

## SERVICIO DE MEDIACIÓN PENAL DE BURGOS

Asociación Amepax

El 3, 4 y 5 de junio de 2009 se celebró en la ciudad de Lovaina, el Seminario anual del Foro Europeo de Justicia Restaurativa con el título: “Construyendo apoyo social para la Justicia Restaurativa, trabajando con la prensa, asociaciones y ciudadanos”. El Foro Europeo de Justicia Restaurativa es una entidad que aglutina a expertos internacionales en este área y que está financiado en parte por la Comisión Europea. En este seminario participaron más de 60 personas de toda Europa y de España, al igual que el año pasado asistieron representantes de Cataluña, País Vasco y Castilla y León (Burgos).

El seminario constó de dos partes diferenciadas: por un lado conferencias generales para todos los asistentes y luego se ofrecieron una serie de talleres de trabajo, para que cada participante eligiera cual le interesaba más, todo esto seguido después de un foro de debate.

La 1º Conferencia fue a cargo de Charles Pollard y Lucie Russel de Inglaterra. Charles Pollard fue jefe de Policía de Thames Valley hasta 2002 y pionero en poner en la práctica la Justicia Restaurativa con menores y en la comunidad. Lucie Russel es directora de campaña, política y participación para tratar a adolescentes y jóvenes y también es trabajadora social. Charles Pollard habló en primer lugar en su charla, reprodujo parte de su intervención en la Conferencia de Verona, del año pasado. Hablo de la importancia de que los ciudadanos y el público en general conozcan los beneficios reales y potenciales de la Justicia Restaurativa, porque el concepto de Justicia Restaurativa no es un concepto fácil y resulta complejo sino se enseña.

Los ciudadanos de a pie, suelen tener ideas preconcebidas y erróneas sobre lo que es Justicia Restaurativa. Nuestra sociedad según Charles Pollard, es básicamente adversarial y mucha gente piensa que lo único importante es que quién comete un delito debe ser castigado, además la venganza resulta atractiva.

Para que el ciudadano no tenga conceptos equivocados es importante la colaboración de la prensa ya que los individuos se forman sus opiniones sobre diferentes temas, básicamente de lo que oyen, ven y leen en prensa.

La pregunta que surge entonces es ¿qué podemos ofrecer a la prensa sobre la Justicia Restaurativa que les resulte atractiva?

Según el ponente, existen una serie de ventajas que se pueden ofrecer a la prensa y los medios de comunicación, como intermediarios y que así lleguen al público en general:

- Generalmente a las personas les gusta oír historias sobre delitos
- La justicia restaurativa realmente funciona
- Se da a las víctimas su lugar en el sistema de Justicia.
- El infractor va a asumir la responsabilidad por el daño cometido
- Se retribuye y repara los daños causados
- Tiene repercusiones en general para toda la comunidad y el éxito es alto.

Lucie Russell habló en la misma línea acerca de cómo promocionar la Justicia Restaurativa. Opina que para hablar con la prensa tienes que ser “pasional”, creer en lo que haces y cual es tu lugar (en plan de broma dice que igual que los tiburones “huelen” el miedo)

¿Qué funciona realmente con la prensa?

A la prensa le gusta las “historias” y se puede mostrar a los participantes, para que cuenten su caso, eso sí, teniendo en cuenta a ambas partes y considerando que hay una víctima por medio, a la que se debe proteger por sobre todas las cosas. Para no dar un aspecto de no ser neutral e imparcial siempre se debería contar con ambas partes y nunca hay que dejar que una de ellas hable sin la otra.

La Justicia Restaurativa es decir “lo siento” pero no se trata de evitar castigar a los infractores. Los que trabajamos en esto, sabemos que los procesos restaurativos pueden ser un autentico castigo porque resulta duro para el infractor hacer frente a la víctima y asumir sus consecuencias y el hecho delictivo cometido. El sistema de Justicia tradicional distancia claramente al infractor del delito cometido, sin embargo la Justicia restaurativa lo acerca.

Se debe dejar claro a todos los medios, que no se trata de ser duros o blandos con los delincuentes, se trata de efectividad y para eso, es esencial mostrar los resultados a través de memorias, estudios... (No es tan importante enseñar los resultados cuantitativos como los cualitativos: gran satisfacción de víctimas, menos ofensores reincidiendo, menos costes económicos...). Se debe hacer buenas relaciones con periodistas para que así hagan buenas noticias.

De la misma manera Lucie Russell expresó qué cosas no funcionan con los medios de comunicación y así estableció lo siguiente:

- En primer lugar no se debe ser muy arrogante y presuntuoso. No hay que presentar excesivas estadísticas que hagan aburrida la noticia.
- Por otro lado, no hay que utilizar muchas palabras técnicas y académicas, salvo que el periodista sepa de que se habla ( muchas veces los periodistas también piensan que con la Justicia Restaurativa se trata de beneficiar a los infractores)

**Como conclusión a esta primera charla impartida por Charles Pollard y Lucie Russell he de decir lo siguiente:**

1- Es esencial que el concepto de Justicia Restaurativa sea conocido por todos los ciudadanos. Un cauce para esta labor es la prensa. Es importante que la prensa muestre a la sociedad el verdadero concepto de esta justicia y sus beneficios, para evitar ideas erróneas en los individuos acerca de en que consiste.

2- Se puede enseñar los beneficios mostrando en público a algunas personas que hayan participado en un proceso de Justicia Restaurativa. Sin embargo, aunque esto gusta a la prensa, se debe contar con el “morbo” que produce. Por ello, siempre deberían contar su experiencia ambos (víctima e infractor) dejando el protagonismo a ellos, (sin intervención del juez, mediador....) ¿por qué? Porque cualquier proceso de Justicia Restaurativa sea mediación u otro es por y para las partes y estas son los verdaderos protagonistas. Permitir a una parte hablar sin la otra, parecería que se pierde la imparcialidad y neutralidad. Imaginemos una noticia en la que sólo aparece el infractor ¿que podría llegar a pensar la víctima y la opinión publica? Pues perfectamente podrían pensar que queremos potenciar la figura del delincuente, resaltando lo bueno que ha sido por acceder a participar en el programa de Justicia Restaurativa y por reparar el daño (la conclusión que podría sacarse es que realmente queremos ser blandos con los infractores).

La víctima, al ver al infractor sin estar ella presente, puede pensar que la imparcialidad y neutralidad del mediador y de todo el proceso es falsa y que ella como víctima no es importante. Por tanto, hay que ser cautos con estas posibilidades y valorar todos los pros y contras.

3- Es importante dotar a los programas de Justicia Restaurativa de un cierta seriedad y rigor, para ello lo ideal es poder mostrar los datos obtenidos a través de memorias, estudios... la prensa puede resultar un buen cauce para mostrar esto datos a la comunidad.

La siguiente charla fue impartida por Peter Woolf y Hill Riley. Estos contaron su experiencia. Peter entró a robar a casa de Will Riley. Participaron en un programa de Justicia Restaurativa. Will explicó que él como víctima sentía que participar era de “tonto”, sus amigos le aconsejaban que no fuera pero al final por pura curiosidad acudió. Y vio a Peter, ambos contaron su visión del hecho. Peter contó la historia de su vida y Will reaccionó como no lo esperaba pues se comprometió a ayudarlo si se desintoxicaba de las drogas. Así fue y ahora Will ha fundado una asociación de ayuda a víctimas de delito y Peter a parte de escribir un libro contando su vida, forma parte de una organización que se dedica a prestar servicios de Justicia Restaurativa.

**Como conclusión a esta charla tan interesante diré lo siguiente:**

1- Es muy importante ver que el mayor daño que sufrió Will, fue la pérdida de su sentimiento de seguridad (no fue el daño material, los grandes destrozos de la casa...lo que le pareció lo más importante que le debía reparar Peter). Lo que más le importaba era el daño moral y psicológico siempre había pensado que en su casa estaba seguro y que su hogar podía proteger a su familia y este sentimiento se quebró el día que sufrió el delito. Esto es importante porque con el sistema de Justicia Tradicional pueden llegar a repararse los daños materiales (y no siempre) pero los daños morales nunca son tomados en consideración, tampoco se tiene en cuenta que siente la víctima y que necesita para volver a sentirse como antes del delito y poder continuar con su vida cotidiana. A través de la Justicia Restaurativa todo esto se toma en consideración para y por el beneficio de la víctima, siempre y en todo caso.

A continuación se ofreció una serie de talleres de trabajo a los asistentes, relacionados con el tema principal del seminario: apoyo social para la Justicia Restaurativa. El taller de trabajo al que asistí fue impartido por Gro Jorgensen, periodista del Servicio de Mediación Noruego. Con el título “herramientas simples para hablar a la prensa de la Justicia Restaurativa” contó su experiencia como periodista dentro del mundo de la mediación penal y la Justicia Restaurativa.

Para ella, lo esencial es saber como funciona la prensa y así saber aprovechar su potencial. La prensa contribuye activamente a formar la opinión pública sobre diferentes temas. Es el deber de todos mostrar los beneficios de la Justicia Restaurativa, centrándonos preferentemente no en la ley que ha sido vulnerada sino en las necesidades de las víctimas, infractores y comunidad. En Noruega, envían noticias a todos los medios que contengan las palabras: Justicia restaurativa, mediación y servicio nacional de mediación noruego.

En junio y enero hacen breves estadísticas para la prensa y las envían a todos a la vez, a ser posible.

### **Como conclusión a este taller de trabajo, puedo decir:**

- 1- Que el apoyo de la prensa es imprescindible y servicios de mediación como el noruego que lleva muchos años implantado ha sabido ver lo importante que es una estrecha colaboración con ellos.

Siguiendo la línea temática de las primeras charlas el siguiente en hablar fue Michael Kilchling, investigador del departamento de Criminología del Max Planck Instituto en Freiburg, Alemania. El título de su charla fue “justicia restaurativa, prensa y opinión pública: un triángulo engañoso”.

Su presentación trató básicamente en centrarse en una paradoja y es que la Justicia Restaurativa es mostrada por la prensa, generalmente con una visión mucho más positiva de lo que podríamos imaginar, sobre todo en una sociedad que habitualmente clama por que se sea más duros con los infractores.

Para él una posible explicación a esto puede ser que las prácticas restaurativas siguen siendo para muchos periodistas atractivas, por considerarlas “exóticas”. Esto sin embargo, puede resultar un arma de doble filo, si se relaciona Justicia Restaurativa, con el querer ser blandos con los infractores.

Según el, las mejores estrategias para promocionar la Justicia Restaurativa a través de la prensa son:

Se puede mostrar los beneficios a través del boca a boca, de la gente que ya ha participado en algún proceso restaurativo.

Sin embargo, para el ponente lo mejor es valerse de la general y permanente insatisfacción del ciudadano de a pie ante el sistema de justicia tradicional. Además no se debe caer en el error de pensar que todos los individuos se muestran más punitivos y que van contra los principios de la Justicia Restaurativa, pues los estudios demuestran sólo las personas que no han experimentado un delito son más punitivas y demandan penas más duras para los infractores.

Como conclusión general a esta charla he de destacar lo siguiente:

- Hay que extender los beneficios, principios y éxitos de la Justicia Restaurativa y para ello la prensa escrita tiene un papel muy importante.
- Existen tres características de la justicia restaurativa que suelen ser atractivas para la prensa:
  - I. Participación directa y esencial de las partes
  - II. Conlleva un acercamiento democrático ( derivado de esta participación)
  - III. Se pone acento y relevancia en las necesidades de la víctima
  - IV. Y supone en parte un ahorro económico.

El siguiente taller de trabajo al que asistí fue impartido por Vicky de Mesmaecker, estudiante de criminología de la Universidad de Lovaina y que está haciendo su tesis allí. El título de su charla fue "Nuevas perspectivas para construir apoyo social para la Justicia Restaurativa: aplicación de la teoría de la justicia para contrarrestar los medios tradicionales de enmarcar el conflicto"

Según la ponente, los estudios determinan que la opinión pública en general apoya el enfoque de la Justicia restaurativa. Sin embargo, la preferencia de este público de la Justicia Restaurativa frente al sistema de Justicia tradicional sólo ocurre si se les presenta la opción justicia restaurativa versus justicia tradicional. Si no el ciudadano no suele conocer que existe esta posibilidad y por eso por propia iniciativa no suelen elegirla. Es necesario que la Justicia Restaurativa se acepte en general y no solo en casos concretos. Se hace por tanto de vital importancia elaborar estrategias para conseguir la confianza de la opinión pública y una de estas estrategias puede ser centrarnos en que la resolución del conflicto (hecho delictivo en este caso) se deja a las propias partes involucradas en él. Con esto se trataría de evitar nuestra tendencia cultural adversarial en la que hay un ganador y un perdedor, y todo se resuelve a través de la intervención del sistema jurídico y sus operadores.

Se ha demostrado que el sistema de justicia tradicional falla porque no se tratan los asuntos adecuadamente, y la prensa suele utilizar precisamente este descontento del ciudadano con el sistema para dejar ver que es lo que ellos quisieran y demandarían del sistema de justicia y que no consiguen.

Pues los individuos ven que:

Este sistema tradicional produce un tratamiento desigual de los individuos y poco considerado.

No se escucha lo suficiente a las partes ni se toma en consideración sus opiniones.

Se tiene la sensación de que no son neutrales.

No se explica el por qué de las decisiones judiciales

Todo esto anterior se directa consecuencia del sistema adversarial que polariza las disputas, produce victimización y se ve al delito como un ganador-perdedor. Por eso debemos aprovechar el poder de la prensa para favorecer la promoción de la Justicia restaurativa y que llegue a todos los ciudadanos.

### **La conclusión de este taller de trabajo es:**

El camino hacia la Justicia Restaurativa es lento, aunque a nosotros nos pueda parecer que en España es más difícil hacer comprender los beneficio de este sistema, es un camino que todos los países han recorrido y se está recorriendo de una manera similar. Actualmente el reto al que nos enfrentamos es que todos los miembros de la comunidad puedan conocer y estar informados de que existe esta posibilidad. Para ello podemos y debemos colaborar con la prensa y aprovechar el poder que esta ejerce.

Con la siguiente charla, a cargo de Ivo Aertsen, profesor de la Universidad de Lovaina, entramos en la segunda parte del enfoque de este seminario “construyendo apoyo social para la Justicia Restaurativa: trabajando con la prensa, asociaciones y ciudadanos”. Así después de hablar de apoyo de la prensa, lo siguiente era tratar sobre al apoyo de las asociaciones para promocionar la Justicia Restaurativa. En esta charla primero se hablo del concepto teórico de asociación y el ponente nos facilitó varias definiciones en las que entendía que sociedad es un tercer sector o sector intermedio entre el estado (gobierno) y el privado (empresas) compuesto por un colectivo de personas que comparten valores, propósitos e intereses.

Existen según el, diferentes tipos de asociaciones como:

Locales (de vecinos, deportes, jóvenes...)

Colegios

Socio-culturales

Políticas

ONG, de ayuda a las víctimas...

Todas ellas cuentan con lo que se denomina capital social, y es la capacidad que tienen para movilizar los recursos sociales frente a un problema concreto. Como ya se ha comentado, en otras charlas y talleres de trabajo la opinión pública de los individuos se forma principalmente de lo que se dice en prensa, pero también de lo que expresan los líderes políticos y mediáticos y de las propias emociones y sentimientos de una persona frente a un tema en concreto.

La pregunta que se hacía el ponente era ¿qué podemos requerir de las asociaciones civiles para promocionar Justicia restaurativa?

Existen según él, dos opciones:

Apoyo pasivo que se traduce en su aceptación

Apoyo activo traducido en su implicación directa y participación

Y es que la Justicia Restaurativa debe ser como primer paso aceptada por los operadores del sistema de justicia tradicional como jueces, fiscales... y después de la comunidad.

Si se opta por el apoyo pasivo, de las asociaciones se deberá hacer campañas de información y sensibilización, por ejemplo.

Con el apoyo activo, se puede permitir la implicación de las asociaciones en lo que es y en sus herramientas para ponerla en la práctica. Determinados lugares como en Noruega u Holanda favorecen este apoyo activo y en sus servicios de justicia restaurativa participan ciudadanos de a pie, a los que se les da instrucción y conocimientos para que puedan ser facilitadores, llegado el caso. De esta forma, la Justicia restaurativa es asimilada más rápido, compartiendo los principios y valores de esta y garantizando la independencia. Así existen servicios de mediación con colaboración en determinados caso de asociaciones o con asociaciones que presten este servicio

Como conclusión a esta charla he de afirmar que en todo caso se plantea en primer lugar como un gran reto convencer a los operadores jurídicos de los beneficios de la justicia restaurativa y una vez que esto se ha conseguido y que no es siempre fácil, el siguiente paso es promocionar la justicia restaurativa para que los ciudadanos que no la conocen o tienen ideas erróneas sobre ella la conozcan.

Particularmente nuestro servicio de mediación penal de Burgos, aunque modesto cuenta con el apoyo más importante de los que se pueden tener para su consolidación: fiscalía y jueces. El conocimiento de los individuos y de las asociaciones es una carrera de fondo que se va cumpliendo con el tiempo.

Durante el posterior debate, pudimos intercambiar información con un representante de Portugal. Este nos comentó que en su país tienen ley de mediación penal, la administración les apoya económicamente pero les falta el aspecto más importante y es que la fiscalía de su país no está implicada con los servicios de mediación penal.

Le comentamos que a nosotros nos ocurre lo contrario pues a pesar de no tener ley de mediación penal, hemos conseguido el apoyo de fiscalía y jueces (conscientes y sabedores de los beneficios de la Justicia restaurativa y la mediación penal) sin embargo, nuestro gobierno autonómico, a pesar de todo esto, y de ser pioneros en nuestra comunidad autónoma, aunque en un primer momento nos prometieron ayuda económica, ahora se han echado para atrás. Todo esto nos hace el día a día muy difícil porque no contamos con recursos, pero como somos conscientes de la importancia presente y futura de este servicio seguimos adelante, con gran sacrificio y esfuerzo. No obstante, explicamos que esperábamos que el gobierno autonómico supiera rectificar a tiempo.

La siguiente charla de esta 2º parte del seminario fue impartida por Borbala Fellegi, presidenta del comité de investigadores del Foro Europeo de Justicia Restaurativa. Su charla tuvo como título “apoyo social para la justicia restaurativa o justicia restaurativa para construir apoyo social”

Para ella la pregunta esencial que nos debemos hacer es si existe apoyo social. Pero en lugar de contestar directamente, lo que elaboró en su charla fue una serie de retos para ver como se puede fortalecer el apoyo social a la Justicia Restaurativa.

Según la ponente hay ocho retos importantes para consolidar un servicio de prácticas restaurativas:

- Apoyo institucional
- Apoyo económico
- Investigaciones
- Entrenamiento práctico
- Guías
- Proyectos pilotos
- Legislación

Según la ponente, reiterando lo ya expuesto en otras charlas, mucha gente opina erróneamente que el castigo obliga al infractor a hacer frente a las consecuencias del delito pero eso no es así ya que por el contrario lo distancia.

Por eso es importante la justicia restaurativa, ya que esta si produce un acercamiento infractor y responsabilidad por el hecho cometido.

En este sentido, para conseguir el apoyo de las asociaciones para que la justicia restaurativa sea conocida, debemos mostrar que la Justicia Restaurativa puede estar presente en todos los ámbitos de la vida y a todos los niveles:

- En prisión, conlleva la restauración y reintegración del infractor
- Justicia restaurativa como tal, servicios de mediación penal que conlleva restauración y reintegración
- Cultura de resolución de conflictos (en escuela, comunidades...), esto supone la prevención de futuros delitos.

**Como conclusión a esta charla he de destacar lo siguiente:**

- 1- La Justicia Restaurativa debe ser considerada no sólo como una forma de ver la justicia penal, enfocada hacia las necesidades de las víctimas y la participación de ambas partes implicadas. Es más que eso, es un nuevo enfoque filosófico que debe impregnar nuestra vida cotidiana y que puede ayudar a nuestra sociedad no sólo para evitar reincidencia de determinados infractores sino para prevenir futuros delitos y futuros posibles infractores.
- 2- La cultura de apoyo social a la Justicia Restaurativa y el apoyo de los ciudadanos se puede impulsar en las nuevas generaciones a través de su fomento en las escuelas. Es un proceso lento pero permitiría que en unos años todos los individuos conocieran el beneficio y ventajas de la Justicia Restaurativa y de herramientas como los servicios de mediación penal y a su vez actuaría de forma preventiva y es que como decía Pitágoras, “si educamos a los niños no tendremos que castigar a los hombres”.
- 3- Con nuestro servicio en Castilla y León (Burgos) tenemos suerte pues contamos con investigaciones, un proyecto piloto que es una realidad, entrenamiento práctico de casi ya tres años, apoyo institucional y desinteresado de jueces y fiscales y lo único que nos hace falta es el apoyo económico para su definitiva consolidación y promoción.

El siguiente taller de trabajo, relacionado con este tema de apoyo de asociaciones y ciudadanos a la Justicia Restaurativa, al que acudí fue impartido por Hedda Van Lieshout, miembro de Eigen Kracht Centrale, una organización holandesa que realiza y presta servicios de justicia restaurativa: en este caso conferencias de familia y conferencias restaurativas.

Con esta organización tratan de fortalecer a los ciudadanos y tienen una máxima y es que todas las personas implicadas en un problema deben participar para decidir como resolverlo. Realizan conferencias restaurativas, en familias con problemas, en colegios y en las comunidades.

Entre sus principios destacan los siguientes:

- Proceso de toma de decisión democrático
- Responsabilidad de y con ciudadanos
- Circulo abierto
- Coordinador independiente

El facilitador es una persona neutral, sin poder de decisión y sin interés en el acuerdo al que lleguen las partes. Por eso, parten de la base de que cualquier ciudadano de a pie, podría realizar esta labor. En su organización existen ciudadanos que reciben un entrenamiento de tres días y dinero por conferencia a la que asisten como facilitadores. Cada mediador o facilitador tiene un coordinador que trabaja en la organización Eigen Kracht Centrale y le asiste, apoya y le da asesoramiento durante todo el proceso.

El hecho de contar con mediadores que son ciudadanos de la calle, favorece que no existan listas de espera y que las partes se sientan más identificadas con el que actúa como mediador y se les respeta más.

Esto contribuye a fomentar el apoyo social de las asociaciones a la Justicia Restaurativa porque se involucran directa y activamente en el desarrollo de procesos restaurativos. Estudios propios en más de 2000 conferencias demuestran alto grado de satisfacción de las partes con el mediador y el coordinador que le supervisa.

Para realizar cualquier tipo de conferencia restaurativa tienen en cuenta los siguientes pasos:

- ¿Cuál ha sido el problema?
- ¿Qué ha ocurrido y quién está implicado?
- Plan o acuerdo

Su forma de actuar es más o menos la siguiente:

- Reciben el asunto en su organización (tratan incluso violencia doméstica...)
- El asunto pasa a un coordinador que realizará la preparación de la conferencia, incluyendo la elección del ciudadano que actuará como mediador.
- Reunión en la que si se llega a un acuerdo se elaborará un plan
- Seguimiento y evaluación del cumplimiento del plan

**Como colofón a este grupo de trabajo he de establecer las siguientes conclusiones:**

- 1- En este taller de trabajo se contó la experiencia del servicio holandés que en lugar de hacer mediación, lo que hacen es utilizar otra práctica restaurativa, las conferencias. La diferencia con la mediación penal es la inclusión de no sólo las partes sino de más personas implicadas y/o afectados por el hecho delictivo.
- 2- El volumen de asuntos es grande y por eso utilizan a ciudadanos entrenados en Justicia Restaurativa, además así se facilita la participación activa de la comunidad en Justicia Restaurativa, asegurándose también el apoyo social a esta. Esto implica y supone según mi parecer que las practicas restaurativas sean conocidas por todos los individuos y gracias a esto los asuntos positivos han aumentado enormemente en Holanda.
- 3- Destaca que intervengan en asuntos de violencia de género con un porcentaje muy alto de éxito lo que demuestra que la Justicia restaurativa puede ser muy beneficiosa en determinados asuntos menos graves.

Con la siguiente charla se entró en la última parte del enfoque de la conferencia y es la relacionada con el apoyo de los ciudadanos. Si bien se puede decir que el seminario contaba con dos bloques bien definidos: el apoyo de la prensa y el de asociaciones y ciudadanos, a la promoción de la justicia restaurativa.

Son más bien dos bloques, puesto que las asociaciones y los ciudadanos son parte esencial y fundamental de nuestra sociedad y de la comunidad en general.

Volviendo a la siguiente charla, la primera en hablar fue Siri kemeny, del Servicio de Mediación Noruego y presidenta del Foro Europeo de Justicia Restaurativa desde 2004 hasta el seminario de Lovaina. Su conferencia tenía el sugerente título de “ciudadanos en la Justicia Restaurativa, quién da el poder a quién”

La implicación de los ciudadanos de a pie fue uno de los puntos de partida cuando se establecieron los servicios de mediación noruegos. Esto ayudaría a que los individuos desarrollaran habilidades para resolver sus propios conflictos.

El servicio de mediación noruego media en delitos y asuntos civiles y cuenta con 22 oficinas. En ellas trabajan un coordinador del centro, administrativos y varios mediadores, luego además cuentan con mediadores voluntarios, que son ciudadanos que reciben un curso de tres días y honorarios por mediación realizada. A pesar de llevar bastantes años implantado, la ponente señaló que aún hoy son desconocidos para muchos los servicios de mediación. Sin embargo, encuentran beneficioso la implicación de los ciudadanos porque está claro que la Justicia Restaurativa cobrará y de hecho en su país ha cobrado importancia para los individuos pues se han dado cuenta que ellos son los encargados de mantener la paz social y que el estado debe mantener el orden y la ley.

La siguiente en hablar fue Christa Pelikan, investigadora del instituto para la sociología de la ley y criminología de Viena. Su charla trató sobre “la participación democrática de la Justicia Restaurativa: sueño o realidad” En su conferencia partió de la base esencial de al que surgen todos los programas de Justicia Restaurativa, la activa participación de las partes implicadas en el hecho delictivo, esto contribuye activamente a fomentar la participación democrática de todos los ciudadanos. En este sentido la Justicia Restaurativa ha llegado a ser efectiva por dos razones:

1. Las partes que han participado en un proceso restaurativo para resolver sus conflictos, pueden llegar a tener más confianza para recurrir a esta forma de resolución de los problemas si vuelven a surgir y esa vez puede que lo hagan ellos mismos porque han aprendido lo básico para hacerlo
2. también se da una oportunidad para que se haga efectiva la mencionada expresión de democracia participativa, ya sea contratando a ciudadanos como mediadores o mediante la participación de miembros de la comunidad en los procesos restaurativos.

Esta participación es muy importante pues las personas sólo aprenden que pueden afrontar ellos sus conflictos, si lo pueden aplicar en su vida cotidiana. Se trata de que las personas puedan cambiar y abrir su mente una vez que han participado en un proceso restaurativo sea cual fuere y así en el futuro puedan tener los conocimientos y habilidades necesarias para gestionar sus propios problemas sin acudir a un mediador o facilitador.

### **Conclusión a esta charla:**

Un poco a modo de reiteración y quizá incidiendo en qué queremos cuando dos personas participan en un proceso restaurativo, diré que lo esencial no debería ser que llegaran a un acuerdo, sino que pudieran dialogar.

Es mucho más importante que las partes puedan aprender que son dueños de sus conflictos y que tienen la capacidad necesaria para resolverlos en el futuro, sin intervención de terceros ajenos a ellos. Si se llega a acuerdo, por supuesto que la mediación habrá sido mucho más exitosa y beneficiosa pero lo esencial es que aprendan a autogestionarse sus problemas futuros.

El último taller de trabajo bajo el título “creación de vínculos en la comunidad” fue impartido por Martin Wright y Wendy Freshman, del servicio de mediación de East Kent en Inglaterra. Este servicio de mediación es una mezcla entre asociación y ong, reciben dinero del gobierno y de otras entidades. El servicio es gratuito porque desde el principio se dieron cuenta que aunque la gente no tiene reparos en pagar abogados, doctores privados...no quieren pagar por una mediación penal.

Su actividad de mediación la dividen en:

- Comunitaria: problemas vecinales, familiares, comportamientos antisociales...
- Restaurativa: mediación penal con jóvenes, con adultos, en prisión...

En su servicio hay mediadores que trabajan directamente en él, pero la mayoría de los mediadores son voluntarios. La palabra voluntario puede inducir, según la ponente, a error, a que son gente no preparada, pero esto no es así y al igual que en Noruega se les imparte tres días de entrenamiento. Son ciudadanos de todo tipo que reciben contraprestación económica cuando intervienen en una mediación.

Los motivos para que ciudadanos de a pie soliciten ser mediadores en su servicio son muy variados:

- Algunos quieren saber y aprender más.
- Otros sienten que necesitan hacer algo por la comunidad
- Otros porque toda su vida han sido voluntarios
- Algunos se sienten marginados, deprimidos...y ser parte de algo así les puede beneficiar.

Opina la ponente que ahora empiezan todos a tener más mentalidad restaurativa sobre todo la policía. Si el castigo funcionara las personas no irían a la policía arrestadas más de una vez, no reincidirían.

Si alguien comete un delito flagrante, la policía en lugar de hacer denuncia e ir a juicio directamente, le puede ofrecer una opción restaurativa (se ha incluido en la ley pero depende mucho del jefe de policía). Se le requiere para que escriba una carta de disculpas a la víctima o un encuentro cara a cara (dependerá de la opinión de las partes y/o del mediador).

Para promocionar la mediación penal y la justicia restaurativa es necesario aprovecharse de la implicación y la participación de la comunidad. Es importante que la comunidad de la forma que sea pueda ser participe en establecer mecanismos para que los ofensores puedan remediar el hecho delictivo bien reparando el daño o cooperando con programas de rehabilitación.

### **Conclusiones generales a este seminario:**

1. Todos los programas de Justicia Restaurativa (ya sean servicios de mediación penal, conferencias...) lleven varios años, muchos o estén recién implantados necesitan promocionarse y ser conocidos para que todos los miembros de la comunidad puedan tener en cuenta los beneficios, principios y ventajas de estos procesos. Es importante para no conculcar el principio de igualdad que todos y cada uno de los ciudadanos puedan conocer la opción sistema de justicia tradicional-justicia restaurativa, y tengan la oportunidad de elegir.
2. Para que la elección no sea desacertada, se hace esencial eliminar los posibles conceptos erróneos que puedan tener los ciudadanos acerca de lo que es la justicia restaurativa. Para evitar que crean que se trata de ser blandos con los infractores se les debe presentar de forma clara y sencilla las ventajas de estos procesos restaurativos.

3. Una forma importante de mostrar a las personas qué es la Justicia Restaurativa es a través de la prensa. Los profesionales de la Justicia Restaurativa deben conocer cómo funciona la prensa y establecer mecanismos de colaboración con ella. (el servicio de mediación noruego cuenta incluso con una periodista que supervisa esta labor de colaboración con los medios). Y es que no hay que olvidar la importancia de la prensa pues el ciudadano de a pie forma su opinión sobre determinados asuntos de lo que lee y escucha en los medios
4. Por todo esto es esencial que la prensa conozca muy bien la justicia restaurativa y pueda mostrarle a los individuos esta realidad de una forma sencilla. Para los medios siempre resulta interesante porque se cuentan “historias”, experiencias de personas reales, está demostrado que funciona....
5. Otra forma de promocionar la Justicia Restaurativa es haciendo uso de alguno de sus principios fundamentales: la inclusión y participación. Una buena forma de dar a conocer estos procesos es a través del boca a boca, si una persona sale satisfecha de un proceso restaurativo lo contará a sus amistades y estos a otros y creará una cadena muy importante para dar buena publicidad (quizá esto sea algo lento, por eso la prensa es el medio más eficaz). Siguiendo modelos noruegos o ingleses se puede incluir la participación e implicación de ciudadanos y asociaciones en procesos restaurativos. Una fórmula que ha dado buenos resultados es incluir además de mediadores profesionales, mediadores voluntarios debidamente instruidos. Esto hace que en ocasiones las partes puedan sentirse en ambiente más seguro y confiado si participan ciudadanos, con los que todos se puedan sentir identificados.

También los servicios que presten fórmulas restaurativas pueden establecer mecanismos de colaboración con asociaciones que complementen su actividad restaurativa generando en ellas este sentimiento de inclusión y participación por ejemplo con asociaciones de alcohólicos anónimos para que los infractores participen en sus charlas y actividades y así puedan reparar de alguna forma el daño cometido

6. El camino es largo, pero para los que trabajamos en esto, sabemos que poco a poco, siendo éticos, conociendo de lo que hablamos y sabiendo los límites y la extensión que podemos dar a estos procesos restaurativos, se puede llegar a la comunidad, se la puede hacer ver por qué es una opción mucho más beneficiosa que la tradicional. De la misma manera poco a poco lograremos que cada día haya menos ciudadanos que desconozcan que existe la justicia restaurativa. ( esto es un camino arduo, pero que se puede conseguir) Para todo esto, es importantísimo el papel de la prensa y los medios de comunicación pues gozan de gran influencia en todos nosotros. Si nosotros en Castilla y León, con un humilde servicio hemos conseguido que los operadores jurídicos confíen y crean en los beneficios de la Justicia Restaurativa, quizá uno de los pasos más complicados, el convencer y promocionar la Justicia Restaurativa en la comunidad es un camino algo más fácil pero que conlleva, eso sí, un poco más de tiempo y esfuerzo

Virginia Domingo de la Fuente

Coordinadora del Servicio de Mediación Penal de Castilla y León (Burgos)