eso la parte de abajo del *iceberg* es donde más tenemos que gestionar para poder recién ahí ver cómo está nuestro diálogo, cómo me estoy relacionando con mi comunidad.

Normalmente, se asocian conflictos con el acto de evitar, golpear, levantar la voz, ponernos violentos. Sin embargo, el acto es solo la dimensión visible del conflicto. A la manera de este *iceberg*, hay dimensiones que no son visibles y donde tenemos que empezar a trabajar y a mirar. Esta es la primera herramienta. ¿Qué nos está pasando? Muchas veces en el ser humano ese *iceberg* por debajo del nivel del mar está dentro de nosotros. Esto se conecta mucho también con lo que nos habla Virginia Satir que son

nuestros diálogos internos.

¿Qué es lo que nos hablamos?, ¿qué es lo que nos decimos? ¿Cómo nos estamos hablando? Si nuestro interno es netamente violento, desesperanzador, triste, depresivo. Es el mismo que yo voy a tener con los otros, con los que me rodean, con lo social.

El primer foco de atención hoy en este contexto es ver qué me estoy diciendo, cómo me estoy hablando. Muchas veces no recalamos en este interno y a veces cuando yo doy este tipo de charlas me dicen: es la primera vez que me pongo a pensar cómo me hablo y de qué manera me hablo. Y si nos ponemos a pensar en eso, piensen que durante el día con la persona que más hablamos es con nosotros mismos.

Siguiendo con el tema de la construcción de diálogos restaurativos, se aprende. Tiene que ver con tres modelos que aprendemos: el modelo pasivo, agresivo y el modelo que yo lo llamo restaurativo o el modelo de la compasión. Entonces surgen estos tres modelos, y el modelo de la compasión o restaurativo es al que deseamos llegar para tener una calidad de diálogo, para saber cómo nos comunicamos sobre todo con nuestro entorno, con nuestra comunidad, con nuestra familia.

Hay que prestar atención también a las conductas del lenguaje verbal, en el proceder general, en los tonos de voz, ojos, postura, manos, brazos, porque nuestras emociones tienen que ver con nuestra corporalidad, por lo que debemos poner foco en cómo estamos, cómo está nuestro cuerpo, en cómo nos sentimos. Por eso, cuando hablamos de círculos restaurativos y, armo mis círculos restaurativos, lo primero que trabajo es en nuestra corporalidad, ya que me dice cómo estoy, cuando hablamos de personas facilitadoras, mediadoras que trabajamos el conflicto, tiene que ver mucho con lo que nos trae o habla el cuerpo, cómo están los cuerpos, cómo nos sentamos, cómo estamos, y a partir de ahí, podemos empezar a trabajar en nosotros mismos también.



Así otra alarma que nos podemos poner además de los diálogos internos y ver cómo nos estamos hablando es también cómo está nuestro cuerpo y hoy, en este contexto de pandemia más que nunca, dónde nos duele, dónde siento dolor, dónde siento malestar, qué es lo que estoy haciendo por mi cuerpo y con mi cuerpo.

El modelo también de los diálogos restaurativos y de diálogos que sean asertivos tienen que ver con expresar el contenido de lo que hablo, de lo que necesito, también actuar con naturalidad y seguridad, ser firme pero cálido, tener firmeza en lo que digo, pero calidez, modulando, ser relajado, pero no abierto. Esto es otro foco restaurativo, ser abiertos, flexibles. El ser abierto viene con la flexibilidad, si yo soy muy rígido o rígida con mis pensamientos, muy estructurado o estructurada, no voy a ser una persona abierta a lo que me dicen, a las posturas y a esto que hoy tanto vemos a nivel mundial y sobre todo que se ha enquistado en pandemia y COVID, que es la polarización. Hoy tenemos un netamente polarizado **multinivel**. Es lo que yo llamo *multinivel*, no solamente en la familia se polariza, sino también en las redes sociales, los gobiernos, basta ver las últimas elecciones en los países y lo que está pasando también ahora en nuestro país hermano Perú, las polarizaciones que se dan a través de este contexto de la pandemia y estas emociones que no pudimos a lo mejor gestionar bien.

Construyendo diálogos en tiempo de COVID

Hay distintos pasos para trabajar los diálogos restaurativos y esto sirve también para cuando nosotros intervenimos en procesos restaurativos. El tema de sintetizar lo que quiero decir es muy importante. La autorreflexión es muy importante también. Primero debo ver cómo yo estoy manejando mi reflexión, cómo la puedo gestionar, para después poder reflexionar en conjunto. Ya sabemos que, en el modelo restaurativo, tenemos las preguntas restaurativas que son claves. Entonces se debe preguntar desde que lugar, cómo pregunto.

Después tenemos la multiparcialidad. Tenemos la escucha, yo ya no hablo de escucha activa porque ya no es la calidad que hoy tenemos y cómo los estamos teniendo. Lo que importa más allá de la escucha activa es la escucha compasiva de la otra persona, un compás con el otro en la escucha. No es solamente lo que me está diciendo y sentirlo con todo el cuerpo, sino también interpretar esto que les hablaba antes, sobre las emociones. Se deben leer las emociones de la otra persona para poder ver cómo es esa conexión, cómo hago esa conexión con ella.

Y la última, la visión sistémica, es saber que cuando yo quiero compartir, cuando yo abro mi boca para dialogar, estoy haciendo una resonancia con lo que yo digo. Por eso nuestra voz sale, de esta boca que es un cuenco, por nuestras orejas que también son cuencos, por lo que hay resonancia. Entonces qué es lo que yo digo, cómo lo digo y es lo que yo diga y cómo lo diga va a tener una resonancia en mi núcleo, en los que me están escuchando. Así la visión sistémica y la multiparcialidad son muy importantes. Este término se refiere a no tomar partido, es decir, a no ponerse a favor de una de las partes o de otros en un conflicto, sino abordar por el proceso de llegar a una salida para un acuerdo satisfactorio. Esto, cuando trabajamos en mediación en procesos restaurativos, es muy importante.

Muchos contextos se refieren a la neutralidad o imparcialidad de una tercera parte. Igual es difícil imaginar que alguien sea totalmente neutral e imparcial. Por eso hay términos que tenemos.

La violencia avanza, yo como una especialista en violencia lo tengo que decir: la violencia avanza. La violencia social avanza, y nosotros también avanzamos con nuestros términos y con nuestra cultura de paz y con el proceso restaurativo. La mediación, que es parte de la cultura de paz, también tiene que avanzar. Cuando hablamos de neutralidad e imparcialidad, debemos empezar a estructurar esos términos para que no queden atrás.



Otro término es la equidistancia o equicercanías que implica que las personas que se sirven de terceros tienen empatía con respecto a la escucha de las otras partes. Así esta terminología es muy importante porque cuando hablamos del enfoque restaurativo, tenemos que integrar no solamente cuestiones técnicas que tienen que ver con el Poder Judicial, sino también el enfoque restaurativo nos da una forma de vida, una forma de cómo queremos vivir y de cómo queremos dialogar.

Cuando dialogamos, tenemos que identificar las barreras del diálogo que son propias de diálogos punitivos retributivos: que oímos lo que esperamos oír. Tenemos posiciones diferentes, entonces ya tenemos algún prejuicio. Evaluamos la fuente, por lo que ya estamos con prejuicios también o hacemos evaluaciones. Hacemos caso omiso de la información que contradice lo que sabemos, eso es rigidez. No estamos abiertos a un contexto, sino que dudamos. No nos abrimos al diálogo con la otra persona o con las otras. Las palabras significan cosas diferentes para personas distintas. Las palabras tienen significados simbólicos. Nuestro estado emocional condiciona lo que oímos, por eso es tan importante la gestión emocional, y recalco tanto esto de la gestión emocional. Y no sabemos la forma en que la otra persona ve la situación. Entonces estas son barreras determinadas que hoy más que nunca tenemos que prestar atención en nuestro contexto de familia.

Quienes trabajamos en estos temas y quienes trabajamos en derecho de familia referimos que ha subido el índice de violencia familiar, violencia intrafamiliar, y yo que me dedico a niños, niñas y adolescentes, también señalo que están sufriendo en estas situaciones de pandemia con muchísimos de estos desencuentros y no-diálogos dentro de la familia.

Traigo a esta mesa el concepto de la curva del conflicto del Lund. Es interesante ver cómo esa curva refleja los distintos estadios de la paz, cuando tenemos un momento de crisis o violencia que lo traduce en guerra, pero puede ser una violencia, todo lo que es el tema de la crisis, la paz inestable, la paz estable y la paz duradera.

En los procesos restaurativos, obviamente, nosotros estamos en la paz duradera y, en este lugar, es donde sabemos que puede haber latencias de conflicto, pero si tenemos un estructurado, donde podemos poner foco en nuestras emociones y en lo que decimos, cómo es recibido y cómo nosotros también recibimos lo que nos quieren decir o dialogar. Es ahí donde estamos en esa paz, en esa tranquilidad, en paz duradera, a pesar de que sabemos que hay conflictos, porque los conflictos siempre van a estar desde que nacemos hasta que nos vayamos de este mundo. Lo que importa no es evitar el conflicto, ni negar el conflicto, sino abordar el conflicto y, para abordarlo, debo tener herramientas, si no tengo herramientas, no puedo abordarlo.

En cuanto a los estilos de comunicación, sobre todo en pandemia, siempre están presentes. Pero vamos a ponerle el foco en esta situación que estamos viviendo. Nos habla de una comunicación sumisa que es una expresión inefectiva de pensamientos y de sentimientos. Hay creencias que permiten que otras personas violen nuestros derechos. Cuando nosotros partimos de una comunicación sumisa, la autoestima es cómo nos sentimos inferiores ante los otros, nuestros derechos no cuentan. Hablo de derechos, porque me encanta poner la relación de la comunicación con los derechos que es algo que también tiene mucho que ver. La conducta que nos ofrece este tipo de comunicación sumisa es la de huida o permisiva. Es una comunicación o sentir sumiso lo que nos hace, muchas veces, estar en un círculo que denominamos el círculo de la violencia y, hoy en día, se habla de las relaciones tóxicas.

Después tenemos la comunicación violenta que es la expresión de pensamientos, sentimientos, creencias de forma hostil y dominante. Violando los derechos de los demás, es un lenguaje de lobos. Nuestra autoestima se siente superior: me siento superior a otros, impongo mis derechos, soy más importante, más dominante, en una conducta de pelear, alzar el tono de voz para imponer y dirigir. Estas dos conductas se están dando hoy también en las comunidades.



Y el tercer modelo es la comunicación compasiva que es la que construye los diálogos o narrativas restaurativas. La expresión de pensamientos, sentimientos y creencias son de forma directa, apropiadas, sin violar los derechos de los demás. Es un lenguaje jirafa que ahora lo vamos a ver. Y la autoestima me hace sentir igual que otras personas, en su misma posición. Todos somos importantes, hay conexión, hay recepción empática.

¿Qué quiere decir eso? Mi cerebro, con otros cerebros u otro cerebro, lo que hace es conectar, lo que se llama recepción empática. Si yo primero no hago que mi cerebro conecte con los otros o las otras, va a ser muy difícil que se propicie un diálogo restaurativo. La conducta que surge de este estilo y modelo de comunicación restaurativa es una conducta de cooperación. Siento con el otro. Es lo que nosotros diagramamos en la ventana de la disciplina social, el modelo restaurativo, la ventana restaurativa que es la ventana de la cooperación. Hago las cosas con el otro.

Para ir avanzado sobre el tema, en una inteligencia social, también hay que construir los diálogos restaurativos. Y para esta inteligencia social, hay ingredientes fundamentales que pueden agruparse, en mi opinión, en dos grandes categorías. La conciencia social, entendida como lo que sentimos sobre los demás, qué sentimos sobre el otro, cómo estamos con esto de la *otredad*. Si me importa el otro en esta situación, esos son temas que muchas veces digo que son filosóficos, pero que nos debemos plantear para poder construirnos y reconstruirnos, y la aptitud social que es decir lo que hacemos con esa conciencia, qué es lo que hacemos con esa conciencia. Así la aptitud social vendría a ser el simple hecho de experimentar el modo en que se sienten otras personas o de saber lo que piensan, pretender que no es más que la otra persona. Y hay aspectos y aptitudes que incluyen primero la sincronía que es relacionarse fácilmente a un nivel no verbal, esto que yo les hablaba al principio, poder leer las emociones del cuerpo. También está la presentación de uno mismo, cómo me presento antes de dialogar, cómo es mi actitud.

La conciencia social se refiere al espectro de la conciencia interpersonal que abarca, desde la capacidad instantánea de experimentar el estado interior de otra persona, hasta llegar a comprender sus sentimientos y sus emociones. Esto es mucho más avanzado. La conciencia social está compuesta, en mi opinión, también por los siguientes ítems: la empatía primordial, porque no hay una sola empatía, esto ya es para un abordaje más específico. Pero hoy les quiero traer que hay una empatía primordial que es sentir lo que sienten los demás, interpretar adecuadamente las señales emociones no verbales.

Luego está la sintonía. A través de eso que yo veo en esa empatía primordial y, sobre todo, en un proceso restaurativo, es mi sintonía con eso, escuchar de manera totalmente receptiva conectando con las demás personas.

Lo tercero es la exactitud empática. Comprendo los pensamientos, sentimientos, las intenciones de los demás. Imagínense en círculos restaurativos, juntas restaurativas o reuniones restaurativas lo importante que es para un facilitador o una facilitadora y todo el contexto que estoy interviniendo, tener esta lectura previa para poder intervenir en esos diálogos restaurativos.

Y, por último, se halla la cognición social, entender el funcionamiento del mundo social. Muchas veces, cuando vienen a procesos restaurativos, hay que trabajar en esta cognición social que es cómo se está entendiendo hoy el mundo social y, sobre todo, en COVID también es un desafío.

Aprender la no violencia en los diálogos es sumamente importante, aunque parece que ya lo tenemos incorporado desde modelos punitivos retributivos. No tenemos incorporada la no violencia. Hasta que superemos estos modelos mundiales y, en los cuales hemos nacido, va a ser muy difícil que aprendamos de la no violencia. Pero la nueva percepción es que reconocemos que la violencia existe, esto ya es muy importante entre nosotros y nosotras. Y como somos parte de un sistema violento, un sistema punitivo retributivo, ¿qué hacemos a partir de eso?



La dirección es construir comunidades y sociedades juntas, donde también podemos trabajar los conflictos desde otro lugar. Los procesos restaurativos son sanadores, más yo nunca hablo de procesos de perdón, en este sentido, porque la verdad es que lo que nosotros queremos lograr es sanarnos, sanar a los que intervienen en procesos y diálogos restaurativos y sanarnos como sociedad y como comunidad donde no haya lugar para lo interpersonal y social.

El diseño para comenzar diálogos restaurativos es importante. Lo que sentimos, la gestión y desarrollo emocional, que poco los hemos aprendido, debemos empezar a transmitirlos en las escuelas para que los niños y las niñas adquieran el desarrollo de la inteligencia emocional y de la gestión emocional. Es un trabajo muy importante para poder trabajar esto de la no violencia.

El segundo punto, tu opinión, tus ideas, tus pensamientos tienen que ser claros, expresando lo que quiero decir. Después estamos aquí en la posición u oposición respecto a si yo estoy de acuerdo o no estoy de acuerdo y detallar por qué.

Lo segundo son las peticiones. ¿Cuándo yo pido y de qué forma pido? Tienen que ser peticiones correctas. Siempre hablamos del mensaje yo. De hablar desde que yo pido, desde un lugar, así nos enseñan desde la comunicación no violenta. Este reconocimiento es valorar. Los mediadores sabemos mucho esto, el reconocimiento de la legitimación.

Estoy valorando en un diálogo al otro, o yo solamente quiero decir lo que a mí se me ocurre y punto, sin herir y sin humillar. Esto nos sorprende, pero generalmente los diálogos que estamos construyendo desde el sistema punitivo retributivos humillan y hieren. Entonces a poner el punto ahí por qué estamos siendo tan agresivos. Con firmeza y paciencia esto es el equilibrio que siempre trabajamos que es lo que hace la empatía. Yo creo que hay que tener firmeza porque quiero decir realmente lo que estoy sintiendo, pero debo tener paciencia también. Es la sintonía que yo acomodo, la firmeza y la paciencia, siendo específicos y sin prejuicios.

Hoy vivimos en sociedades totalmente prejuiciosas, aunque empecemos a ganar y conquistar mayores derechos, seguimos todavía teniendo los prejuicios. Aquí hemos llegado a este modelo de los enfoques restaurativos que es un modelo típico de la comunicación no violenta. Marshall Rossemberg fue el que desarrolló la comunicación de este estilo. Aquí nos habla y nos grafica dos estilos de comunicación: la comunicación o el estilo *lobo* y *el estilo o comunicación jirafa*. La comunicación jirafa es el restaurativo, el compasivo. La comunicación lobo es en la que estamos todo el tiempo dialogando, en este modelo donde vivimos, desde nuestra infancia aprendemos de forma violenta a comunicarnos de forma agresiva para lograr nuestras metas. Ya desde muy pequeños, estamos en este; yo hablo.

Desde siempre para graficar los modelos restaurativos y los modelos punitivos, se ha hecho desde el modelo de la zanahoria y el garrote. Utilizamos el garrote cuando alguien se comporta mal. Cuando alguien se comporta bien tiene que seguir a la zanahoria. Pero siempre hay retribución en esto. Entonces es muy importante empezar a trabajar, porque tenemos que retribuir si alguien hace algo bien, entonces le ponen un diez o lo felicitan. Entonces así estamos siempre, buscando la recompensa en lo que hacemos.

Esos son sistemas muy desquiciadores, desde muy pequeños los abordamos así. Esta es una comunicación de la cabeza que no toma en cuenta nuestros sentimientos, es moralista, tendenciosa y exigente. Y el modelo de la jirafa, el modelo compasivo que es el modelo que va alineado a la construcción de paz es una comunicación que viene desde el corazón. Para que venga desde el corazón, la jirafa es dentro del reino animal, el animal que tiene el corazón más grande. Por eso se lo ha puesto como la jirafa al modelo compasivo. Tiene un cuello muy largo, entonces ve el conflicto desde una perspectiva muy alta. La vista de la jirafa es muy aguda, entonces puede ver más allá.



Entonces la comunicación viene del corazón porque está conectada a las emociones, a lo que siento. Está conectada con las necesidades de lo que yo necesito que es esta famosa Pirámide de Maslow que es verdadera y es honesta. No juzga ni desprecia a las personas, dice claramente lo que sea sin imponer ni exigir.

Entonces cuando utilizamos la comunicación violenta desde el método de la CNV (comunicación no violenta), Marshall trabajó mucho en el enfoque: qué es la comunicación violenta. Por ejemplo, es ordenar y exigir. Esto es para que nosotros empecemos a tomar conciencia de cómo estamos dialogando.

Invito a quienes nos están escuchando a pensar cómo están dialogando, cómo es este diálogo en este contexto de pandemia. Estamos ordenando, estamos exigiendo, estamos amenazando, advirtiendo, moralizando, sermoneando. Estamos aconsejando, dando soluciones a los otros, argumentando y convenciendo por la lógica, dando lecciones.

Muchas veces eso que se llama lecciones de moral, juzgamos criticamos y también alabamos. Hacemos cumplidos, humillamos, ridiculizamos, etiquetamos, consolamos. Esto es para más, pero dentro de la comunicación no violenta, trabajamos mucho el consuelo.

Por eso en el enfoque restaurativo, cuando hay procesos de angustia o duelos emocionales, siempre las personas facilitadoras tratamos de dejar que pueda expresar esa emoción: la emoción del llanto, desazón, depresión de ese momento por lo que está pasando. Porque si no respetamos a la otra persona en su proceso emocional, difícilmente puede sanar. Si automáticamente, en un proceso restaurativo, le secamos una lágrima a un niño, una niña o una persona adulta y le decimos: "no llores, que nos haces mal", no estamos siendo compasivos, estamos trabando un proceso emocional del otro. Miren qué interesante.

Cuando preguntamos desde la no pregunta restaurativa, cuestionamos, desviamos, sermoneamos, hacemos chistes, usamos la ironía, todo eso es comunicación violenta. Se nota el gran cambio que tenemos que hacer desde estos modelos punitivos retributivos para empezar a dialogar y a tener narrativas restaurativas sin polarizaciones, sin grietas decimos en mi país, capaz en otros países, le ponen otro nombre.

Entonces cuando usamos el lenguaje, sostenemos que algo falla en los demás porque se comportan de una manera que no esperamos, que no comprendemos y también negamos la responsabilidad, tanto la nuestra como la de los otros. Así que siempre que traemos esto desde la comunicación no violenta, uno piensa que estas cuestiones están utilizando su lenguaje. Cuando hablamos de esta situación de la comunicación no violenta, vemos que es muy importante pensar en esto del poder de los diálogos restaurativos, en cómo se construyen y prevenir este tema de las emociones, cómo estamos trabajando las emociones y cómo promueven estrategias cognitivas específicas.

Cuando trabajamos en lo que sentimos y en lo que conectamos en nuestro interior, hoy sabemos que no solamente es muy interesante todo lo que nos trae la neurociencia. Pero sabemos que no solamente trabajamos con nuestro corazón para diagramar nuestras emociones que es lo que sentimos, sino que también tenemos nuestro tercer cerebro que es nuestro intestino que, a través de la ciencia, se ve que tiene otro tipo de neuronas, pero que también es el que procesa nuestras emociones. Les traigo esto porque es importante la corporalidad, cómo estamos, cómo trabajar con nuestro cerebro, cabeza, corazón y nuestro intestino para saber cómo estamos conectados, cómo trabajamos y no trabajar, por un lado, por eso a veces el lobo que ustedes ven ahí del cerebro y el corazón de la mano es el lobo de Neuroser. Es porque ir de la mano significa estar conectados.

Entonces cuando hablamos de estas emociones positivas, trabajamos en el aumento de los recursos intelectuales. Promovemos pensamientos creativos



y, si tenemos pensamientos creativos, nuestros diálogos son mucho más creativos. Facilitamos la solución del problema en la toma de decisiones. Esto también incrementa la motivación intrínseca.

La motivación intrínseca es muy importante porque va conectada al tipo de emoción que tenemos. Si nosotros no estamos motivados internamente y si, en un proceso restaurativo, los facilitadores y las facilitadoras no trabajamos la motivación intrínseca, va a ser imposible que, en ese círculo / reunión restaurativa, las personas se puedan abrir.

Por eso, muchas veces trabajamos con fotografías para ver qué nos dicen, dentro del material del kit Neuroser, trabajamos mucho con esa sensibilización de fotografías que nos llevan a pensar y a dialogar de manera distinta. Todo este trabajo que venimos haciendo, el poder de los diálogos restaurativos es una prevención a los procesos de depresión, de estas depresiones que podemos tener en estos momentos por el contexto o distintos momentos por duelos emocionales que tengamos.

Así es muy importante empezar a trabajar estas emociones que yo las llamo “distractoras” que nos abren y dejan de lado esta gestión a lo mejor contractiva que siempre estamos pensando en emociones que nos cierran. Debemos abordarlas y dejarlas habitar nuestros cuerpos para ver qué pasa con eso, qué es lo que hacemos.

Debemos considerar los siguientes cuatro pasos en los cuales tenemos que trabajar nuestros diálogos. El primer paso de la comunicación no violenta, es la observación. ¿Desde qué lugar estoy observando hoy en pandemia y en este contexto de COVID? ¿Qué es lo que quiero observar? ¿Estoy 24 horas con los medios de comunicación que me relatan la catástrofe? ¿Me quiero informar de una forma inteligente y restaurativa? ¿Quiero leer lo que yo quiero leer y no lo que me imponen a leer? ¿Cómo está todo eso? Eso es la motivación intrínseca. ¿Desde dónde observo, desde dónde me paro para observar? ¿Cómo quiero observar?

El segundo paso son los sentimientos o emociones. Ahí, una vez que lo observe, empiezo a pensar qué es lo que me pasa y doy cinco, seis o siete emociones que no sean las básicas. Empiezo a trabajar con el listado emocional. También hay cartas que refieren las emociones, entonces también es bueno empezar a trabajar con ese tipo de material.

El tercer paso son esas emociones. ¿Con qué necesidades mías me conecta? ¿Qué necesito? ¿Necesito espacio, desconexión por hoy, por una semana de escuchar lo que estoy escuchando? ¿Necesito descanso, necesito compañía, necesito amor, necesito compasión? Aquí voy viendo mis necesidades. Las voy chequeando y las voy anotando. Para esto también trabajamos listados de necesidades. Una vez que las tengo, me hago cargo de ellas. No le digo a la otra persona que me las cubra. Si necesito amor, no voy a buscar a mi pareja y le pido amor, veo qué es lo que yo puedo hacer para empezar a satisfacer mi necesidad no satisfecha. Entonces esto es el poder de los diálogos, empezar a tomar este timón de nuestra vida para poder hacernos cargo de lo que queremos y lo que expresamos.

Y el último paso es la petición. ¿Qué pido? A través de lo que observo, a través de mis emociones y a través de mis necesidades que estoy observando, ¿qué voy a pedir? Y a partir de ahí, empiezo mi diálogo. Es interesante todo lo que hay que hacer antes de empezar a tener un diálogo de conexión y un diálogo restaurativo.

A partir de lo que voy a peticionar es donde empiezo a preguntar y trabajar el enfoque de las preguntas restaurativas del modelo restaurativo. Entonces las preguntas restaurativas son sumamente importantes porque ya voy a empezar a preguntar qué sucedió. ¿Qué sucedió? abre a mi diálogo, abre al poder del diálogo restaurativo. ¿Qué sucedió? Entonces invito a que me cuenten. ¿Cómo te sentías cuando sucedió eso? Entonces invita al sentir, ahí empieza a trabajar las emociones. ¿Y ahora estás sintiendo lo mismo que sentías en ese momento que sucedió tal situación? Entonces las preguntas restaurativas nos abren a poder poner la responsabilidad y hacer diálogos de calidad.



Entonces muchas veces en el *kit de Neuroser* que utilizo y desarrollé, trabajo esto en tarjetas para que las personas puedan desarrollar el modelo, ya que no lo tienen incorporado. Porque muchas veces en la familia, no tenemos incorporado este modelo, y quiero que puedan ir leyendo e ir modelando y articulando diálogos para después empezarlos a trabajar profundamente.

Identificar emociones es un desafío, también identificar los problemas y conflictos, generar conversaciones auténticas y compasivas. Con nuevas perspectivas, enseñando maneras efectivas de encontrar soluciones que mejoren las relaciones interpersonales, ayudamos a comunidades a ser restaurativas, porque no solamente este es un modelo para aplicar en el Poder Judicial y cambiar nuestro sistema judicial. Como bien decía anteriormente, nuestro sistema penal es un sistema penal del dolor.

Se debe empezar a no tener sociedades llenas de víctimas como tenemos en este sistema punitivo-retributivo donde las víctimas no son sanadas. Por lo tanto, en el transcurso de la vida, seguimos estando de posición de víctima por no tener herramientas restaurativas. Aplicar el enfoque restaurativo es lograr resultados sostenibles en nuestro tejido social.



Sr. Paulo Henrique Moratelli

Conferencista y Psicólogo, Brasil

Delegado Internacional para Brasil de la Sociedad Científica de Justicia Restaurativa (España);

Miembro del Global Council of Restorative Justice International (EE. UU.);

Miembro del grupo de instructores del Foro Europeo de Justicia Restaurativa;

Director Ejecutivo de Coonozco;

Curador del “Congreso Internacional de Justicia Restaurativa en Brasil”;

Instructor independiente de Diálogos y Círculos Transformativos y Círculos de Paz (certificado por Kay Pranis desde 2012);

Capacitado en Comunicación No Violenta, Conferencias Restaurativas, Juntas Restaurativas, Mediación Civil, Mediación Familiar, Mediación Penal, Mediación Penitenciaria y Mediación Transformativa, además de otros métodos de resolución de conflictos y autocomposición;

Se desempeñó como instructor de Círculos de Paz Y Círculos Restaurativos en la Escuela de la Asociación de Jueces de Rio Grande do Sul;

Instructor con actuación en todo el territorio brasileño y también en el exterior.

Reforzando valores y principios restaurativos en tiempos de COVID

Las emociones y relaciones son los aspectos más importantes que se deben tener en cuenta cuando se va a trabajar con personas que están en conflicto o que han pasado por una situación compleja, especialmente situaciones de delitos más graves.

Lo anterior recobra importancia, ahora que tenemos más de 80 años de estudios de la Universidad de Harvard, la cual ha descubierto que las relaciones, las buenas relaciones nos mantienen, son lo que nos mantienen más felices y saludables.

Las relaciones mantienen nuestro cerebro y cuerpo en perfecto estado de funcionamiento. Somos animales sociales, necesitamos estar en buenas relaciones todo el tiempo. Entonces, lo que mayormente procuro trabajar en mis prácticas restaurativas son las relaciones.

Para quienes trabajamos con las prácticas restaurativas es muy importante comprender la psicología de *Tomkins*. Él nos ha mostrado que todos nosotros tenemos estructuras operativas que él llamó de Afectos. Pero no es afecto de una afección por el otro. Pero sí son estructuras que tenemos desde el nacimiento y que van a decir cómo vamos a manejar nuestras emociones. Entonces tenemos Afectos negativos, neutrales y positivos. El Afecto neutral se puede dar desde una sorpresa hasta un sobresalto. Esto no es positivo o negativo, es neutral porque nos prepara para lo que va a suceder después. Entonces es un afecto importante, pero neutral. Y tenemos dos Afectos que son positivos, desde el gozo hasta la alegría plena, desde el interés a una Emoción completa.

Tenemos seis Afectos que son negativos y que nos provocan emociones negativas, por ejemplo, el disolfato y el disgusto. Son dos Afectos que nos acompañan desde que somos muy pequeños. Tienen el objetivo de



sostenernos vivos, de que, por ejemplo, no nos vamos a comer una cosa que tenga veneno o que nos vaya a matar. Entonces este disgusto y disolfato nos causan una repulsión.

Después tenemos el miedo-terror, enojo-rabia, aflicción-angustia, todos lo que nos provocan emociones negativas. Y tenemos un Afecto muy importante que es el que va desde la vergüenza hasta la humillación. Esto es un Afecto muy importante para nosotros que trabajamos en delitos muy graves, porque esta vergüenza está en la base de comportamientos muy negativos. En un rato, vamos a volver a esto.

Con base en estos nueve Afectos, Silvan Tomkins ha elaborado un diagrama que nos muestra cómo podemos construir buenas relaciones. ¿Qué necesitamos nosotros para sentirnos emocionalmente bien? Necesitamos aumentar los afectos positivos: gozo, alegría, interés, emoción; disminuir los afectos negativos: aflicción, angustia, enojo, vergüenza, etc. Y si logramos aumentar los positivos y reducir los negativos, podemos vivir con un bienestar emocional mucho mejor.

Desde ahí otro teórico, el Dr. Nathanson, ha creado otro diagrama que nos va a decir cómo construir comunidad. Nathanson nos ha dicho que podemos construir comunidades que son más armoniosas cuando en comunidad podemos compartir y aumentar las emociones positivas, y compartir y reducir las emociones negativas. ¿Y cómo se puede hacer eso? A través de espacios de diálogo, de conversación. Porque desde ahí, podemos escuchar, reconocer las emociones negativas y podemos ratificar las emociones positivas. Así se puede construir una comunidad afectivamente más conectada.

Sería muy importante que esta estructura de la psicología de los afectos se pueda comprender mejor para trabajar con las prácticas restaurativas. Se pueden construir el bienestar emocional y las buenas comunidades a partir de ahí. Tan importante como todo esto es la comprensión de la vulnerabilidad, del papel o rol de la vulnerabilidad en nuestra vida en el día a día.

Por ejemplo, nosotros tenemos la idea de que estar vulnerables es algo negativo, pero no es posible que haya buenas relaciones si no hay una perspectiva que nos permita ser vulnerables a las otras personas. Solamente a través de esta vulnerabilidad es como podemos construir estas relaciones positivas en nuestras vidas. Es muy importante aprender a manejar la vulnerabilidad y una manera muy simple de demostrar esto es con una esfera de Hoberman, la cual simboliza qué pasa con una persona que se está sintiendo en riesgo o que está amenazada, etc. Si como protección está con las espinas para afuera, ¿qué tenemos que hacer con esa persona? Crear conexiones para que se pueda abrir y, desde ahí, se puede conectar con otras personas. ¿Qué pasa con las personas en conflicto? Es que normalmente están todas en esta condición o situación y van a generar conflictos cada vez mayores. Entonces es necesario que este procedimiento posibilite que las personas se puedan abrir emocionalmente para así conectar unas con otras. Es muy importante aprender a conectarse con su vulnerabilidad.

La culpabilidad muchas veces es una manera que tenemos nosotros para aliviar el dolor del malestar emocional que sentimos. Y puedes continuar hasta que la persona se sienta avergonzada. Y esta vergüenza nos va a desconectar de nosotros mismos y de las otras personas. Tenemos que aprender a manejar esta vulnerabilidad y vergüenza para que podamos desarrollar nuestra autenticidad y nuestra conexión, comunicación y relación con las otras personas. Es muy importante que se pueda aprender a hacerlo.

Hace un momento hablé de estos nueve Afectos y les decía que la vergüenza y la humillación son muy importantes. Es tan importante mostrar cómo es de relevante en nuestra vida el tamaño que tiene la vergüenza. Esto es tan importante que tenemos un teórico, John Braithwaite, quien ha escrito sobre la vergüenza reintegrativa que es precisamente el propósito de un encuentro restaurativo, donde se destaca la importancia de la vergüenza, pero no una vergüenza que va a estigmatizar a la persona ofensora, es decir, como una etiqueta que no se puede quitar en toda la vida.



¿Pero qué hacemos nosotros en un encuentro restaurativo con víctima y persona ofensora? Es tener la certeza de que un comportamiento del agresor se debe contestar y poner como algo muy negativo, pero vamos a tratar con respeto y apoyar a la persona ofensora en sus cambios necesarios. Esta vergüenza que se va a aplicar en este encuentro restaurativo tiene que venir con un respeto por el individuo, para que se sienta parte del grupo y aceptado por este. Y desde ahí, sí se puede desarrollar y cambiar su comportamiento.

El cambio de comportamiento va a suceder como un reflejo de este trabajo con la vergüenza del individuo ofensor en el encuentro restaurativo. Nathanson ha creado también una brújula de la vergüenza, donde dice que todos nosotros tenemos en nuestra vida maneras que son poco positivas para manejar la vergüenza. Muchas veces, por ejemplo, ¿qué pasa con las personas que utilizan un aislamiento para manejar su sentimiento de vergüenza? Son personas que no participan más de la vida comunitaria, se alejan de las otras personas, espacios de convivencia, etc. Y están cada vez más aisladas de las otras personas. La evitación es cuando se van a utilizar cosas como el alcohol, drogas, etc., para intentar olvidar el sentimiento de vergüenza.

Tenemos otras dos distintas maneras de manejar de una forma destructiva la vergüenza. La primera es el ataque a las otras personas. Sucede cuando yo voy a manejar de una forma agresiva y violenta a las otras personas, porque estoy muy avergonzado de lo que ha pasado en mi vida. Pero yo no reconozco este sentimiento hacia mí mismo. Fui etiquetado por otras personas y, desde ahí, tengo que hacer algo contra esa persona. El ataque a uno mismo es la idea que puede tomarse como un suicidio o cosas similares. Son cosas que la persona se va a hacer, atacar, hacer violencia o agresiones hacia sí misma.

Es muy importante comprender la atención que debemos dar a la vergüenza en nuestras vidas. Pero si nosotros podemos comprender por qué la

sentimos (vergüenza), podemos hacer algo para tratarla. Podemos intentar trabajar esta vergüenza para que nos tornemos más anti frágiles. ¿Qué sería la idea de una vergüenza transformadora o anti frágil? Sería una idea de una vergüenza que nos provoca cambios a partir del momento, donde vamos a desarrollar nuestra percepción de nosotros mismos o de la comunidad. Así podemos aprender, crecer, mejorar, desarrollarnos como personas, comunidad y resignificar todo lo que ha pasado en nuestra vida. Esta idea tiene muchísima conexión con la idea de anti fragilidad de Nassim Nicholas Taleb, quien nos va a mostrar cómo tenemos nosotros como personas, comunidad, sociedad que ir más allá de la resiliencia. Es importantísimo comprender la idea de anti fragilidad, cuando nos pasa algo muy malo, porque desde ahí podemos sostener, soportar, aprender y resignificarnos. Podemos aprender, crecer, desarrollar nuestra percepción de nosotros mismos y del mundo.

Para hacer esto tenemos unas estrategias sobre lo que hacemos nosotros como personas facilitadoras de procesos restaurativos o transformativos. Marshall Rosenberg, creador de la comunicación no violenta, ha sido un discípulo de Carl Rogers, creador de la psicología humanista desde los años cincuenta en los Estados Unidos. Y nos enseñaba que, cuando nos vamos a encontrar con otro ser humano, debemos tener la expectativa de ayudarlo a desarrollar su vida, comprender su dolor, etc., por lo que debemos tener claras tres cosas muy importantes.

La primera es la consideración positiva incondicional. Nosotros debemos aceptar a la otra persona desde el lugar de esa persona. Es decir, es la idea de otredad. Según lo que ha pasado con esta persona, yo puedo no coincidir o no tener una misma comprensión plena de lo que ha pasado. Pero yo voy a considerar que esa es su vida de una manera desde la otredad.

La segunda es la empatía y se habla mucho de esta. Es la idea de ponernos o conectarnos a un nivel emocional más profundo con las personas con las cuales trabajamos. Entonces, es una necesidad muy grande de la persona



facilitadora de poder comprender sus propias emociones y, desde ahí, también reconocer y comprender las emociones de la otra persona para poder construir un espacio de diálogo más funcional y productivo.

La tercera es la congruencia, es la idea de que su comportamiento debe coincidir con las ideas de lo que usted está hablando. Debe haber una total congruencia entre esos dos aspectos. Ahí podemos cambiar la manera de cómo trabajamos con la otra persona o grupo. Y podemos involucrarnos en este proceso de una manera más conectada, potente, y la transformación va a poder suceder.

Retomar la ventana de la disciplina social creada por McCold y Wachtel del Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas es muy importante, la cual refleja nuestro comportamiento y la manera de relacionarnos con las otras personas. Por ejemplo, cuando nosotros tenemos muy poco apoyo y poco control en la relación con las otras personas, no hacemos nada por ellas. Es decir, somos negligentes. Es muy común que pase con niñas y niños pequeños, pero también en nuestras relaciones del día a día.

Otra cosa que es muy común es cuando hacemos todo por la otra persona. Todo lo que hacemos es para la otra persona. Es cuando nosotros somos permisivos en las relaciones. Eso también genera situaciones muy graves y complejas. Para ustedes que trabajan con adolescentes que están en conflicto con la ley, es muy común percibir que fueron educados de manera negligente, permisiva o punitiva cuando todo se hace en contra de esa persona. Precisamente, el sistema tradicional vigente es punitivo en los sistemas de justicia. En ese caso, es un sistema totalmente punitivo, esta es la idea del sistema, es decir, la idea de que simplemente castigar al culpable es suficiente para remediar la situación. Lo que nosotros buscamos en nuestro trabajo es una idea de una disciplina restaurativa. Nosotros tenemos que hacer todo con las personas, porque eso se debe hacer así. Porque comprendemos que nosotros somos los mayores expertos en nuestra propia vida, y todas las personas con las cuales trabajamos en círculos, conferencias, reuniones, etc. son las más expertas en sus propias vidas.

¿Qué tenemos que hacer nosotros? Tenemos que saber cómo trabajar con ellos. Una manera muy tradicional de hacer esto es con las preguntas restaurativas. Es muy importante que no nos olvidemos que las preguntas restaurativas fueron creadas por Terry O'Connell en la década de los 90 del siglo pasado. Y Terry O'Connell creó estas preguntas restaurativas que se utilizan por todo el mundo en tarjetas para trabajar con víctimas y ofensores. Por ejemplo, se pregunta: ¿Qué sucedió? ¿Qué estaba pensando en ese momento? ¿Qué ha pensado desde entonces? ¿Quién se vio afectado por lo que se hizo? ¿De qué manera se afectó? ¿Qué crees que debes hacer para arreglar las cosas? Estas son por ejemplo las preguntas que se dirigen a quien ha causado el daño, a la persona ofensora, para trabajar su responsabilidad y resignificar su percepción de sí misma del conflicto, de la convivencia en sociedad.

Este autor ha desarrollado otras preguntas que se dirigen a quien ha sufrido los daños o las víctimas. ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo que pasó? ¿Qué impacto tuvo este incidente en usted y en las demás personas? ¿Qué ha resultado más difícil para usted? ¿Qué cree que debe suceder desde ahora para arreglar las cosas? Estas preguntas que el Sr. O'Connell ha generado y desarrollado son muy importantes para trabajar en un encuentro restaurativo, ya sea una conferencia, reunión, junta, círculo, etc.

Estas son preguntas muy poderosas para generar cambios en las relaciones y, desde ahí, cambios en los comportamientos o acciones de todas las personas. Otro aspecto muy importante, como nos ha enseñado John Lederach, es que tenemos que trabajar las relaciones desde tres distintas miradas: el contenido de esta relación, la estructura de la relación y el contexto donde pasa la relación. Son tres miradas distintas sobre la misma cosa. La relación entre todas las personas que están involucradas en un conflicto o delito es muy importante. Todo se vuelve nuevamente hacia las relaciones donde se puede verdaderamente cambiar las cosas.

Yo trabajo mucho con la idea de Félix Guattari sobre las tres ecologías. Tenemos que cada situación que vamos a trabajar y comprender sucede en tres niveles distintos de ecología. El primer nivel es el de la ecología



interior que es el de la subjetividad humana. ¿Qué pasa con cada una de las personas al nivel más profundo, emocional, relacional, etc., pero también en su día a día, trabajo, etc. Tenemos que comprender esto completamente.

También tenemos que mirar y comprender la ecología social. ¿Qué sucede en las relaciones de estas personas? ¿Cómo se relacionan entre sí? Y también, tenemos que comprender la ecología de la naturaleza, la cual es el medio ambiente donde estas personas conviven y se relacionan. Si se tiene un conflicto en un ambiente de trabajo, ¿cómo se sienten o se perciben a sí mismas las personas en esa relación? ¿Cómo se relacionan entre ellas? ¿Cómo es la vida en este ambiente de trabajo? Y también ¿cómo cada una de ellas se relacionan con el propio ambiente de trabajo? Por ejemplo, si usted tiene un trabajo en el tribunal y si hay conflictos en este, ¿cómo se relacionan con su trabajo, compañeros de trabajo, superiores, etc.? Todo eso es muy importante al poder tener esa mirada plena, completa, sistémica a todo lo que es muy importante. Desde ahí, muchas veces se da una confusión de las personas que van a poner en práctica estas estrategias restaurativas para cambiar comportamientos. Si mi enfoque está en los comportamientos, es bastante común que vayamos a trabajar con miedo; castigo para cambiar comportamientos. Y no se trabajan las relaciones.

Desde que vamos a trabajar con la conexión y desarrollar buenas relaciones, tenemos la oportunidad de que estas personas tengan mejores relaciones y van a cambiar su comportamiento con ellas mismas. Van a desarrollar una nueva mirada sobre sí mismas, sobre las personas que están cerca, sobre sus relaciones.

Nuestra idea con las prácticas restaurativas es producir una mejor conexión a través de buenas relaciones. Y ahí, sí se tienen que poner en práctica todos los valores restaurativos, principios y estrategias.

Me gusta mucho pensar en términos de Justicia Restaurativa con esta definición de Mark Vander Veenen, quien es canadiense y ha sido consultado por Terry O'Connell, sobre cómo se puede definir la Justicia Restaurativa,

y ha explicado esta definición que es muy buena: "La práctica restaurativa es una forma de pensar y ser, enfocada en crear espacios seguros para conversaciones reales que profundizan las relaciones y construyen comunidades más conectadas".

Todo tiene que ver con la conversación y los espacios seguros para un diálogo efectivo, empático, compasivo, profundo para transformar las relaciones y, desde ahí, construir comunidades. Las comunidades se construyen a través de este diálogo que tiene como base los principios y valores, con el objetivo de una transformación. Esto es muy importante.

Cuando hablamos de justicia, ya sea restaurativa o como me gusta más, justicia transformativa, estamos hablando de una justicia basada en valores donde hay un encuentro entre las personas, un encuentro que positivo, seguro, respetuoso y basada en principios, es decir, principalmente, la reparación de daños para la víctima, pero no solo para ella, sino también para su comunidad y la persona ofensora.

El objetivo final es la transformación de cada una de esas personas, sus relaciones y su comunidad. Por eso, precisamente, y por mi práctica de muchos años con delitos de homicidios, violencia de género, violencia sexual, etc., donde no había muchos aspectos que se debían restaurar, pero sí se podían transformar, cambiar de manera más profunda, entonces me hace sentir muy bien decir justicia transformativa.

¿Y cómo podemos entonces hacer justicia desde ahí? Primero, tenemos que trabajar anclados en nuestros valores humanos universales. Vamos a centrarnos en las necesidades individuales y colectivas. Debemos transformar las relaciones interpersonales e institucionales, reconocer y comprender la transversalidad de los procesos sociales; es decir, la cultura, política, economía, toda la estructura social tiene que ser percibida y reconocida. Debemos buscar una transformación completa y profunda de todos esos procesos. También tenemos que hacer una intervención que sea sistémica, que vaya a cuidar de todos estos procesos que hablamos



hace poco: sociales, culturales, políticos, económicos, etc., apuntando a la transformación social a través de la transformación de estos sistemas: relacionales, familiares, comunitarias, de las políticas públicas, del sistema de justicia, y debemos siempre privilegiar la prevención de conflictos y de delitos.

Lo más importante sería trabajar la prevención de conflictos y delitos. Creo que podemos construir y generar una transformación social, si desarrollamos la empatía, la otredad, el respeto, las relaciones desde los primeros años escolares y durante toda la estancia de los niños, las niñas y adolescentes en las escuelas y jóvenes en las universidades. Es decir, vamos a trabajar para generar personas más empáticas, compasivas, respetuosas, conectadas consigo mismas y con las otras personas. Y si hacemos eso, podemos utilizar estos procesos como una especie de vacuna o antídoto a la violencia.

Bajo esta óptica, tenemos cuatro puntos muy interesantes. Debemos desarrollar en cada uno de nosotros la idea del conocimiento de nosotros mismos, la idea de la educación en valores humanos, la empatía y otredad y la inclusión y la pertenencia. ¿Qué quiero decir con eso? Por ejemplo, cuando yo hablo que es muy importante generar un mayor conocimiento de mí mismo, una construcción del yo, estoy hablando de la formación de identidad, el yo que viene de mi convivencia en la comunidad, sociedad, familia, etc., donde mi padre, mi madre son tan importantes, pero donde también podemos nosotros desarrollar nuestra personalidad de una manera efectiva es en la escuela. Ella es muy importante para este objetivo.

El segundo punto sería la educación en valores humanos. La idea aquí es que tenemos todos nosotros que generar, construir significado a nuestra vida. ¿Desde dónde vamos a generar esta idea de significado? Desde nuestra familia, pero también en la práctica de deportes, artes, artes marciales, espiritualidad, etc. Debemos desarrollar una idea de derechos y deberes, y debemos comprender que somos personas que tenemos derechos y deberes. Y también ahí en la escuela es muy importante porque debería

ser un espacio de aprendizaje y educación para producir personas plenas, completas, donde vamos a desarrollar esta idea y comprender los valores humanos.

El tercer punto es la empatía y otredad que es percibirnos interconectados unos con otros, como seres humanos, como sociedad. Nuevamente surge la idea de la función paterna y materna que nos va a ofrecer afecto; pero como vimos en la ventana de disciplina social, esta idea de las dos cosas con mucha intensidad nos va a fortalecer esa idea.

Hay un estudio neurocientífico de Daniel Riesel, inglés que ha estudiado a los sociópatas, y ha descubierto que se puede desarrollar la empatía, incluso, en sociópatas. Siempre pienso que, si incluso en sociópatas es posible desarrollar la empatía, ¿qué se puede hacer con los niños y las niñas desde pequeños cuando vamos a trabajar valores, convivencia, etc.?

Vamos a desarrollar la idea de otredad y empatía desde muy pequeños en la escuela. La escuela es este espacio imprescindible para la socialización. Desde la escuela, vamos a convivir con personas distintas a nosotros que tienen otras religiones, color de piel, etc. Son personas distintas a mi familia, entonces desde ahí, sigo aprendiendo la socialización de una manera más completa y plena.

El cuarto punto es la inclusión o idea de pertenencia, la inclusión social, relaciones de pertenencia. Es un punto muy importante. La invisibilidad social está muchas veces conectada con la razón inicial de algunos delitos, desde el *bullying* hasta homicidios. Esta invisibilidad social es algo que sucede muchas veces con adolescentes, incluso con personas adultas que han cometido delitos. Aquí necesitamos nosotros de políticas públicas muy eficientes: salud, educación, asistencia, deportes, seguridad, etc. Nuevamente, la escuela es muy importante, porque desde ahí, podemos tener una ruta de acceso a una justicia social.



Esto no es nuevo, porque, por ejemplo, Pitágoras indicaba: “Educa a los niños que no será necesario castigar a los hombres”. Esta es una idea muy antigua y verdadera hasta el día de hoy.

Esa es la manera en la que yo voy a intervenir en estos casos que trabajo, casos más complejos y de delitos más graves. Me gusta trabajar con la idea que yo he desarrollado por los últimos diez años, algo que llamo *Diálogos o Círculos Transformativos*. Precisamente, porque en la idea de trabajar en delitos o conflictos muy graves, tenemos que generar una transformación, un gran cambio en la vida de esas personas, especialmente si hablamos de violencia de género, violaciones, etc.

He dado acompañamiento, por ejemplo, a un caso de violación, por siete años. Son casos muy complejos, donde hay que tener una mirada de prospectiva hacia el futuro, con ideas de transformación de estas personas y sus relaciones. En esta idea de Círculo Transformativo, diría que su concepto es ‘Proceso de diálogo estructurado, centrado en las emociones y las relaciones interpersonales que crea un espacio seguro, capaz de sostener diálogos difíciles sobre situaciones complejas y/ o conflictivas, en busca de una definición consensuada y prospectiva de la situación problemática’. Es decir, nuestra mirada está siempre hacia el futuro, a la posibilidad de la transformación individual y subjetiva de cada una de las personas, pero también de sus relaciones y su comunidad.



Sra. Adela Guerrero Quesada

Fiscal, Fiscalía General

Es licenciada en Derecho y ha laborado por 18 años en el Ministerio Público del Poder Judicial de Costa Rica. Fue la Primera funcionaria en atender la Oficina de Medidas Alternas y Justicia Restaurativa del Ministerio Público.

Cuenta con una certificación, por parte de la Unidad de Capacitación y Supervisión del Ministerio Público, en Técnicas de Negociación y es certificada, por la Escuela Judicial del Poder Judicial, en Técnicas de Conciliación y Mediación, Introducción a Prácticas Restaurativas, Facilitación Reuniones Restaurativas y Círculos de Diálogo, del Internacional Institute for Restorative Practices y en Justicia Restaurativa, Círculos y Reuniones Restaurativa, por la Universidad de Costa Rica.

Participó en una Capacitación sobre “El rol de las partes en el proceso de Justicia Restaurativa”, del Tribunal Superior de Justicia del Estado de México,

Mesa Redonda: Abordaje legal en el proceso restaurativo de manera virtual

Preguntas generadoras

1-De acuerdo con su experiencia, ¿resulta viable el tipo de intervención virtual o la asesoría legal virtual a través del proceso restaurativo?

2-Esto de alguna manera asegura el cumplimiento o la protección de los derechos fundamentales de las personas usuarias dentro de este contexto?

R/ Desde el primer momento, cuando el expediente penal llega a la Oficina de Justicia Restaurativa, los y las fiscales cumplimos nuestro rol como contralores de legalidad, asegurando que todos los derechos de las partes involucradas en el proceso sean respetados.

El primer acto que hacemos es verificar que el expediente cumpla con todos los requisitos objetivos y subjetivos para que la causa sea conocida en Justicia Restaurativa. Una vez que hacemos esto y que verificamos que todas las partes se encuentren anuentes en participar en un proceso de aplicación de medidas alternativas de Justicia Restaurativa, lo primero que hacemos es contactar a la víctima y le informamos que la causa nos fue enviada.

El Ministerio Público sabe que los expedientes que llegan a Justicia Restaurativa deben tener pruebas suficientes. Recordemos que, en Costa Rica, hay una sanción procesal al someterse a una medida alternativa. La persona investigada solamente puede someterse a una medida alternativa una vez cada cinco años, y por eso debemos tener certeza de que las causas tengan pruebas suficientes para poder aplicar por este procedimiento restaurativo.



Inmediatamente, después de que verificamos esos requisitos, contactamos a la víctima. Como estamos en este momento en la situación de pandemia, no teníamos capacitación alguna, porque no sabíamos que esto se iba a presentar. Entonces hemos tenido que improvisar durante el proceso, sin dejar de verificar que los derechos y garantías de las partes sean respetados. Por ello, podemos asegurar que esa improvisación siempre estuvo sujeta a la verificación de la legalidad.

Estas experiencias, que fuimos adquiriendo a inicios de año, fueron expuestas a nuestras coordinaciones; en el caso de Ministerio Público, a nuestra fiscalía adjunta y esta, a su vez, a la Dirección del Programa de Justicia Restaurativa. Esta instancia estableció los lineamientos y protocolos que nos permitieron utilizar estas experiencias en la atención de los casos, verificando con ello que se cumplan todos los procedimientos de manera que los derechos de las partes se vean respetados. Lo primero que siempre informamos es que el procedimiento es voluntario, y que la forma de atención virtual o presencial también lo es.

Las partes nos tienen que decir si aplican por Justicia Restaurativa y de qué manera lo quieren hacer: virtual o presencia. En el artículo 9, la Ley de Justicia Restaurativa N.º 9582 nos recuerda los derechos de las víctimas. Como somos las personas encargadas de entrevistar a la víctima, acompañarla y asesorarla, en el procedimiento de Justicia Restaurativa existe el consentimiento informado. Ahí están cada uno de los derechos y deberes que tiene la víctima dentro del proceso restaurativo. Cuando entrevistamos a la víctima de forma telefónica por la situación de la pandemia, le recordamos cada uno de esos derechos.

Lo primero que la Ley de Justicia Restaurativa nos obliga a informarle a la víctima es que tiene derecho a ser tratada de forma digna, a recibir un trato de manera que garanticemos sus derechos fundamentales y que procure reducir o evitar la revictimización.

La víctima tiene derecho a la reparación del daño, por lo que se coordina con la Oficina de Defensa Civil de la Víctima, para la presentación del reclamo civil, en caso de que esta víctima no pueda contratar los servicios de un abogado particular. Le informamos qué es lo que va a suceder en el proceso restaurativo y en qué consisten los institutos procesales que vamos a utilizar para resolver el proceso mediante Justicia Restaurativa. Se procede conforme a los términos que la víctima quiera. No es lo que diga el Ministerio Público, ni lo que indique una persona tercera.

La víctima tiene derecho a la reparación del daño, a resolver la causa penal conforme a su interés y siempre va a estar acompañada por el Ministerio Público. Existe una oficina que se llama Oficina de Atención y Protección a la Persona Víctima de Delitos, donde si la víctima lo considera y requiere, será atendida por el equipo psicosocial del equipo de Justicia Restaurativa de atención a víctimas para empoderarlas. Una vez empoderada la víctima, va a indicar cuáles son las condiciones y qué es lo que busca del proceso restaurativo. Vamos a asesorarla de forma legal, pero no tenemos la forma de resolver el conflicto, ni asesoramos a la víctima sobre lo que debe pedir, esto nace de su voluntad.

En los aspectos legales, la víctima tiene la posibilidad de elegir quién le brindará esa asesoría legal. Le damos toda esta información de forma telefónica o mediante videollamada. Es ella quien elige a la persona que la va a asesorar legalmente, si el Ministerio Público o un abogado o abogada particular.

Durante todo el proceso, verificamos si la víctima quiere ser atendida de forma virtual y si cuenta con los medios tecnológicos necesarios. En caso de que no tenga medios tecnológicos, vamos a buscar los despachos judiciales más cercanos a ella. En caso de que la víctima quiera ser atendida de forma virtual, pero quiera estar acompañada por el Ministerio Público, vamos a tomar las medidas necesarias acompañándola y respetando las medidas sanitarias como el distanciamiento del 1.80 para evitar contagios; pero siempre la víctima va a estar acompañada.



Desde el primer momento, se le informa que tiene derecho a contar con la atención de la Oficina de Atención y Protección a la Persona Víctima de Delitos. En caso de que ella lo considere pertinente, esta oficina podrá acompañarle durante el círculo restaurativo como persona de apoyo.

En todo el tiempo que yo he trabajado en Justicia Restaurativa, nunca se ha presentado un caso así. Pero es una de las posibilidades que existen y que la Ley de Justicia Restaurativa establece en su artículo 9.

Si la víctima nos indica que quiere estar acompañada por una persona de apoyo de su confianza, el equipo psicosocial contactará a esa persona y verificará si cuenta con los medios necesarios tecnológicos para poder unirse de forma virtual a la reunión restaurativa.

Si la víctima tiene una abogada o un abogado particular, le contactaremos para informarle debidamente los términos y condiciones que le va a ofrecer el procedimiento de Justicia Restaurativa. La decisión que tome la víctima tiene que ser una decisión informada, esto le corresponde al Ministerio Público.

El Ministerio Público, como garante de la legalidad del proceso, bajo el principio de objetividad, siempre va a verificar que todas las decisiones que tomen las partes sean bien informadas. Según su experiencia, está de acuerdo con las restricciones sanitarias específicamente impulsadas en cada uno de los países (ya sea Costa Rica o México) que se han dado exclusivamente por este motivo, y genera esta forma de dar las entrevistas; es decir, de manera virtual, y determina cuáles han sido los resultados en ese contexto.

Desde el inicio de la pandemia, hemos tenido que atender a las víctimas mediante los medios tecnológicos con muy buenos resultados. Hemos podido llevar a cabo reuniones restaurativas donde se han logrado acuerdos importantes utilizando estos medios tecnológicos.

He apreciado un resultado muy positivo en las víctimas, y las personas participantes han mostrado su satisfacción por la atención brindada en las reuniones restaurativas. No hemos tenido quejas hasta el momento de alguna persona que informe que se le violentaron sus derechos.

Me parece que ha sido efectivo, y el resultado logrado es el esperado por la institución. Ha sido una respuesta pronta y efectiva para todas las partes. Además, los resultados han sido excelentes hasta el momento. Se han protegido cada uno de los derechos y las garantías de todas las partes intervinientes.

Hemos tenido que echar mano de ciertos recursos, por ejemplo, cuando una víctima no tenía la manera de conectarse de forma virtual al proceso restaurativo y teníamos limitación para transitar dentro de un territorio en una zona específica. Atendimos a la víctima por medio de la Unidad Administrativa en una sede regional. La víctima se sintió protegida y atendida de acuerdo con sus derechos. Así pudimos llevar a cabo todo el proceso restaurativo.

Considero que la virtualidad ha sido efectiva y ha llegado para quedarse. Por tanto, el resultado ha sido el esperado por la institución y por las partes. Así hemos logrado dar la respuesta esperada de la Administración de Justicia Restaurativa, de la Defensa Pública y del Ministerio Público.



Sr. Juan Carlos Pérez Murillo
Director de la Defensa Pública

Licenciado en Derecho de la Universidad de Costa Rica, Máster en Administración de Justicia con énfasis en Derecho Penal. Ocupa el cargo de director de la Defensa Pública desde el 1 de setiembre del 2020.

Ha laborado en el Poder Judicial durante más de 30 años, como defensor público y juez.

Mesa Redonda: Abordaje legal en el proceso restaurativo de manera virtual

Preguntas generadoras

1-De acuerdo con su experiencia, ¿resulta viable el tipo de intervención virtual o la asesoría legal virtual a través del proceso restaurativo?

2-Esto de alguna manera asegura el cumplimiento o la protección de los derechos fundamentales de las personas usuarias dentro de este contexto?

P/ De acuerdo con su experiencia, ¿resulta viable el tipo de intervención virtual o la asesoría legal virtual a través del proceso restaurativo? ¿Esto de alguna manera asegura el cumplimiento o la protección de los derechos fundamentales de las personas usuarias dentro de este contexto?

R/ El procedimiento de Justicia Restaurativa fue implementado en Costa Rica con la promulgación de la Ley N.º 9582 del 20 de enero de 2019. A partir de ese momento, se realizaron esfuerzos en aras de propiciar la remisión de casos a los distintos equipos de Justicia Restaurativa que se encontraban ubicados en todo el territorio nacional.

No obstante, al arribar el COVID-19 a Costa Rica, se generó una situación de expectativa. La pandemia nos forzó a reinventar la forma en que nos relacionaríamos laboralmente, pues como es conocido, el modelo del procedimiento costarricense en las distintas materias solía ser estrictamente de contenido presencial.

En ese sentido, el 2 de abril de 2020, la Corte Suprema de Justicia elaboró varias disposiciones con relación a la forma en que debíamos continuar operando en este tipo de actividades. La Corte priorizó el buen servicio



público, resguardando también, en distintas formas, la salud de todas las personas intervinientes en los procesos, tanto usuarios y usuarias como Ministerio Público, Defensa Pública, Judicatura, personas facilitadoras, equipo psicosocial, entre otros.

En virtud del aumento significativo de casos por COVID-19, el Consejo Superior del Poder Judicial de Costa Rica, en sesión celebrada el 12 de mayo de 2020, artículo N.º CXXVII, dispuso la creación de una guía para llevar a cabo las reuniones o participaciones de las personas en materia de Justicia Restaurativa, particularmente. Para tal efecto, se contó con la colaboración de personas funcionarias de Justicia

En la mencionada guía, se estableció la posibilidad de efectuar las reuniones restaurativas de manera virtual y presencial, así como la oportunidad de que tanto el Ministerio Público como la Defensa Pública puedan conversar con la víctima y con la persona ofensora, correspondientemente, mediante una llamada telefónica. Como se puede apreciar, la guía fue un paso inicial a la virtualización de las audiencias en materia de Justicia Restaurativa.

Resulta preciso acotar que las disposiciones plasmadas en la guía son acordes a la normativa procesal penal costarricense, por lo que, en ningún sentido, afectan o limitan los derechos y garantías de las partes. Los procedimientos de Justicia Restaurativa se encuentran asociados con dos componentes, la admisibilidad y la viabilidad. El primero de ellos corresponde a un ejercicio de contenido procesal y, el segundo, con la posibilidad de las partes de someterse a este tipo de procedimientos. Pues, como de forma atinada señala la Licda. Adela Guerrero Quesada, en materia de Justicia Restaurativa, la voluntariedad tiene un rol trascendental.

Asimismo, la virtualización es acorde con los principios rectores en materia de Justicia Restaurativa, establecidos en la Ley N.º 9582. De hecho, en ese sentido, resulta menester tomar en cuenta el importante papel de la persona juzgadora, quien interviene oportunamente en la homologación de los acuerdos y ejerce, además, un control de legalidad de las actuaciones de las partes en las reuniones restaurativas.

Ahora bien, podrían considerarse, *grosso modo*, aspectos como el círculo, la pieza de diálogo y la firma del acta de homologación, por mencionar algunos. En un principio, estos parecen ser actos que obedecen más a la presencialidad que a la virtualización. Sin embargo, debe tenerse presente la posibilidad que ostenta la persona juzgadora, de ir moldeando la forma en que se desarrolla la audiencia y garantizando a las partes su intervención. De esta manera, la ausencia de alguno de los elementos mencionados no constituye por sí misma una violación de los procedimientos ni de las garantías procesales.

No obstante, en la grabación del acuerdo de homologación, sí debe registrarse la voluntad o el consentimiento de las partes con relación a los acuerdos tomados. Pues, en esta materia, los actores principales son las partes, quienes buscan las soluciones integrales y la reinserción social.

En este sentido, considero que la virtualización de los procedimientos en materia de Justicia Restaurativa no violenta, en forma alguna, las garantías de las partes intervinientes. Al contrario, la experiencia nos ha enseñado a obtener beneficios de esta situación, pues la virtualidad también permite un mayor acceso a la justicia, así como un ahorro en cuanto a los traslados de las personas usuarias a los distintos asientos de los tribunales.

¿Según su experiencia, está de acuerdo con las restricciones sanitarias específicamente impulsadas en cada uno de los países (sea Costa Rica o México)?

La pandemia generó un cambio social y, a su vez, una modificación en los procedimientos legales en todo el ordenamiento jurídico costarricense. La manera en que nos enfrentamos a las situaciones diarias, construyendo una nueva visión y forma de trabajo de manera creativa, se ha convertido en nuestra normalidad.



¿Cuál ha sido la experiencia particularmente de Justicia Restaurativa?

En Costa Rica, el Ministerio Público y la Defensa Pública han empleado las medidas a su alcance para comunicarse con la víctima o con la persona ofensora o imputada del proceso, según el caso.

¿Cuál es la vía que se ha escogido para eso?

La llamada telefónica, no necesariamente la videoconferencia como medio eficaz para tal efecto. El Ministerio Público y la Defensa Pública tienen también la obligación de verificar que la persona con la que están estableciendo algún tipo de comunicación no visual es la que está vinculada al proceso. Y este ejercicio, en particular, tiene necesariamente que verse plasmado, también, en el momento de la reunión restaurativa porque es una de las obligaciones de la persona facilitadora o de la jueza o del juez al momento de verificar la intervención y la asistencia de todas las partes del proceso.

Por otro lado, en relación con el tema de la entrevista psicosocial, es preciso mencionar que esta debe verificarse, lo cual tiene su fundamento en un importante antecedente relacionado con la derivación del caso, acto necesario para determinar si este puede atenderse en Justicia Restaurativa.

Una vez que el caso es referido a Justicia Restaurativa y al Ministerio Público, debe hacerse un análisis de viabilidad para establecer si se cumple con los requisitos necesarios. Esto debe ser verificado por la Defensa Pública, pues en ese estadio procesal, se determinará si se continuará con las siguientes etapas del proceso restaurativo. Es por esto que, al menos en Costa Rica, la entrevista psicosocial únicamente ha sido autorizada por medio de la plataforma Microsoft Teams.

A mi criterio, lo ideal es contar con una plataforma que permita el acceso de todas las personas. Pues, tanto las personas funcionarias como las usuarias requieren de una plataforma donde puedan realizar una entrevista privada

y segura que garantice justamente ese aspecto de acceso a la justicia de las personas víctimas u ofensoras que deben ser entrevistadas. Considero oportuno y necesario mantener una visión con mayor apertura en esta fase específica del proceso.

¿Cuál ha sido la experiencia en nuestro país?

En Costa Rica, no se ha abandonado del todo la presencialidad del proceso restaurativo, sino que se ha amoldado, poco a poco, a esta nueva realidad. Por ello, desde la perspectiva de la Defensa Pública, en materia penal de personas adultas, hemos realizado un total de 1138 entrevistas contabilizadas a partir del 6 de marzo de 2020. Aproximadamente, un 50% de las entrevistas realizadas por la Defensa Pública han sido virtuales.

Este patrón también se reproduce en materia penal juvenil, en la cual hemos realizado un total de 403 entrevistas. Sin embargo, la participación en entrevistas de manera virtualizada curiosamente es menor respecto a los resultados arrojados con relación a las personas adultas. En principio, podría estarse generando alguna limitación a estas personas usuarias, por lo cual es relevante buscar soluciones que propicien el acercamiento de las personas menores de edad al proceso restaurativo virtualizado.

Es preciso recordar que, en el procedimiento restaurativo, existe otra fase donde eventualmente se celebra una audiencia de verificación de los acuerdos que fueron homologados. En este sentido, se denota que existe una mayor cantidad de acciones que obedecen a la virtualización.

A manera de ejemplo, me parece prudente comentarles que, recientemente, en Justicia Restaurativa, una compañera tuvo la oportunidad de realizar una entrevista a una persona que se encontraba reclusa en un centro penal. En ese caso, se establecieron los enlaces correspondientes a fin de realizar la entrevista de manera virtual. Las acciones tomadas permitieron que la persona defensora asignada no se trasladara al centro penal, y que



la persona privada de libertad no tuviera que salir del centro penal. Esto contribuye a la no propagación del virus en tiempos de pandemia. Como esta experiencia, existen otras.

Además, las personas usuarias han manifestado que sienten cercanía con su defensor o defensora, al ser atendidas mediante llamadas telefónicas, cuando tienen dificultades en la instalación de una plataforma adecuada para comunicarse.

En virtud de las medidas dictadas para prevenir el COVID-19, la respuesta institucional que debió brindarse ha arrojado resultados positivos. Sin embargo, debe buscarse la mejora continua. Por ello, actualmente, el Departamento de Planificación del Poder Judicial de Costa Rica ha elaborado una serie de recomendaciones por analizarse, con respecto a la virtualización en este tipo de audiencias.

Desde el punto de vista de la Defensa Pública, esta pandemia nos ha obligado a reinventarnos, en búsqueda de nuevas herramientas para continuar brindando un servicio público de calidad. En un sentido amplio, parece ser que, en el futuro de la Administración de justicia, la virtualización tiene un rol importante. No obstante, es necesario, en todo momento, afinar el respeto de los derechos procesales de todas las partes para que de ninguna manera se vulneren sus garantías procesales.



Sr. Mario Alberto Montaña Delgado

**Director Regional
Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa
Poder Judicial del Estado de México**

Doctor en Derecho por el Instituto Nacional de Desarrollo Jurídico. Maestro en Derecho por la misma institución. Licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma del Estado de México. Especialista en Derecho de Familia. Es Mediador Conciliador certificado. Facilitador para Procedimientos de Justicia Restaurativa Penal, certificado internacional para el Diseño de Prácticas Restaurativas. Es Catedrático de la Universidad de Barcelona, y otras. Formador de Mediadores, Conciliadores y Facilitadores para Tribunales de México; entre otros.

Actualmente es Director Regional del Centro de Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México, de la Zona Valle de Toluca y formó parte de la delegación del Poder Judicial del Estado de México en el proyecto internacional "Fortalecimiento Regional de la Justicia Restaurativa", financiado por la Unión Europea, coordinado con Costa Rica y Colombia.

Asimismo es difusor de la cultura de la paz a través de su blog personal especializado en ética y justicia alternativa titulado "La Paz es el Camino".

Mesa Redonda: Abordaje legal en el proceso restaurativo de manera virtual

Preguntas generadoras

1-De acuerdo con su experiencia, ¿resulta viable el tipo de intervención virtual o la asesoría legal virtual a través del proceso restaurativo?

2-Esto de alguna manera asegura el cumplimiento o la protección de los derechos fundamentales de las personas usuarias dentro de este contexto?

P/ ¿Cuál ha sido la experiencia de México en cuanto a la viabilidad que puede existir en el abordaje legal de manera virtual en los procesos restaurativos? ¿Esto asegura el cumplimiento y el respeto de los derechos fundamentales de las personas usuarias de este tipo de procesos?

R/ La pregunta es compleja si consideramos que México es un país complejo por muchas razones. Entre ellas, el hecho de su grandeza geográfica y la cantidad de personas que habitamos en el territorio nacional que oscilamos aproximadamente sobre 127 millones. Estamos conjuntados en un sistema republicano constituido por 32 entidades federativas. Todos nosotros nos regimos en este sentido bajo un Código Nacional de Procedimientos Penales y, no obstante, dado que somos 32 entidades federativas hay cierta diversidad en la aplicación de los lineamientos que nos demarca nuestro Código Nacional de Procedimientos Penales, que prevé un capítulo de acuerdos reparatorios que son el producto de la Justicia Restaurativa, así simple y llanamente.

No obstante, de este Código Nacional de Procedimientos Penales se desprenden cuatro leyes de alcance nacional que contemplan la forma de



aplicar la Justicia Restaurativa que, por esencia, se caracteriza por buscar que las personas que han vivido un drama penal puedan platicar entre sí, reparar el daño y, de alguna manera, intercambiar esta experiencia que les ha dejado el haber participado en un proceso penal y el delito mismo.

En este sentido, voy a empezar contestando la segunda pregunta. Me parece que sí es viable, pero que también desde luego las personas desde un punto de vista teleológico del proceso tienen derecho a conocer la verdad histórica de lo que sucedió. Y la Justicia Restaurativa me parece que pone el andamiaje metodológico para que esto pueda suceder. No solamente ellos, sino las personas pueden, desde luego, y tienen el derecho constitucional de que sean reparadas del daño, tanto de ser reparadas como los comprensos de poder aspirar a la reparación del daño. Y desde luego, la Justicia Restaurativa por esencia es lo que busca.

Así mismo, empezar un camino de recuperación psicológica que solamente a través del intercambio de perspectivas puede asegurarse. Es un hecho que nuestras leyes nacionales ponen este almenaje como lo había dicho que, a través de que sobreviene la circunstancia lamentable de la pandemia, nosotros, en el estado de México que es una entidad que alberga a 17 millones de habitantes, nos vimos forzados como todos los países a generar habilidades. Y para nosotros de alguna manera ya había afortunadamente una infraestructura muy robusta de herramientas tecnológicas que nos permitieron continuar con mucha certeza jurídica respecto de los procesos llanos penales y, desde luego, nuestros penales de Justicia Restaurativa.

Este tipo de herramientas tecnológicas nos aseguraban de que, a través de la vía de la telepresencia, pudiéramos llevar a cabo audiencias en tiempo real, o bien, actuaciones en forma sincrónica, es decir, intervenir por separado como para las entrevistas previas que son fundamentales cuando se trata de un encuentro víctima-ofensor. O cuando de alguna manera, lo que se busca es conformar un círculo de paz.

Estas herramientas tecnológicas nos permitían llevar a cabo estas audiencias o estas entrevistas, nos permitían revisar documentos con muchísima precisión, nos permiten reproducir material audiovisual y, desde luego, grabar todas estas actuaciones. Me parece, por tanto, que está por demás demostrado que es viable llevar a cabo los procesos restaurativos y está por demás visto que no es una opción sino una obligación por lo menos en México de alcance constitucional, puesto que está plasmado en el artículo 17 y 18 que las leyes deben prever mecanismos para que las personas puedan solucionar sus controversias y, en materia penal, aplicarlas en el momento procesal oportuno y siempre bajo supervisión judicial.

Pregunta N.º 2

De acuerdo con su experiencia y con las medidas sanitarias vigentes implementadas en México, ¿cuál ha sido el resultado del abordaje legal virtual dentro de los contextos de mediación y de Justicia Restaurativa?

R/ A efecto de contextualizar mi respuesta, solamente comento que nuestros procesos restaurativos en el contexto procesal se llevan a cabo en dos momentos. Esto va ligado al tipo de delito cuando estamos hablando de delitos que se perciben por querrela culposos o patrimoniales sin violencia. Es viable implementar procesos de Justicia Restaurativa hasta antes de dictado el auto que abre la etapa a juicios, y así mismo cuando se trata de delitos graves, pues solamente en la fase de ejecución de la sentencia cuando ya se ha emitido una sentencia.

Los procesos previstos para aplicarse en estos dos momentos son diversos al tenor de nuestras cuatro leyes nacionales que yo les comentaba que van desde la mediación, la conciliación, los encuentros víctima-ofensor, las entrevistas previas, los círculos de paz y círculos de paz organizados, por ejemplo, en materia de adolescentes entre adolescentes - víctima - familiares o bien entre adolescentes -víctima - familiares y comunidad.



En realidad, lo menciono porque como verán tenemos una serie de prácticas, de corte restaurativa que no se han detenido. Lo que sucedió a través de que sobreviene el tema del COVID es que simplemente se emitió un acuerdo en el caso del estado de México, del Consejo de la Judicatura penas hace unos días donde se dio la suspensión de actividades y, en este acuerdo que tuvo lugar en el mes de abril, a cada juzgado entre los que están los penales y el Centro Estatal (que es el operario de la Justicia Restaurativa en el estado de México) se nos establecieron lineamientos específicos de operación.

Tuvimos la fortuna, como les mencionaba, de contar previamente con una robusta infraestructura tecnológica que permitió que esto pudiera avanzar sin contratiempos. Habría que reconocer que, de alguna manera, el reto más bien se encontraba en poder llegar a los propios jueces del Poder Judicial del estado de México para que pudieran llevar a cabo dos movimientos: primero, conocer la plataforma y este es un tema que nosotros también nos tuvimos que capacitar en el Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa, luego conocer nuestra propia infraestructura tecnológica, la plataforma y sus capacidades por principio de cuentas; y segundo, crear buenas prácticas de vinculación con los jueces quienes son los que, en un momento dado, califican la viabilidad procesal y la viabilidad del delito para poder ser derivado al Centro Estatal y poder llevar a cabo el abordaje. Dentro de este ámbito de buenas prácticas y de generar nuevas habilidades, desde luego fortalecimos un nuevo paradigma alternativo a la Justicia Restaurativa que es la especialización de la Justicia Restaurativa en el ámbito familiar. Con nuestra experiencia en el Estado de México, hemos visto que el delito impacta a la comunidad primigenia que es la familia y luego a la comunidad, para ello, para buscar el empoderamiento y fortalecer la viabilidad de la Justicia Restaurativa Penal. Sabíamos que teníamos que buscar la unidad y el empoderamiento tanto de víctimas como de defensores y ello lo llevamos a cabo con un esquema y un programa de Justicia Restaurativa especializado en materia familiar.

Esto lo tuvimos que agregar y generar como una manera alterna de fortalecimiento de los propios procesos de Justicia Restaurativa Penal y, sin embargo, solamente enfatizar que no solamente todo se agotó en la telepresencia, sino también en llamadas telefónicas porque nos pusimos a reconocer desde una postura muy amable y abierta que muchas de las personas/usuarios del sistema de justicia no tienen la capacidad ni tienen las habilidades para valerse de una computadora y para utilizar una plataforma. Así nos pudimos valer de los recursos tecnológicos que podía disponer mínimo una persona que es la capacidad de contestar una llamada telefónica. Encontramos la manera de legitimar procesalmente ese acto que, incluso, no fue tan complejo, dado que nuestros facilitadores están considerados de datarios públicos y, en este tenor, se generó la certidumbre jurídica y la transparencia que todo proceso penal exige.



Sra. Ivannia Quesada Díaz

Psicóloga de la Oficina de Justicia Restaurativa de Pococí.

La señora Quesada Díaz, es Licenciada en Psicología, Perito Judicial con 11 años de laborar en el Poder Judicial de Costa Rica. Destacada desde el año 2015 como psicóloga del equipo psicosocial de la Oficina de Justicia Restaurativa del II Circuito Judicial de la Zona Atlántica. Certificada en Prácticas Restaurativas por el Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas.

Facilitadora de procesos restaurativos en materia penal y penal juvenil. Facilitadora de charlas en centros educativos con docentes, alumnos y padres de familia sobre Justicia Restaurativa. Facilitadora en actividades de sensibilización de los procesos penales restaurativos con personal judicial, instituciones públicas y en comunidad.

Reparación de daños a la víctima e innovación en planes reparadores ante las medidas sanitarias

Antes de iniciar el tema, quisiera comenzar a manera de reflexión con esta frase: “El sabio no se sienta para lamentarse, si no que se pone alegremente a su tarea de reparar el daño hecho”.

Justamente este tema de la reparación del daño es el que nos trae el día de hoy acá. Quisiera que lo viéramos como uno de los principios rectores que tiene la Ley Costarricense de Justicia Restaurativa, y hace énfasis en aquella actitud activa para el reconocimiento del daño causado a la víctima y a la comunidad, por el hecho delictivo a fin de procurar la restauración. La reparación como les decía del daño es lo que nos trae el día de hoy a reflexionar.

También, quisiera devolverme un poquito teóricamente al concepto de reparación del daño, porque la revisión teórica nos indica que la reparación tiene diferentes concepciones desde la práctica que realicemos. Este autor, Daniel Van Ness, que es reconocido por sus aportes en Justicia Restaurativa, indica que la reparación significa que la persona ofensora debe realizar enmiendas para que la víctima se sienta resarcida por daño sufrido.

La restitución a la víctima o a la sociedad podrá ser desde una disculpa hasta el cambio de comportamiento. Desde ahí vemos que la teoría trae implícita la posibilidad de desarrollar estrategias para la reparación del daño. Les conversaba que teóricamente el concepto de la reparación es muy importante. Incluso, conversé con compañeros y compañeras cuando revisaba un poco los conceptos para esta presentación, acerca de que la reparación verdadera estaba intrínsecamente ligada con un buen reconocimiento. La verdadera reparación, reitero, está ligada a un buen reconocimiento del daño por parte de la persona ofensora. Además, este reconocimiento nos hace generar un buen pronóstico de cumplimiento de los planes reparadores.



En materia penal, en el ámbito penal donde yo me desarrollo, existen dos tipos de escenarios de la reparación. Tenemos aquellos delitos con víctima directa, donde vemos la necesidad o se atiende la necesidad respecto a la afectación percibida por esa víctima, y también vemos el segundo escenario que son los delitos de peligro donde la reparación va orientada al tercer actor de la Justicia Restaurativa que, como muchas personas conocemos, es la comunidad. También a la hora de formular aquellos planes reparadores, debemos considerar y ser muy atentos e innovadores respecto a cuál de los escenarios estamos enfrentándonos.

La manera en que he ido desarrollando la estrategia para el reconocimiento del daño en mis entrevistas preliminares está dividida en tres partes. La primera parte nos habla sobre aquella persona imputada u ofensora que conoce que causó un daño y lo identifica con claridad verbalmente. Yo lo llamo el nivel básico donde la persona ofensora está apegada a sus intereses, y como comúnmente podríamos señalar que no ha interiorizado a profundidad la afectación que causó a una víctima determinada.

En este caso, la entrevista nos permite aquí en Costa Rica a las personas trabajadoras sociales y a especialistas en psicología llevar a esa persona ofensora a un nivel más profundo de reconocimiento que se concreta materialmente si estamos hablando de afectación o daño a nivel material o si afectó moralmente a alguna persona. En ese nivel, entramos en una empatía o acercamiento, o *insight* (desde la psicología), donde la persona ofensora se separa de sus propios intereses y empieza a reconocer de manera más consciente aquel daño que cometió.

El tercer nivel de reconocimiento se da en aquella persona que dimensiona ese daño que cometió y es cuando la persona ofensora realmente valora y resignifica que su conducta generó una amenaza personal o social a aquella comunidad o tejido social donde la paz se vio violentada. Recordemos que la teoría también nos dicta que estamos en una búsqueda de una cultura de paz y necesitamos que las personas ofensoras resignifiquen la conducta

delictiva y entren en una profunda toma de conciencia para que se dé una verdadera reparación del daño.

Ese es el proceso que yo utilizo para facilitar o acompañar a la persona ofensora en el reconocimiento del daño, lo cual nos va a generar un pronóstico muy positivo o un interés activo de la persona ofensora en el cumplimiento del plan reparador.

Es muy importante considerar que la Justicia Restaurativa y propiamente el concepto de reparación traen o nos permiten visualizar o percibir la connotación social de esa reparación. Si bien, la reparación del daño debe atender las necesidades de las víctimas y las comunidades, también los planes reparadores deben procurar un equilibrio con las condiciones personales, sociales y económicas de la persona ofensora. ¿Por qué? Porque en Justicia Restaurativa, buscamos la restauración integral de las partes involucradas y, muchas veces, tal y como dijeron las personas expertas en la mesa redonda anterior, los procesos tradicionales de justicia basados en el castigo o procesos retributivos no persiguen el objetivo de la restauración integral.

En Justicia Restaurativa, los planes reparadores no deben compararse con las sentencias en la vía ordinaria, porque, como les decía anteriormente, la dinámica restaurativa no necesariamente responde a una relación estrictamente proporcional entre la conducta y la consecuencia, tal y como lo esperaríamos en el sistema tradicional o retributivo. Tal y como inicialmente les comenté desde la teoría, no debemos olvidarnos de que esos planes reparadores ya nos traen implícita la necesidad de la innovación en las estrategias para construir ese plan reparador junto con la persona ofensora.

También, es muy importante hacer énfasis en las personas que somos las facilitadoras en las entrevistas preliminares o las entrevistas motivacionales, ya que necesitamos un conocimiento previo para aportar en el encuentro



preparatorio previo a la reunión restaurativa. ¿Por qué? Porque junto con el equipo legal, trabajamos en una horizontalidad muy importante donde, en el círculo, se respetan los roles de cada persona y de cada compañero y compañera, según su disciplina.

Es importante que los equipos legales tomen en consideración que los equipos técnicos psicosociales con ese conocimiento que nos brindan desde la entrevista motivacional, nos acercan de manera más real a la situación de ambas partes del proceso restaurativo, para así, brindar recomendaciones que sean válidas al momento de la construcción de los planes reparadores. Por lo menos aquí, en la oficina donde yo trabajo, agradezco que el equipo legal es sumamente respetuoso y siempre toma en consideración el criterio de la persona técnica en esa construcción de los planes reparadores. Resalto que los planes reparadores en los tiempos de esta situación de salud a nivel mundial que estamos viviendo, no solo en Costa Rica sino también a nivel mundial, deben ir acordes con el principio de acceso a la justicia. No podemos olvidar que el principio de acceso a la justicia es para todas las partes del proceso. Eso quiere decir que debemos atender las necesidades y conocer de cerca las condiciones de todas las partes, tanto de la persona ofensora, como de la persona víctima y la comunidad.

Por eso, hemos realizado o desarrollado diferentes estrategias de acercamiento a estos tres actores durante este tiempo de pandemia, evitando todo aquel plan reparador que trate de similar o reproducir un esquema de castigo o de pena, en ese sentido.

Si nos apegamos tradicionalmente a los planes reparadores que teníamos pre-pandemia, van a ser intentos como yo lo digo, de ordinariar los procesos restaurativos. No podemos dejar, ni permitir que nuestros equipos de Justicia Restaurativa caigan en el error de tratar de ordinariar el proceso restaurativo, porque debemos hacer conciencia real para que conserven el derecho de las personas que son parte de los procesos restaurativos y tengan ese acceso al principio de acceso a la justicia pronta y cumplida.

Voy a tomar las palabras de un defensor argentino que escuché en una charla anteriormente y que introduce el tema de la reparación simbólica del daño. Me parece que es muy importante que retomemos las experiencias de otros países, porque como les indiqué al inicio, somos una comunidad de aprendizaje, y este defensor menciona que no debemos permitir que la reparación simbólica le quite el derecho a la persona ofensora a pertenecer de nuevo a la comunidad y a que se reparen las relaciones sociales dañadas por el acto delictivo.

Pongo a manera de ejemplo esta imagen de la cabeza de ajo con el gajo de mandarina, porque muchas veces nos encontramos con que las personas ofensoras pierden ese sentido de pertenencia a la comunidad con la comisión de los actos delictivos. Y en Justicia Restaurativa, o más bien, el paradigma restaurativo nos permite acercarnos a esa realidad de las personas que están involucradas en un proceso penal en estos tiempos tan conflictivos de pandemia.

Al acercarnos a las reparaciones simbólicas en los planes reparadores, se les permite a las personas ofensoras recuperar ese sentido de pertenencia a la comunidad, que se sientan escuchadas, comprendidas y que, además, si se les consideran sus condiciones particulares, se les hace realmente sentirse de nuevo parte de la comunidad, por medio de los planes reparadores que incluyen horas de servicio comunitario, donaciones económicas, realización de actividades que potencien sus habilidades, donación de diferentes artículos, entre otros, que más adelante les enseñaré con algunos ejemplos.

Tenemos muchos retos, nos hemos enfrentado o hemos tenido que enfrentar muchísimos retos en esta situación de pandemia mundial. Principalmente, les voy a comentar los que han estado más cercanos a mi experiencia. El primero, que necesitamos como profesionales, actores de la Justicia Restaurativa, es estar atentos observando el entorno de la persona ofensora. Conocer ese entorno implica devolvernos al origen del conflicto que originó el delito. Muchas veces no es simplemente hacer una entrevista



extrayendo información, sino también practicar la escucha activa, reflejar los sentimientos, atender las necesidades de las partes, ver la necesidad de reparación que tiene la víctima, todo ello, procurando un proceso justo.

Además, no debemos dejar de lado la exploración de aquellas condiciones particulares como son aquellas de salud y la presencia de factores de riesgo en las personas que participan en las prácticas restaurativas. Porque, en este tiempo de pandemia, nuestra idea es que se mantenga el objetivo de la reparación y no exponer a las partes a un riesgo mayor. Es por eso que hemos tratado de potenciar todas aquellas actividades virtuales, minimizando el transporte o traslado de las personas a sedes judiciales. Y hemos tenido mucho éxito con la participación desde la virtualidad por medio de las plataformas que el Poder Judicial nos facilita en este momento.

Como parte de los retos en este tiempo de pandemia, tenemos también aquellos cambios psicosociales que han enfrentado y surgido producto de toda la crisis mundial, la cual genera también desempleo, escasa formación académica, reducción de las jornadas, conformaciones o disconformidades de los grupos familiares. Muchos grupos familiares han tenido que adaptarse en estas épocas de pandemia, hasta reunirse entre familias porque no alcanza el dinero. Yo trabajo en una zona rural, y muchos de los grupos familiares han tenido que reunirse y hacer familias extensas con grupos familiares, porque no alcanza económicamente para pagar el alquiler o cubrir necesidades básicas.

También existen otros inconvenientes, tales como el grupo de edad de las personas partes de los procesos, el acceso que tienen estas personas a las ayudas del Estado, la ubicación geográfica. Incluso, en esta zona donde yo laboro, les comparto que existen personas que viven lejos y que tardan una o dos horas en transporte público para llegar al lugar donde deben tomar otro transporte para llegar a las sedes judiciales. Muchas veces, antes de la pandemia, no habíamos considerado optimizar aquellos recursos tecnológicos con los que contábamos para poder brindar una mejor opción

a las personas respecto a sus condiciones particulares, aquel acceso real a los recursos tecnológicos, como también lo señalaban las personas expertas en el panel anterior.

Es importante comentarles que he percibido además cambios en las condiciones psicosociales individuales. Algunas personas han desarrollado estados depresivos, ansiosos, patrones de consumo de sustancias referentes o relativas a la comisión de los delitos, porque toda esta crisis económica nos trae cambios y un estrés diferente que cada persona conduce de manera distinta. Por ejemplo, en este tiempo de pandemia, ante todos los cambios, faltas y duelo, ante la pérdida de familiares o seres queridos, una persona que traía una predisposición a la depresión, ansiedad o a una situación de adicción a consumo de sustancias podría enfrentar una enfermedad de tipo emocional o un trastorno emocional, y todas esas situaciones son retos que enfrentamos en esta nueva realidad.

Ahora, les comparto algunos ejemplos de planes restauradores o reparadores que se han dado aquí en nuestro país. Tenemos una persona ofensora que aportó sus habilidades creativas desarrollando un mural que se exhibirá en un centro educativo de su comunidad. También hemos tenido experiencias con personas que han donado horas de trabajo, no solamente horas de trabajo comunal directamente en una institución, sino también se conectan a través de medios tecnológicos con personas de las instituciones que requieren trabajos administrativos. Asimismo, por medio de las plataformas han existido planes reparadores que han permitido que las personas ofensoras ofrezcan sus labores por medios virtuales.

Tenemos también una donación de artículos de limpieza a una institución. Cabe destacar que, en este momento, ese tipo de artículos son indispensables por el asunto de la pandemia. La emergencia sanitaria ha inculcado nuevos hábitos de limpieza, orden y aseo. Para nadie es un secreto que nos han enseñado a lavarnos mejor las manos, tener mejor aseo y limpieza en hogares y lugares de trabajo, etc. Estos artículos fueron donados por una



persona adulta mayor acusada de conducción temeraria. La persona estaba muy preocupada, porque no podía hacerle frente a un plan reparador que lo podría colocar en una situación de riesgo por ser persona adulta mayor y además era de escasos recursos económicos. La comunidad o el sistema se adecúa a su realidad o condición, permitiéndole una reparación simbólica del daño.

A manera de cierre, quisiera comentarles que, si bien todos estos retos han representado muchas a veces a todos los equipos del país muchos conflictos para ponerse de acuerdo entre los equipos legales y los equipos psicosociales, quiero hacer énfasis en que estos retos pueden trabajarse de manera integral, si tomamos conciencia de que es el sistema el que debe adecuarse a las nuevas condiciones o realidad. Sería injusto pensar que, en un proceso restaurativo en estas épocas de pandemia, deben ser las partes las que deben ajustarse al sistema.

Debemos tratar de mentalizarnos y ubicar aquella reparación en un sentido donde realmente les demos la oportunidad a las partes de que sean escuchadas y comprendidas. Pero también el sistema realmente se debe ajustar a esas necesidades y a esas condiciones particulares que enfrentamos en estos tiempos.



Sra. Ruth Piedra Vargas

Jueva Conciliadora Pérez Zeledón.

La Señora Piedra Vargas es Licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Centro América, Conciliadora Certificada, Especialista en Derecho de Familia, Escuela Judicial, Capacitada en Justicia Restaurativa en Penal de Adultos y Penal Juvenil, Escuela Judicial, Participante de Congresos Internacionales de Mediación y Justicia Restaurativa.

Cuenta con vasta experiencia en la resolución alterna de conflictos a través de la aplicación de medidas alternas, función que ha desempeñado en el ejercicio de su cargo como Jueza Conciliadora del I Circuito Judicial de la Zona Sur, Pérez Zeledón, participando desde el año 2015 como facilitadora de Reuniones Restaurativas.

Reuniones Restaurativas con participación virtual: Experiencia práctica del equipo de Justicia Penal Restaurativa de Pérez Zeledón.

Es un gusto poder compartir con ustedes las experiencias prácticas de Justicia Restaurativa en Pérez Zeledón, en la aplicación de la virtualidad en las reuniones restaurativas como consecuencia de la pandemia denominada COVID 19. Para quienes no son costarricenses, Pérez Zeledón es el cantón número 19 de la provincia de San José. Se ubica al sureste de esta provincia, cuenta con una extensión de 1905 km cuadrados y con una población aproximada de 142 291 habitantes.

La idea de hoy es compartir un poco con ustedes cuáles han sido las experiencias que ha vivido el equipo de Justicia Restaurativa de este Circuito Judicial ubicado al sur del país.

Para iniciar, vamos a hablar sobre la pandemia y la apertura tecnológica. En primer lugar, debemos indicar que la humanidad no esperaba ni estaba preparada para enfrentar una situación sanitaria a nivel mundial que interfiriera con la cotidianidad de cada uno de nosotros. El COVID 19 vino a hacer cambios sustanciales en nuestras vidas. Primeramente, nos aisló de personas cercanas a nosotros, nos separó físicamente a algunos de nosotros de nuestros lugares de trabajo, nos hizo tener cambios radicales tales como convertirnos en el maestro o la maestra de nuestros hijos e hijas, aparte de asumir simultáneamente las obligaciones laborales y cotidianas que tenemos en nuestros hogares.

Es así como comienza a desarrollarse una serie de temores. En primer lugar, en el que está en juego nuestra salud y, a la postre, nuestra vida y la de nuestros seres queridos. Y comenzamos a preguntarnos: ¿tendremos suficiente capacidad para poder realizar nuestras labores cotidianas y poder desempeñar de forma adecuada nuestro trabajo y, además de eso,



poder orientar académicamente a nuestros hijos e hijas? ¿Cómo hacer para continuar con estas labores que estamos obligados a realizar sin ocasionar retrasos a las personas usuarias, sin permitir que estas personas que asisten a buscar una solución a nuestros despachos vayan a poner en riesgo su salud?

Por estos motivos, el Poder Judicial de Costa Rica comienza a buscar una solución, específicamente, se vio obligado, en primer término, a darles respuesta a todas estas inquietudes que tenían tanto las personas usuarias internas como las externas, quienes, en medio de toda esta incertidumbre que generó la situación sanitaria, requerían una respuesta para todos los asuntos que se plantearon y que se encuentran en proceso.

Aquí entra en juego lo que es la apertura tecnológica como consecuencia de esta pandemia. ¿Qué ocurre en relación con el impacto que se da a nivel judicial? En primer lugar, tenemos que se incrementa el número de expedientes que podríamos denominar con mora, esto en razón de que, al inicio por disposición sanitaria, se ordena el cierre total por un par de semanas. Esto hace que aumente el ingreso de expedientes y que, en esas dos semanas, no se pueda trabajar con los expedientes requeridos. Aunado a eso, se unía con la Semana Santa, entonces, durante tres semanas, se acumularon expedientes.

Por otra parte, las personas trabajadoras judiciales con condiciones de alto riesgo optaron por acogerse a vacaciones para evitar el contagio con personas ajenas a su burbuja social y, además, se incrementaron las incapacidades. ¿Por qué se incrementaron las incapacidades? Porque ante este temor, las personas desarrollaron problemas psicológicos que las hacían tener que asistir a consulta médica, y se aumentó así el número de incapacidades.

Ante este panorama y debido a que no se sabe a ciencia cierta por cuánto tiempo tendremos que enfrentar esta situación, el Poder Judicial de Costa Rica implementa la posibilidad de que las personas con factores de alto

riesgo puedan realizar teletrabajo y que, en aras de proteger tanto a la población judicial como a las personas usuarias judiciales, se puedan realizar reuniones o audiencias en la plataforma autorizada *Teams*.

Es así como se inicia este cambio que conlleva una apertura por parte de la población judicial. Es cierto que todo cambio nos asusta un poco, principalmente porque nos saca de nuestra zona de confort y nos obliga a utilizar programas tecnológicos desconocidos. Es por ello que considero que es muy importante agradecer la gran labor por parte de las personas encargadas de la Dirección de Tecnología e Información del Poder Judicial de Costa Rica que procuraron capacitar a toda la población judicial sobre el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para poder realizar un trabajo virtual de forma eficiente, dándonos, diría yo, una dosis de empoderamiento con la consigna “yo puedo”.

En este sentido, es importante hacerles ver que la tecnología para algunas personas, especialmente los que nacimos hace algunos años y vimos una computadora como por ahí de los años 90 por primera vez. La tecnología es como un monstruito que está por ahí y que nos asusta. Entonces eso nos ocurre a muchas personas. De hecho, posiblemente, Pérez Zeledón ha sido el pionero en estas reuniones restaurativas de forma virtual y, en este sentido, les comento que no les puedo decir que no tuve susto o miedo, claro que sí. Porque primero, cuando se comienzan a hacer todos los enlaces para que nos instalaran los programas que se requerían, resulta que yo no tenía unos permisos. Entonces tenían que buscarse los permisos en San José. Mientras se autorizaban esos permisos, se llegó el día jueves, el viernes era feriado y el día lunes, yo comenzaba con las reuniones restaurativas. El día jueves que era el último día laboral por el feriado del primero de mayo, a las 4:30 de la tarde me estaban dando la capacitación de cómo utilizar *Teams*. Y como les digo, yo soy de la época de las máquinas de escribir, entonces era un poco difícil. Yo tenía que anotar todo y me preguntaba: “¿qué pasa si me pasa tal cosa o tal otra?”.



Esas son experiencias que, así como las vivimos nosotros, las viven nuestras personas usuarias judiciales y máxime si se trata de personas con poca escolaridad o personas adultas mayores. Aunque más adelante cuando les comenté algunas de las experiencias, hay personas adultas mayores que nos sorprenden y que tienen un manejo de los medios tecnológicos mejores que los nuestros, aunque recibimos capacitaciones. Pero ahora, quienes ya nos capacitamos, nosotros el funcionariado judicial tenemos la misión de informar y convencer a nuestras personas usuarias externas de la importancia de poder finalizar o continuar con sus procesos a través de plataformas virtuales que les van a permitir solucionar precisamente su problema a corto plazo.

Y es aquí donde aparece esa labor en conjunto que se debe hacer tanto con las personas técnicas judiciales como con cada una de las partes que trabajamos dentro del Programa de Justicia Restaurativa. Cada uno de nosotros que tenga contacto con esa persona usuaria puede hacerle ver que la plataforma virtual es una oportunidad para poder tener un acercamiento y poder encontrar una solución al problema que se enfrenta. En esto hay que tomar en consideración algunos aspectos que yo indiqué en la parte de cómo lograr reuniones restaurativas virtuales exitosas.

Primero, tenemos que ser empáticos, y ayer ambos expositores nos mencionaron este tema porque realmente la empatía es la base de una buena comunicación. En síntesis, podemos decir que la empatía es la capacidad que tenemos de ponernos en el lugar de la otra persona; es decir, comprender las emociones, sentimientos, pensamientos que nos expresa la otra persona. No debemos juzgar a esa persona, tampoco debemos llevar su historia a nuestras propias vivencias y a nuestras propias experiencias. ¿Por qué? Porque cada historia de vida es diferente. Por eso, los procesos, aunque sean parecidos, tienen un matiz diferente, porque puede haber un único elemento que da la diferencia en cada uno de los casos.

Debemos además entender qué es lo que está sintiendo esa persona, qué es lo que está pasando por su cabeza sin juzgarla, ni tampoco pretender darle soluciones. La persona lo que requiere en ese momento es ser escuchada, comprendida y, por lo tanto, lo que debemos tener es una mente abierta, dejando a un lado nuestros prejuicios y estereotipos. En segundo lugar, tenemos que dar una información clara y previa durante la reunión. Esta información previa es cuando tenemos el primer contacto con las personas y les explicamos que existe una plataforma que lleva el nombre de *Teams*, la cual permite que tengamos reuniones virtuales donde nos vamos a poder observar a través de la cámara. Pero debemos ser muy claros en cuáles requisitos debe tener la persona para poderse conectar, porque algunas veces les preguntamos: ¿Usted tiene internet? Sí. ¿Y tiene computadora? Sí. Entonces lo podemos hacer.

Pero cuál es nuestra sorpresa cuando tratamos de conectarnos y no logramos ver a la persona ni escucharla. ¡Pequeño detalle! Se nos olvidó decirle que la computadora debe tener cámara y audio. No todas las personas cuentan con una portátil. Muchas tienen computadoras de escritorio que no tienen el dispositivo necesario para eso.

Por tanto, es importante explicarles e indicarles que existen circulares y directrices emitidas por el Poder Judicial que nos establecen ciertos lineamientos. Aquí tenemos la circular 177- 2020 que es el *Protocolo para la realización de audiencias virtuales en el Poder Judicial en tema de resolución alterna de conflictos y Justicia Restaurativa*. Esta directriz nos habla de cada uno de los aspectos que debemos desarrollar, si bien no les vamos a dar una cátedra a las personas usuarias judiciales externas sobre esta circular. Sí es importante retomar algunos aspectos como, por ejemplo: ¿qué pasa si hay una mala conexión, si se va la luz o nos quedamos sin señal? Hay que hacerles ver que este protocolo nos permite poder enlazarnos a través de una videollamada por WhatsApp y continuar.



Nosotros, en Pérez Zeledón, lo que hacemos cuando no ha ocurrido esto es poner la videollamada en la cámara para que las otras personas puedan observar a esta persona que se quedó sin conexión. Primero damos unos minutos para ver si se pudo restablecer el fluido eléctrico o la conexión a internet y si no utilizamos este mecanismo. En caso de que no se pueda por este mecanismo, sí nos vemos en la obligación de tener que reprogramar la reunión restaurativa en aras de poder cumplir tanto con los lineamientos como con el interés de las personas participantes.

También es muy importante hacerles ver a las partes que, aunque se trate de reuniones virtuales, debemos guardar el formalismo en nuestra vestimenta. Y con esto, les comento lo que me pasó no en una reunión restaurativa, porque yo también soy jueza conciliadora y realizo audiencias de conciliación en otras materias.

Tengo que coordinar una conciliación y resulta que, por suerte, hago el contacto quince minutos antes, porque me encuentro al señor con quien voy a tener la reunión sentado en la sala, sin camiseta, ni camisa, tomando café, y le digo: "Disculpe, es que ya casi vamos a empezar". Y me responde: "Si quiere empezamos ya". Y yo le explico: "Aunque estemos así, usted en su casa y yo trabajando virtualmente, debemos tener una vestimenta un poco adecuada. ¿Usted cree que pueda ir a ponerse una camisa y terminar de tomarse el café tranquilo y, en 10 minutos, nos volvemos a conectar?"

Por eso, es importante hacer pruebas unos minutos antes. A veces, por el mismo ofusque del montón de audiencias o excesivo trabajo, pensamos que podemos retrasarnos. Es mejor retrasarnos cinco o diez minutos en otras obligaciones que tener una experiencia de este tipo, porque la otra persona puede tomarlo como una falta de respeto o como que no se le está dando la seriedad del caso a su problema. Recordemos que el problema que vive cada una de las personas es el más importante porque es el de ellas.

Por otra parte, no debo dejar de lado que la labor en equipo es importantísima. Aquí es muy relevante hacer el reconocimiento tanto al equipo psicosocial que realiza una labor excelente en cuanto a lo que son las entrevistas previas en estos tiempos del COVID donde debemos tener un poco más de humanidad y conocer realmente cuál es la situación económica, social y laboral de cada una de las personas participantes de las reuniones restaurativas. Porque la idea es que la persona pueda comprometerse a cumplir con algo que efectivamente pueda hacer, no por salir del paso y decir: "Bueno, voy a hacer una donación de 500 mil colones". Pero sabemos que es una persona que no tiene trabajo y no lo tiene desde que inició el COVID, que ha hecho lo propio por tratar de encontrar trabajo y que resulta que les comenta a los compañeros del equipo psicosocial que está viviendo de los comestibles que les dan a sus tres hijos en la escuela y de las becas que les depositan.

Sabemos que, para esta persona, sería imposible cumplir monetariamente, entonces buscamos otra función restaurativa que pueda realizar, ya que tiene un reconocimiento del daño y no estamos orientándolo a la parte económica.

Además, considero que debe existir algo a lo cual yo llamo una complicidad jurídica entre lo que es la fiscalía, la Defensa Pública y la parte judicial. Porque cuando estamos en una reunión, es muy particular siempre lo que más nos ocurre, por lo menos a mí, es que apago el micrófono para que no interfiera el ruido externo que pueda haber, y se me olvida encenderlo. Entonces en eso hay que tener sutileza, y yo les agradezco mucho a los compañeros y las compañeras de la fiscalía y de la defensa que muy sutilmente me recuerdan encender el micrófono. Todo esto hace la diferencia para que tengamos un ambiente de armonía con el fin de que la persona se sienta atendida y comprometida.

Una práctica que yo utilizo es tratar de reflejar lo que la persona me indica para que ella se sienta escuchada, pues es lo que la persona busca en ese



momento. Yo les diría a las personas usuarias judiciales que el equipo legal es el sanador jurídico. Porque si tengo un problema judicial, él es quien me da la medicina para poder solucionarlo. Si bien nosotros no somos quienes le damos la respuesta, le damos el camino para que la persona acepte el daño que ocasionó y, aparte de eso, pueda construir un plan reparador que le permita devolver a la sociedad parte del daño que pudo tener por el delito que se ocasionó.

En cuanto a las experiencias, les digo que sí han sido muy enriquecedoras. De hecho, en el primer mes, realizamos 50 reuniones restaurativas y todas con resultados positivos. Las personas se han adaptado muy bien al uso de la plataforma tecnológica. Para aquellas personas que no tienen los recursos para poderse conectar, porque algunas tienen celular prepago, y esto no les permite utilizar su internet, les contaré lo que yo hago. Yo me encuentro teletrabajando porque tengo problemas de alto riesgo, entonces habilitamos mi oficina y ahí instalamos una cámara con audio y video para que las personas que no tengan este recurso puedan asistir a los tribunales. Mi técnico judicial los enlaza desde ahí, y así podemos llevar a cabo las reuniones restaurativas de forma eficiente.

Congreso Internacional
Justicia Restaurativa: Desafíos ante la nueva realidad de la COVID-19

📅 12 de noviembre de 2020
Evento Gratuito

🕒 9:00 a.m. a 11:30 a.m.
Hora Costa Rica

🗣️ Vía Microsoft Teams
Evento en vivo

Código QR



Ingrese aquí https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_ZDtkZDIwYmEiNDhhNy00M2MwLWE1YjEiNTc1NmM-2MjI0YWM1%40?read.Y2I0?context=%7B%22id%22%3A%2239444c97-187e-4904-a13d-9deeb03600c7%22%2c%22oid%22%3A%226760a928-a44d-411a-9ba3-6e0a75ab38b7%22%2c%22isBroadcastMeeting%22%3Atrue%7D

Conferencia

**Retos de los equipos interdisciplinarios de Justicia Restaurativa:
Trabajo comunitario y comunicación**



Señora Alba Gutiérrez Villalobos
Jefa del Departamento de Trabajo Social y Psicología
Poder Judicial de Costa Rica

Mesa redonda

Formación en Justicia Restaurativa virtual: Retos ante la pandemia



Señora Kattia Escalante Barboza
Subdirectora de la Escuela Judicial
Poder Judicial de Costa Rica



Señor Manuel Enrique López Betancurt
Consultor Experto de Colombia.



Señora Claire de Mezerville
Representante de IIRP para Latinoamérica



Moderada por la Señora Lourdes Espinach Rueda
Jueza Penal Juvenil y Facilitadora de la Escuela Judicial

Palabras de cierre



Señor Gerardo Rubén Alfaro Vargas
Magistrado de la Sala de Casación Penal y Rector de
Justicia Restaurativa.
Poder Judicial de Costa Rica



Sra. Alba Gutiérrez Villalobos

Jefa del Departamento de Trabajo Social y Psicología.

Máster en Estudio de la Violencia Social y Familiar de la Universidad Estatal a Distancia, Licenciada en Trabajo Social por Universidad de Costa Rica, cuenta con un Diplomado de Especialización Técnica en relaciones laborales. Universidad de Costa Rica – Organización Internacional del Trabajo.

24 años de ejercicio profesional, con experiencia laboral en Poder Judicial, Ministerio de Justicia y Gracia, Patronato Nacional de la Infancia y Patronato Nacional de Rehabilitación, así como en el área docente.

Coautora del Protocolo para el Poder Judicial: Valoración de riesgo en violencia de pareja, 2010.

Coautora del artículo: “Modelo de valoración familiar forense en Trabajo Social” publicado en el Libro: Reflexiones Sobre el Derecho de Familia Costarricense. 2011.

Ponencia: Retos de los equipos interdisciplinarios de Justicia Restaurativa: Trabajo comunitario y comunicación

Buenos días, me solicitaron que me refiriera al tema: Retos de los equipos interdisciplinarios de Justicia Restaurativa: “trabajo comunitario y comunicación”.

Por lo tanto, mi participación se centra en los retos que se han enfrentado ante la pandemia, principalmente por parte del personal de Trabajo Social y Psicología en coordinación con el equipo legal; ¿cómo se ha llevado a cabo el trabajo comunitario? y ¿cuáles mecanismos o estrategias de comunicación se han implementado con los diferentes actores?

Para empezar, quisiera hacer alusión a lo que vamos a entender como comunidad, desde donde vamos a entender y percibir lo que es. Un aspecto importante para referirnos a la comunidad es sentirnos parte de esta. Ser comunidad es sentir que soy parte de un colectivo con un objetivo, que tengo un propósito en común con un grupo de personas que nos hace afines hacia el logro de una meta y que nos permite tener intereses hacia los cuales vamos a trabajar en conjunto.

Por este motivo, es muy importante que las personas con las que vamos a trabajar en la comunidad se sientan parte del proceso de Justicia Restaurativa, que tengan un sentido de responsabilidad, y que quienes conforman la comunidad puedan saber que lo que los aqueja o sucede en su contexto inmediato también es su responsabilidad, al igual que intervenir y buscar alternativas de solución, es decir, ser parte de lo que está pasando en su medio.

De acuerdo con Ted Wachtel y otros autores en su libro Reuniones de Justicia Restaurativa, las personas que forman parte de una comunidad sienten que tienen algo que decir de la manera cómo se manejan las cosas y desean una



participación en el resultado. Si yo como comunidad no tengo derecho a opinar, intervenir, solucionar un problema o no puedo ser parte del análisis de este o de alguna situación particular que aqueja, difícilmente voy a sentir que soy comunidad.

Es por eso que la comunidad representa uno de los pilares de la Justicia Restaurativa, porque sin la comunidad, no tendríamos las opciones ni las alternativas para poder aplicar los planes que tienen que cumplir las personas ofensoras, y no tendríamos las estrategias para poder llevar a cabo esta forma de justicia, si no fuera por el involucramiento de la comunidad.

La comunidad entonces necesita sentir que puede opinar, ofrecer alternativas, que puede ser parte responsable de la solución de los conflictos de una sociedad y que puede participar de estas situaciones.

De esta manera, la Justicia Restaurativa como metodología y forma de justicia se convierte en una oportunidad para renovar ese sentido de comunidad. Porque antes de que se empezara a implementar la Justicia Restaurativa, la comunidad en nuestro país no tenía una participación tan activa, en el sentido de que las personas ofensoras pudieran reparar el daño por medio de las oportunidades que ofrece la sociedad civil, sino que se veía dentro de la justicia ordinaria como una responsabilidad individual atribuida a la persona ofensora, y era un acto totalmente ajeno a la comunidad.

Con la Justicia Restaurativa, nuestro país se abrió la puerta y el camino para que la comunidad pudiera involucrarse en la resolución de los problemas a nivel social y que pudiera ser parte, sintiéndose responsable de ofrecer alternativas para que las personas puedan cumplir con sus planes, y que las víctimas puedan sentirse resarcidas en el daño que han vivido. Porque ya sabemos que la justicia tradicional o retributiva no necesariamente le ofrece a la víctima una solución satisfactoria, y precisamente la víctima no se va a sentir resarcida con las medidas que se establecen a nivel de la justicia tradicional.

La comunidad de esta manera puede aportar para que también la víctima se sienta resarcida, y que la persona ofensora pueda cumplir con su plan reparador. También se produce el efecto de ganancia secundaria que ya hemos visto en las experiencias de la participación de las personas ofensoras en las organizaciones e instituciones en las cuales, más allá de cumplir con un plan reparador, hay un impacto en la vida de estas personas. Este impacto produce una transformación que hace que además de resarcir el daño a la víctima, pueda resarcir ese daño consigo mismo y que se reintegren a la sociedad de una manera más propositiva.

La comunidad también nos permite comprender que, para ser parte de ella, las personas necesitan adherirse voluntariamente a ese colectivo. No puede ser de manera obligada, sino que tiene que ser de manera voluntaria. Las personas deben sentir la motivación e identificación con los problemas que aquejan a su comunidad, ciudad o país. Y de esa manera, cuando se trabaja en las redes u organizaciones, uno de los desafíos de los equipos es poder transmitir la idea a las comunidades, acerca de la importancia de su participación en los procesos de Justicia Restaurativa y que se sientan parte de la solución, parte del problema y que puedan contribuir de esa manera. Además, como ya he mencionado, la comunidad contribuye a la reparación del daño que, si bien la persona ofensora va a reparar directamente ese daño, la comunidad está facilitando y abriendo camino, opciones y contribuciones de una manera indirecta a esa reparación. Por más intención que tenga la persona ofensora de reparar el daño, esto no sería posible si no se tienen los mecanismos o instrumentos a través de la comunidad para llevar a cabo la reparación.

Dentro de los retos y desafíos que hemos enfrentado como país y como equipos psicosociales, los cuales se encuentran ubicados en el ámbito nacional, tanto en zonas rurales como en zonas urbanas, con características sociodemográficas muy diferentes entre estas, quisiera iniciar con una frase significativa de una de las compañeras, quien refirió: "Al inicio todo era incierto", -refiriéndose a la pandemia- lo cual es una total realidad.



Cuando empezamos con este tema de la pandemia, era una incertidumbre muy grande porque no sabíamos a lo que nos enfrentábamos o cómo íbamos a desarrollar nuestro trabajo. Tampoco sabíamos si íbamos a lograr salir adelante y si íbamos a poder seguir implementando la Justicia Restaurativa, porque el tipo de pandemia implicaba muchas restricciones.

Al inicio de esto, el principal reto era la incertidumbre, cómo enfrentarla sin saber qué iba a pasar. Incluso, en algunos momentos, estaba la expectativa de que la institución se podría cerrar y de que habría directrices a nivel sanitario que nos impedirían poder llevar a cabo nuestro trabajo que tradicional e históricamente ha sido en contacto cara a cara con las personas, y que esta pandemia nos pondría de frente a una realidad que nos haría buscar alternativas distintas.

En este sentido, hemos tenido que buscar la manera de mantener el sentido de conexión y pertenencia de la comunidad. Porque si la comunidad no se sigue sintiendo parte y no mantiene ese sentido de pertenencia que hablaba anteriormente, no se va a comprometer con la Justicia Restaurativa. Entonces esto nos llevó a un segundo reto que es cómo lograr que la persona ofensora se integrara a la comunidad cuando las instituciones y las organizaciones con las que estábamos trabajando, muchas de ellas cerraban sus puertas producto de la pandemia. Además, se tenía la incertidumbre de que no era solo para el Poder Judicial, sino también para todo el país.

Entonces las organizaciones e instituciones ante esta incertidumbre cerraron sus puertas, y les doy un ejemplo un poco impactante, pero real. En una de nuestras oficinas donde solíamos contar con 200 organizaciones como parte de la red, llegó a contar en momentos de la pandemia solo con diez de ellas. Fue un cambio significativo el tener 200 instituciones para poder ejecutar los planes reparadores a contar únicamente con diez instituciones a disposición. Hoy por hoy, se ha logrado una mayor apertura, y algunas instituciones se integraron nuevamente, otras han llegado por primera vez. Pero, aun así, en algunas zonas del país, seguimos manteniendo un

porcentaje significativamente bajo donde las personas ofensoras puedan ejecutar los planes reparadores.

Por otro lado, es importante valorar las condiciones de seguridad que implicaba no solo a la persona que tenía que ejecutar el plan reparador, sino también a las personas que estaban formando parte de las organizaciones. Por ejemplo, en centros de atención a personas adultas mayores, por el riesgo y condiciones de vulnerabilidad debido a la edad y factores de salud de estas, si se enviaba a una persona ofensora a hacer trabajo comunal implicaba muchas veces que tuvieran que poner el centro en cuarentena. Por ello, muchos de estos centros de personas adultas mayores no permitían las visitas, porque si algún adulto mayor recibía visitas de personas ajenas, ponían a la persona adulta mayor en cuarentena. Entonces era como un castigo, por así decirlo, para la persona que estaba en estos centros. Igual los centros educativos cerraron, y los centros de salud establecieron muchas condiciones que han impedido que las personas puedan ejecutar sus planes reparadores.

Otra condición que ha afectado es que algunas organizaciones funcionan por medio de juntas directivas y solo reciben a las personas ofensoras mediante un acuerdo de junta. Con el tema de la pandemia, las juntas dejaron de reunirse, y se detuvo la solicitud para recibir a personas. Las peticiones se acumulaban y no había respuesta de estas organizaciones. Algunas que se contactaron vía telefónica o vía correo electrónico nunca dieron respuesta, y existió una imposibilidad de poder visitarlas de manera física. También para las personas ofensoras existió una gran limitación por las restricciones de circulación en nuestro país, ya que muchas de estas personas trabajan de lunes a viernes y, durante los fines de semana que eran los días cuando tenían la posibilidad de hacer las horas de trabajo comunitario, tenían limitaciones de movilización con las restricciones tanto a nivel de vehículos privados como de transporte público. Eso implicó una gran dificultad para el traslado de las personas ofensoras a cumplir con las horas comunitarias.



Otro aspecto de interés que se debe señalar es el acceso a los recursos tecnológicos. La institución tuvo que hacer una gran inversión para poder dotar a todo el personal de las herramientas tecnológicas para hacer uso de plataformas que permitieran el contacto con las personas usuarias y seguir ejecutando las labores de manera virtual, como una medida de protección ante la pandemia.

Además, no en todas las zonas del país se cuenta siempre con una buena conexión a la red. Muchas personas viven en zonas rurales o donde la calidad de la señal de internet es muy débil, y muchas veces una persona usuaria conectada pierde la señal, y no se puede tener una buena comunicación, existen muchas interrupciones.

Tuvimos problemas porque a nivel país, el Sistema Nacional de Bibliotecas y los Centros Comunitarios Inteligentes del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones cerraron sus puertas y, con ello, el acceso al equipo tecnológico que tenían para que el público pudiera hacer uso de estas herramientas.

En el caso de nuestra población, tanto penal juvenil como adulta, no pudo tener acceso a estos recursos del Estado. Muchas personas no tienen equipos propios ni teléfonos móviles que les permitan acceder a la tecnología necesaria para contacto a nivel virtual. Otro aspecto importante para señalar es la necesidad de sensibilizar a todos los actores del proceso, acerca del uso de las herramientas tecnológicas mediante la virtualidad.

Asimismo, como parte de las estrategias que se implementaron, se recurrió al contacto telefónico o por medio de correo electrónico. Al principio nos dio mucha dificultad porque no teníamos respuestas. Algunas de las instituciones estaban cerradas o con muy poco personal. Sin embargo, poco a poco se ha venido reanudando el contacto. Incluso, el día de hoy, hemos podido establecer reuniones con las organizaciones de manera virtual, donde podemos tener un encuentro cara a cara, aunque sea a través de un medio tecnológico, para motivarlas nuevamente a ser parte de la red interinstitucional.

Se tuvo que hacer al inicio de la pandemia un mapeo de todos los recursos disponibles para ver con cuáles se contaba y con cuáles no se podía contar. Como les digo, nos encontramos en algunos casos con situaciones críticas donde más de un 80% de las organizaciones con las que disponíamos se hallaban cerradas y no nos brindaban respuesta. Teníamos varios planes reparadores en proceso, había otros casos ya activos donde se había establecido el plan y se tenía que iniciar con la búsqueda de la organización. Y eso a veces se convirtió en una labor bastante ardua y difícil, porque a pesar de estar establecidos ya un plazo y un plan reparador, no era posible iniciar la ejecución ante la carencia de las organizaciones. Esto reafirma la relevancia de la comunidad en la Justicia Restaurativa.

Así se han tenido que establecer algunas estrategias con los equipos legales, como plazos más amplios para llevar a cabo lo que es el trabajo comunal, a la espera de poder identificar una organización no solo que esté abierta, sino también que reúna las condiciones y características de la persona que va a hacer ahí el trabajo comunal. Porque también eso tiene que ver con cada caso en particular, no podemos generalizar. Además, se deben identificar acciones innovadoras para la ejecución de los planes reparadores; por ejemplo, establecer la donación en un lugar de trabajo comunitario, porque no implica una acción presencial, sino que podía hacerse de otra manera. Ha habido que buscar mecanismos y estrategias que permitieran llevar a cabo los planes reparadores sin que la persona se vea afectada en el derecho a poder reparar el daño y también a que la víctima se sienta satisfecha y acorde con la reparación que se está haciendo.

Por supuesto que el uso de las plataformas virtuales se ha convertido en una estrategia muy importante y necesaria para poder llevar a cabo la atención y los planes reparadores. De esta manera, entre las estrategias que se han ideado por parte de los equipos, se encuentra la búsqueda de procesos de atención socioeducativa para la población, los cuales se impartan de manera virtual. Esto implicó un desafío para los equipos, porque hubo que hacer todo un proceso, y todavía estamos en ello, para sensibilizar tanto a



la víctima como a la persona ofensora de que funcionan los procesos de manera virtual, de que sí hay herramientas, estrategias y plataformas que pueden favorecer un proceso de aprendizaje, terapia o desarrollo personal que permitan a la persona ofensora hacer un proceso de transformación.

Por eso muchas de estas plataformas que se han utilizado son de temas generales de desarrollo personal. Por ejemplo, con personas menores de edad, existen diversos módulos por medio de la Caja Costarricense del Seguro Social, los cuales tienen plataformas virtuales donde los jóvenes pueden llevar temas como proyecto de vida, procesos de desarrollo de comunicación, grupos de pares, grupos de prevención y de tratamiento de enfermedades, grupos de sexualidad sana, grupos de comunicación efectiva, entre otros. Hay una serie de módulos y temas que se pueden trabajar de manera virtual con la población penal juvenil y con personas adultas en otras plataformas donde se pueden llevar procesos terapéuticos.

El tema de la formación académica no se ha quedado de lado, tanto en la parte de escolarización como en la formación técnica donde hay diversas plataformas de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. Por ejemplo, tenemos plataformas como Defensa de los Niños Internacional, donde a la población incluso le dan los recursos económicos para que pueda pagar por el uso de sus equipos móviles y, a través de estos, pueda conectarse para llevar los módulos de atención socioeducativa. Entonces se ha logrado disponer con varias organizaciones no solo de la plataforma virtual, sino también de un apoyo económico para que la población pueda pagar las cuentas de sus teléfonos y pueda así conectarse de manera virtual y recibir la atención.

En este sentido, es importante destacar también que otro de los aspectos que se ha implementado de manera virtual es poder llevar a cabo las reuniones restaurativas por medio de las plataformas tecnológicas, y eso ha generado una gran ventaja, porque tenemos localidades donde las

personas de apoyo de instituciones tal vez no tienen muchos recursos. Por ejemplo, si hablamos de la Policía de tránsito, que muchas veces nos colabora en reuniones restaurativas donde el delito ha sido la conducción temeraria y cuya participación es sumamente importante, hay zonas donde el recurso es casi nulo o muy poco, y es muy difícil que puedan sacar dentro de sus múltiples labores el tiempo para participar de una reunión restaurativa. Pero la virtualidad lo ha facilitado, porque ahorra traslado a la persona de apoyo y hemos podido contar con personal de Policía de tránsito de zonas muy lejanas del país en reuniones restaurativas que quizás se están desarrollando en la capital.

Esto ha permitido que, a la distancia, las personas de apoyo de la comunidad se puedan conectar a través de las plataformas virtuales y puedan hacer su aporte tan significativo en las reuniones restaurativas. Pero esto también ha implicado hacer un mapeo o recorrido a nivel país para poder identificar a estas personas de apoyo de la comunidad, y también es un reto si estas personas cuentan con las posibilidades tecnológicas, porque podrían tener la disposición, pero no necesariamente tienen los equipos tecnológicos que les van a permitir conectarse en la reunión restaurativa y tener una participación activa.

Otra estrategia muy importante que se ha implementado por parte de los equipos ha sido poder rendir cuentas a las instituciones que forman parte de la red, ya que anualmente se hace un encuentro en cada una de las regiones del país con todas las organizaciones de la red para motivarlas y hacerles una devolución.

Esto ha generado una motivación y sinergia increíbles que han ocasionado que las redes crezcan abundantemente. Se hacía de manera presencial, pero actualmente los equipos han ideado estrategias muy creativas como, por ejemplo, hacer videos. Entonces lo que varios equipos han hecho es producir un video para enviárselo a todas las organizaciones,



rindiendo cuentas y motivándolas a participar en los Programas de Justicia Restaurativa, incluyendo testimonios de personas que ya están involucradas en el Programa.

Me hubiera gustado poder compartirles uno de los videos que han sido muy creativos y positivos; pero por cuestiones de tiempo, no es posible. Sin embargo, quiero contarles que han sido videos muy hermosos donde ha habido una participación de todo el equipo interdisciplinario.

Para ir terminando, quiero comentarles que ha sido interesante porque las mismas personas ofensoras, así como los mismos miembros del equipo legal muchas veces son quienes han aportado instituciones u organizaciones donde se puedan hacer los planes reparadores. Ahí está el compromiso de las personas ofensoras con la Justicia Restaurativa de que ellas mismas han ido a buscar las organizaciones para poder cumplir con sus planes reparadores. Los equipos del área legal también han contribuido en eso.

Ha habido un desafío aún mayor del que teníamos de manera presencial, el de fortalecer el trabajo en equipo y la comunicación para que nos pongamos de acuerdo todas las personas integrantes de los equipos interdisciplinarios, para establecer los planes reparadores de manera creativa, y que tanto la víctima como la persona ofensora puedan llevarlos a cabo y se sientan satisfechas con los resultados.

Quiero cerrar comentándoles que la conclusión a la que podría arribar es que la participación ciudadana o de la comunidad definitivamente hace democracia. Esto solo sucede en un país democrático donde es posible que la comunidad tenga una participación activa. Y ese involucramiento de la comunidad es lo que conduce a la libertad para asumir, en el caso de la persona ofensora, esa responsabilidad de reparar el daño causado bajo principios de alto control y alto apoyo en bien de la víctima, de sí mismo y del bien colectivo.

Para nuestros equipos interdisciplinarios, el mayor desafío en tiempos de pandemia sería mantener en acción ese ejercicio democrático.

Muchas gracias.



Sra. Kattia Escalante Barboza

**Subdirectora a.i.
Escuela Judicial “Edgar Cervantes Villalta”**

Psicóloga, Mediadora y Conciliadora certificada. Capacitadora en Resolución Alternativa de Conflictos. Trabaja en la Escuela Judicial desde el año 1996. Inició con la creación de la Unidad de RAC de la Escuela Judicial, encargada de capacitar a jueces y juezas en las técnicas de conciliación y en estrategias para mejorar los resultados de las conciliaciones judiciales. En el año 1999 ejecutó con un equipo de personas facilitadoras, el primer programa de formación en Latinoamérica para Conciliadores (as) Judiciales y Capacitadores en el tema RAC con una duración de 600 horas.

Desde el año 1996 hasta el año 2015 fue Gestora de capacitación y docente del Subprograma de Especialización y el de actualización en RAC de la Escuela Judicial. Desde el año 2015 es la Subdirectora a.i. de la Escuela Judicial y continúa con su labor docente para la Escuela Judicial, la Red Iberoamericana de Escuelas Judiciales (RIAEJ) y el Centro de Capacitación Judicial para Centroamérica y el Caribe (CCJCC). Actualmente representa a la Dirección de la Escuela Judicial en las siguientes comisiones del Poder Judicial: Comisión RAC, Comisión para la atención y la prevención de la violencia intrafamiliar, Comisión de Justicia Abierta y Facilitadores Judiciales, Comisión contra el hostigamiento Sexual, el Consejo Editorial y es contraparte en la Escuela Judicial en los proyectos de la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa del Poder Judicial de Costa Rica. Adicionalmente, es la coordinadora de la Subcomisión contra el Hostigamiento sexual en el ámbito académico y representa a la Escuela judicial en la Red de Capacitación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes de la República.

Formación en Justicia Restaurativa Virtual: Retos ante la pandemia

Hoy vamos a conversar sobre el perfil competencial de la persona que facilita procesos restaurativos y el reto de la formación en tiempos de pandemia.

Cuando nosotros hablamos de un perfil competencial nos preguntamos entonces en qué consiste. Nos preguntamos también por qué se requiere un perfil para poder facilitar procesos restaurativos y qué implica ese perfil, además cómo formar por competencias en tiempos de pandemia.

Vamos a responder primero a la pregunta ¿qué es un perfil competencial? Vamos a pensar y preguntarnos qué son las competencias. En términos generales, podríamos decir que las competencias son un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, de acuerdo con estándares históricos y tecnológicos vigentes. En la definición de competencia, se integran el conocimiento y la acción.

¿Qué es entonces un perfil por competencias? Vamos a ver que tiene integrado tres elementos importantes. Uno de ellos es el saber, otro el saber hacer y el tercero el saber ser. Todos estos elementos integran lo que podríamos decir que es un perfil ideal para trabajar en un determinado campo.

¿Qué implica entonces un perfil por competencias en Justicia Restaurativa? Porque tenemos que partir de esta base. Decíamos que el primer elemento de las competencias es justamente el saber. Entonces cuando pensamos en qué tipo de conocimientos debería tener una persona que trabaja en Justicia Restaurativa, pensamos en todos estos elementos: debe manejar la teoría sobre las prácticas restaurativas, la diversidad de procedimientos que existen para diferentes contextos, casos y materias, los casos en los que



aplican los procedimientos restaurativos, los requisitos de viabilidad y, por supuesto, el tema de la admisibilidad.

Cuando hablamos del segundo elemento que tiene que ver con el saber hacer, estamos ante el cómo hacerlo, qué destrezas, habilidades, estrategias y técnicas debe tener la persona. Pero, sobre todo, muy importante es conocer perfectamente los procedimientos paso a paso.

Un elemento muy importante en el perfil por competencias es el saber ser que tiene que ver con las actitudes, valores y aptitudes asociadas a la inteligencia emocional. Vamos a ver qué tipo de preguntas podríamos hacernos sobre el perfil competencial en cuanto al saber ser. ¿Qué esperamos de las actitudes, de esos valores de la persona que dirige procesos restaurativos? Nos preguntamos: ¿soy restaurativo en mis relaciones? ¿Transmito confianza y seguridad? ¿Tengo capacidad para motivar y movilizar cambios? ¿Soy capaz de generar confianza? ¿Tengo capacidad de empatía? ¿Soy capaz de ayudar a otras personas con visión de futuro? Todas estas preguntas nos orientan a pensar precisamente en ese perfil que, desde mi ser, yo debería trabajar y fortalecer cada día.

Cuando hablamos del saber ser, hablamos de todas esas aptitudes asociadas a la inteligencia emocional. Hablamos también sobre él porque es importante que una persona que trabaja en prácticas restaurativas tenga aptitudes asociadas a la inteligencia emocional.

Entonces si revisamos cada una de ellas, vamos a tener nuestra respuesta. Una de las aptitudes emocionales es el autoconocimiento. Consiste en determinar cuáles son mis habilidades y áreas por mejorar, no solamente en lo laboral, sino también en el plano personal.

Tenemos que trabajar el tema de la autorregulación. Es muy usual, por ejemplo, en los procesos de capacitación que tengamos equipos de Justicia Restaurativa aprendiendo y trabajando el tema del manejo del estrés. Precisamente porque si nosotros logramos estar en un equilibrio emocional importante, vamos a poder trabajar con las personas generándoles un buen ambiente de trabajo. Vamos a poder invitarlas a tener visiones diferentes

sobre los conflictos en los que, en ese momento, se encuentran. Tener esa paz interna y esa tranquilidad definitivamente genera un ambiente mucho más propicio para que las personas sientan las ventajas de la resolución pacífica de conflictos, en la solución de las diferencias con otras personas. Y también es importante la reparación del daño cuando esto es requerido dentro de un proceso de solución de una controversia.

La motivación es importantísima. Es una competencia emocional en este tipo de procesos porque, a partir del dinamismo y del nivel de involucramiento que nosotros podamos generar, va a depender que las personas se alisten para preparar diferentes opciones de abordaje a las situaciones en la que se encuentran.

El tema de la empatía también es muy importante porque tiene que ver con esa capacidad que tenemos para ponernos en el lugar de las otras personas y poder así entender cómo estas personas están viviendo las situaciones, cómo estas personas comprenden y viven su propio proceso de resolución de conflictos.

También el tema de las habilidades sociales es sumamente importante. Tiene que ver con el tema de cómo lidero yo los procesos, la forma en que yo propicio procedimientos específicos para poder conducir a las personas a involucrarse en la generación de posibilidades y soluciones diferentes a las situaciones de conflicto en las que se encuentran.

Ahora nos corresponde preguntarnos ¿cómo formar en todas estas competencias en tiempos de pandemia? Nos hemos enfrentado a que debemos impartir las capacitaciones ahora en línea y debemos hacerlas también en plataformas virtuales. ¿Y qué es lo que tenemos que pensar en relación con estas opciones? Necesariamente tenemos que diversificar las estrategias formativas y, definitivamente, hacer un cambio en las estrategias sumativas. Las estrategias sumativas son aquellas que nos permiten evaluar el desarrollo de las competencias dentro del proceso formativo. Cuando nosotros hablamos de formación basada en competencias, partimos de la noción de que el aprendizaje se basa en resultados.



A veces las personas piensan que cuando la formación es virtual, debe ser mucho más ligera y superficial, y es todo lo contrario. Cuando nosotros trabajamos en línea o a distancia, debemos fortalecer todas las estrategias que utilizamos para que los resultados de esa capacitación nos permitan generar ese perfil por competencias ideal que hemos planteado como una meta que se debe construir dentro del proceso de formación.

Los resultados definitivamente están basados en estándares. Seguimos manteniendo la necesidad de que las personas se ajusten a todos esos saberes que deben aprender, todas esas destrezas y habilidades que deben desarrollar y, obviamente, el trabajo de actitudes.

Trabajar actitudes en entornos virtuales requiere de mucha habilidad de las personas que están siendo facilitadoras de estos procesos. Finalmente, la evaluación ratifica los resultados. Cuando hablamos de evaluación y estrategias sumativas, tenemos que abandonar todos aquellos enfoques academicistas y lineales que nos decían que hacer un examen o formularios de marcar con X nos permitían de alguna manera evaluar el resultado. Nos vamos a dar cuenta de que las estrategias de aprendizaje y evaluación deben cambiar en este contexto. Ahora nos enfrentamos a estrategias como análisis de videos, análisis de casos, análisis normativo y jurisprudencial, análisis de la experiencia comparada, foros, ejercicios automáticos, entre otros. Todas estas posibilidades en la formación nos permiten que la persona tenga siempre una actitud crítica y constructiva con respecto a ese saber que requiere del proceso formativo.

Uno de los retos más importantes en la formación en este momento de pandemia ha sido el manejo de entornos virtuales, tanto por parte de las personas que participan en los procesos formativos como de las personas docentes. ¿Cómo manejar los encuadres tecnológicos? ¿Qué hacemos para preparar a las personas para enfrentarse con el entorno virtual? ¿Qué tipo de previsiones tenemos que tomar para que las personas sigan conectadas con nosotros a pesar de que el entorno tecnológico falle? A esto me refiero con los mecanismos de atención de estos imprevistos

tecnológicos. ¿Qué tipo de estrategias vamos a desarrollar para tomar acciones cuando, por ejemplo, por alguna razón, fallen la conexión, la cámara web, el micrófono, la persona se desconecta, que se le vaya el internet? Todas estas situaciones se nos están presentando en el entorno virtual, y debemos tener acciones sistematizadas específicas que, de previo a la formación, las personas deben conocer y así generar más confianza en el proceso y disminuir el nivel de incertidumbre con respecto a qué hacer ante estos imprevistos.

¿Cuál ha sido en la Escuela Judicial la estrategia formativa en Justicia Restaurativa en estos tiempos de pandemia? Nosotros trabajamos directamente con la Dirección de Justicia Restaurativa y definimos estrategias para seguir formando en este nuevo entorno. Uno de ellas ha sido mantener la oferta formativa virtual y la segunda que, para mí es trascendental, es fortalecer los equipos de Justicia Restaurativa.

Cuando hablo de fortalecimiento de los equipos de Justicia Restaurativa, me refiero a la forma en que los hemos involucrado en conversatorios sobre el manejo del estrés, la inteligencia emocional, el manejo positivo del conflicto y algunas estrategias de negociación.

Creo que nunca antes nos habíamos enfrentado con la necesidad de fortalecernos como personas en todas nuestras aptitudes emocionales para poder hacer frente de manera positiva a la crisis. En nuestro Poder Judicial y dentro de los campos de la Justicia Restaurativa, hemos realizado un esfuerzo muy importante para que estas opciones de formación nos hicieran más fuertes, que nos permitieran desarrollar nuevas competencias asociadas a la conducción de procesos restaurativos de manera virtual. Durante la crisis, hemos tenido la oportunidad de aprender más sobre nuevos entornos de aprendizaje y sobre el manejo de los encuadres tecnológicos.

Con respecto a la oferta formativa virtual, nosotros la hemos mantenido. Hemos realizado conversatorios internacionales y hemos tenido la posibilidad de contar con personas expertas de otros países. En el caso nuestro, trabajamos con personas expertas de México, Argentina y



República Dominicana. Compartimos con estas personas expertas espacios de aprendizaje que, probablemente de manera presencial, hubieran sido difíciles de coordinar.

Hemos tenido en ejecución los cursos auto formativos de Justicia Restaurativa donde tuvimos más de siete ofertas y alrededor de 458 personas formadas en Justicia Restaurativa en este año. El curso introduce esta temática y muestra cómo se hace una práctica restaurativa, enseña sobre los principios y todos los ejes que rigen estos procesos restaurativos.

Hemos trabajado talleres en línea sobre Justicia Restaurativa y además estamos en proceso de finalizar toda una programación de nuevos diseños. Esta época de pandemia y crisis nos ha permitido pensar en nuevas posibilidades de cursos para el año 2021 y ya tenemos diseños nuevos en nuevas áreas y materias con más metodologías de trabajo. El mejor ejemplo de lo que significa aprovechar estos tiempos de crisis es la posibilidad de compartir con todos ustedes en este Congreso Internacional donde hemos tenido la oportunidad de compartir experiencias de diferentes países y sobre diversos temas.

Para concluir, podríamos decir que definitivamente hemos tenido que aprovechar las oportunidades de la pandemia. Nos encontramos con que el logro más importante ha sido el aprendizaje en nuevos entornos. Todas estas tecnologías nos han dado oportunidades de formación diversas y, probablemente, si no hubiera sido por la crisis, no las hubiéramos incorporado de esta manera en nuestras ofertas formativas.

El fortalecimiento de los equipos es una de las grandes oportunidades, porque los equipos son personas que realmente trabajan con un nivel de compromiso impresionante como lo mencionaba doña Alba Gutiérrez. Los equipos son personas que trabajan con mística, devoción y dedicación. Y la forma en que por ejemplo se ha articulado el apoyo desde la Dirección de Justicia Restaurativa con todos los equipos ha sido impresionante. Creo que nunca antes se habían ideado formas de trabajo en conjunto como ahora. Obviamente uno de los grandes temas que nos ha tocado trabajar este año

ha sido la revisión de actitudes y de todas esas competencias que decíamos que integraban un perfil ideal en Justicia Restaurativa. Sin duda, la revisión de actitudes ha sido uno de los retos más importantes.



Sr. Manuel Enrique López Betancur

Consultor Experto, Colombia.

Abogado experto en derechos humanos y en derechos de la niñez. Egresado del curso interamericano de derechos humanos y derechos de la infancia, coordinado por el Instituto interamericano de derechos humanos, en San José de Costa Rica. 1.998.

Con una trayectoria de 25 años en el acompañamiento de procesos sociales tendientes al mejoramiento de la convivencia y a la plena vigencia de los derechos humanos, en especial los referidos a la niñez, la adolescencia y la juventud. Destacándose una labor en acompañamiento a comunidades, implementación de políticas públicas y en procesos de formación dirigidos a líderes comunitarios y funcionarios de los más diversos niveles. Con un amplio reconocimiento a nivel nacional e internacional ha participado de diferentes eventos académicos enfocados a la protección integral de los derechos de los niños/niñas y adolescentes, en especial de aquellos que por sus condiciones sociales han vivido una mayor discriminación y marginalidad.

De igual manera ha sido invitado a conocer diferentes propuestas de trabajo con adolescentes y jóvenes vulnerables en Honduras (CICR), Perú (terre des hommes) Brasil (D' Base y Judicatura), Barcelona; España (ayuntamiento y centro Camp LLupiá), entre otros y ha participado de diferentes eventos internacionales como las conferencias del Observatorio Internacional de Justicia Juvenil 2008, 2010 y 2012, así como los congresos mundiales de Justicia Juvenil restaurativa realizados en Lima 2009 y Ginebra 2015.

En desarrollo de estas acciones se destacan las siguientes publicaciones: referente niñez y adolescencia, solución de conflictos, entre otros. Es Asesor en temas de justicia juvenil Restaurativa para UNICEF/ Colombia (2013-2018), Actualmente se desempeña como asesor y consultor para diferentes entidades en temas relacionados con derechos de la infancia, adolescencia y juventud, justicia juvenil, justicia restaurativa y políticas públicas de infancia y adolescencia.

Formación en Justicia Restaurativa virtual: retos ante la pandemia.

Me invitaron a conversar sobre los retos que, para la formación en Justicia Restaurativa, ha traído la situación de pandemia que hemos vivido y que estamos viviendo en nuestros países, y nada mejor para iniciar esta conversación que tomar la afirmación hecha por la Sra. Alba Gutiérrez en su conferencia: "al inicio todo era incierto".

Durante mi trayectoria de trabajo en temas relacionados con los derechos humanos y justicia, he tenido dos momentos grandes de incertidumbre: el primero fue el 11 de septiembre de 2001 cuando, en el receso de un *Taller sobre Derechos de la Niñez y la Adolescencia*, vimos por la televisión cómo las Torres Gemelas eran derribadas, producto de un atentado, y nos preguntamos: ¿ahora qué pasará? Seguramente la vida ha seguido su transcurrir, pero algunas cosas empezaron a ser distintas.

La segunda situación fue al finalizar la tercera semana de marzo, cuando en Colombia, se culminaba una cuarentena experimental propuesta por el Gobierno ante el riesgo inminente de la llegada del COVID 19. Pero, al terminar el periodo de simulacro, dejó de ser experimental y se prolongó, al principio de manera indefinida en el tiempo. Se suspendieron los vuelos nacionales e internacionales, se prohibieron los transportes terrestres intermunicipales, se limitó la movilidad y se exigió el confinamiento. Pareció que el tiempo se detuvo, y lo único que avanzaba a pasos acelerados era el contagio de la especie humana con un virus del que, hasta ese momento, se sabía muy poco. Vuelve entonces la pregunta: ¿ahora qué va a pasar? Y se va generando la percepción de que las cosas ya no serán como antes. Y en verdad han cambiado muchas cosas: las aglomeraciones que se vivían en algunos momentos, en eventos multitudinarios, artísticos o deportivos, donde el trato y el roce con el otro que nos hacían sentir parte de un todo ya no podrán darse, entonces ¿qué pasará ahora?

No nos hemos podido volver a abrazar como antes lo hacíamos, ese gesto de acercamiento y acogida queda suspendido ante el riesgo del contagio.



Debemos evitar a toda costa la cercanía con las demás personas. Se nos invita incluso a cenar en silencio, a guardar la distancia y, por el momento, no volveremos a recibir con el gesto acogedor del abrazo ofrecido a las personas usuarias que llegan al centro de atención o al equipo que trabajaba con nosotros en las prácticas de la Justicia Restaurativa. Lo más cálido y acogedor que era el abrazo que los y los demás miembros de los procesos le brindaban a la nueva persona participante y que se traducían en el necesario “estoy contigo”, ya no se puede llevar a efecto, y esa restricción traerá consecuencias para nuestra tarea.

La Sra. Claire De Mezerville plantea un reto que para mí es bastante fuerte cuando hablo de ciudadanía y de comunidades afectivas. ¿Ahora cómo lo demostraremos o lo haremos sentir? ¿Qué es lo esencial de lo humano para poder manifestarlo a través de una red virtual, en un evento con varios cientos e, incluso, miles de personas, donde frente a muchas de ellas, no tendremos la certeza si están siguiendo el evento con atención o simplemente se han conectado y están realizando otras tareas, pero que al final aparecerán en el registro?

Separados por miles de kilómetros, horas de distancia, en ocasiones, por idiomas y culturas, ¿qué es lo esencial en nuestra relación como humanos? ¿Qué nos enseña esta pandemia? Las cosas no van a ser como antes, seguramente no, y eso me hace recordar que hace muchos años me definieron la inteligencia como la capacidad de adaptarse a los cambios y las circunstancias nuevas, y ahora sí que lo estamos viviendo.

En la evolución biológica, quienes no se han adaptado a las nuevas circunstancias han desaparecido. En nuestro campo, muchos profesores(as) o compañeros(as) que no se han adaptado a la modalidad de la virtualidad han tenido serios problemas para mantenerse vigentes. Nosotros mismos nos sentimos raros. ¿Qué será lo esencial para rescatar ese trato humano, afectivo y efectivo de reconocimiento al otro o a la otra? que es, en última instancia, lo que se pretende lograr desde la Justicia Restaurativa a partir

del acercamiento real y el sentirnos comprometidos en las causas comunes. Definitivamente, tendremos que realizar nuevos aprendizajes y saber cómo manejarlos.

¿Qué ganamos? Hemos ganado muchas cosas: universalidad y globalización: nunca antes nos habíamos reunido tan frecuentemente con nuestros amigos de Costa Rica, Chile, México, Canadá o Estados Unidos como lo hemos estado haciendo en estos meses de pandemia. Nunca nos habíamos reunido de manera fácil en encuentros que congregaran a personas de gran cantidad de países, regiones y culturas, ya que antes lo teníamos reservado para los grandes encuentros de carácter internacional, mundial o regional que realizábamos antes y que conllevaban una serie de requisitos logísticos y presupuestales y de los que aprendimos mucho y, seguramente, retroalimentamos la fortaleza y el tesón para continuar con estas tareas.

Dentro de esos eventos, recuerdo el Congreso Mundial de Justicia Restaurativa convocado por la fundación *Terre des hommes laussane*, el Gobierno suizo y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, en Ginebra a principios del 2015, evento al cual asistieron cerca de dos mil personas provenientes de más de cien países, donde salimos convencidos de que hacíamos parte de una comunidad mundial, con unos propósitos comunes y sintiéndonos altamente acompañados.

Con los cambios generados, también tenemos la posibilidad de llegar a otros públicos con los que no tratábamos en forma cotidiana. En Colombia, por ejemplo, se viene realizando un ejercicio muy interesante en el tema de justicia juvenil, ya que el país está dividido tradicionalmente en macrorregiones ubicadas por su continuidad geográfica y, de repente, se pensó: ¿por qué no cambiar este sistema? Si las reuniones y encuentros son virtuales, entonces podemos reunir los equipos de la Guajira al norte de Colombia, frente al Océano Atlántico en límites con Venezuela, con los equipos del departamento del Putumayo, ubicado en la selva amazónica en límites con el Ecuador y Perú.



Para las personas participantes, fue novedoso participar en una mesa de trabajo con los compañeros de los cuatro puntos cardinales del estado colombiano: Arauca, Guajira, Amazonas, Putumayo y la región del Urabá, a tratar temas en los que encontramos que teníamos realidades y objetivos comunes. Por otro lado, se percibe un notorio incremento de los auditorios: es increíble cómo desde la virtualidad, contando con una buena plataforma, se puede congregar a cientos de personas sin mayores preocupaciones de tipo logístico, elemento que antes hacía tan difíciles estos eventos.

De igual manera, avanzamos en la globalización de los mensajes en cuanto a sus contenidos fundamentales, ya que hemos encontrado en estos meses cómo hay regiones en las que se deben hacer cambios en algunos elementos precisos y otros que son comunes a todas las regiones.

Un aspecto que debemos destacar es la proliferación de espacios de formación y debate. Personalmente, no había tenido tantas invitaciones a participar en eventos como los que he tenido en estos últimos seis meses, fenómeno que, en un primer momento, es positivo, pero que debe mirarse con cuidado dado el reto de mantener el nivel y la coherencia técnica de los eventos.

Como elementos para la reflexión sobre los cambios acaecidos y los retos generados con la realidad de la pandemia, existen dos textos que personalmente me han ayudado a elaborar y cualificar mis pensamientos con relación a estos temas: *La cruel pedagogía del virus* del profesor B o *Aventura de Souza* y *Vivir en lo esencial* del filósofo español, Francesc Torralba. Estos materiales pueden ayudarnos en el proceso de reflexión, aprendizaje y producción de conocimientos sobre la realidad que vivimos.

Al analizar cómo la pandemia ha visibilizado la inequidad social existente en nuestra región, me viene a la mente un acontecimiento sucedido en nuestro país, Colombia, frente al cual hay que pasar de lo emotivo a lo racional y político. Un noticiero de televisión reseñó el caso de un par de niños que, para poder tener sus clases virtuales, debían caminar más de dos horas y media en la noche, y así tener el celular cargado en la mañana

y lograr participar de las clases virtuales, ya que no contaban con energía eléctrica. El celular no les daba la carga más de dos horas, y uno de los niños relataba la fuerza que tenía que hacer para que le alcanzara la carga al celular, porque como ya se indicó, la fuente eléctrica más cercana estaba a más de dos horas por un camino muy malo. Ante esta situación, un grupo de voluntarios conocieron el caso y, en cuestión de tres semanas, realizaron una acción social e instalaron paneles solares en la finca donde vivían los niños, solucionando el problema.

Este caso, aunque es altamente emotivo y de gran valor, fue solo uno y refleja la situación de inequidad que se vive en nuestra región y la realidad de las carencias que sufren muchos de los y las adolescentes y jóvenes que participan en nuestros programas: ¿de cuántos de nuestros muchachos y muchachas nos dimos cuenta de que no tienen acceso a la electricidad y mucho menos acceso a la red de internet?

Nos volvió a suceder como alguna vez pasó en la región del Chocó, ubicada en el pacífico colombiano, donde uno de los ministerios del orden nacional destinó varias computadoras, y cuando las llevaron, se dieron cuenta de que no tenían conexión a internet ni a la electricidad. Es así como varias situaciones de inequidad fueron visibilizadas con la pandemia, la cual está causando mayores daños en los grupos más vulnerables.

Por la anterior situación, en algunos programas del sistema de justicia juvenil en la modalidad no privativa de la libertad, se logró mantener el contacto con los muchachos y las muchachas a través de la virtualidad, acompañando tales acciones con un acto de apoyo económico a las familias, consistente en un auxilio alimenticio para contrarrestar las carencias originadas en la pandemia. Este elemento favoreció ostensiblemente la participación de las familias en los procesos de los y las adolescentes y jóvenes.

Nos dimos cuenta además de que algunas personas éramos privilegiadas, ya que veníamos hace algún tiempo trabajando desde la virtualidad, en especial en el sector académico desde las modalidades no presenciales, lo que nos permitía recurrir a plataformas, equipos y redes permanentes.



Aunque, por otro lado, al menos en Colombia y creo que en otros Estados vecinos, la virtualidad ha develado insuficiencias en las plataformas, por la acumulación de personas usuarias en las redes, ya que hay momentos en que estas colapsan y se vuelven lentas, demostrándonos algunos retos que deben superarse para lograr una mayor efectividad en la virtualidad. Por otro lado, el control del acceso y la seguridad de la confidencialidad han sido puestos en jaque, ya que, en varias ocasiones, se han tenido sabotajes e incursiones no deseadas a las actividades desarrolladas por estos medios.

Hay que enfrentar y tener en cuenta todos estos retos, pero existe otro más grave y es la deshumanización del otro, ese otro que no tiene rostro, ya que pueden participar cincuenta o cien personas de una actividad, pero para mayor efectividad en la comunicación, se nos pide que apaguemos las cámaras y los micrófonos, y resulta que una persona facilitadora imparte u orienta la sesión, pero no está viendo las expresiones de los alumnos ni de las alumnas. Recordemos que, en algunas disciplinas y en especial en los temas relacionados con la Justicia Restaurativa y los dispositivos que esta comprende, se deben generar sentimientos de afecto y acercamiento; por ejemplo, en un círculo o una conferencia restaurativa, en muchas ocasiones, me dicen más los rostros y las expresiones, es decir, los gestos y los comportamientos que las palabras.

Este es un reto bien grande: conectados sin contacto. Hay cientos de personas de todas partes del país o del mundo que comparten un tema; pero el contacto ¿cómo lo manejamos? Este reto debe responderse y debe hacerse en medio de la congestión de las agendas. Esta semana, por ejemplo, estábamos de manera simultánea en tres seminarios, cuatro con este que también empezó esta semana, todos de carácter internacional, y hablo solo de aquellos que conocí y en los que tenía algún interés participar.

La virtualidad nos planteó un imperativo, hay que cambiar y adaptarse a ella. Muchas instituciones están enfrentando el reto y no quieren quedar caducas, por lo que empezaron a programar sus actividades de manera virtual. Al hacerlo, nos dimos cuenta de que nos falta una mayor coordinación regional, global y nacional, ya que se visibiliza cómo, en ocasiones, entidades

o despachos contiguos programan actividades virtuales el mismo día y casi a la misma hora para públicos similares. Hemos constatado eso y nos exige una mayor coordinación y una mejor planeación.

¿Qué otros retos nos plantea la virtualidad? En primer lugar, creatividad pedagógica. Afirma la Sra. Kathia que las competencias que debe tener un formador en Justicia Restaurativa son muchas, y hay una en la que mis dos antecesoras hicieron énfasis, y es la de formar desde el ser, es decir, comunicar ese ser y contagiar un compromiso. ¿Qué metodología nos inventamos para contagiar ese espíritu de compromiso que tienen muchos de ustedes que apasionan desde una conferencia por sus dichos, por sus gestos y que logran involucrar a los participantes? ¿Cómo superar la mediatez y generar la inmediatez necesaria en el proceso restaurativo? Esto es en cuanto a la formación, pero también en las prácticas restaurativas se hace necesario, ya que no es lo mismo cuando solo estoy hablando con él o la joven o adolescente, a que lo esté involucrando en un proceso restaurativo como persona transgresora, como familia o como los demás partícipes involucrados en el proceso. ¿Cómo puedo tener unos gestos de acercamiento que brinden confianza cuando todo está mediado por la señal virtual de una computadora o teléfono? ¿Cómo hago sentir esa cercanía? Para mí ese es el reto más grande y al cual debemos enfrentar conjuntamente para que no disminuya la calidad de los procesos tanto formativos como de atención.

Para formar en Justicia Restaurativa, hay que contagiar desde el convencimiento que se tiene sobre la efectividad de la figura. Traigo el ejemplo a todos ustedes de lo que afirmaba una participante de alguno de los talleres que programamos: “Eso de la Justicia Restaurativa es como una religión, es un evangelio, una forma de vivir buscando sacar el bien de las cosas malas que nos hayan pasado”. ¿Cómo convencer de esto desde la virtualidad? y ¿cómo generar esa comunidad o ciudadanía afectiva desde la frialdad de una señal de internet que, en un momento, puede fallar, y debemos recurrir a otros mecanismos. Hemos tenido actividades que las hemos empezamos en la plataforma de *teams* y las terminamos por medio de una conferencia telefónica colectiva por WhatsApp. ¿Cómo lograr



vincular a la otra o a las otras personas? Si queremos procesos totalmente restaurativos, entonces ¿cómo vincular a la comunidad y cómo hacer ese trabajo de manera efectiva?

Aquí en Colombia, tenemos retos interesantes. Existen instituciones que, bajo la denominación de “alternancia,” han vuelto a combinar lo presencial con lo virtual. Hay momentos en los que se ha discutido sobre la necesidad de abordar personalmente a esa persona o familia, ya que se considera que, de manera virtual, no se lograrán los objetivos deseados. Prefieren asumir los riesgos y sentarse físicamente frente a ellos. No quiero negar posibilidades a la virtualidad, pero es un aprendizaje que nos tocó desarrollar de forma rápida.

Por otro lado, nos dimos cuenta de que somos unos equipos muy valiosos y serios en muchas latitudes y que era posible unirnos con otros países. En este evento, tenemos cinco o seis países conectados. Esta realidad nos plantea el reto de concertar agendas comunes y planear actividades que marquen hitos globales.

No olvidemos la exigencia de prestar atención a los contenidos, porque la virtualidad se presta para muchas posibilidades y así como hemos contado con excelentes seminarios en materia de derechos humanos, Justicia Restaurativa y pedagogía, entre otros temas, también hemos observado otras experiencias que deben cualificarse mucho mejor, ya que debemos estar dispuestos a los debates porque nos pueden llevar a mejorar la visiones y la posición frente a los fenómenos, y eso sucede cuando las diferentes concepciones parten del respeto a los postulados esenciales y al acumulado de las discusiones. Pero cuando desde esas otras visiones, se pretende desandar los caminos que ya han sido trajinados con mucha devoción y fuerza y se niegan los avances y concertaciones logradas, se está en riesgo de retrocesos y pérdidas incalculables.

Otro reto es buscar la manera de mantener el contacto personal y directo con las demás personas. Lo planteo como uno de los elementos concretos que debemos abordar: la necesidad del contacto cálido y humano ¿cómo lo

logramos? En un centro de atención especializado donde van muchachos privados de libertad, los adolescentes que llegaron durante la pandemia debieron vivir un periodo de aislamiento como medida para prevenir los contagios. Este aislamiento se volvió dramático para estos muchachos, quince días en solitario y, frente a esta situación, debieron buscarse alternativas de comunicación y acompañamiento. De igual manera, se buscaron alternativas para poder realizar otros dispositivos de encuentro, tales como círculos, conferencias, pequeños encuentros, ya que se trataba de garantizar ese contacto cálido de manera que se sintiera casi real físicamente en medio de los cuidados necesarios de tomar.

El trabajo en conjunto ha sido un reto para quienes fungimos de docentes en el tema de la virtualidad. ¿Cómo dialogar con el grupo y hacer que el grupo participe desde su ser para llegar a generar verdaderos compromisos? Porque estas nuevas formas pueden ser muy cómodas, nos sentamos frente a una pantalla y conectamos un micrófono y hablamos dos horas. ¿Pero estoy manejando una metodología creativa y constructiva?

Por último, me inquieta ¿cómo fortalecer el perfil de persona formadora en Justicia Restaurativa? Porque ya no son solo aquellas competencias del ser, del hacer y del saber, sino que, en esas competencias del hacer, incluso del saber, tenemos que apropiarnos de unos elementos tecnológicos para poder ser eficaces en lo que hacemos.

Quiero terminar manifestando mi profundo sentido de respeto y reconocimiento a todos ustedes, incluso me incluyo a mí mismo, porque a pesar de la incertidumbre de estos tiempos, nos hemos mantenido vigentes y hemos fortalecido la unión en una causa común como lo es la transformación de la justicia.

También quiero invitarlos a una reflexión corta sobre una presentación denominada *La parábola del águila*, con la cual he aprendido mucho: dicen que el águila es la especie que tiene mayor longevidad dentro de esta clase de animales y puede llegar a los 70 años. Pero, al promediar su edad, tipo 40



años, sus uñas, alas, pico y plumas se han deteriorado, y el águila comienza a no ser efectiva. Por eso tiene que irse a un sitio de retiro donde esté sola y, en esa soledad, debe asumir un doloroso proceso donde destruye su pico contra una roca para que le nazca uno nuevo. Con ese pico, se arranca las garras para que le nazcan otras y después se arranca las plumas que no se caen para así poder renovar sus alas, volver a volar y vivir los otros 30 o 40 años más.

La realidad actual no nos dio tiempo de hacer ese retiro, no lo teníamos planeado. Pero esta pandemia nos da una posibilidad de repensarnos, adaptarnos, renovarnos y continuar con mayor eficacia nuestra tarea. Lo que hoy les he compartido es una reflexión desde el quehacer, pero tenemos que fortalecer esto desde la investigación y el saber, porque solo así tendremos la transformación y adaptación necesaria para mantenernos vigentes.

Muchas gracias.



Sra. Claire de Mezerville López

Representante de IIRP para Latinoamérica .

Claire es licenciada en psicología por la UCR (Universidad de Costa Rica). Obtuvo una Maestría en Educación con Énfasis en Desarrollo Cognitivo del ITESM (Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, México). También cuenta con una Maestría en Prácticas Restaurativas por parte del IIRP.

Se desempeña como instructora certificada del IIRP Latinoamérica desde el año 2011. Claire ha trabajado como profesora universitaria, psicoterapeuta, investigadora y consultora. Cuenta con publicaciones académicas en temas de Adolescencia, Prácticas Restaurativas, Resiliencia y Psicología Educativa.

Formación virtual en Justicia Restaurativa Otros retos que enfrentamos durante la pandemia

Quisiera comenzar con esta frase de Margaret Mead: “Nunca dudes que un pequeño grupo de ciudadanos y ciudadanas reflexivos y comprometidos puede cambiar mundo. Sin duda es lo único que alguna vez lo ha hecho”. Así, me apoyo en la excelente presentación que nos hizo doña Alba al inicio de la mañana acerca de ese enfoque reflexivo y comunitario en todo proceso que se llame restaurativo.

Lo primero que voy a mencionar son algunas bases de lo que entendemos como procesos restaurativos y cómo nos hemos ido adaptando a esta nueva situación. Muchas de estas bases teóricas son muy conocidas por ustedes. No me voy a quedar en ellas mucho tiempo, pero me parece necesario encontrarnos desde unos fundamentos comunes que son los que nos han traído a reunirnos aquí.

Para empezar, necesitamos reconocer que un enfoque restaurativo es un enfoque que parte desde los afectos. Es un enfoque orientado a la dignidad humana. Nos respaldamos en la premisa que el criminólogo John Braithwaite nos ha planteado: “que siempre separemos la conducta de la persona. La persona siempre es valiosa”.

En un entorno como el actual, donde nos manejamos a través de la virtualidad, la tecnología como medio nos representa una serie de frustraciones ocasionales. El sonido no funciona, la pantalla se entrecorta, tenemos fatiga de pantalla cuando estamos mucho tiempo expuestos a la tecnología, etc. Ese ejercicio constante de recordar que, detrás de ese cuadrado electrónico, hay una persona, es algo que, aunque pareciera evidente, se nos continúa olvidando en el trajín de la vida cotidiana. Así que, desde los afectos, un enfoque restaurativo se tiene que hacer desde



ese ejercicio intencional y explícito de recordar que somos personas que nos conectamos a un nivel relacional, más que personas usuarias que nos conectamos a nivel electrónico.

Creo que la mayoría de ustedes han conocido alguna vez la ventana restaurativa que se refiere a los principios del control y del apoyo. Me gusta introducir la de Dorothy Vaandering. Ella es una investigadora canadiense que profundiza en cuestionar de qué estamos hablando cuando mencionamos el control y el apoyo. Hablando desde el eje vertical, tradicionalmente relacionado con el control, reconocemos a la persona como ese ser capaz. Este reconocimiento, por supuesto, desde un enfoque de equidad, ya que sabemos que tenemos que tomar en cuenta su contexto, condiciones y sus recursos internos y externos. Pero tomando eso siempre en cuenta, reconocemos a la persona como capaz. En el eje horizontal, sabemos que la persona precisa de un contexto de apoyo, por el simple motivo de ser persona. Así que, en lugar de hacerles las cosas **A** las personas como objetos a ser controlados, o hacer las cosas **POR** las personas como objetos a ser atendidos, y por supuesto **NO** hacer nada, pensando que las personas son objetos que pueden ser invisibilizados o ignorados... Un enfoque restaurativo nos va a plantear hacer las cosas **CON** las personas porque no son objetos: son sujetos que deben ser honrados.

Desde Justicia Restaurativa, nos hemos preguntado qué entendemos estrictamente como restaurativo. Les presento aquí la tipología de lo restaurativo que Ted Wachtel menciona en su artículo del 2013 y es conocida por bastantes de nosotros. En ella, en la parte más central, planteamos que un encuentro restaurativo reúne a la comunidad afectiva, a las personas que han sufrido un daño y a las personas que han causado este daño. Eso nos ha llevado a pensar, en ocasiones, que las cosas son estrictamente restaurativas, solo si contamos con esas tres presencias reunidas.

Más bien, en lugar de recordar que cuando reunimos a víctimas con comunidades efectivas, víctimas con redes de la persona que causó el daño, la persona que causa el daño con su comunidad y partes de apoyo en cada

uno de estos actores, todos y cada uno de estos encuentros son partes fundamentales necesarias e imprescindibles para un proceso restaurativo. Ahí es donde recordamos que lo que es estrictamente restaurativo no es únicamente el acto esporádico de la reunión de Justicia Restaurativa, sino el contexto sistémico y ecológico que interactúa de manera dinámica para fortalecer y ofrecer apoyo y participación a cada una de las partes involucradas.

Así les hablaré un poco del IIRP. Este es el Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas en sus siglas en inglés, el cual es el que yo represento y es la experiencia de la que puedo compartirles. El instituto se ha visto consolidado como una plataforma para compartir experiencias a través de conferencias y congresos que habían sido mayormente presenciales y, en este contexto actual, por supuesto que hemos hecho una migración a la virtualidad. Igual ha sido para los eventos de formación y desarrollo profesional.

Como facultad de posgrado, nos hemos orientado a la investigación, acción que se ha sostenido sobre todo en plataformas virtuales. Si alguno o alguna de ustedes ha sido estudiante de la facultad de posgrado, han visto que, desde antes de la pandemia, buscábamos generar espacios comunitarios, aunque fuera a través de plataformas en línea. En ese aspecto, ya había un camino recorrido que le ha permitido a la facultad ser un lugar seguro y de apoyo en medio de la virtualidad, cuando todo este nuevo contexto se vino encima. Desde la parte de la investigación, también hemos buscado explorar toda esta dimensión de lo restaurativo desde lo organizacional, por lo que cabe mencionar que, anteriormente, Kattia nos expuso ese perfil competencial.

Desde el IIRP, hemos estado trabajando con las rúbricas de competencias de Microsoft para la educación, hablando acerca de siete competencias básicas para la persona practicante restaurativa, las cuales son: (1) compasión, (2) valoración de la diversidad, (3) escucha activa, (4) valentía en el liderazgo, (5) integridad, (6) relaciones interpersonales y (7) manejo del conflicto. Esas son siete competencias indispensables en la participación de procesos



restaurativos y, más recientemente, nos orientan en un enfoque hacia lo que es salud comunitaria, desde lo que es la parte de salud pública basada en la evidencia y con principios relacionales y comunitarios que se sostienen en las prácticas restaurativas.

Desde esta experiencia, hemos aprendido varias cosas. Algunas de ellas son muy importantes y están apoyadas también por Tim Chapman, quien es un académico e investigador. Desde mediados de este año, él ha presentado materiales interesantísimos donde nos cuestiona: ¿será que estamos siendo restaurativos **POR** la gente, **PARA** la gente o **CONTRA** la gente?

Les explico un ejemplo de la ventana mencionada anteriormente, ya que, desde el control y el apoyo, estamos haciendo cosas que pueden ser muy buenas, pero no las estamos haciendo **CON** las personas, ni siquiera dejando que las soluciones salgan **DESDE** las personas. Ahí es donde un enfoque restaurativo en la teoría suena muy bien, pero en la realidad necesita atravesar por un proceso profundo de reflexión y descolonización donde necesitamos recordar que el trabajo que hacemos **CON** las personas tiene que partir de esa conciencia de nuestra interdependencia, no de una noción de caridad o únicamente de control.

Entonces no es solo trabajar **CON** las personas, sino tener esa humildad y curiosidad para indicar: desde la comunidad, ¿qué es lo que surge y qué es lo que se necesita? Además, como un instituto internacional, tenemos esta reflexión constante de que, de pronto, pensábamos que ciertos principios internacionales globales, en su mayoría desarrollados en Estados Unidos o Australia, podían “acomodarse” a cada una de las localidades. Y ese enfoque **local** en la realidad no funciona, porque la sabiduría contextual es fundamental para poder aterrizar cada una de estas herramientas.

Necesitamos tener mucho cuidado de no utilizar la Justicia Restaurativa desde un autoritarismo benevolente, no usarla como una manera de señalar: “yo sigo siendo la persona que ejerce el control con un enfoque punitivo, pero muy benevolente, punitivo pero muy amable”. En realidad, se

trata más bien de cómo establecer esos enfoques de altas capacidades y alto apoyo, a sabiendas de que un enfoque restaurativo no nos está ofreciendo ninguna fórmula mágica o *unitalla*. Es más bien un proceso profundo de compromiso y reflexión. Creo que muchas de las presentaciones que han podido oír a través de este Congreso resuenan con esa misma convicción de que estamos trabajando **CON** las personas y **DESDE** las comunidades locales.

Así Knight & Wadhwa nos plantean un modelo reflexivo de Justicia Restaurativa crítica que propone prácticas en las que la persona no se limite a reflexionar sobre su conducta, sino que la animemos en el reconocimiento de las relaciones dinámicas entre su comportamiento, su comunidad y el sistema más amplio en el que coexiste. Y ahí es donde recuperamos esa noción de que la conducta criminal y delictiva no ocurre en aislamiento, sino en un entorno interconectado.

Doña Alba nos comentaba sobre la prioridad de involucrar a una comunidad. Como explicaba Angela García en una mesa que compartimos hace un par de años: la comunidad también debe preguntarse qué hemos hecho como comunidad para que esta persona haya hecho esto.

Así, en un mundo de pandemia y post-pandemia, necesitamos tener esa reflexión sobre una virtualidad e inclusión para lo que definitivamente será un proceso longevo. Las implicaciones que la crisis sanitaria nos conlleva no son cosas que se van a resolver en seis meses o en un año. Aquí estamos hablando no solo del tema de la crisis en salud o personas que atraviesan duelos por la pérdida de un ser querido, sino también de brechas socioeconómicas que se han ampliado de manera significativa.

Aquí la hipótesis es la siguiente y leo textualmente: “El diálogo entre profesionales con competencias específicas y una comunidad de cuidado con sabiduría contextual, donde es esta última la que toma las decisiones finales, es la que resultará en mejores decisiones que la sola discreción de profesionales”.



Y me apoyo en el artículo que, en el 2017, unas personas expertas escribieron acerca de trabajar desde un enfoque de salud poblacional o salud comunitaria. Lo que exponían es que, por salud poblacional entendemos esos organismos externos expertócratas que vienen a decirle a la población lo que tienen que hacer para estar bien. Mientras que, en un enfoque de salud comunitaria, parte de que ese trabajo se realiza en conjunto con la comunidad. No es que no hay un rol para el conocimiento especializado y la investigación científica basada en la evidencia, por supuesto que sí, y es un rol fundamental, pero el trabajo comunitario es un diálogo y en un ejercicio activo con la comunidad que tiene la sabiduría contextual.

Me encanta esta frase que les presento en inglés, pero la voy a leer en español, y dice: “Si me das un pez, me alimentaste un día, si me enseñas a pescar me alimentaste hasta que el río se contamine o hasta que tomen la bahía para un desarrollo industrial. Pero si me enseñas a organizarme con mis semejantes, entonces cualquiera que sea el desafío me uniré con mis pares y encontraremos nuestra propia solución”.

Por tanto, parte de nuestro desafío, desde Justicia Restaurativa y a través de lo que es el contexto actual, es cómo fortalecemos a las comunidades locales para que aborden la incertidumbre en conjunto, desde un lugar de empoderamiento y esperanza, en lugar del desamparo, impotencia y desolación, porque en esa situación de comunidad desolada es donde se genera ese caldo de cultivo tan vulnerable para el aumento de la criminalidad.

De esta manera, la virtualidad ciertamente es una muleta que nos ayuda. Si nos quebramos una pierna, necesitamos una muleta para poder caminar. Entonces podemos hablar acerca de la necesidad de tener disposición y accesibilidad a internet. Estamos hablando también de la necesidad del ancho de banda y de la conexión. Hablamos también de que, en estos contextos, estamos descansando muchísimo -y siempre lo hemos hecho- en lo que es el diálogo verbal. No todas las personas se comunican de manera óptima desde esa parte verbal. Resulta que la muleta nos recuerda que hay desafíos de fondo.

Hay que fortalecer el músculo, porque la muleta ayuda, pero no es la solución. Necesitamos fortalecer ese entretejido comunitario a través de relaciones interpersonales y conexiones intercomunitarias. Ahí nos tenemos que plantear la pregunta de cómo estamos desarrollando diálogos intersectoriales e interinstitucionales para responder desde la parte social, educativa y de justicia penal de una manera organizada y coherente. Necesitamos animar la autoactualización reflexiva en las comunidades y no reunirnos únicamente cuando enfrentamos un daño que ya pasó.

Debemos ofrecer estructura y experiencia en un enfoque relacional y comunitario. Es muy difícil en el contexto actual, pero nunca había sido tan importante. Sabemos que la pandemia siguiente es la de trastornos de salud mental, así que nunca como ahora ha sido importante ponernos especialmente creativos para ver cómo podemos hacer para encontrarlos y apoyarnos entre nosotros, ya sea a través de la virtualidad, los medios análogos u otras maneras para generar esos enfoques relacionales y comunitarios y, por supuesto, mejorando el sentido de pertenencia en las personas funcionarias. Pero de eso mis compañeros ponentes pueden hablar muchísimo mejor y más que yo.

Finalizo señalando que el mundo post-pandemia nos anima a navegar el trauma desde una vinculación intercomunitaria y un enfoque sistémico que pueda incluir a gobiernos locales, a la juventud misma y a las familias, no solo desde un enfoque reactivo, sino también desde un enfoque proactivo, preventivo y reflexivo que nos oriente a una ciudadanía afectiva. ¿Qué entiendo yo como ciudadanía afectiva? Es esa que reconoce la importancia de la escucha activa, la comunicación no violenta y la valoración de la diversidad en un entorno tan polarizado como este. Eso es lo que nos puede dar esperanza de que, aunque tengamos diferentes formas de pensar acerca de cómo solucionar los grandes problemas que enfrentamos, podemos luchar por encontrar terrenos comunes y caminar juntos.

Cierro con la frase con la que empecé. “Nunca dudes de que un pequeño grupo de ciudadanos y ciudadanas flexivos y comprometidos puede



cambiar el mundo. Sin duda es lo único que alguna vez lo ha hecho". Muchas gracias.

Palabras de cierre, Magistrado Gerardo Rubén Alfaro Vargas, Rector de Justicia Restaurativa

Muy buen día para todos y todas.

Estoy muy agradecido con todo el público que ha sido tan constante, ya que nos permitió no tener menos de 175 personas conectadas durante los tres días; también con las personas conferencistas y panelistas de alto nivel que sin duda nos demuestran la flexibilidad, la innovación y reflejan la nueva realidad para continuar dando los servicios de Justicia Restaurativa.

Para finalizar este Congreso, se llevó un hilo conductor del proceso restaurativo con sus novedades al implementar la virtualidad.

Conforme lo manifestaron doña Luciana Cataldi y don Paulo Moratteli, en Justicia Restaurativa no pueden dejarse de lado las relaciones humanas, las emociones y necesidades de las personas que precisamente son el centro del procedimiento restaurativo, y ello se puede lograr desde la virtualidad.

Debemos aprender a moderar el tono de voz, a mantener mucho mayor atención en las personas participantes, a ser consecuentes con nuestro lenguaje corporal y esa cercanía, empatía y seguridad que deseamos transmitir a las personas usuarias. Sin duda con el tiempo, dedicación y convicción de quienes desarrollan los procesos restaurativos, se perfeccionarán cada día más en las atenciones en modalidad virtual.

Precisamente, sin dejar de lado esos pilares, los valores y principios de la Justicia Restaurativa, en la mesa moderada por la señora jueza, María Aurelia Rodríguez Anchía, fue bien expuesto por el señor director de la Defensa Pública, Juan Carlos Pérez Murillo, y por la señora fiscal de Justicia Restaurativa, Adela Guerrero Quesada.

En aplicación de los lineamientos de virtualidad, los equipos interdisciplinarios de Justicia Restaurativa continúan dando el servicio con la mayor calidad, incluso, don Juan Carlos indicó que el 60% de la atención que se ha brindado desde la Defensa Pública en Justicia Restaurativa ha sido de manera virtual, siempre con una excelente comunicación y sin violentar los derechos de las personas usuarias.

Coincidiendo con ellos, don Mario Alberto Montaña explicó que, desde el Estado de México, donde tienen una robusta plataforma tecnológica, han trabajado para que ya sea por medios virtuales o por el acercamiento a las comunidades y viviendas de las personas usuarias, se brinde el servicio aun en tiempos de pandemia. Todo ello contribuye a un acceso a la justicia aun cuando debemos mantener el distanciamiento social.

Avanzando en el desarrollo del proceso restaurativo, pero siempre enfocados en las relaciones humanas, ayer enfatizó la señora psicóloga de Justicia Restaurativa, Ivannia Quesada Díaz, que, en este tiempo de pandemia, han encontrado un aumento de ansiedad, depresión y mayor consumo de sustancias psicoactivas vinculadas a la comisión de ilícitos. A pesar de ello, eso no ha impedido que el equipo psicosocial realice su intervención de manera virtual, con la misma calidad acostumbrada, para lograr el reconocimiento del daño que es indispensable para el éxito del proceso restaurativo y, además, para adecuar los planes reparadores a la realidad de las zonas.

Ayer, finalizando con la conferencia de la señora jueza del Centro de Conciliaciones, doña Ruth Piedra Vargas, desde su experiencia, narró y confirmó que los resultados de utilización de la virtualidad en la Reunión Restaurativa era una nueva realidad para la cual no estábamos preparados. Pero con el esfuerzo y trabajo de la Dirección de Tecnología de la Información, se logró la capacitación, y lo implementamos para brindar el servicio siempre con calidez y humanismo a través de una pantalla. Debe resaltarse la mención de la expositora, en cuanto a la preparación de las personas y del trabajo en equipo, pero, sobre todo, la preparación a la persona usuaria para no perder la esencia de la Justicia Restaurativa.



Efectivamente, la virtualidad en todo el proceso restaurativo es posible. Así lo expusieron las personas expertas. Incluso como mencioné el primer día de congreso, así se está realizando en el procedimiento de Justicia Restaurativa para el bienestar integral del personal judicial. También se realiza en materia penal juvenil y contravencional, incluso en el procedimiento de tratamiento de drogas bajo supervisión judicial, donde el componente salud, a cargo del IAFA o bien de organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro, no ha dejado de brindar sus servicios.

Esto nos lleva a reflexionar, como lo sugirió el señor Alejandro Hidalgo, juez del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos, en el chat del congreso ayer, que, aun cuando se terminen las restricciones de distanciamiento personal, será posible continuar utilizando la virtualidad. Cabe preguntarse si ha venido la pandemia a dar una oportunidad de avanzar en la misión de asegurar el acceso a la justicia. El tiempo nos dará un mejor panorama, pero se puede proyectar una respuesta positiva desde este momento histórico.

Una vez que se disertó sobre las fases del procedimiento de manera virtual, hoy nos hemos abocado al componente comunidad, el tercero indispensable en el proceso restaurativo. Sin la comunidad, en definitiva, no existe Justicia Restaurativa. Por eso resultó necesario tener un espacio para conocer los retos que se enfrentan para integrarlos y continuar con una comunicación constante, como bien lo resaltó doña Alba Gutiérrez Villalobos.

No podía dejarse de lado la formación, cuando se inició el proyecto piloto en el año 2011, la primera acción que aprobó el Poder Judicial de Costa Rica fue una formación por competencias, siempre con el enfoque restaurativo, colocando a las personas en el centro. Esto hoy se realiza predominantemente de manera virtual.

En la última mesa moderada por la señora jueza y formadora de la Escuela Judicial, Lourdes Espinach Rueda, escuchamos experiencias y retos tanto desde la institución con la intervención de la señora subdirectora de la Escuela Judicial, Kattia Escalante Barboza, como desde la perspectiva internacional con las ponencias de la señora representante para Latinoamérica del

Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas, Claire de Mezerville, y con el conferencista internacional de nuestro país hermano Colombia, don Manuel López Betancourt, quienes nos confirmaron que se convirtió en un reto. Pero ahora es una realidad desarrollar este tipo de formación, reflejo de ello es este encuentro internacional.

Extiendo el agradecimiento a la Escuela Judicial, a la Dirección de Tecnología de la Información, así como a las compañeras y los compañeros de Prensa, protocolo y a la Dirección de Justicia Restaurativa, por supuesto, a los y las conferencistas por hacer posible esta actividad. No puedo dejar de agradecer a quien apostó, en Costa Rica y dentro del Poder Judicial por la Justicia Restaurativa, a la señora Doris Arias Madrigal, a quien a la distancia le decimos: “muchas gracias, doña Doris”.

Señores y señoras, con gran ilusión por el trabajo futuro, por el reto de mejorar cada día los procesos restaurativos, pero con la convicción del trabajo en equipo que siempre se desarrolla con todos los despachos del Poder Judicial, las instituciones públicas y la comunidad, en general, concluimos el I Congreso Internacional de Justicia Restaurativa en el Poder Judicial de Costa Rica.

Saludos de paz y bien a todos y todas.