

Justicia Restaurativa, una llave para la transformación social

**Eleonora Avilés,
Romina Carrara,
Lorena Anconetani,
María Eugenia Esquivel Pralong**

La complejidad de las relaciones humanas y los espacios de convivencia convoca a las Defensorías del Pueblo como instituciones de Derechos Humanos a construir y mantener en continua revisión sus prácticas. Las demandas actuales de la sociedad interpelan y desafían a garantizar espacios de conocimiento y comprensión que provean el efectivo acceso a la justicia de modo interdisciplinario y acorde a las necesidades de las personas, lo que coloca a disposición de la ciudadanía espacios de equidad. Proponer formas de resolver los conflictos que sean verdaderas soluciones que comprometan y satisfagan a las partes y a la sociedad toda es uno de los desafíos.

La Justicia Restaurativa ha cobrado relevancia en la normativa nacional e internacional y pensar el enfoque restaurativo es tener participación en ámbitos penales, comunitarios, familiares, escolares, laborales, ambientales y en las prácticas profesionales, entre otros. Estas metodologías se consideran un medio de motivar la expresión pacífica de los conflictos, promover la inclusión, construir el respeto por la diversidad abordando prácticas comunitarias responsables, lo que conduce a un aprendizaje de nuevos modelos de ser y de hacer. Tanto las formas de justicia restaurativa, ya establecidas, como los nuevos abordajes de conflicto desde el enfoque restaurativo de las relaciones humanas ofrecen a las comunidades la participación en el proceso de modo directo y concreto y la posibilidad de recomponer el tejido social.

Los orígenes se remontan a más de 200 años, en las comunidades indígenas de Australia, Nueva Zelanda y Estados Unidos, donde se aplicaban procedimientos que obligaban a quien había ofendido a alguien de la comunidad a reparar el daño, bien fuera trabajando durante un tiempo para la

familia o devolviendo lo que había robado. Desde la implicancia de la víctima, es preciso mencionar a Albert Eglash, quien en el año 1958 estableció el concepto de restitución creativa. Fue él quien, en 1977, instauró el término Justicia Restaurativa distinguiendo tres tipos de justicia penal: retributiva, distributiva y reparadora.

En 1970, en Canadá, se propuso una solución alternativa en casos donde se encontraban involucrados menores de edad. El nuevo modelo se conoció como Victim-Ofender-Mediation. La primera corte que dictó una sentencia de justicia restaurativa fue en Ontario, en 1974. El origen del conflicto fue producido por dos jóvenes que dañaron propiedades vecinas. A partir de allí comenzaron a funcionar programas de similares características en Alemania, Inglaterra, Bélgica, Brasil, México, etcétera. En la Argentina, hay experiencias en Neuquén, Buenos Aires y, de manera incipiente, en Santa Fe.

Las prácticas restaurativas son una ciencia social que estudia cómo fortalecer las relaciones entre individuos y dentro de sus comunidades para generar capital social y alcanzar un aprendizaje con toma de decisiones participativas, girando en torno al potencial de la comunidad y logrando que las personas actúen en forma más cooperativa cuando es “con” ellas en vez de “para” o “a” ellas. Resulta relevante atender la necesidad de toma de protagonismo de la ciudadanía en la resolución de los conflictos y el consecuente empoderamiento ciudadano que esta actitud activa promueve.

Uno de los desafíos de las prácticas restaurativas consiste en prevenir e intervenir en conflictos en los cuales el que ofende asume su responsabilidad y el ofendido es reparado proyectando esta resolución a nivel social. Repensar el rol de la víctima en un sentido amplio, entendiendo que las constantes violaciones a los derechos humanos quebrantan el tejido social; lo que nos lleva a ampliar sin limitar el enfoque de “lo restaurativo” a las relaciones en general y a no circunscribirlas estrictamente a la materia penal.

Se busca que, como sociedad, ampliemos la mirada de las prácticas restaurativas a otros terrenos que exceden lo penal, y pensarlas en ámbitos escolares, familiares, organizaciones, empresariales, sociales, públicos, privados, etcétera. Dado que, si bien en las prácticas restaurativas se busca la

reparación de los daños, el cese de conductas violentas, también son bondades de estas prácticas la restauración de relaciones, los liderazgos efectivos, la mejora de la conducta humana y, con ello, el fortalecimiento de la sociedad civil. Toda práctica restaurativa se sustenta en la comunicación efectiva, las relaciones saludables y el empoderamiento ciudadano, haciéndolas viables para distintos campos de acción.

La sociedad es un sistema en el cual cada ciudadano debe asumir un rol de co-responsabilidad, no solo en el reconocimiento de derechos sino también en las consecuencias de la vulneración de los derechos humanos y el quiebre que implica en el tejido social.

Todos estamos conectados. El quebrantamiento de derechos fundamentales de los otros nos impide la convivencia pacífica en la comunidad toda. Esas necesidades insatisfechas nos deben convocar a repensar nuestros roles a la luz de las prácticas restaurativas. Cuando deshumanizo a otra persona, también me deshumanizo. La filosofía Ubuntu reza: “Soy porque somos”. Y representa así un enlace universal que como “hilo de plata” conecta a toda la humanidad.

El desafío es interpelarnos en ser ciudadanos activos en el cuidado mutuo con una base sólida en el ejercicio de los valores que promuevan la fraternidad, solidaridad, cooperación, democracia, dignidad humana, protección de la especie, fortalecimiento del arraigo y pertenencia. Todo esto articulado a través de una nueva manera de comunicarnos que, basada sobre las experiencias anteriores, corrija aquello que promueve el malestar y la violencia en nuestras sociedades. Todos, como parte de la sociedad, somos responsables por la violencia directa e indirectamente generada, y por ello debemos propiciar los espacios -reales y simbólicos- en donde las necesidades que nos tensionan se vean satisfechas en aras a una cultura de paz.

Reflexiones sobre una práctica

La capacidad de estimar en la alternancia de la mediación y/o facilitación un espacio de diálogo y encuentro resulta necesario para llevar adelante la justicia con enfoque restaurativo. Posibilitar la reparación para comenzar a

transitar una cultura de paz, a través de la implementación de estos espacios, no solo restaura el conflicto sino que mejora la calidad de vida futura de víctima, victimario y entorno social, dejando un tinte terapéutico para quienes la experimentan, ya que tiene en cuenta la voz y las necesidades de las partes involucradas,. Comenzar a incursionar en las prácticas restaurativas, ampliando el ámbito de actuación, más allá de lo estrictamente relacionado al proceso penal, es una forma de intervenir en este tipo de conflictos desde una mirada sistémica de las relaciones humanas que, en determinado momento, pueden eclosionar y dar cuenta de hechos disruptivos que pueden ser o no considerados delitos para la ley penal.

Desde las Defensorías del Pueblo, promover el desarrollo restaurativo como modo de intervención sistémica, social, la sanación subjetiva de las víctimas, es propiciar la comunicación, el consenso, el diálogo, la aceptación de la diferencia, el respeto y el reconocimiento, todo ello de vital importancia para generar nuevas miradas y la construcción futura de buenas prácticas sobre la resolución de los conflictos en pos de la pacificación social.

Repasamos una modalidad, con carácter de ejemplo, para un caso de conflicto barrial o comunitario. Se proponen tres niveles de intervención que tiendan a asegurar una respuesta integral en la implementación del proceso.

1. Diagnóstico: Impacto del conflicto y/o delito en la comunidad. Es necesario, en un primer momento, identificar las instituciones referentes de la comunidad/barrio, activar la red existente a los fines de que funcionen como espacio de contención, de escucha, de prevención e identificación de futuros conflictos. Formar líderes barriales y referentes sociales como facilitadores de la convivencia y como mediadores comunitarios. Ellos serán los agentes de cambio en cuanto a la mirada de los conflictos, y pueden intervenir para evitar su escalada y su réplica en situaciones más graves; los inmediatos en el momento del conflicto, legitimados por sus vecinos, con conocimiento de las costumbres, los ritmos del lugar, las relaciones interpersonales y sus interacciones. Estos referentes serán aliados estratégicos para contener o derivar a otros espacios aquellas situaciones/conflictos más complejos.

2. Intervención: Trabajo interdisciplinario con las víctimas. Los Centros de Asistencia a Víctimas y Testigos del Delito de las Defensorías, conformados por profesionales del derecho, la psicología y trabajo social, están en condiciones de acompañar, asistir y asesorar a las víctimas del conflicto/delito. Se consideran víctimas a todos aquellos que sufren y sobre quienes impacta la situación delictiva o el conflicto. El trabajo institucional también comprende a familiares, amigos o personas vinculados directamente a las víctimas afectadas por la situación. Esto es voluntario, es una invitación a poder explorar desde las propias subjetividades lo que necesiten y en el momento que lo necesiten. Es confidencial, se pretende que la resignificación del hecho delictivo/conflicto sea realizada en el lugar donde la persona en situación de víctima lo decida. Las condiciones de seguridad y familiaridad en los niños y niñas son un elemento esencial a fin de evitar la revictimización.

Trabajar con ofendido y ofensor significa pensar en el futuro, es proponer una mirada preventiva, que enseñe, que dé cuenta de que los seres humanos pueden acompañarse en sus sufrimientos a partir de espacios de encuentro seguros, donde la vulnerabilidad no sea una debilidad, sino una fortaleza común. Saber que la sociedad se construye entre todos, a partir de las conductas y lo que estas provocan en los demás, ser más conscientes de lo que se hace o se deja de hacer, aprendizajes que repliquen espacios más saludables de vínculos humanos. La pacificación social es un desafío comunitario, social, institucional. A fin de conservar los espacios confiables y seguros para las víctimas, los equipos que acompañan a estas personas no deberían ser convocadas como peritos en un proceso.

3. Encuentro/espacio de diálogo. Esta intervención podría darse sólo en el caso de que las víctimas y ofensores del conflicto/delito en cuestión estén dispuestas voluntariamente a participar y sean preparadas previamente (atento la intervención que se explico en el punto 2) para encontrarse de manera presencial o no, según sus propias experiencias y particularidades, y compartir un proceso autocompositivo llevado adelante con la intervención de un mediador o un facilitador. La finalidad es reconocer las necesidades de todas las partes, las más profundas, las no dichas, las que no pueden plasmarse en

un expediente judicial, a fin de dar sentido a la reparación/restauración. Lo que los ciudadanos pretenden de la justicia generalmente no se ve satisfecho con la condena o la sentencia judicial, porque esa instancia no está convocada a resolver sobre otras cuestiones, ya que no es su ámbito. Se considera que complementar la visión del sistema judicial formal con la justicia con enfoque restaurativo interdisciplinario permite intervenir creando valores en pos de aspirar al mayor bien para el mayor número de personas.

“...Tus amigos conocen tu canción, y te la cantan cuando la olvidaste. Aquellos que te aman no pueden ser engañados por los errores que cometes o las oscuras imágenes que a veces muestras a los demás. Ellos recuerdan tu belleza cuando te sientes feo, tu totalidad cuando estás quebrado, tu inocencia cuando te sientes culpable, tu propósito cuando estás confundido.”

La comunicación es clave en los procesos restaurativos

El diálogo es a la democracia lo que el individuo a la sociedad. La ausencia del diálogo empobrece la convivencia y reduce la posibilidad de un encuentro pacífico. El diálogo es un puente siempre transitable y como tal ofrece la posibilidad abierta de cruzar voluntariamente hacia cultura de paz. Las estrategias restaurativas para construir comunidad apuntan a una comunicación efectiva, al reconocimiento mutuo, crear confianza y seguridad para generar cooperación y empoderamiento en el proceso de resolución del conflicto.

Los diálogos apreciativos son un paradigma de pensamiento y comprensión que sostiene que las organizaciones son sistemas informativos creados por la humanidad como solución a sus problemas, obtienen su fundamento buscando lo que está bien en una organización, en un equipo, en un sistema humano; conducen al aprendizaje y a la creatividad dentro de los sistemas. No buscan lo que está mal y forjar soluciones para arreglar los problemas; por el contrario, se busca lo que está “bien” dentro de una organización, se buscan las fortalezas, se mueve hacia lo que la organización está haciendo correctamente y provee un molde para crear un futuro imaginado que construya una visión de futuro compartida. Su esencia surge de indagar

como búsqueda de fortalezas y apreciar, como aquello relevante -significativo. Busca poner el foco sobre lo positivo y lo creativo como fuerzas para construir un futuro más positivo.

Para visualizar las formas de empoderamiento ciudadano y el vasto campo de aplicación de las prácticas restaurativas, la Ventana de la Disciplina Social (figura 1) define a estas como un modelo de liderazgo para padres en las familias, profesores en las aulas, administradores y gerentes en las organizaciones, policías y trabajadores sociales en las comunidades y jueces y funcionarios en el gobierno. La hipótesis unificadora fundamental de las prácticas restaurativas es que “los seres humanos son más felices, más cooperantes y productivos, y tienen mayores probabilidades de hacer cambios positivos en su conducta cuando quienes están en una posición de autoridad hacen las cosas con ellos, en lugar de hacerlas contra ellos o hacerlas para ellos”. Esta hipótesis sostiene que el modo punitivo y autoritario de hacerlo “contra” y el modo permisivo y paternalista de hacerlo “para” no son tan efectivos como el modo restaurativo, participativo, de involucrarse “con”¹.

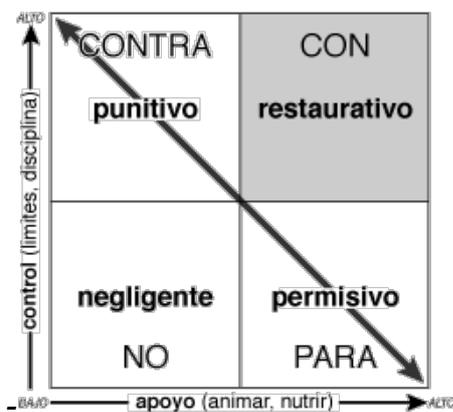


Figura 1

Es decir, que siguiendo el gráfico sobre apoyo y control, las personas experimentan mayor satisfacción cuando son parte de la gestión y solución de los conflictos de los que a su vez son protagonistas, equilibrando el apoyo y

¹ Wachtel, T. (2005, November). The next step: developing restorative communities. Paper presented at the Seventh International Conference on Conferencing, Circles and other Restorative Practices, Manchester, UK

control, a diferencia de los modelos tradicionales que imponen “justas soluciones” que contienen un fuerte control o un fuerte apoyo, pero en los que estos componentes no se dan de forma equitativa. Por ejemplo, los alumnos de escuelas secundarias experimentan mayor satisfacción y compromiso cuando se generan asambleas en las que se deciden entre pares cómo recaudar fondos para un determinado evento vinculado a la institución.

Esto aplica a los más diversos ámbitos, desde padres y maestros hasta gerentes y administradores. La hipótesis fundamental de las prácticas restaurativas encarna el proceso justo al afirmar que las personas son “más felices, más cooperantes y productivas, y tienen mayores probabilidades de hacer cambios positivos en sus comportamientos cuando los que están en una posición de autoridad hacen cosas con ellas, en vez de hacerlas contra ellas o para ellas”.

¿Qué rol debemos asumir en la comunidad como constructores de la Paz? La construcción de la paz es responsabilidad compartida de las mujeres, hombres, Estado, sociedad civil, empresas y, en general, actores sociales así como la comunidad internacional toda. Por ello, resulta incompleto pensarla desde su acepción negativa, como ausencia de violencia, y toma valor la idea de erradicación de todo tipo de violencia directa, política, estructural, económica, en los ámbitos públicos y privados, a través del desarrollo económico, social y cultural para garantizar el ejercicio de los proclamados Derechos Humanos y de la dignidad atinente a todos los miembros de la comunidad.

El camino para construir una comunidad sin violencia requiere crear activamente las condiciones para que ocurra, siendo una alternativa fundamental pensar dispositivos o intervenciones que garanticen el ejercicio efectivo del derecho de la paz a través de prácticas restaurativas que mitiguen los niveles de violencia, individualismo y consumismo que imperan y obstaculizan una convivencia pacífica generando profundas desigualdades entre los ciudadanos.

Galtung, como muestra la siguiente figura, clasifica a la violencia en visible e invisible, y dentro de estas la violencia visible es la directa, y las invisibles son tanto la cultural como la estructural.

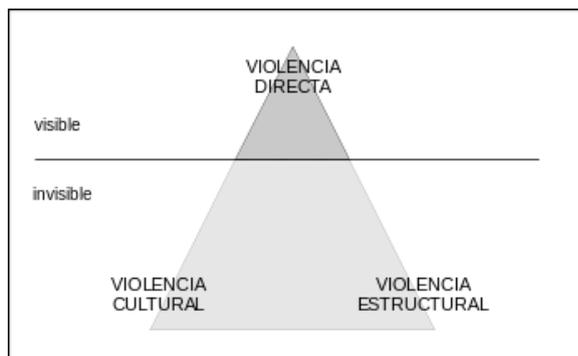


Figura 2

Por violencia directa entendemos el comportamiento agresivo y los actos de violencia siendo la muerte, el exterminio de la especie, la consecuencia última de esta tipología. También aquí encontramos la sanción como una forma directa de violencia, en coincidencia con lo expresado en relación con las soluciones eminentemente punitivas que son tomadas “contra” una persona o comunidad, tal como lo refleja la Ventana de la Disciplina Social. Por ello es imperioso reforzar la necesidad de implementar prácticas restaurativas con intervención directa de los protagonistas.

Es necesario que tengamos en cuenta, en la búsqueda de construcción de una sociedad más pacífica a través de prácticas restaurativas, la incidencia de la violencia tanto estructural como cultural, y el rol que asumimos, por acción u omisión, en su existencia. Cuando se vulneran derechos humanos básicos existe violencia estructural, cuando las clases dominantes consiguen beneficios explotando al sector de la sociedad más vulnerable hay violencia estructural, cuando las clases más desfavorecidas están sumidas en la pobreza y en la desnutrición de los niños y niñas existe la violencia estructural. Y el interrogante es ahora: ¿cómo visibilizar una nueva idea de víctima en un sentido más amplio, si diariamente somos parte de esta violencia estructural?

La violencia cultural funciona como vehículo justificante de las violencias directas y estructurales y así la dominación del hombre sobre la mujer es violencia cultural; la adoración a los bienes materiales y al consumismo propiciado por los medios de comunicación es violencia cultural; la instalación de las guerras como forma de solución de conflictos internacionales por parte de la industria armamentística es violencia cultural; la sumisión en la pobreza y explotación como promesa a la salvación religiosa es violencia cultural.

Visibilizar estas formas de dominación que implican violencia cultural no es fácil tarea, y requiere de la conciencia para advertirlas y poder erradicarlas dado que se encuentran solapadas bajo formas que van generando un “sentido común” que justifica su utilización y legitimación. Empezar a pensar la erradicación de la violencia como conducta implica entonces repensar las acciones cotidianas que, por repetición y de manera natural, van anclando y dotando de sentido a manifestaciones violentas, siendo necesario en simultáneo conocer cuáles son los velos culturales tras los que se esconden formas de violencias asumidas por la comunidad.

En esa tarea, conocer los Derechos más fundamentales que poseemos por la calidad de seres humanos es vital y el primer paso para su posterior ejercicio. En tal sentido, existen innumerables instrumentos que consagran los Derechos Humanos en general, así como vinculados a la Paz en particular: cultura de paz, convivencia pacífica, resolución no violenta de disputas, métodos no adversariales de resolución de conflictos, acceso a la justicia, empoderamiento ciudadano. A nivel internacional resulta de relevancia la Declaración de Santiago sobre el Derecho Humano a la Paz (año 2010) en el marco de Naciones Unidas, adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas en 2016, donde intervienen distintos países y acuerdan la paz como valor universal y permanente que solo puede basarse en la justicia social.

Ahora bien, ¿por dónde comenzar la tarea de la construcción de la Paz? Resulta necesario contar con un punto en concreto, dado que la vaguedad de los términos empleados en los instrumentos de Derechos Humanos puede tornar a aquellas declaraciones en meras declamaciones, simples expresiones de deseo.

Según el Preámbulo de la Constitución de la ONU para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), “puesto que las guerras nacen en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben erigirse los baluartes de la paz”. Tenemos aquí un punto de partida que nos propone la tarea de trascender la idea de corresponsabilidad, invitándonos a la autorreflexión. La toma de conciencia sobre nuestros diálogos internos, que son en definitiva los que luego proyectan nuestras conductas al exterior, a nuestras relaciones, “es el puente que nos traslada a la posibilidad de comprender a los demás”, recordemos que *“no puede haber ‘se’ si el ‘me’”, escuchar-me, es distinto a escuchar-te.*” (Pesqueira).

Si pensamos el conflicto desde su faz positiva como un motor para el cambio, negarlo nos coloca a merced de sentimientos y emociones negativas que determinan nuestra conducta. En ese sentido, la fuerza que motiva las relaciones saludables así como su recomposición y reconciliación se vinculan a la comunicación efectiva y no violenta por medio de procesos de diálogos no adversariales entre individuos, siendo la confianza y el reconocimiento los ejes sobre los cuales las relaciones sanas se cimientan.

La comprensión de la importancia de la implementación de herramientas dialógicas nos permitirá colaborar con la cultura de Paz a la que aspiramos, por conllevar a relaciones más justas de la mano de la disminución de desigualdades, exclusión y pobreza generadoras de violencia estructural; violencia que nos coloca como sistema social y sin distinción alguna en calidad de víctima por las violaciones a los Derechos Humanos más fundamentales.

Ya que *“...el diálogo nos permite reconocer a los demás y hacerles saber su importancia para mí, expresando mi esencia y permitiendo que el otro también lo haga, confiar y valorar aun a pesar de no acordar”*, dentro de las herramientas que los procesos de paz, prácticas y filosofía restaurativas promueven, tomamos a los diálogos apreciativos, restaurativos y asociativos. Estos reflejan cómo la filosofía restaurativa puede ser aplicada en los más diversos ámbitos con un fuerte impacto positivo para la reconstrucción de los vínculos, la reconciliación, el fortalecimiento de la sociedad civil, la reparación

de los daños a la medida de las necesidades de los involucrados en la comunidad.

Las experiencias como sustento para el cambio social planificado

Cada tipo de diálogo será presentado junto a una situación real vivida a niveles internacionales, nacionales y locales a fin de visualizar la aplicación de tipo práctico.

1. La Comisión para la Verdad y la Reconciliación en Sudáfrica, los diálogos restaurativos y la estrecha vinculación que existe entre los seres humanos y el impulso en cada uno de nosotros a vivir en armonía.

“Condenemos todo acto horrendo, pero nunca renunciemos a la esperanza de que los autores de los actos más atroces cambien. En muchos sentidos, ése fue el cimiento de nuestro proceso de verdad y reconciliación en Sudáfrica. En la CVR oímos historias espantosas, y hasta escalofriantes, pero presenciamos también actos de perdón extraordinarios en los que el perpetrador y la víctima se abrazaban en público. Creímos entonces, y yo sigo creyendo ahora, que la gente puede cambiar. Esto es no sólo posible; está en nuestra naturaleza... en todos y cada uno de nosotros.” Charles Villa-Vicencio - Especialista en temas de justicia transicional de Sudáfrica.

En el año 1995, en Sudáfrica, se creó la Comisión para la Verdad y la Reconciliación, como Organismo Oficial que buscaba la justicia restaurativa con relación a los crímenes de lesa humanidad llevados a cabo en ocasión del apartheid sudafricano. La comisión fue encabezada por el arzobispo Desmond Tutu, quien fuera luego declarado Premio Nobel de la Paz por su labor. El lema que acompañó a este proceso versaba “sin perdón no hay futuro, pero sin confesión no hay perdón”, lo que ofició como puente entre víctimas y agresores que reelaboraron un relato para construir una memoria oficial a partir de memorias populares, por medio de declaraciones en audiencias públicas que conllevó a la amnistía de 1500 agresores. Este proceso fue pensado para la transición democrática y como respuesta a las demandas de justicia de un

sector social, sin que ello interfiriera en los compromisos ya asumidos, lo que permite en la actualidad la coexistencia pacífica del pueblo sudafricano.

Más allá de una puesta de acuerdo, los diálogos restaurativos buscan dar a conocer el nivel en que se encuentra la relación y las necesidades, sanar las heridas provocadas por el conflicto. Debe ser una vivencia personal, para la reparación de los vínculos entre los participantes. El modelo sudafricano apuntó a intervenciones opuestas a los modelos basados en el **castigo** o las sanciones, ya que partiendo de lo restaurativo va abogando por valores de inclusión, pertenencia, solidaridad y escucha activa entre otros.

Ante el daño, la pérdida, las formas de avanzar con el dolor dependen de una decisión que Sudáfrica comprendió: dañar aún más y perpetrar la violencia, o sanar y restaurar las relaciones. El ciclo del perdón y el ciclo de la venganza nos llevan a caminos antagónicos, siendo la venganza cíclica y espiralada, a diferencia del perdón entendido como camino.

COMPRENDER EL CAMINO CUÁDRUPLE



Desmond Tutu, entendiendo el valor del perdón y la reconciliación de todos como seres imperfectos, planteó un modelo de justicia restaurativa para Sudáfrica basado en que fuimos hechos para existir en una delicada red de interdependencias. Si lastimamos o somos lastimados es a través del perdón que reparamos el tejido social: “El perdón es en última instancia una decisión

por tomar, y la capacidad de perdonar procede del reconocimiento de que todos somos imperfectos y humanos. Todos hemos cometido errores y perjudicado a otros. Y volveremos a hacerlo.”

El proceso de la comisión fue llevado a cabo a través de audiencias públicas que resultaron increíblemente reparadoras, dado que permitieron conocer la verdad y su valor. El pueblo demandaba un período de sanación en el que se conociera lo sucedido en el pasado para poder avanzar hacia el futuro. Estas verdades fueron puestas a disposición de toda la comunidad en diarios, televisión y otros medios de comunicación para que fueran accesibles. Esto se ofrece como una medida intermedia que pondera las necesidades de todas las partes, soslayando posturas extremas que proponen o la amnesia total o la muerte de todos los agresores, ambas opciones que perpetuarían altos índices de conflictividad.

El procedimiento de Sudáfrica permitió que las víctimas escucharan y fueran escuchadas por sus agresores, que los agresores tuvieran nombre y apellido, que todos fueran partícipes de la reconstrucción histórica de la vida democrática del país sudafricano.

El foco de la comisión apuntó a una justicia reparadora que creara una sociedad en la cual no se repitieran atrocidades tales como el apartheid. Si bien no se logró por parte del Estado el total cumplimiento de las recomendaciones elaboradas por la Comisión, el proceso de sanación y reconciliación fue llevado a cabo, existió y permitió una coexistencia pacífica que se mantiene hasta la actualidad, siendo un modelo a seguir por resultar superador a las experiencias de Núremberg, así como también a las propias de Latinoamérica.

2. Del “vos o yo” al “nosotros”: los diálogos asociativos como práctica restaurativa

El perdón abre la puerta a la paz entre personas y abre espacio a la paz en cada una de ellas. La víctima no puede tener paz sin perdonar. El perpetrador no tendrá verdadera paz mientras no sea perdonado. Entre víctima y perpetrador no puede haber paz mientras el agravio subsista entre ellos. La invitación a perdonar es una invitación a buscar la humanidad del perpetrador.

Cuando perdonamos, reconocemos la realidad de que él es como cualquiera de nosotros.

Nancy López conmueve y asombra a toda la sala de audiencias del Tribunal Oral Criminal 1 de la ciudad de Necochea cuando abraza y perdona al imputado de haber asesinado a su hijo: “Yo te perdono como mamá de mi hijo”.

“Hoy me tocó presenciar un hecho inusual. Juicio por homicidio. La madre de la víctima pide acercarse al imputado y le dice que lo perdonaba y que le deseaba lo mejor en la vida. Tomó su cara en sus manos, lo besó y después se abrazaron y lloraron juntos (igual que los demás)”, tuiteó el juez luego de la audiencia.

Luego de tal inusual declaración, los medios hicieron eco de la noticia y la madre de Santiago expuso públicamente las razones que la motivaron: “Para sentirme bien yo, para tener paz, y porque nada me devuelve a mi hijo... hace rato había perdonado a este joven, pero me faltaba el abrazo. Con rencor no se puede vivir. Y después del perdón mi dolor no es tan grande”.

El 5 de mayo de 2018, en Necochea, en un encuentro, Dos Santos le disparó al hijo de Nancy, Santiago Vitale, provocando su muerte. Nancy sabía que su hijo se conocía con el agresor, ya que existía un vínculo entre ellos. “En él veo a mi hijo, era como si estuviera abrazando a mi hijo”, decía Nancy. Se trata de entender la otredad en forma amplia, en donde el daño a una persona es el daño a todas las personas que componen ese tejido social que engloba el “nosotros”.

Los diálogos asociativos y apreciativos pasan del “yo” y “tú” al “nosotros”, van al encuentro con el otro para transitar con el otro el proceso. Tienen como base la confianza mutua, buscando nuevos significados y una visión de futuro honesto y con relaciones sanas. Nancy dio el primer paso para la construcción de un futuro reparador de su salud física, psíquica y emocional, brindando la confianza en el imputado para resignificar lo acontecido en miras a la convivencia pacífica.

Además de significar una frenada en la escalada de violencia, implica comprometerse y superarse con el otro y a constituirse plenamente humano con el otro: Nancy y Dos Santos son parte de un sistema mayor, que son sus

respectivas familias, sus hijos, sus nietos, sus parejas, sus vecinos, su comunidad, que desea una vida pacífica, segura y sin represalias.

En tal sentido, los diálogos asociativos fomentan la actitud coparticipativa, para llegar a una armonía con uno mismo y en respeto absoluto hacia la otredad. Esa armonía resignifica y permite reconstruir una nueva historia, futurizar y transformar las pautas de la relación orientándose a la convivencia en la diversidad.

3. Las Ruedas de Convivencia en Santa Fe como práctica de diálogos apreciativos

“Guiemos a nuestros niños hacia un hacer que tiene que ver con el mundo cotidiano e invitemos a mirar lo que hacen, y sobre todo no los llevemos a competir.” (Humberto Maturana).

Las Ruedas de Convivencia funcionan en el marco del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, como un dispositivo de aplicación en ámbito escolares que apunta a la participación de alumnos y maestros en la creación de nuevos saberes de forma conjunta, donde nadie es experto y no están presentes las calificaciones, escapando a la verticalidad imperante en los ámbitos educativos.

Se presenta como un espacio participativo que acompañe a los actores en las realidades tan complejas que demandan espacios complejos e interdisciplinarios para repensar el abordaje de los conflictos en los que son parte. Se retoma la idea de creación conjunta, por sobre la creación individual, la creación de convivencia pacífica a través de ruedas de convivencia como dispositivo pedagógico que propicia espacios de comunicación y producción de sentido.

Valorizar a los actores por lo que saben y no castigarlos por lo que no saben permite identificar el lugar que cada uno de ellos tiene y las obligaciones inherentes al papel que pueden desempeñar como miembros de una comunidad ante una política criminal transdisciplinaria, incluyente y sanadora.

“Justicia cortada a la medida”: a la medida de la víctima, quien desde su cultura y marco de referencia sabrá cómo quiere que se le repare el daño;

cortada a la medida del ofensor al brindarle una forma de ser diferente, de reparar en la medida de sus posibilidades, apoyado y vigilado por la comunidad; cortada a la medida de la comunidad educativa, en este caso, que sabe qué necesita que pase para poder reintegrar a víctimas y ofensores a ella, sin etiquetas limitantes.

4. Prácticas restaurativas en situaciones de violencia laboral

La violencia laboral, sobre todo en su expresión como forma de acoso psicológico, es una de las experiencias más devastadoras para la salud mental de un trabajador o una trabajadora. El Centro de Asistencia a la Víctima, dependiente de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, recibe y atiende esta problemática presente en la mayoría de los espacios de trabajo. Por su carácter y normas de funcionamiento no se atiende de manera directa, como parte del proceso, a las personas que ejercen la violencia pero sí a quienes pueden resolver las situaciones por ellos.

El caso que compartimos está referido a una mujer, profesional universitaria, de 32 años, altamente comprometida con su trabajo, que se desempeña como contadora en un organismo público. Durante seis años fue víctima de acoso psicológico por parte de su jefe. Ella se acercó al Centro de Asistencia a presentar la correspondiente denuncia, que conllevaba a un proceso administrativo sumarial que escasas veces alcanza en tiempo y forma a resolver las situaciones planteadas. En el momento en que se presentó se encontraba con licencia médica por tratamiento psiquiátrico, tomando medicaciones para controlar los síntomas de angustia, ataques de pánico y depresión asociados a la violencia laboral.

A partir de diálogos individuales con la mujer, conversaciones privadas con su representante sindical y comunicaciones con funcionarios que representaban el rol de empleador, siempre bajo el carácter de confidencialidad y reserva, así como la voluntad de cesar la violencia y corregir las prácticas que las naturalizan, agentes de la Defensoría fueron conduciendo el proceso restaurativo.

Se mantuvo, luego de las reuniones individuales con las partes, un encuentro con los actores y partes involucradas, incluyendo a la víctima, en el que, sobre la base de los principios de escucha y respeto, se arribó a un acuerdo que fue legitimado por el acompañamiento de profesionales del Centro de Asistencia. El acuerdo constó de propuestas de acción que resultaron de la discusión y que constituían la base mínima para garantizar el derecho a trabajar en ambientes libres de violencia.

La experiencia aportó aprendizajes a las partes involucradas. Se pudo visualizar que las prácticas perpetradas contra mujeres eran una constante en la oficina donde ella trabajaba, que las destinatarias de la violencia eran preferentemente mujeres en condiciones más precarias de trabajos (pasantes, reemplazantes, contratadas) y que eso se había naturalizado en la dinámica cotidiana a través de los años. Quedó expuesto también que la falta de diálogo o de interlocutores confiables que representaran al Estado empleador resultaba un obstáculo para exponer y corregir situaciones de violencia antes de que se convirtieran en un padecimiento difícil de resolver y derivaran en una enfermedad.

La víctima con la que trabajamos pudo comprender que su experiencia fue de extrema validez para todo el grupo de trabajo, proyectando mediante su accionar mayor fortaleza y confianza para que sus compañeras de trabajo pudieran buscar ayuda y cambiar las condiciones en las cuales se encontraban trabajando. Se realizó un acompañamiento a la víctima para la incorporación a un nuevo espacio de trabajo, ya que ella misma consideraba que no podía volver a trabajar donde lo hacía antes. En este punto, se tuvieron en cuenta las necesidades de la víctima y el acceso a lo que ella solicitaba.

La visibilidad de la violencia que se ejerce, muchas veces de manera invisible y sin tener conciencia de ella, resulta clave para prevenir situaciones futuras que resulten deletéreas para trabajadores y trabajadoras.

Consideramos que se ha producido un importante aprendizaje a partir del proceso iniciado en el Centro de Asistencia, y que representa una posibilidad para seguir pensando, buscando y haciendo un aporte para que la

vida en el trabajo se transforme en una experiencia de goce y no de sufrimiento.

Reflexión

Pensar y proponernos trabajar en Justicia Restaurativa a través de las prácticas restaurativas que la sustentan es un desafío que nos convoca de manera permanente a la modificación interna que debe, inexorablemente, hacerse externa. Todas las instituciones de la sociedad en general y las Defensorías del Pueblo en particular debemos trabajar en la transformación de los viejos paradigmas para ver materializados nuevos modos de proceder que impacten de manera favorable en la vida cotidiana de las y los ciudadanos.

Preguntarnos acerca del rol que asumimos y del protagonismo que tenemos en la tarea de construir una nueva cultura social, que ponga en el centro el valor de todos los seres humanos y los conocimientos que ellos poseen para llevar adelante los procesos de cambio, constituirá un punto de partida hacia la transformación que sin lugar a dudas es posible.

BIBLIOGRAFÍA

- Manual sobre programas de Justicia Restaurativa, Naciones Unidas, Serie de Manuales sobre Justicia Penal, Nueva York, 2006. Disponible on line.
- Código de Hamurabi, Anónimo, Luarna Ediciones. Disponible on line.
- Bauche, Eduardo Germán-Prada, Mariela Isabel: Diente de León-Teoría y metodología de la Justicia Restaurativa desde la práctica cotidiana, Fundación para el desarrollo de las ciencias jurídicas, Buenos Aires 2018 p. 94 y sigs.
- Análisis de contexto y monitoreo de sistema de responsabilidad penal adolescente. Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura-Uruguay- Instituto Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo, Montevideo 2017 p 35 y sigs.,
- Ascencio, Carolina y Nadalich, Silvia: Reescribiendo historias entre mujeres, Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Santa Fe 2017 p.32 y sigs.
- Tolba Phanem, Historia y Cultura Afro-Brasileña y Africana en la Escuela" (Medeiros; Eghari, 2008, p. 21), de la Universidad Pontificia Católica de Minas Gerais.