

# Formación de formadores en mediación y justicia restaurativa

**Manual**

del proyecto Mediarej



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea

# Formación de formadores en mediación y justicia restaurativa

## Manual

del proyecto Mediarej



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea

## Autoras

Julia Barjau y Emanuela Biffi – Responsables de proyectos del Foro Europeo de Justicia Restaurativa (EFRJ)

## Coautores/as

Giovanni Grandi y Ariele Morandin (MARITAIN), Filippo Vanoncini y Alessandra Gaetani (NATHAN), Enrique Sala, Ana María Solís y Javier Vilalta (ÀMBIT), Branka Peruača y Marijana Bokun (UKSR), Angela Cotoara (Fundatia Professional).

Las opiniones expresadas en este manual corresponden a las autoras y a los socios del proyecto Erasmus+ MEDIAREJ y no representan necesariamente las de EFRJ.

## Agradecimientos

Nuestro sincero agradecimiento a todos los socios del proyecto Erasmus+ MEDIAREJ:

Instituto Jacques Maritain (Italia), coordinador del proyecto, una institución cultural y centro de investigación con amplia experiencia en el campo de la justicia restaurativa;

NATHAN (Italia), una asociación comprometida con la formación especializada en mediación y con la promoción del enfoque humanístico a la justicia restaurativa;

ÀMBIT (España), organización comprometida con la inclusión social que trabaja con personas reclusas y exreclusas;

Fundatia Professional (Romania), organización dedicada a promover la inclusión social y a luchar contra la violencia de género.

Gracias al comité de formación y a los miembros/as del comité de formadores del Foro Europeo de Justicia restaurativa por su participación en el proceso consultivo, y gracias también a las personas expertas invitadas que han dedicado su tiempo a conceder las entrevistas. Finalmente, gracias a Malini Laxminarayan, responsable de proyectos de EFRJ, por revisar el presente texto.

Diseño y maquetación: Àmbit.

## Financiación

La presente publicación ha sido financiada por Erasmus+, programa europeo de apoyo a la educación, formación, juventud y deporte. Constituye el primer producto intelectual del proyecto MEDIAREJ – Training in mediation and justicia restaurativa.

El apoyo de la Comisión Europea para la elaboración de esta publicación no implica la aceptación de sus contenidos, que es responsabilidad exclusiva de los autores. Por tanto, la Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

## Referencias

Si desea citar partes de la presente publicación, cite el presente manual de la siguiente manera:

European Forum for Justicia restaurativa (2021). Formación de formadores en mediación y justicia restaurativa: Manual del proyecto Erasmus+ MEDIAREJ. Leuven: European Forum for restorative Justice. Retrievable on <https://www.euforumrj.org/en/mediarej-2020-2023>

## Contacto

Si desea hacernos llegar sus opiniones sobre este manual o sobre experiencias innovadoras e inspiradoras para formadores en material de justicia restaurativa, puede ponerse en contacto con la secretaría de EFRJ [info@euforumrj.org](mailto:info@euforumrj.org). Sus comentarios se harán llegar al coordinador del proyecto, Instituto Jacques Maritain (Italia) o a todos los socios del proyecto Erasmus+ MEDIAREJ.

© European Forum for Restorative Justice 2021 Hooverplein 10 - 3000 Leuven - Belgium  
[www.euforumrj.org](http://www.euforumrj.org) [info@euforumrj.org](mailto:info@euforumrj.org)

## Contenido

1.- Introducción .....	6
¿Por qué un manual como este? .....	6
¿Cómo leer este manual? .....	7
Glosario .....	7
2.- ¿Qué es la Justicia Restaurativa? .....	9
Definición de justicia restaurativa .....	9
Valores y principios de la justicia restaurativa .....	11
Justicia restaurativa en la práctica .....	13
3.- Instrumentos de Justicia Restaurativa: Énfasis en la formación .....	15
4.- Formación en Justicia Restaurativa: diferentes enfoques .....	17
Pedagogía de la Justicia Restaurativa .....	17
El poder transformativo de la pedagogía de la justicia restaurativa .....	17
5.- El formador en Justicia Restaurativa .....	20
Conocimiento de uno mismo .....	20
Experiencia profesional y formativa de los formadores .....	21
Habilidades duras y blandas .....	22
6.- La formación en Justicia Restaurativa .....	23
Programa formativo y directrices .....	23
Contenido .....	23
Prácticas formativas .....	24
Consejos para la implementación .....	25
7.- Proceso consultivo .....	29
7.1 Metodología .....	29
7.2 El Formador .....	30
7.3. El programa formativo .....	43
8.- Kit de recursos para formadores .....	50
8.2 Programas formativos .....	50
9.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	51
Metodología y contenido de la formación .....	52
Implementación y evaluación de la formación .....	52
10.- Referencias .....	53
Instrumentos internacionales sobre Justicia Restaurativa .....	54

## 1.- Introducción

El campo de la justicia restaurativa ha experimentado un crecimiento en los últimos años. La práctica y diversas investigaciones han puesto de manifiesto que la justicia restaurativa (JR) resulta útil en diversas áreas, desde delitos graves a delitos menores y desde casos que afectan a dos personas a casos que afectan a comunidades enteras. Como consecuencia de este crecimiento, tanto instrumentos europeos como internacionales reclaman que las prácticas en materia de JR sean llevadas a cabo por formadores profesionales bien cualificados.

Por este motivo, en los últimos años se ha producido en Europa un aumento de propuestas formativas relacionadas con la justicia restaurativa. Algunas de estas formaciones están pensadas para que diferentes grupos de profesionales que trabajan en el ámbito de la justicia penal y otros campos relevantes (como profesores y trabajadores sociales)<sup>1</sup> reciban una introducción básica a la JR y puedan recurrir a servicios en esta disciplina. También existe una formación más específica dirigida a profesionales que se centra en el desarrollo tanto de habilidades básicas como de habilidades más avanzadas en materia de JR. Sin embargo, esta disciplina aún carece de una formación de formadores específica (FdeF) que pueda ser aprovechada por profesionales expertos/as con interés en traspasar sus conocimientos y sus capacidades a futuros/as facilitadores y mediadores.

Llegados a este punto la pregunta es: ¿Quiénes son los formadores/as en materia de justicia restaurativa? ¿Cuál es su experiencia profesional y su formación? ¿Cuáles son sus competencias específicas? ¿Cómo funciona una FdeF en la práctica? ¿Qué formato deben seguir y cuáles son sus contenidos? Como parte de nuestra investigación hemos llevado a cabo una revisión bibliográfica y un proceso consultivo que nos han ayudado a identificar las últimas tendencias y buenas prácticas en material de justicia restaurativa. Una idea recurrente es que la justicia restaurativa va más allá del ámbito de la justicia penal y que, como disciplina, requiere que tanto formadores/as como profesionales adopten los valores que la componen como modo de vida. La justicia restaurativa es una mirada a la justicia a través de un prisma inclusivo y participativo en el que la quienes infligen el daño y quienes lo sufren tienen la oportunidad de reparar el perjuicio causado. Dicha reparación se lleva a cabo en cooperación con un/una facilitador/a multiparcial que apoya a todas las partes por igual. Este hecho hace que la JR difiera de otras prácticas (como la negociación o la compensación) que sitúan a las personas en posiciones opuestas y conflictuales en lugar de buscar un enfoque abierto e inclusivo. Los formadores en materia de justicia restaurativa deben emplear sus capacidades profesionales al tiempo que recurren a sus habilidades y competencias para fomentar el diálogo, generar confianza y proponer un aprendizaje basado en la experiencia.

### ¿Por qué un manual como este?

Este es el primer producto intelectual producido en el marco del proyecto Erasmus+ MEDIAREJ - (2020-2023).<sup>2</sup> Incluye una revisión bibliográfica (capítulos 2, 3, 4, 5, 6) y los resultados de un proceso consultivo (capítulos 7, 8, 9). Tomando como base esta primera fase de investigación y asumiendo que ya ha sido completada, los socios del proyecto han desarrollado un programa formativo para formadores en JR (fichas de actividades) que incluye material específico para formación en prácticas comunitarias, formación en casos

---

<sup>1</sup> Para facilitar la lectura, el presente manual refiere a los profesionales en género masculino con valor inclusivo.

<sup>2</sup> Aunque el proyecto haya sido diseñado por profesionales de facilitación con amplia experiencia en la mediación humanística, el presente manual propone una concepción amplia de justicia restaurativa ampliamente aceptada en Europa y adopta los mismos valores de la mediación humanística.

complejos y sensibles (como los relacionados con violencia de género) y materiales de formación multimedia.

## ¿Cómo leer este manual?

El capítulo 2 presenta al lector los conceptos básicos de la justicia restaurativa (definiciones, valores, estándares y prácticas). En esta sección también se sientan las bases para un entendimiento común del concepto de justicia restaurativa. El capítulo 3 se centra en la formación haciendo referencia a instrumentos internacionales relevantes para la justicia restaurativa (la Directiva europea sobre los derechos de las víctimas; la Recomendación del Consejo de Europa sobre justicia restaurativa y los Principios Básicos de Naciones Unidas). El capítulo 4 explora diferentes enfoques formativos relevantes para esta disciplina, haciendo especial hincapié en el concepto de «pedagogía restaurativa», que además puede servir como base para reflexionar sobre la formación en JR. El capítulo 5 propone una revisión bibliográfica centrado en las competencias y formación de los/las formadores/as, mientras que el capítulo 6 se centra en la implementación y puesta en marcha de dicha formación en los que se refiere a su metodología y su contenido.

Los capítulos restantes se centran en el proceso consultivo, en los debates de grupos focales, en la encuesta online y en las entrevistas. El capítulo 7 explica en detalle la metodología e incluye los resultados del programa formativo. El capítulo 8 presenta una serie de publicaciones y programas formativos que pueden resultar de utilidad para futuros formadores. El capítulo 9 presenta conclusiones generales y recomendaciones.

## Glosario

Debido a la falta de una literatura específica sobre formación de formadores en justicia restaurativa, el presente manual incluye referencias que van más allá de lo estrictamente relacionado con la «formación», por lo que algunos conceptos pueden emplear terminología diferente.

- **Justicia restaurativa:** cualquier proceso que permita a aquellas personas que sufren un delito,<sup>3</sup> a las personas responsables de ese delito y en algunos casos también a la propia comunidad, participar de forma voluntaria en la resolución de conflictos derivados de ese delito, mediante la ayuda de un facilitador cualificado. La justicia restaurativa emplea una diversidad de métodos (por ejemplo la mediación)<sup>4</sup> con el objetivo final de alcanzar una modalidad de justicia consensuada y co-construida.
- **Facilitadores/as:** aquellas personas formadas para facilitar las diferentes prácticas de justicia restaurativa (como mediación, círculos o conferencias). Dependiendo de la publicación a la que haga referencia, en este texto también pueden denominarse mediadores o profesionales..
- **Formadores/as:** quienes forman a las personas que participan un curso de formación a través de la orientación y el trabajo conjunto con quienes participan en dicho curso. Dependiendo de la publicación a la que haga referencia, en este texto también pueden denominarse instructores, formadores o profesores..

<sup>3</sup> Aunque los términos «víctima» e «infractor» suelen evitarse en el ámbito de la justicia restaurativa, sí pueden emplearse en este texto, en aras de la simplicidad, para referirse a quienes sufren un delito y quienes lo cometen.

<sup>4</sup> Dentro de esta revisión bibliográfica, la publicación de Delattre y Willemsens (2004) solo hace referencia a la «mediación» (no a la justicia restaurativa) cuando se refiere al contenido del modelo formativo.

- **Estudiantes:** quienes reciben la orientación y las instrucciones como participantes en un curso de formación. Dependiendo de la publicación a la que haga referencia, en este texto también pueden denominarse alumnos o participantes.

## 2.- ¿Qué es la Justicia Restaurativa?

### Definición de justicia restaurativa

Debido a las múltiples definiciones de justicia restaurativa, existen dudas sobre qué prácticas pueden encuadrarse bajo el paraguas de esta disciplina. A lo largo de los años las diferentes definiciones han ido adoptando enfoques diversos, ya sea priorizando el proceso o los resultados de la justicia restaurativa.

**Definiciones basadas en el proceso:** se centran en los valores y principios prácticos relevantes para los procesos de justicia restaurativa tales como la participación voluntaria de las partes o la voluntad de alcanzar un acuerdo.

La justicia restaurativa es un proceso en el que se involucran, con el mayor compromiso posible, aquellas personas relacionadas con un delito concreto con la finalidad de identificar y afrontar de forma colectiva los perjuicios, necesidades y obligaciones necesarios para la mejor reconciliación posible. (Zehr, 2002)

Un enfoque similar es el adoptado por la **Directiva 2012/29/UE** del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012 por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos (en adelante Directiva sobre el Estatuto de las Víctimas). Esta directiva se considera un hito a nivel europeo en materia de asistencia a las víctimas de delitos, pues constituye un instrumento jurídicamente vinculante que debe ser transpuesto al ordenamiento jurídico y a la práctica de todos los Estados miembro. En comparación con la Decisión Marco 2001/220/JAI relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal, la Directiva sobre el Estatuto de las Víctimas incluye contenidos adicionales que hacen referencia a la justicia restaurativa y a la necesidad de adoptar un enfoque individualizado para apoyar y proteger a las víctimas de un delito.

Justicia restaurativa es cualquier proceso que permita a la víctima y al infractor participar activamente, si dan su consentimiento libremente para ello, en la solución de los problemas resultantes de la infracción penal con la ayuda de un tercero imparcial. (Art. 2(1d), Directiva sobre el Estatuto de las Víctimas, 2012).

De igual manera, en el ámbito del Consejo de Europa, la **Recomendación CM/Rec(2018)8** del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal (de ahora en adelante la Recomendación) también se centra en el proceso. Esta adopta una definición similar a la de la Directiva sobre el Estatuto de las Víctimas aunque con una diferencia crucial: los términos «víctima» e «infractor» son sustituidos por personas que «sufren un delito» y quienes son «responsables de ese delito», tomando en consideración, por tanto, algunos de los principios y prácticas esenciales de la justicia restaurativa. Esta Recomendación constituye uno de los instrumentos más avanzados en este ámbito, pues reclama acceso a la justicia restaurativa en todos los casos y todas las fases de los procedimientos penales, abogando por un cambio cultural que oriente el sistema judicial hacia los procesos restaurativos.

Justicia restaurativa es cualquier proceso que permita a quienes sufren un delito y a quienes son responsables de ese delito participar activamente, si dan su consentimiento libremente para ello, en la solución de los problemas resultantes de la infracción penal con la ayuda de un tercero imparcial. (Norma 3, Recomendación del CdE, 2018)

Más atrás en el tiempo, ya en 2002 Naciones Unidas adoptó los Principios Básicos del uso de programas de justicia restaurativa en materia penal, prestando atención a diversas prácticas que pueden englobarse bajo el término «proceso restaurativo».

Por «proceso restaurativo» se entiende todo proceso en que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualesquiera otras personas o miembros de la comunidad afectados por un delito, participen conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito, por lo general con la ayuda de un facilitador. Entre los procesos restaurativos se puede incluir la mediación, la conciliación, la celebración de conversaciones y las reuniones para decidir condenas. (paraf. 1.2., Principios Básicos de Naciones Unidas, 2002)

**Definiciones basadas en el resultado:** por otro lado, estas definiciones se centran en la reparación del daño y en propuestas encaminadas a hacer justicia. Estas propuestas también reflejan la postura adoptada en los últimos años por el movimiento de justicia restaurativa, que intenta poner más atención en las oportunidades que surgen para restaurar la percepción de justicia y seguridad en nuestras sociedades y menos en prácticas y metodologías concretas.

La justicia restaurativa es una mirada con la que afrontar el daño, o el riesgo de infligir un daño, involucrando a todas las personas afectadas con la finalidad de llegar a un entendimiento común y a un acuerdo sobre cómo reparar el daño causado, haciendo así justicia. (European Forum for Restorative Justice, 2018)

Un enfoque similar es el adoptado en la segunda edición del Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa publicado recientemente por la Oficina de Naciones Unidas contra la droga y el delito (UNDOC, 2020). Este manual constituye un hito en el ámbito de la justicia restaurativa y supone un importante avance en su aplicación en asuntos penales en muchos países del mundo. La definición que proporciona hace referencia a principios prácticos.

Justicia restaurativa es un enfoque que ofrece a los infractores, a las víctimas y a toda la comunidad una vía de justicia alternativa. Promueve la participación activa y segura de la víctima en la resolución del conflicto y la posibilidad de redimirse a quienes aceptan la responsabilidad del daño causado por sus acciones. Se basa en el reconocimiento de que el comportamiento criminal no solo infringe la ley sino que también supone un daño a la víctima y a la comunidad. (UNODC, 2020)

## Valores y principios de la justicia restaurativa

EFRJ publicó en 2018 un manual que contiene valores y estándares para prácticas en materia de justicia restaurativa. Este trabajo reunió a importantes personalidades del sector, incluyendo a expertos y profesionales, que cooperaron durante casi dos años hasta identificar una serie de estándares y líneas maestras a tener en cuenta por las diversas iniciativas en el campo de justicia restaurativa. El grupo identificó los siguientes elementos como valores esenciales en toda práctica de justicia restaurativa:

- Justicia
- Solidaridad y responsabilidad
- Respeto a la dignidad humana
- Verdad

En términos generales, la justicia restaurativa se basa en los valores universales de protección de los derechos humanos y de estado de derecho, en la no discriminación y en los principios de igualdad y participación activa en las sociedades democráticas. **Justicia** hace referencia al hecho de que las prácticas restaurativas se ponen en marcha bien para prevenir injusticias o bien para reforzar la responsabilidad de las personas para enmendar el daño infligido, es decir, para hacer justicia. Hay quien identifica injusticia con privación, puede ser algún bien que debería tenerse y no se tiene (por ejemplo, un derecho) o un bien que nos es arrebatado (como una propiedad, aunque también podrían ser bienes no materiales como la dignidad, el respeto o la consideración). Es de esa privación de donde nace la demanda de justicia, que es, ante todo, una petición de reparación y reconocimiento. Los valores de **solidaridad y responsabilidad** van de la mano, pues la justicia restaurativa busca la cohesión social y el bienestar individual mediante el reconocimiento de la diversidad y la asunción de las responsabilidades sociales y personales. En esta misma línea, la justicia restaurativa propone reforzar la aceptación de la responsabilidad tanto por aquello que haya ocurrido en el pasado como por aquello que pueda ocurrir en el futuro, algo que también engloba a la voluntad de aportar algo en pos de la mejora del ambiente social. El respeto a la **dignidad humana** queda garantizado por el uso de una serie de prácticas en las que se asume, de forma segura y clara, que todo individuo posee la inteligencia y la capacidad necesarias para afrontar cualquier problema que le preocupe. La filosofía nos recuerda que nadie posee una **verdad** absoluta; sino que existen muchos puntos de vista y que solo mediante el empleo de todos ellos se puede alcanzar una comprensión compuesta y aproximada de las cosas. Siguiendo con esta idea, la justicia restaurativa genera espacios de encuentro entre perspectivas diversas en los que estas pueden ser escuchadas y, potencialmente, generar una verdad nacida de la dialéctica generada en esos círculos.

### La «verdad» en prácticas de justicia restaurativa

Los encuentros de justicia transnacional y restaurativa tienen diferentes fases en las que las historias y los recuerdos adquieren un papel destacado:

- primero, la verdad pericial hace referencia a hechos tangibles o medibles, mientras que la verdad narrativa habla de cómo cada uno de los individuos ha experimentado esos hechos.
- segundo, la verdad dialéctica emerge cuando las partes comparten, dentro de un proceso de diálogo, los hechos (verdad pericial) y la experiencia subjetiva (verdad narrativa).
- finalmente, la verdad transformativa nace como consecuencia de un diálogo capaz de transformar la percepción que un individuo tiene sobre los que pasó, y que es el resultado del reconocimiento de la existencia y la verdad del otro.

Además, existen expertos y publicaciones que hacen referencia a otros valores importantes a la hora de sentar las bases, no solo de los sistemas judiciales orientados hacia la justicia restaurativa, sino también de la convivencia en sociedad. Algunos de estos valores son relevantes para quienes practican la justicia restaurativa (facilitadores, mediadores, formadores, etc.). Responsabilidad es la habilidad de responder ante una persona pero también ante una situación. Suele mencionarse como una cualidad esencial para aquellos profesionales que deben estar bien preparados y formados para ejercer su actividad, y suele relacionarse con la responsabilidad de «autoevaluarse» a la hora de actuar como facilitador en un encuentro de justicia restaurativa. Humildad proviene del término «humus», que significa suelo, y representa la capacidad de mirar hacia las cosas desde abajo, no desde una posición dominante. También hace referencia a la capacidad de pasar desapercibido, de no ocupar la escena y dejar espacio para los demás. Se trata de una actitud que permite a los profesionales sentarse y escuchar con una actitud no crítica y abierta al respeto a diferentes historias y personas. En mediación humanista (ver cuadro página) esto se consigue utilizando a tres mediadores que reflejan las emociones de cada participante (Morineau, 1998, p.79). Diálogo, que se propone como método para una búsqueda conjunta de la verdad a través de un desarrollo gradual de la verdad dialéctica. El trabajo responsable y una actitud humilde del profesional resultan cruciales para facilitar el diálogo así como la responsabilidad de los participantes en un encuentro de justicia restaurativa.

Estos valores cobran vida en una serie de principios que hacen de la justicia restaurativa una práctica sólida, segura y efectiva en todas sus fases, desde la invitación a participar hasta la comunicación entre las partes y la implementación del acuerdo. Algunos de los principios prácticos<sup>5</sup> de la justicia restaurativa son:

- **Sinceridad:** hace referencia a la importancia de admitir los propios límites y carencias, tanto en cuanto a profesionales como en cuanto a participantes.
- **Inclusión:** se refiere a la flexibilidad necesaria para adaptar y ajustar el proceso a las necesidades, capacidades y herencia cultural de los participantes.
- **Actitud no crítica:** profesionales y participantes deben adoptar una actitud abierta respecto a las historias y al resultado del proceso de justicia restaurativa.
- **Confidencialidad:** significa que lo que ocurre durante el encuentro es

<sup>5</sup> La presente lista no es exhaustiva, pues incluye algunos de los principios prácticos mencionados por los socios del proyecto y que también se mencionan en la literatura sobre justicia restaurativa.

secreto a menos que las partes acuerden lo contrario. De este modo el diálogo será auténtico y honesto por parte de todos los participantes.

- **Participación de la comunidad:** implica que todo lo que ocurre durante un encuentro tiene como finalidad restaurar las relaciones y volver a conectar con la comunidad.

## Justicia restaurativa en la práctica

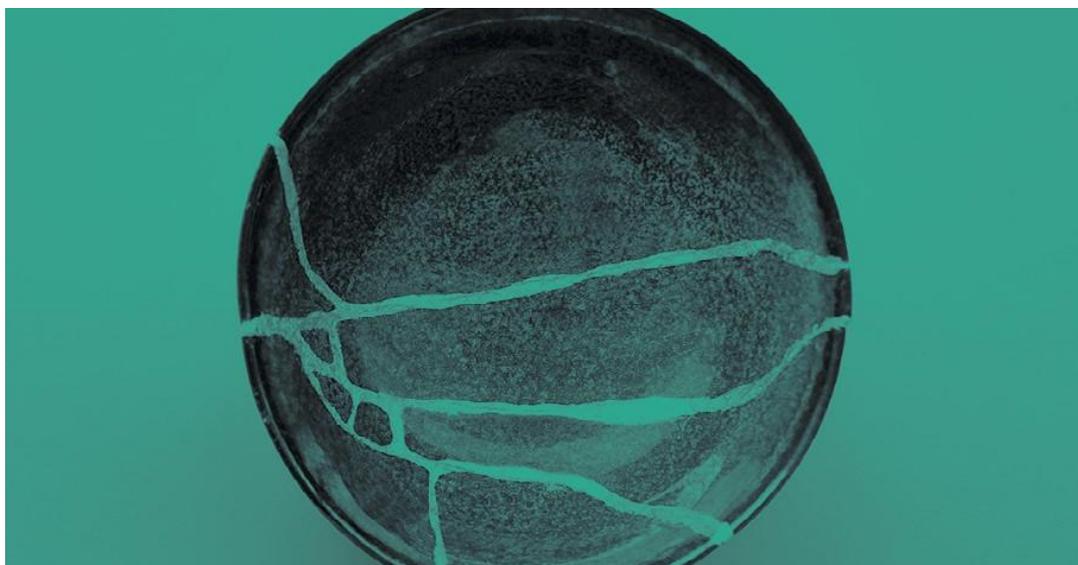
En Europa, la práctica de justicia restaurativa más común es la mediación víctima-infractor, en la que, tras un proceso de preparación individual, las partes se reúnen en compañía de un facilitador cualificado para poner en marcha un proceso de diálogo sobre lo que ha ocurrido y sobre cómo reparar el daño causado. Otras prácticas habituales son las **conferencias** (en las que familiares y amigos también toman parte en el proceso de diálogo) y los **círculos** (en los que comunidades más amplias se reúnen para llevar a cabo un diálogo estructurado sobre algún aspecto clave que consideren importante).

### Facilitadores en acción

En la mayoría de casos, los facilitadores en material de justicia restaurativa siguen una serie de reglas básicas: durante el encuentro permanecen en silencio y en un segundo plano, permitiendo que las partes «se apoderen» del conflicto. Cuando intervienen, lo hacen desde una escucha activa y con la finalidad de hacer comentarios no críticos y no impositivos.

Únicamente se sigue un «guion» al inicio y al final del encuentro, cuando los facilitadores presentan las reglas, ayudan a sintetizar el acuerdo que haya podido alcanzarse y proponen un método para su seguimiento.

El modo en el que estas prácticas se llevan a cabo varía en función de las **áreas de aplicación** de la justicia restaurativa, ya sea dentro de un sistema penal, en una comunidad, en una escuela o en un conflicto familiar (es decir, prácticamente en cualquier contexto en el que puedan producirse situaciones de violencia y delincuencia). Estas prácticas también varían en función de la **base legal** que permita el acceso (o no) a la justicia restaurativa (especialmente en caso de que esta se aplique dentro del sistema penal) así como del **contexto histórico y cultural** sobre el uso de la justicia restaurativa en cada país.



Cuenco japonés (1900-1940), pintado a mano y restaurado con la técnica *Kintsugi*. Imagen: Filippo Vanoncini

### **El enfoque humanístico a la mediación y la justicia restaurativa**

Las diferentes prácticas también hacen variar el papel que los facilitadores y mediadores tiene en el proceso. Este es el caso del enfoque humanístico de la mediación y la justicia restaurativa, un método desarrollado en la década de 1980 por Jacqueline Morineau (en la década de 1980, en Francia) y por Mark Umbreit (en la década de 1990, en EE. UU.).

Según Morineau, la mediación humanística se centra en el encuentro en sí, que se divide en tres fases que pueden remontarse a la estructura de las antiguas tragedias griegas: primero, las partes comparten su propia verdad individual sobre lo que ha ocurrido (*theoria*); después, emerge el conflicto y se dedica una parte importante del encuentro a expresar las emociones despertadas por lo ocurrido (*krisis*); finalmente, tras escuchar y reconocer el sufrimiento y las emociones del prójimo, se genera un espacio en el que se reconoce la existencia y la verdad del otro (*katarsis*). La tragedia clásica resultó ser un modo interesante para generar una «proyección» enfatizada de los conflictos y poara aprender a gestionarlos.

El caso concreto de la mediación humanística considera la simbología y los rituales como elementos muy importantes para el proceso restaurativo. El encuentro cuenta con la presencia de tres mediadores que actúan a modo de «espejo» para reflejar las emociones de las partes. El trabajo de los mediadores debe ser muy sutil, pues durante el encuentro la atención debe centrarse en las partes. También existen algunos elementos simbólicos dentro del espacio físico (como por ejemplo la posición de las sillas, el número de mediadores, los «espejos») que se consideran útiles para reelaborar, transformar y aceptar el caos y el conflicto, aunque sin intentar resolverlo completamente.

### 3.- Instrumentos de Justicia Restaurativa: Énfasis en la formación

En los últimos años se ha producido un avance significativo en los instrumentos europeos e internacionales sobre justicia restaurativa:

- En 2002, Naciones Unidas adoptó los Principios básicos para la aplicación de programas de justicia restaurativa en material penal y en 2006 publicó la primera edición del Manual sobre programas de justicia restaurativa. En mayo de 2020, la Oficina de Naciones Unidas contra la droga y el delito (UNODC) publicó la segunda edición del Manual, en la que se integran avances más recientes.
- En 2012, la Directiva europea sobre los derechos de las víctimas 2012/29/EU proporcionó una base más sólida para el uso de la justicia restaurativa con las víctimas. Aunque la Directiva 2012/29/EU no aboga por un derecho de acceso a la justicia restaurativa, sí la propone como un servicio a las víctimas que debe cumplir unos altos estándares de calidad con la finalidad de protegerlas y apoyarlas.
- En 2018, la Recomendación CM/Rec(2018)8 del Consejo de Europa en materia justicia restaurativa refleja los últimos avances en esta disciplina y aboga por garantizar acceso a la justicia restaurativa en todos los casos y todas las fases de los procedimientos penales, así como por la promoción de una cultura restaurativa dentro del sistema penal.

Esta sección analiza el papel que estos tres instrumentos pueden jugar en la justicia restaurativa.

Los **Principios Básicos de Naciones Unidas** instan a los Estados Miembros «a que se presten asistencia mutuamente en la elaboración y aplicación de programas de investigación, de capacitación y de otra índole, así como en actividades para fomentar el debate y el intercambio» (5). Más concretamente, insta a los Estado Miembros a establecer directrices y estándares que regulen, entre otras cosas, «las calificaciones, la capacitación y la evaluación de los facilitadores» (III, par. 12b). El documento también propone una serie de principios prácticos clave preparar, facilitar y efectuar un seguimiento de los procesos de justicia restaurativa, sugiriendo, además, que cuando proceda reciban «una capacitación inicial antes de asumir sus funciones de facilitación» (III, par. 19).

Los Principios Básicos de Naciones Unidas están acompañados de una serie de directrices concretas contenidas en el Manual sobre programas de justicia restaurativa, cuya segunda edición (UNODC, 2020) se ha diseñado para servir como documento de referencia y herramienta de capacitación para profesionales del sistema de justicia penal. La UNODC también está desarrollando un «Currículo Formativo sobre Justicia Restaurativa» con el que proporcionar orientación a la hora de desarrollar las capacidades de quienes desarrollen e implementen programas de justicia restaurativa. El manual también contiene un capítulo dedicado a la selección, formación, evaluación y supervisión de facilitadores, personal, voluntarios y miembros de la comunidad.

La **Directiva sobre los derechos de las víctimas** proporciona una perspectiva de justicia restaurativa orientada a las víctimas, abogando por una serie de derechos específicos para estas. (Art. 4.1j y Art. 12, sobre el derecho a ser informadas sobre la justicia restaurativa y sobre el derecho a medidas protectoras dentro de los programas de justicia restaurativa, respectivamente). En cuanto a la capacitación, insta a los Estados Miembros a fomentar

«iniciativas mediante las que se posibilite que las personas que prestan servicios de apoyo a las víctimas de justicia restaurativa reciban la formación adecuada de un nivel que sea el adecuado al tipo de contactos que mantengan con las víctimas, y observen normas profesionales para garantizar que tales servicios se prestan de manera imparcial, respetuosa y profesional» (Art. 25, 4). Este derecho a beneficiarse de un servicio seguro y competente que apoye a las víctimas de delitos proporciona dos oportunidades para quienes prestan servicios en de justicia restaurativa: por un lado, deben proporcionar formación a los profesionales sobre los derechos y necesidades de las víctimas; y por otro, formar en materia de justicia restaurativa a profesionales de la justicia penal para que puedan informar a las víctimas y derivar los casos que proceda. En lo que se refiere a la coordinación y cooperación entre diferentes servicios (Art. 26), esto resulta también crucial para promover el intercambio de buenas prácticas y la complementariedad del trabajo llevado a cabo para apoyar a las víctimas.

La Directiva sobre los derechos de las víctimas está acompañada por un documento-guía, publicado un año más tarde, cuya finalidad es facilitar la trasposición e implementación práctica de la directiva de forma puntual y efectiva (Comisión Europea, 2013). Unos años después, el Foro Europeo para la Justicia Restaurativa publicaría su «Guía práctica para los Servicios de Justicia Restaurativa: la Directiva sobre los derechos de las víctimas, desafíos y oportunidades para la justicia restaurativa» (2016), con la finalidad de explicar en términos prácticos cómo interpretar la Directiva y cómo ir más allá de los estándares mínimos propuestos por este instrumento vinculante. Esta guía práctica también propone cuatro módulos formativos con los que los (futuros) profesionales pueden comprender los principios básicos de la justicia restaurativa (teorías, principios, prácticas, etc.) y conocer diferentes situaciones mediante casos y juegos de rol. También están pensados para que los profesionales más experimentados puedan reforzar capacidades concretas e incluso convertirse en formadores (p. 37–38).

La **Recomendación del CdE** propone una serie de pasos para la capacitación de profesionales de la justicia restaurativa. Establece que los prestadores de servicios y formación sobre justicia restaurativa deben ser supervisados por una autoridad competente (norma 37) y garantizar que «el material y los modelos formativos que utilizan se corresponden con las prácticas actualizadas de justicia restaurativa y formación eficaces» (norma 45). La Recomendación también pide que se desarrollen «procedimiento para seleccionar, formar, apoyar y evaluar a los facilitadores» (norma 36), y sugiere que se proporcione formación a los profesionales tanto básica como avanzada antes de afrontar nuevos casos. Esta formación inicial «debe proporcionarles un alto nivel de competencia y aptitudes para resolver conflictos, además de conocimientos sobre los requisitos específicos para trabajar con víctimas, ofensores y personas vulnerables, y conocimiento básico sobre el sistema judicial penal. Los profesionales de la justicia penal que remiten casos a las justicia restaurativa también deben recibir la formación correspondiente» (norma 42). La formación avanzada, por otro lado, debe ser específica para las peculiaridades de los casos más «complejos, sensibles y graves» (norma 43). Este texto también considera que los Estados Miembros deben cooperar, compartir información y ayudarse mutuamente a la hora de desarrollar la justicia restaurativa (norma 64).



Bandera de la UE. Christian Lue/Unsplash

## 4.- Formación en Justicia Restaurativa: diferentes enfoques

Teniendo en cuenta la naturaleza de la justicia restaurativa y precisamente porque los cursos de formación que la abordan tienen que ver con cuestiones emocionales (Gilbert, Schiff, Cunliffe, 2013) y con problemas socioestructurales (Dyck, 2006), la justicia restaurativa debería enseñarse desde enfoques formativos y educativos innovadores. De hecho, los conocimientos, capacidades y cualidades personales que se fomentan en la capacitación sobre justicia restaurativa poco tienen que ver con estrategias formativas centradas en el instructor. (Delattre y Willemsens, 2004). Este capítulo propone diferentes pedagogías (modalidades formativas) relevantes para la disciplina de la justicia restaurativa.

### Pedagogía de la Justicia Restaurativa

Recientemente, en los círculos académicos han surgido debates sobre lo que se conoce como «pedagogía de la justicia restaurativa», proponiendo diversos enfoques formativos desarrollados en consonancia con los valores y prácticas de la justicia restaurativa. Entre ellos, Barb Toews (2013, p. 6) estableció que toda pedagogía de justicia restaurativa basada en valores de justicia restaurativa debe buscar:

- inspirar una transformación individual y colectiva;
- desarrollar un sentido de comunidad entre los participantes;
- dar voz a las experiencias personales de los participantes;
- ofrecer la oportunidad de resolver problemas de la vida real;
- proporcionar un ambiente de aprendizaje creativo desarrollado de forma co-creativa entre estudiantes y facilitadores;
- considerar a los estudiantes como profesionales, teóricos y formadores;
- invitar a los instructores a considerarse como estudiantes y poder compartir así el proceso de aprendizaje.

En lo que concierne a la formación en material de justicia restaurativa, Gilbert, Schiff y Cunliffe (2013) critican el uso del término «pedagogía», pues consideran que hace referencia a métodos formativos formales utilizados por profesores para educar a estudiantes, asumiendo que quienes aprenden carecen de experiencias relevantes y dependen de forma pasiva de que el instructor les transmita su conocimiento. De hecho, los métodos formativos basados en la jerarquía, en los que los formadores tienen una posición dominante y de poder sobre los estudiantes, son un reflejo de las dinámicas de poder de los sistemas de justicia penal que contraponen profesionales a clientes y quienes reciben el daño a quienes lo infligen (Pointer et al, 2020; Toews, 2013; Freire, 1990, Hooks, 1994; Bain, 2004). Esto sugiere que las prácticas formativas tradicionales no son válidas para impartir formación en justicia restaurativa, y que esta disciplina requiere enfoques más «transformativos».

### El poder transformativo de la pedagogía de la justicia restaurativa

El conocido como «enfoque transformativo» integra teoría y práctica y considera que la formación debería facilitar no solo una transformación individual sino también social. (Toews, 2013; Dyck, 2006; Pointer et al, 2020; Hooks, 1994). Esto puede conseguirse mediante la aplicación de una pedagogía dinámica e interactiva que incluya:

- Valoración del contexto, experiencias, perspectivas y contribuciones del estudiante (Hooks, 1994; Pointer et al, 2020).
- Creación de un espacio en el que los estudiantes se sientan seguros, puedan comunicarse y conectar con el material formativo de un modo práctico, invitándoles a adoptar una perspectiva crítica y a analizar el contenido del programa formativo (Hooks, 1994).
- Involucrar al formador en el proceso aprendiendo de sus estudiantes, trabajando con ellos y compartiendo la responsabilidad de generar una experiencia formativa (Freire, 1990; Pointer et al, 2020).
- Motivar a los estudiantes a reflexionar sobre problemas sistémicos/estructurales y enfatizando el contexto histórico y social en el que se produce el delito, así como el análisis de poder y su percepción. (Dyck, 2006).

### ***Ejemplos de prácticas de reparto de poder en formación sobre justicia restaurativa***

Carson y Bussler (2013) propuso a los estudiantes de su curso sobre justicia restaurativa que desarrollaran un sistema de calificación. El resultado fue similar al que habría propuesto el claustro de profesores, aunque el proceso resultó útil para equilibrar las diferencias de poder entre estudiantes y personal.

En otra ocasión, todo el curso sobre justicia restaurativa, incluyendo el contenido y la metodología de evaluación, fue acordado por los estudiantes conjuntamente, a modo de comunidad de aprendizaje, sin la intervención de ningún líder o instructor (UNODC E4J, Mayo 2020).

Las declaraciones formativas se emplean como una posible herramienta para compartir el poder.<sup>1</sup> Estas son compartidas con los estudiantes antes de diseñar el curso, de modo que puedan servir para que las comparen con sus expectativas y decidir, de forma conjunta, qué métodos se utilizarán durante la formación. Este enfoque también permite demostrar a los estudiantes que la pedagogía del curso en cuestión es diferente de lo que es habitual y que tienen control sobre su propia formación (Toews, 2013).

Sin embargo, este enfoque formativo presenta numerosos desafíos tanto para los formadores como para los estudiantes. En algunos casos, introducir un sistema democrático en el que el poder es compartido puede poner al profesorado en situaciones incómodas como ya ocurrió en una ocasión en el ámbito universitario, cuando los estudiantes se revelaron argumentando que el profesorado tenía la obligación de enseñarles y de tomar decisiones cuya responsabilidad no podía recaer sobre los estudiantes (UNODC E4J, Mayo 2020).

El paso de la teoría a la práctica de la justicia restaurativa se alcanza mediante un enfoque transformativo en el que tanto estudiantes como profesores participan en el proceso formativo. Este innovador enfoque práctico puede resultar liberador (Pointer et al, 2020), pero también suponer un desafío en la medida en la que algunos profesionales formadores en justicia restaurativa tendrán que realizar un importante esfuerzo personal y afrontar un cierto temor a perder el control (Toews, 2013; Pointer et al, 2020).

Numerosos autores han propuesto diversas pedagogías con las que activar la experiencia del estudiante, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

ENFOQUE	AUTORES	QUÉ CONTIENE
<b>Aprendizaje experiencial</b>	Pointer et al, 2020	Los estudiantes aprenden con la práctica gracias a una metodología que puede suponer un desafío en el sentido de que saca a los propios estudiantes fuera de su zona de confort. En este caso el formador podría compararse al facilitador en un proceso de justicia restaurativa.
<b>Aprendizaje activo</b>	Carson y Bussler, 2013	Los estudiantes participan en la formación a través de ejercicios de resolución de problemas, casos prácticos y juegos de rol. Este enfoque refuerza las capacidades de escucha activa, escritura y análisis crítico (no solo un conocimiento teórico).
<b>Aprendizaje cooperativo</b>	Kagan, 2009	Mejora la capacidad cooperativa y formativa de los estudiantes. Estos pueden aprender los unos de los otros de manera independiente, y cada estudiante tiene la oportunidad de expresar sus ideas y preocupaciones.
<b>Solución de problemas del mundo real</b>	Bain, 2004	Se anima a los estudiantes a que compartan ante el resto del grupo sus historias y experiencias para poder utilizarlas como casos reales. Este enfoque anima a los estudiantes a analizar sus cuestiones personales para comprobar si la justicia restaurativa puede ser relevante o no para su propia experiencia vital.
<b>Contemplativo</b>	Kitchen, 2013	Los estudiantes se involucran activamente de un modo más reflexivo a través de la meditación y la práctica contemplativa. Este enfoque puede facilitar el aprendizaje de la justicia restaurativa reforzando la empatía y la interconectividad.
<b>Andragogía restaurativa</b>	Gilbert et al, 2013	Los estudiantes son los responsables de sus experiencias formativas de acuerdo a su madurez y a su formación académica. Esta dinámica de auto-responsabilidad es precisamente lo que los teóricos y profesionales de la justicia restaurativa esperan alcanzar en el contexto más amplio de la justicia.

## 5.- El formador en Justicia Restaurativa

*Impartir formación en justicia restaurativa permite al instructor embarcarse en un viaje de transformación individual capaz de ejercer una influencia tanto sobre su percepción de la justicia restaurativa como sobre el modo en que la imparte.*

**(Toews, 2013, p. 20)**

### Conocimiento de uno mismo

La enseñanza de prácticas restaurativas implica trabajar con emociones, lo que en ocasiones hace que tanto formador como estudiante salgan de su zona de confort (Pointer et al, 2020). Los formadores deben ser conscientes de que pueden producirse debates y transformaciones internas incluso en lo que respecta a prejuicios y experiencias personales (Toews, 2013). Los formadores deben generar espacios seguros que eviten que los estudiantes se sientan excluidos, avergonzados, incomprendidos o intimidados, y asegurarse de que la formación se desarrolle dentro de la ventana de tolerancia óptima para el aprendizaje (Fine, 2018; Pointer et al, 2020).

Existen diferentes herramientas prácticas que pueden resultar útiles para preguntarse, evaluarse y conocerse a uno mismo, entre otras:

- **Memorandos de identidad:** pueden servir para considerar lo que el formador aporta al grupo y cómo esto podría afectar al diseño del programa, a su implementación y a su evaluación. (Toews, 2013);
- **Declaraciones formativas:** sirven para esbozar las motivaciones que se tienen para impartir formación, los objetivos de esa formación, las prácticas formativas para alcanzarlos y las estrategias para crear diferentes ambientes de aprendizaje. (Toews, 2013; Delattre y Willemsens, 2004);
- **Meditación:** resulta útil para relajarse, centrarse y reflexionar (Kitchen, 2013 ; Pointer et al, 2020).

La siguiente lista enumera una serie de preguntas que pueden resultar útiles para desarrollar memorandos de identidad y declaraciones formativas como herramientas de autoconocimiento y autoevaluación para formadores en materia de justicia restaurativa (Toews, 2013; Pointer et al, 2020):

CÓMO	QUÉ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo compartes el poder con tus estudiantes?</li> <li>• ¿Cómo percibes tus propios prejuicios y asunciones?</li> <li>• ¿Cómo contribuyes a una experiencia de aprendizaje cooperativo que pueda generar un espacio en el que tú y tus estudiantes puedan llevar a cabo un diálogo?</li> <li>• ¿Cómo puedes valorar de un modo más efectivo las experiencias de tus estudiantes, además de las tuyas?</li> <li>• ¿Cómo puede la formación ayudar al desarrollo de la empatía?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué herramientas utilizas para permanecer neutral y no reactivas cuando la conversación te resulta incómoda?</li> <li>• ¿Qué estructura de aprendizaje puede comunicar y reforzar los valores restaurativos?</li> <li>• ¿Qué experiencias personales tenemos con la victimización y los comportamientos delictivos?</li> <li>• ¿Qué experiencias y perspectivas tienes en cuanto a privilegio, poder, racismo, pobreza e injusticia estructural y cómo se relacionan con tu interés en la justicia restaurativa e influyen tu percepción de lo que es y no es esta disciplina, y de cuáles son sus objetivos, sus promesas y sus limitaciones?</li> </ul>

Parte del contenido de esta tabla se ha publicado (Toews, 2013, p. 22) y en (Pointer et al, 2020, p. 4)

## Experiencia profesional y formativa de los formadores

La literatura no presta demasiada atención a la experiencia profesional y formativa de los formadores. Según el estudio realizado por Delattre y Willemsens (2003) sobre modelos formativos para la mediación (nótese que el concepto de «justicia restaurativa» aún no se había adoptado) los formadores eran:

- Profesionales con experiencia, habiendo participado como facilitadores en varios casos de mediación y, por tanto, con un **conocimiento y experiencia extensa en el proceso de mediación**. Posiblemente también han recibido supervisión de un equipo multidisciplinar.
- Especialistas en el ámbito de la mediación, con el conocimiento suficiente sobre los desafíos y oportunidades como para evaluar casos de mediación.
- Jueces, fiscales, trabajadores del Ministerio de Justicia, agentes de policía y profesores universitarios en la medida en que los aspectos legales de la mediación deban ser tenidos en cuenta para la formación en materia de mediación.
- Formadores profesionales con experiencia y formación en materia de formación.

En algunos casos, para poder trabajar en el ámbito de la formación se requiere formación específica y una acreditación emitida por una organización específica que garantice la

calidad de esta práctica.<sup>6</sup>

### Habilidades duras y blandas<sup>7</sup>

La literatura presta aún menos atención a las habilidades técnicas (duras) y sociales (blandas) de los formadores en material de justicia restaurativa. Habilidades duras pueden considerarse, por ejemplo, habilidades de presentación, informática, escritura, diseño de capacitación y habilidades analíticas. Las habilidades blandas son, entre otras, la comunicación y todas las habilidades relacionadas con la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, habilidades interpersonales, creatividad y ética profesional. Resulta evidente que para que un formador consiga involucrar a los estudiantes en un método pedagógico de justicia restaurativa debe tener una importante variedad de habilidades y capacidades. Para Toews (2013), «la más importante es la capacidad para solicitar, escuchar y respetar las historias y experiencias de los estudiantes, en especial las de aquellos que parezcan estar en desacuerdo con cómo alguien entiende la justicia restaurativa, sus prioridades y su potencial» (Toews, 2013, p. 18).



«El juego del objeto» en un taller sobre empatía. Imagen: Filippo Vanoncini

<sup>6</sup> Nótese que, entre los diez países consultados por Delattre and Willemsens en 2003, solo Escocia estableció que los formadores debían recibir formación y la acreditación de una organización antes de poder ejercer como formadores en mediación. Los demás países participantes en el estudio fueron: Austria, Bélgica, república Checa, Inglaterra y Gales, Finlandia, Alemania, Noruega, Polonia, Escocia y España. Sin embargo, este podría no ser el caso en 2021.

<sup>7</sup>Esta subdivisión («duras» y «blandas») no proporciona una dicotomía fácilmente aplicable: por ejemplo. La habilidad de escribir podría considerarse como «dura» solo en lo referente a gramática y sintaxis. Sin embargo, la escritura es primordialmente comunicación, expresión y comprensión del interlocutor, y por tanto podría definirse como «blanda». Debido a esta dificultad, el presente manual no utilizará la distinción entre «duras» y «blandas» sino que hará referencias específicas a las diferentes habilidades

## 6.- La formación en Justicia Restaurativa

### Programa formativo y directrices

El **programa formativo y sus directrices** deben ser claros y transparentes, y deben compartirse con los participantes por adelantado. Esto no excluye la posibilidad de que sean desarrollados de un modo participativo en colaboración con los estudiantes. Las directrices deberían contener las actividades y logros que los participantes habrán obtenido al terminar la formación (Carson y Bussler, 2013; Delattre y Willemsens, 2004). En caso de llevar a cabo una tormenta de ideas sobre el programa y sus directrices, los estudiantes se sentirán involucrados de forma activa en la creación del curso, también se sentirán responsables de su propia experiencia de aprendizaje y considerarán todos los materiales simplemente como una opción más y no como un programa definitivo (Toews, 2013).

### Contenido

Un ejemplo de los contenidos de un programa formativo sobre justicia restaurativa puede encontrarse en los recursos para formadores de UNODC, donde se proponen los siguientes temas<sup>8</sup>:

1. Concepto, valores y origen de la justicia restaurativa	2. Visión general de los procesos de justicia restaurativa
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema de justicia penal y la justicia legal</li> <li>- Satisfacción de las necesidades de justicia – Víctimas y delincuentes</li> <li>- ¿Qué es la justicia restaurativa?</li> <li>- Origen y desarrollo de la justicia restaurativa</li> <li>- Marco internacional relacionado con la justicia restaurativa</li> <li>- Principios de salvaguardias para procesos de justicia restaurativa</li> <li>- Investigación sobre la satisfacción de los participantes</li> <li>- Impacto de la justicia restaurativa en la reincidencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediación entre víctima y delincuente</li> <li>- Conferencias</li> <li>- Procesos en círculo</li> <li>- Paneles o juntas comunitarias</li> <li>- Programas de víctima sustituta</li> <li>- Comisiones de la verdad y reconciliación (CVR)</li> <li>- El uso de la justicia restaurativa en asuntos penales</li> <li>- El uso en todas las etapas del sistema judicial penal</li> <li>- Aplicación a delitos graves</li> <li>- Justicia restaurativa y violencia de género</li> </ul>
3. ¿Qué rentabilidad tiene la justicia restaurativa restaurativa?	4. Problemas en la implementación de la justicia restaurativa

<sup>8</sup> UNODC Serie módulos universitarios: Módulo 8, Justicia restaurativa.

- Justicia restaurativa e ideas equivocadas de «tener mano blanda con el crimen»
- Legislación
- Concientización
- Relación con las comunidades nativas y los aspectos «interculturales».

La publicación original de esta tabla puede consultarse en la serie Módulos Universitarios de UNODC: *Módulo 8, Justicia restaurativa*.

Se trata de una propuesta muy completa que contiene elementos clave de la justicia restaurativa. Aun así, tal y como argumentan Delattre y Willemsens (2004), toda formación no solo debe transmitir conocimiento (teoría sobre JR, gestión de conflictos, etc.) sino que también deben transmitir habilidades (habilidades duras/técnicas - blandas/sociales y personales, habilidad para mostrarse vulnerable, afrontar los propios conflictos, etc.).

*Participar en actividades, generar confianza y desarrollar relaciones con otros participantes no resulta útil si no se produce una conversación abierta sobre cuestiones importantes y temas significativos.*

**(Pointer et al, 2020, p.1)**

## Prácticas formativas

El siguiente listado contiene diferentes tipos de prácticas que pueden ayudar a poner en práctica una formación en materia de justicia restaurativa. Se presta especial atención a los círculos de aprendizaje, pues según la literatura analizada es uno de los métodos más comunes en la formación en materia de justicia restaurativa.

- **Trabajo en parejas y en grupo** (Toews, 2013)
- **Proyección de películas** (Toews, 2013)
- **Relatos personales** (Toews, 2013): Por ejemplo, invitar a los estudiantes a que cuenten una experiencia personal relacionada con la justicia restaurativa.
- **Presentaciones de los estudiantes:** por ejemplo, aprender de entrevistas hechas a víctimas (Toews, 2013).
- **Juegos de rol:** por ejemplo, simular un encuentro comunitario en el que cada participante interpreta un papel diferente dentro de la comunidad – esto dará a los estudiantes experiencia en este tipo de encuentros y les permitirá experimentar los daños individuales y comunitarios derivados de una injusticia (Toews, 2013, p.18).
- **Visitas:** Por ejemplo, a un instituto o a un centro de menores donde los problemas se resuelvan mediante círculos (Carson and Bussler, 2013)
- **Artículos de análisis y reflexión (RAPs, por sus siglas en inglés)** (Carson and Bussler, 2013).

- **Ponentes invitados:** Como profesionales de la justicia penal y, cuando sea posible, del ámbito de la justicia restaurativa, para que hablen de sus experiencias (Carson and Bussler, 2013).
- **Juegos** (Pointer et al, 2020).
- **Círculos de aprendizaje:** La enseñanza a través de círculos es otro ejemplo de pedagogía transformativa. Este método permite romper las estructuras jerárquicas y otorga a las mismas oportunidades de hablar y compartir conocimiento para. (Kitchen, 2013; Hooks, 1994; Freire, 1990). Kitchen (2013) cuenta cómo en sus cursos de capacitación, durante las primeras sesiones era ella quien asumía el papel de tutora del círculo y que al cabo de unas semanas ese papel pasaba a ser asumido por sus estudiantes.

*Un buen formador recurre a una amplia variedad de estilos formativos. En lugar de confiar en uno o dos medios para transmitir su formación, el formador puede moverse con libertad entre múltiples metodologías y estilos, consciente de que los estudiantes también aprenden de maneras distintas.*

(Umbreit, 2015, p. 5)

## Consejos para la implementación

**Prestar atención a la audiencia:** Comprobar quiénes son los estudiantes (su nivel educativo, su procedencia), cómo se sienten durante la sesión, cómo está siendo su aprendizaje (rápido, lento, etc.) y actuar en consecuencia, puede suponer una enorme diferencia a la hora de enseñar justicia restaurativa.

As a practical example, Toews (2013) explains that during his start as a restorative justice teacher, he experienced difficulties with incarcerated community practitioners because he did not take into account that the workshop had been only designed from the lenses of the facilitator and not thinking if the content will match with the learning community. As a result, participants did not identify with the materials of the course, there was no space for the experiences and perspectives of learners and the training had poor participation.

**Dar importancia al espacio de aprendizaje:** De igual manera que el papel de la comunidad es extremadamente importante en las prácticas de justicia restaurativa, lo mismo puede decirse de la clase (Gilbert et al, 2013). Si quieren crear un ambiente favorable y comprensivo, los formadores deben asegurarse de que los estudiantes se sienten seguros y al mismo tiempo deben desafiarles a que se hagan preguntas (espacio «seguro» contra espacio «audaz») (Pointer et al, 2020). Solo de esta manera la comunidad conseguirá generar espacios de aprendizaje sin importar la dificultad de los temas a tratar ni las discusiones que puedan surgir (Pointer et al, 2020; Toews, 2013). Algunos elementos clave para la creación de este tipo de espacios son:

- **Dedicar tiempo a romper el hielo:** El formador puede ser el primero en romper el hielo abriendo la sesión con un asunto personal o profesional, pues esto puede

animar al resto del grupo a hacer lo mismo y facilitar la creación de un espacio seguro (Delattre et al, 2004 ; Toews, 2013).

- Asegurarse de que se respetan y se tienen en cuenta las perspectivas de los estudiantes (Pointer et al, 2020).
- Asegurarse de que los estudiantes se sientan cómodos y no tengan miedo a equivocarse, haciéndoles ver que los conflictos (cuando se produzcan dentro de la clase) también pueden ser positivos y útiles para poner en práctica los conocimientos que están adquiriendo (Delattre, Willemsens, 2004).

A la hora de enseñar justicia restaurativa, tener un **compromiso compartido** que involucre tanto al formador como a los estudiantes en una experiencia de aprendizaje respetuoso tiene una gran importancia. Por este motivo, algunos autores hablan de declaraciones (Carson and Bussler, 2013) en las que se establezcan normas (Delattre y Willemsens, 2004) y un ambiente justo y comprometido en el que se desarrolle la formación.

*En ocasiones he ido a una sesión con varios planes preparados, y he decidido cuál era el mejor según avanzaba la clase. En ocasiones me he equivocado o he perdido la oportunidad de aprovechar alguna perspectiva o reacción interesante, es un aspecto más de cómo el instructor toma riesgos o se muestra vulnerable, exactamente igual que lo que se espera de los estudiantes.*

**(Towes, 2013, p. 19)**

Crear **directrices** que faciliten un diálogo productivo es una responsabilidad que recae tanto sobre el formador como sobre los estudiantes, si bien es el formador quien debe saber qué cuestiones pueden mantener la discusión dentro del rumbo esperado y cuáles pueden generar distracciones y respuestas breves y menos relevantes. Es importante animar a los estudiantes a participar y hacer un seguimiento de sus aportaciones es importante para generar espacio y tiempo para los propios estudiantes, aunque igualmente importante es saber poner un límite a sus aportaciones cuando esto se vuelve necesario (Umbreit 2015).

**Creatividad y flexibilidad:** Aunque las directrices son importantes para una experiencia de aprendizaje plena, las sesiones de formación también deben dejar espacio para un cierto grado de flexibilidad. Para Umbreit y Lewis (2015), una estructura demasiado laxa también puede resultar contraproducente.

**Estructura del curso:** De acuerdo con Umbreit y Lewis (2015), una de las cualidades más importantes que debe poseer un formador es la habilidad de desarrollar una estructura formativa con la que cubrir todos los contenidos importantes pero que sea lo suficientemente dinámica como para no resultar abrumadora. Cuando los estudiantes perciben que el formador intenta explicar apresuradamente demasiados conceptos clave en poco tiempo, su capacidad de aprendizaje disminuye y comienzan a sentir ansiedad

por no ser capaces de aprender lo suficiente. Carson y Bussler sugieren algunas prácticas que pueden aplicarse en todos los encuentros, como puede ser sentarse en círculo al principio o al final de cada sesión para que todos se vean las caras, o quizá para escribir una frase que pueda servir para reflexionar sobre las actividades o para que los estudiantes retengan alguna información importante (Carson y Bussler, 2013 p.142).

El **cierre y seguimiento** suelen tener el objetivo de garantizar que el curso resulte efectivo a largo plazo. Según Kitchen (2013), en la ceremonia de clausura debería generarse un círculo en el que se reúna todo el mundo por última vez y en el que pudieran sugerirse cambios y entregarse «placas» grabadas con algún mensaje inspirador para el futuro. Para otros, (Biffi y Laxminarayan, 2014) puede ser una última lluvia de ideas con la que evaluar próximos pasos, dar continuidad a lo aprendido o sugerir ideas nuevas y reforzar contactos profesionales.

La **evaluación** permite al instructor saber si el contenido propuesto ha sido el apropiado para cubrir las necesidades de los estudiantes, pudiendo hacer las modificaciones necesarias. El enfoque con el que se hace esta evaluación varía de un formador a otro, aunque muchos de ellos utilizan un método similar: proponer un ejercicio de auto-evaluación como reflexión final sobre la experiencia de aprendizaje. Sin embargo, Stommel (2018) considera que el mero hecho de poner de asignar una calificación es un modo inútil, superficial y cínico de evaluar el aprendizaje.

Carson y Bussler utilizaron la evaluación como estrategia de aprendizaje activo con la que involucrar a los estudiantes de un modo cooperativo, con el objetivo de equilibrar las diferencias de poder y desarrollar una metodología democrática para con la que transmitir la justicia restaurativa.

Con una Mirada más tradicional y práctica, el material desarrollado por UNODC propone dos tareas a realizar por los estudiantes; una es reflexionar sobre una situación práctica y aplicar su conocimiento sobre justicia restaurativa, mientras que la otra es ver el vídeo de alguna conferencia sobre justicia restaurativa y escribir una reflexión crítica sobre lo aprendido.<sup>9</sup> Finalmente, Delattre y Willemsens (2004), reúnen diferentes técnicas con las que evaluar una formación en mediación: trabajos o exámenes escritos, hojas de auto-evaluación, entrevistas posteriores a la formación o no realizar ninguna evaluación.

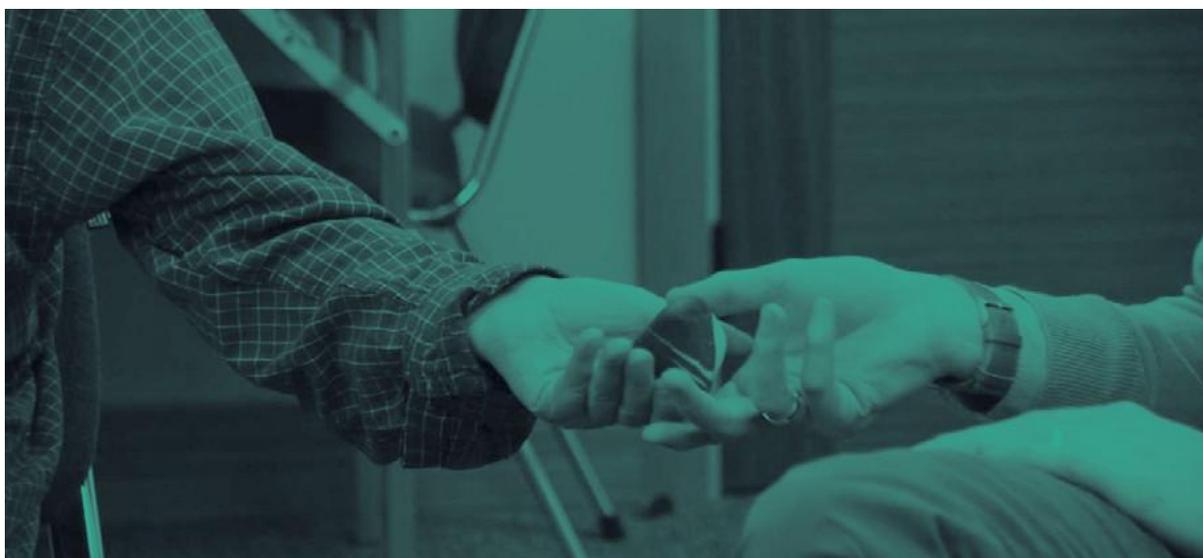
**Autoevaluación de los formadores:** las cuestiones que se enumeran a continuación pueden resultar útiles para la autoevaluación de los formadores (Toews, 2013):

---

<sup>9</sup> Pueden verse materiales de ambos ejemplos en la web: <https://www.unodc.org/e4j/es/crime-prevention-criminal-justice/module-8/student-assessment.html>

En qué medida facilitan o dificultan tus técnicas lo siguiente:	Qué influencia ha tenido la clase sobre ti para:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresión de experiencias y perspectivas por parte de los estudiantes</li> <li>• Conectar con las experiencias reales de los estudiantes</li> <li>• Transmitir respeto hacia los estudiantes</li> <li>• Involucrar a los estudiantes en ejercicios colaborativos de resolución de problemas</li> <li>• Descubrir nuevas perspectivas sobre la justicia restaurativa y su ejercicio</li> <li>• Generar oportunidades para que los estudiantes se conviertan en profesores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionar tus hipótesis sobre el delito y la justicia</li> <li>• Concienciarte sobre tus propias experiencias con el poder, el privilegio y otras formas de violencia estructural e institucional.</li> <li>• Profundizar o modificar tu comprensión de la justicia restaurativa, su potencial y sus problemas</li> </ul>

La publicación original de esta tabla está disponible en Toews, B. (2013) *Towards a restorative justice pedagogy: reflections on teaching justicia restaurativa in correctional facilities*, *Contemporary Justice Review*, 16:1, 6-27, DOI: 10.1080/10282580.2013.769308



Pieza de hablar. Frank Spencer, Redweather Productions

## 7.- Proceso consultivo

El proceso consultivo ha sacado a la luz las características de un formador en materia **justicia restaurativa** (en cuanto a formación, experiencia profesional, habilidades sociales y técnicas, y red de contactos, así como fuentes de inspiración) y las características de un programa de formación de formadores (en cuanto a contenido, metodología e implementación).

### 7.1 Metodología

En la primavera de 2021, el Foro Europeo para la Justicia Restaurativa (EFRJ) llevó a cabo un proceso de consulta entre formadores, profesionales y académicos en el campo de la justicia restaurativa. Para ello se diseñaron tres métodos de investigación diferentes: un discusión de grupo focal (7.1.1.), una encuesta online (7.1.2.) y una serie de entrevistas (7.1.3.).

Las principales cuestiones a investigar fueron: ¿Cuáles son los puntos Fuertes de los formadores en cuanto a conocimiento, habilidades, actitud y comportamiento? ¿Qué buenas prácticas existen en material de formación en justicia restaurativa? Las respuestas se han agrupado de acuerdo con la experiencia y formación de los formadores (ver 7.2) y con los detalles sobre programas formativos para formadores en prácticas de justicia restaurativa (ver 7.3). Las ideas que se mencionan no son necesariamente exhaustivas ni concluyentes, pues hacen referencia a las respuestas del proceso consultivo (44 encuestados divididos en tres metodologías de investigación), aunque sí proporcionan unas directrices generales que también concuerdan con lo encontrado en la revisión bibliográfica. En lo referente a opiniones y actitudes, los datos recopilados no ponen de manifiesto diferencias significativas según género, edad y país.

#### 7.1.1 Discusión de grupo focal

El Comité Formativo del EFRJ participó en una discusión de grupo focal, llevada a cabo online y moderada por dos investigadores del EFRJ, en la que se profundizó en diversos temas y cuestiones. Estas estuvieron principalmente relacionadas con los conocimientos en términos de contenido y metodología de la formación y en términos de habilidades y competencias de los formadores.

El Comité Formativo del EFRJ está compuesto por 8 profesionales y formadores procedentes de diferentes países (Bélgica, Alemania, Irlanda, Italia, Países Bajos y Reino Unido). Su finalidad es reunir a profesionales (y demás expertos) para identificar, promover y apoyar prácticas formativas de calidad en materia de justicia restaurativa.

La discusión de grupo focal se organizó en torno a nueve cuestiones clave que se debatieron durante un encuentro de cuatro horas dividido en dos sesiones diferentes. El encuentro virtual reunió a seis miembros del Comité Formativo, a su coordinadora (oficial de capacitación del EFRJ) y 3 responsables del proyecto MEDIAREJ (dos investigadoras del EFRJ y la coordinadora del proyecto).

Originalmente, la discusión de grupo focal debía haber durado dos horas, pero el grupo se involucró en un debate dinámico y productivo gracias al cual se decidió organizar una segunda sesión. Ambas fueron grabadas y se tomaron notas.

#### 7.1.2 Encuesta online

Entre los formadores inscritos en el Registro de formadores Cualificados del EFRJ también se distribuyó una encuesta anónima en formato online. Este registro está compuesto por 63 formadores procedentes de diferentes países. Dada la baja tasa de respuesta de esta

encuesta, los miembros del proyecto MEDIAREJ también contactaron directamente con otros formadores.

Finalmente, 26 encuestados de 9 países respondieron al estudio. Esta metodología sirvió para comprender las fortalezas y debilidades de las diferentes formaciones en justicia restaurativa. En ocasiones, algunas de las respuestas podrían ser aplicadas no solo a los formadores sino también a profesionales.

La encuesta online contenía preguntas simples (sí/no) y de respuesta múltiple, todas ellas relacionadas con el contenido y la metodología de la formación y con habilidades y competencias de los profesionales. Los indicadores de escala sirvieron para comprender mejor las opiniones, comportamientos y actitudes relacionadas con la formación en justicia restaurativa. Antes de su lanzamiento, esta herramienta metodológica fue probada por el comité Formativo del EFRJ.

### **7.1.3. Entrevistas**

Con la finalidad de incrementar los resultados del proyecto también se ha contactado con diversos formadores, académicos y profesionales reconocidos para que compartan sus experiencias personales y profesionales en el ámbito de la justicia restaurativa y del enfoque humanístico de la mediación. Se llevaron a cabo entrevistas y conversaciones personales en las que hablaron de su experiencia y de sus pensamientos en lo que se refiere a la formación en justicia restaurativa. Todos los socios del proyecto llevaron a cabo al menos una entrevista, adaptando las preguntas de acuerdo con el perfil del entrevistado. Las entrevistas completas se publicarán en la página web de MEDIAREJ, mientras que el presente manual incluye únicamente algunas referencias pertinentes para los diferentes temas que aborda.

En total fueron entrevistadas 12 personas (listadas en orden alfabético):

1. Ivo Aertsen (Bélgica) – profesor y pionero del movimiento de justicia restaurativa en Europa;
2. Tim Chapman (Irlanda del Norte) – formador, profesional, académico y actualmente presidente del EFRJ;
3. Maria Georgescu (Rumanía) – profesora y mediadora;
4. Siri Kemeny (Noruega) – responsable de servicio y profesional;
5. Leonardo Lenzi (Italia) – coordinador de programas formativos para mediadores;
6. Anja Mirosavljević (Croacia) – profesora asociada;
7. David Moore (Australia) – académico, facilitador y formador;
8. Jacqueline Morineau (Francia) – pionera del enfoque humanístico de la mediación;
9. Patrizia Patrizi (Italia) – profesora de psicología, derecho y justicia restaurativa;
10. Julián Ríos Martín (España) – profesor y autor de varios libros sobre justicia restaurativa;
11. Martina Tomić Latinac (Croacia) – responsable de desarrollo de capacidades para mediadores;
12. Howard Zehr (EE.UU.) – académico y pionero de la justicia restaurativa.

## **7.2 El Formador**

Esta sección presta atención a los resultados del proceso consultivo sobre las características de los formadores (experiencia, habilidades, competencia, actitudes) que pueden resultar útiles a la hora de impartir de manera eficiente una capacitación en materia de justicia restaurativa. La sección se divide según lo averiguado en cuanto a

formación y experiencia profesional (7.2.1.), habilidades técnicas y sociales (7.2.2.), contactos (6.2.3) y fuentes de inspiración (7.2.4).

### 7.2.1 Formación y experiencia profesional

Esta sección refleja las opiniones de los participantes en lo que se refiere al tipo de formación académica (si es el caso) que debería tener un formador en justicia restaurativa en cuanto a títulos y estudios reglados, y en lo que se refiere a si es necesaria o no tener experiencia como profesional. En un plano más personal, los participantes también hablaron sobre cómo llegaron a la formación en justicia restaurativa, cuál fue el factor desencadenante y cómo sus experiencias dieron forma a su modo de impartir formación.

#### ¿Debe un formador tener experiencia como profesional de la justicia restaurativa?

Casi todos los participantes están de acuerdo en que es importante tener experiencia profesional en justicia restaurativa (y en la medida de lo posible, en contextos y casos graves y complejos) para poder comprender y transmitir de manera honesta conocimiento y experiencias sobre prácticas de justicia restaurativa. La experiencia práctica resulta beneficiosa para que el formador:

- Tenga confianza, credibilidad y pueda comunicar de manera más efectiva los objetivos de aprendizaje a los estudiantes;
- Tenga un «stock» de historias y casos prácticos con los que ilustrar la teoría y ponerla en práctica;
- Ser capaz de elaborar juegos de rol y otros ejercicios interactivos;
- Identificar los desafíos a los que se enfrentan las prácticas de justicia restaurativa en casos reales.

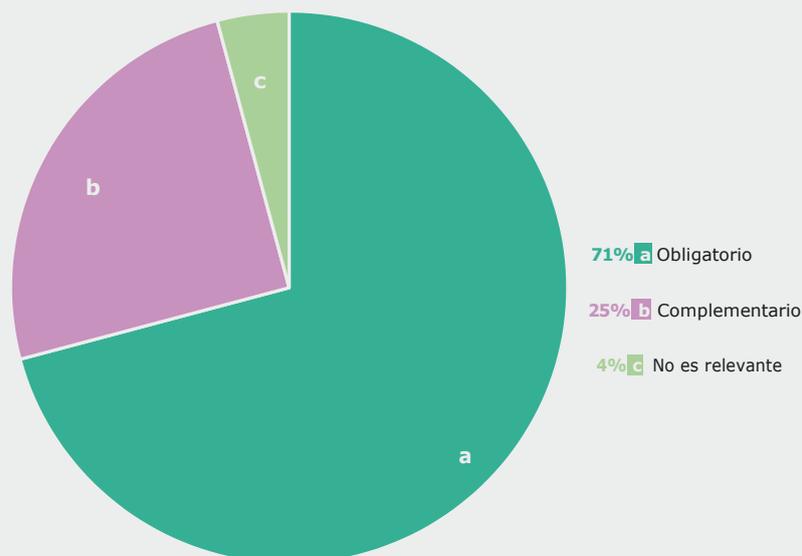
Sin embargo, algunos encuestados aclararon que no todos los profesionales con amplia experiencia en justicia restaurativa tienen por qué ser buenos formadores. La formación requiere habilidades específicas tales como la capacidad de explicar teorías relevantes y transmitir experiencias prácticas. Una recomendación práctica puede ser trabajar en pareja, ya que dos formadores pueden complementarse mutuamente en cuanto a sus conocimientos y habilidades (por ejemplo, teoría y práctica; habilidades psicológicas y conocimientos legales; asistencia social y gestión; etc.).<sup>10</sup> Esto también refleja la necesidad de que los formadores sean parte de grupos y redes interdisciplinarias (ver 7.2.3.).



Participantes en una formación. Fortytwo/Unsplash

<sup>10</sup> Para saber más sobre la co-formación, especialmente en el modelo humanístico de mediación, recomendamos leer la entrevista completa al formador Leonardo Lenzi (Italia), disponible en la web de MEDIAREJ en octubre de 2021.

### ¿Debe un formador tener experiencia como profesional de la justicia restaurativa?



### ¿Cuántas horas de práctica debería tener un formador?

Casi todas las personas encuestadas coinciden al decir que resulta difícil cuantificar el número de horas prácticas que un formador dedica a la justicia restaurativa a lo largo de su carrera profesional. Algunas afirman que haber facilitado 5 casos es suficiente, mientras que hay quien argumenta que se necesitan al menos cinco años de experiencia práctica. Finalmente, también hay encuestados que aseguran que un profesional con poca experiencia también puede impartir una formación de calidad si está acompañado por un formador con experimentado. Una recomendación práctica es la de «aprender haciendo», según la cual un formador con poca experiencia puede ser orientado en sus primeras formaciones por un colega o por un equipo más experimentado.

### ¿Debe un formador haber recibido antes alguna formación específica?

El debate sobre la experiencia necesaria para que un capacitador sea buen formador continúa abierto. Según el gráfico que puede consultarse más abajo, las trayectorias personales de los encuestados difieren enormemente y no hay ninguna norma general: una ligera mayoría de encuestados se convirtieron en formadores de manera práctica y utilizando sus capacidades profesionales, mientras que otros siguieron algún tipo de formación en materia de justicia restaurativa o en otros campos relevantes.

*Quienes nunca han impartido una formación deben aprender y experimentar las metodologías de formación para adultos. Se debe aprender a gestionar el grupo, a generar un ambiente que invite a los estudiantes a comprometerse y a expresarse, a reflexionar con una actitud no crítica. Normalmente quienes trabaja en el ámbito de la justicia restaurativa ya tienen esa capacidad, pero la formación implica muchos otros aspectos que todo formador debe reconocer y tratar.*

**Patrizia Patrizi, Italia**

Casi todos los encuestados recomiendan seguir algún tipo de formación de formadores. Una sugerencia práctica propuesta por algunas organizaciones es que los futuros formadores sigan como estudiantes la formación que ellos mismos impartirán en el futuro. Un caso particular puede ser que, tras tres días de formación, se invite a los

participantes (futuros formadores) a exponer cómo implementarían esa formación en términos de contenido y metodología, invitándoles después a que impartan varias sesiones prácticas para después darles *feedback*.

La formación de los formadores también puede producirse a través de un curso más tradicional en el que aprender habilidades didácticas (como cursos para instructores, cursos sobre la psicología del aprendizaje, etc.)<sup>11</sup>.

*La vieja cuestión de formalizar lo informal resulta complicada y difícil, aunque por otro lado puede resultar necesario en algunos casos.*

**Leonardo Lenzi, Italy**

Algunos encuestados han puesto en tela de juicio tanto las ventajas como las desventajas de títulos y homologaciones oficiales para formadores (y profesionales) en justicia restaurativa. Si bien unos estudios oficiales garantizan un alto nivel de calidad en la formación y confieren a los participantes un certificado que reconoce su esfuerzo, al mismo tiempo pueden desanimar y evitar que alguien se convierta en formador incluso aunque tenga las habilidades, conocimiento y actitudes necesarias en materia de justicia restaurativa, por lo que puede hacer perder oportunidades para diversificar y transversalizar esta disciplina.

*«En el apartado “habilidades”, el requisito era “ninguna”, lo que significaba que cualquiera podía seguir la formación. Se reunió una multitud de gente muy diversa, desde un fabricante de ataúdes hasta un electricista, y también había un doctor en bioética. Había una gran diversidad, lo cual podía proporcionar una gran variedad de mediadores [...]. Con toda la presión que hay para profesionalizar la figura del mediador, mantener esta multiplicidad característica resultará muy difícil».*

**Leonardo Lenzi, Italy**

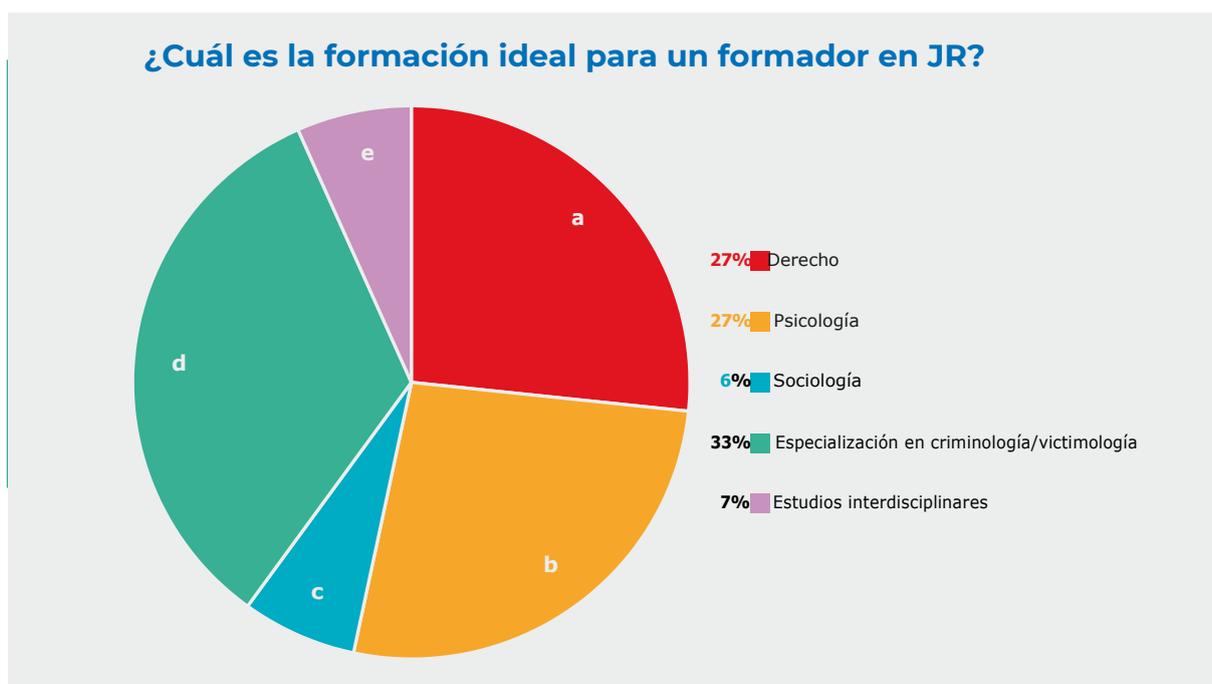
### ¿Cómo te convertiste en formador/a?



<sup>11</sup> Esta clase de cursos aún no están disponibles para formadores en JR. A nivel europeo, el EFRJ está trabajando para desarrollar actividades de aprendizaje entre pares y de desarrollo de capacidades para formadores entre 2022 y 2025.

## ¿Qué clase de formación académica debe tener un profesional/formador en justicia restaurativa? ¿Por qué?

En lo que respecta a la formación académica, casi todos los participantes dudan que exista una «formación óptima» para convertirse en formador en justicia restaurativa. De hecho, al tratarse de un campo tan interdisciplinar, limitar los profesionales que lo practican a quienes procedan de un ámbito académico concreto limitaría enormemente el alcance de la propia justicia restaurativa. Sin embargo, un tercio de los participantes



mencionan la formación en criminología como un elemento útil.

La especialización en **Criminología** enseña a comprender las necesidades de víctimas e infractores, lo que puede ayudar a profesionales y formadores a explicar cómo un proceso de justicia restaurativa puede cubrir esas necesidades. Además, la criminología (igual que la victimología) ayuda ofrece un enfoque interdisciplinar.

La formación en **Psicología** otorga conocimientos sobre la percepción, el comportamiento y el impacto que diferentes acontecimientos pueden tener sobre individuos y comunidades, al mismo tiempo que, como disciplina, permite desarrollar habilidades comunicativas.

Finalmente, el **Derecho** también puede proporcionar una formación académica relevante al ayudar a comprender y la situación jurídica específica de víctima e infractor.

En conclusión, no existe una formación académica concreta que resulte obligatoria para convertirse en formador en materia de justicia restaurativa, si bien resulta altamente recomendable:

- tener un conocimiento sólido basado en la teoría y la investigación;
- experiencia práctica;
- actitud y enfoque restaurativo;
- habilidades generales en materia de formación.

## 7.2.2. Habilidades sociales y técnicas

*Esta sección hace referencia a las habilidades sociales y técnicas (también conocidas como habilidades «blandas» y «duras»). Los encuestados han enumerado las habilidades que consideran más importantes para impartir formación en justicia restaurativa y explicado el porqué. Conviene señalar que no se trata de una lista exhaustiva de las capacidades que debe tener un formador, pues se basa en las respuestas de los 44 participantes que han tomado parte en el proceso consultivo.*

En general, a la hora de hablar de las habilidades de un formador en justicia restaurativa, deben tenerse en cuenta las siguientes conclusiones:

- Los formadores en justicia restaurativa se ven a sí mismos como facilitadores de un proceso de aprendizaje restaurativo, pues recurren a muchas de las habilidades propias de mediadores o profesionales de la justicia restaurativa.
- Las habilidades sociales resultan difíciles de enseñar mediante un enfoque convencional, pues requieren ser practicadas y experimentadas; en este caso, resulta altamente recomendable el empleo de un enfoque formativo práctico y basado en la experiencia a la hora de formar en justicia restaurativa.
- En comparación con las habilidades sociales, se considera más sencillo adquirir habilidades técnicas que, además, pueden compartirse o delegarse cuando se trabaja en equipo.
- Las habilidades sociales y técnicas están claramente interconectadas, pues las unas y otras se complementan mutuamente (por ejemplo, una buena gestión del tiempo es positiva como habilidad social y como habilidad técnica, pues garantiza que todos los presentes en la sala dispongan de voz y tiempo para expresarse).

Las diferentes áreas en las que trabajan los formadores requieren diferentes tipos de habilidades:

- Durante la fase de preparación, el formador mantiene contacto con la persona responsable del curso, desarrolla la propuesta, firma un contrato, se comunica con los participantes y prepara la información práctica y otros materiales preparatorios;
- Durante la fase de implementación (a la hora de impartir la formación), las habilidades técnicas resultan útiles para fomentar la creatividad y desarrollar la flexibilidad necesaria para adaptarse tanto a circunstancias inesperadas como a las necesidades de los asistentes;
- Durante la fase de seguimiento, el formador debe dedicar tiempo a ayudar a los estudiantes a practicar las nuevas habilidades adquiridas. En algunos casos, también puede crear un grupo de apoyo en el que todos los estudiantes puedan compartir la responsabilidades y dars apoyo mutuo.

Es una experiencia estimulante: desarrollar habilidades de comunicación y de negociación, flexibilidad y confianza en el proceso de mediación. No se puede decir que sea una profesional reconocida en este ámbito, pero desde luego me ha ayudado mucho en mi carrera profesional y en la relación con mis estudiantes, con otros colegas e incluso con mi familia.

**Maria Georgescu, Romania**

## ¿Qué habilidades sociales debe tener un formador? ¿Por qué resultan útiles?

La lista que se muestra a continuación fue elaborada durante el debate grupal:

- **Congruencia/autenticidad:** Para ser aceptado, resultar creíble y forjarse una buena reputación, el comportamiento y la actitud de un formador (tanto hacia sus estudiantes como en términos generales) deben ser congruentes con los valores de la justicia restaurativa.
- **Curiosidad constante:** Un formador puede no tener todas las respuestas a las preguntas y preocupaciones de sus estudiantes; y debe percibir las cuestiones críticas como algo positivo y como una oportunidad para aprender de forma conjunta.
- **Empatía y compasión:** Un formador debe estar sincronizado con su grupo, en especial en lo que se refiere a sus sentimientos y preocupaciones, para evitar llevar a sus estudiantes hacia una zona demasiado incómoda (donde el aprendizaje resulta más difícil).
- **Humildad:** Los formadores deben estar preparados para trabajar de forma transversal, compartiendo el poder y aprendiendo de las habilidades, conocimientos y actitudes de sus estudiantes.
- **Capacidad para fomentar la crítica constructiva:** Un formador debe saber fomentar, inspirar y motivar a sus estudiantes a compartir sus pensamientos e ideas, a correr riesgos, a equivocarse y a salir de su zona de confort, reconociendo su esfuerzo antes que su resultado, desarrollando una relación de confianza y fortaleciendo el espíritu de equipo.
- **Habilidad para adoptar un Enfoque Narrativo:** Un formador también puede enseñar recurriendo a sus habilidades de facilitador para recolectar historias personales de sus estudiantes y ofrecer interpretaciones que puedan resultar relevantes para el contenido del curso. Los relatos personales refuerzan la interconexión y el sentido de pertenencia al grupo.
- **Flexibilidad:** En línea con los valores y principios de la justicia restaurativa, un formador debe ser abierto, paciente, tolerante respecto a los cambios, capaz de adaptarse a las necesidades de sus estudiantes y de co-crear el mejor ambiente de aprendizaje posible.<sup>12</sup>
- **Atención al detalle:** Un formador debe prestar atención a las necesidades formativas de las personas y poder dar indicaciones concretas y específicas a cada uno de los participantes, demostrando generosidad y sensibilidad. Esto también resulta importante para conectar con los estudiantes cuya lengua materna no sea la misma que la del formador, pues debe asegurarse de que comprendan los conceptos y terminología.
- **Cooperación interdisciplinaria:** Los formadores deben ser conscientes de las especificidades y limitaciones de la justicia restaurativa, cooperando con otros expertos como terapeutas, trabajadores sociales, abogados o psicólogos para poder

---

<sup>12</sup> Para más información sobre las ventajas y desventajas de la flexibilidad en la formación: revisión bibliográfica.

explicar teorías y prácticas que puedan ser relevantes para sus campos de conocimiento.

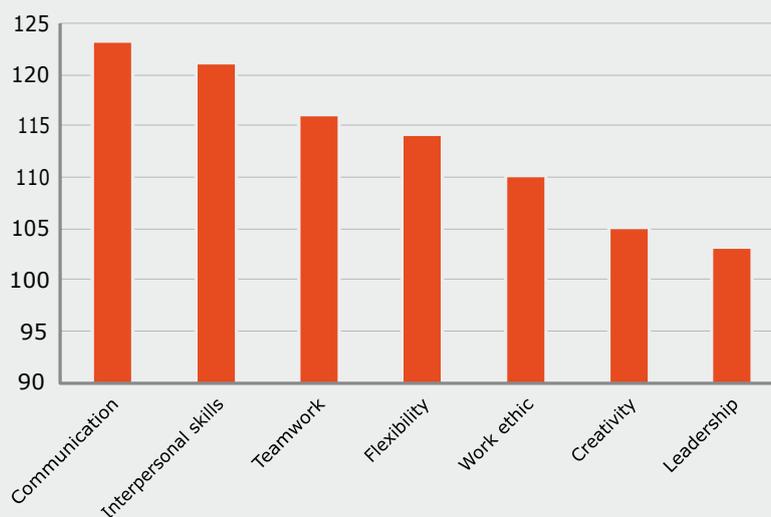
La encuesta online también mencionaba una serie de habilidades sociales; se pidió a los encuestados que las valoraran de mayor a menor importancia. Sin embargo, ninguna de las habilidades que se muestran a continuación recibió una puntuación significativamente más alta que las demás.

- **Comunicación:** tanto verbal como no verbal, capacidad para hablar en público, para escuchar, claridad, cordialidad e inteligencia cultural.
- **Trabajo en equipo:** cooperación, mediación, escucha activa y negociación.
- **Liderazgo:** capacidad de mentorización, priorización, planificación, gestión del estrés y delegación.
- **Habilidades interpersonales:** empatía, paciencia, sensibilidad, humildad, generosidad y atención al detalle.
- **Flexibilidad:** mentalidad abierta, capacidad de análisis, adaptabilidad, toma de decisiones, organización, resolución de problemas.
- **Creatividad:** innovación, experimentación, diseño, iniciativa, capacidad crítica.
- **Ética profesional:** integridad, responsabilidad, disciplina, gestión del tiempo, motivación.

*Es un viaje de conocimiento personal que no termina nunca.*

**Jacqueline Morineau, France**

### ¿Cuáles son las habilidades sociales más útiles para un formador?



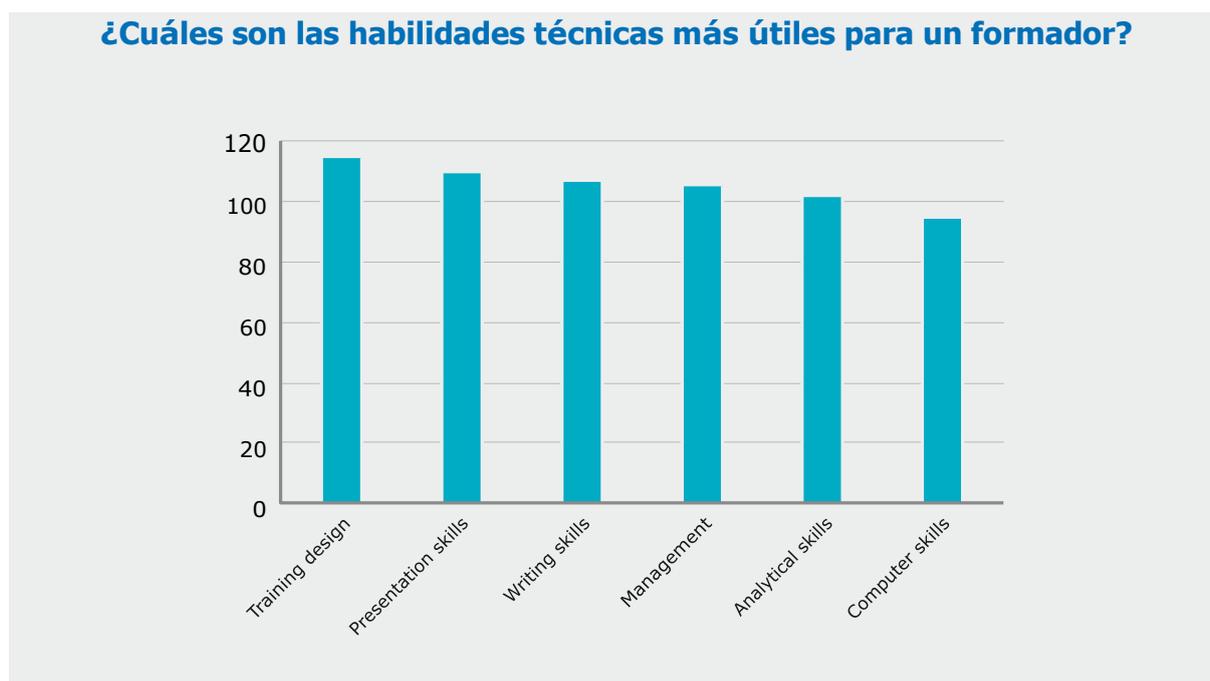
## ¿Qué habilidades técnicas debe tener un formador? ¿Por qué resultan útiles?

La lista que se muestra a continuación fue elaborada durante el debate grupal:

- **Habilidades didácticas:** Los formadores deben tener capacidad para diseñar un programa formativo así como para dar instrucciones claras y concretas sobre él.
- **Liderazgo:** Los formadores deben conocer las técnicas necesarias para dinamizar el grupo y mejorar las relaciones.
- **Capacidad para impartir aprendizaje experimental:** El formador debe proponer ejercicios interactivos y ser capaz de adoptar una posición en la que compartir el poder.
- **Habilidades de escritura y presentación:** El formador debe poder crear un curso atractivo y con contenido de calidad que pueda adaptarse a diferentes públicos y necesidades y que incluya presentación con las que generar narrativas.
- **Gestión:** Los formadores deben saber cómo planear, preparar e impartir un buen curso; también deben saber gestionar el tiempo para asegurar que la formación se implemente de forma profesional y respetuosa.
- **Habilidades narrativas:** El formador puede recurrir a casos e historias personales con las que facilitar la escucha activa e ilustrar la teoría con la práctica.

En la encuesta online los encuestados valoraron de mayor a menor importancia las diferentes habilidades técnicas, aunque todas ellas recibieron una valoración similar:

- **Presentación:** uso de herramientas visuales, presentaciones y ejercicios interactivos, diseño y maquetación.
- **Informática:** uso del correo electrónico, PowerPoint, Word, formularios web.
- **Escritura:** redacción de notas y correos electrónicos, narrativa, estudios de caso.
- **Diseño de la formación:** planificación de contenidos, gestión del tiempo, logística.
- **Gestión:** organización, negociación, planificación presupuestaria, evaluación.
- **Habilidades analíticas:** investigación, análisis de datos, teorización, preparación de informes.



### 7.2.3. Contactos del formador

Esta sección contiene las respuestas de los encuestados sobre colaboraciones, cooperación y contactos que pueden resultar útiles a los formadores (y profesionales) especializados en justicia restaurativa. Todos los participantes coinciden en que una red de contactos es útil y necesaria, especialmente a la hora de compartir experiencias, buscar inspiración y mejorar la calidad de la formación.

#### ¿Qué clase de colaboraciones, cooperación y redes de contactos resultan útiles para un formador en material de justicia restaurativa?

Los formadores que participaron en el proceso consultivo mencionaron diferentes niveles de alianzas locales (tanto a nivel personal como institucional). La lista que se muestra a continuación las enumera en orden de importancia según las respuestas recibidas.

- **Contactos con otros colegas:** todos los formadores se benefician del contacto con colegas directos, especialmente cuando se produce dentro de un ambiente de trabajo positivo y en torno a una cultura del apoyo mutuo que les permita hablar libremente de su trabajo.
- **Colaboraciones académicas:** Los programas formativos pueden beneficiarse del apoyo de un equipo universitario en lo que respecta a su contenido y metodología formativa. Este tipo de colaboración también puede beneficiar a los profesionales, que perciben una falta de conexión entre la literatura y las cuestiones prácticas<sup>13</sup>. La estrategia ideal sería contar con un equipo universitario como socio permanente de la red de diferentes programas, de modo que prácticas, políticas, formación e investigación se desarrollen en la forma de una colaboración mutua. De manera más concreta, un ambiente académico puede ayudar al desarrollo de la formación:

<sup>13</sup> En sus respectivas entrevistas, Ivo Aertsen (Bélgica), David Moore (Australia) y Howard Zehr (EE.UU.) desarrollaron extensamente la cuestión de la cooperación entre profesionales y académicos. Todas las entrevistas estarán disponibles en el sitio web de MEDIAREJ a partir del otoño de 2021.

- Profundizando en el entendimiento de los conocimientos teóricos sobre la historia de la justicia restaurativa; sobre su lugar en el abanico de teorías normativas; sobre la relación entre la justicia restaurativa y el derecho penal; la implementación de sus teorías y estrategias; su función política y social e incluso sobre sus limitaciones.
- Proporcionando conocimiento sobre resultados empíricos de las investigaciones llevadas a cabo en la materia (su efecto sobre infractores, víctimas, comunidades, su coste, procesos de selección y referencia, códigos éticos, etc.).
- Desarrollando herramientas de (auto)evaluación que pueden convertirse en partes del propio programa de formación y otras herramientas con las que evaluar la efectividad de un programa formativo determinado. Proporcionando experiencia didáctica y pedagógica con la que diseñar e implementar programas formativos, introduciendo, por ejemplo, formación en determinadas habilidades prácticas.

La evaluación y la investigación no son tareas únicamente propias de universidades y centros de investigación, sino que cada vez con más frecuencia se esperan también de profesionales –o al menos se espera que estos contribuyan a la investigación y a la co-creación de conocimiento... Este enfoque debería ser parte de cualquier programa formativo, pues refuerza el desarrollo del «profesional reflexivo».

**Ivo Aertsen, Belgium**

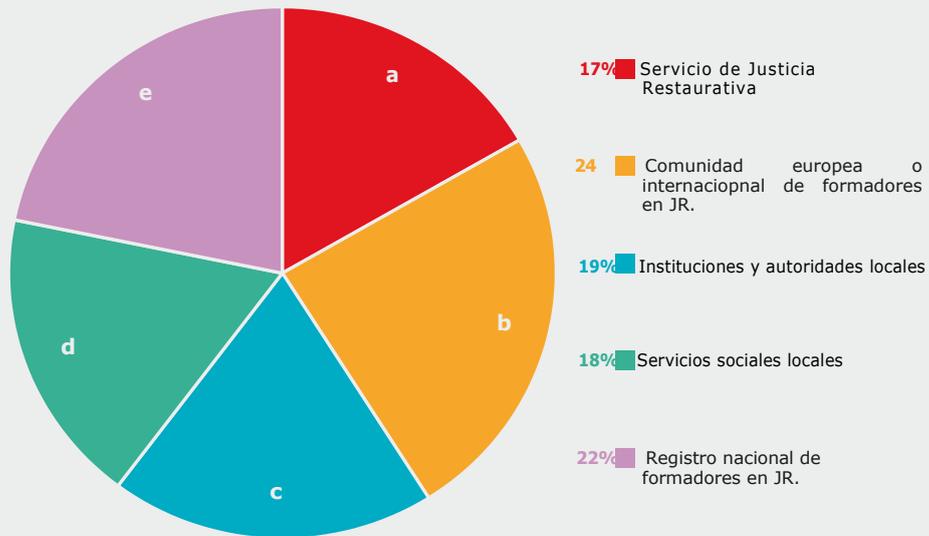
- **Redes locales:** Organizaciones e instituciones locales (como ONG, escuelas, prisiones, ayuntamientos, etc.) pueden apoyar a los formadores a través de sus áreas de trabajo y su contacto con grupos objetivos concretos, dando difusión a la formación o cediendo espacios para llevarla a cabo.
- **Redes nacionales:** A nivel nacional, los formadores pueden beneficiarse de un acceso a diferentes recursos como financiación, asistencia a eventos o licitaciones (por ejemplo, dentro del sistema judicial penal).
- **Redes internacionales:** Mediante su participación activa en redes internacionales (como por ejemplo el EFRJ)<sup>14</sup>, los formadores pueden encontrar nuevas oportunidades laborales. En la práctica, esto supone participar en grupos de trabajo, asistir a conferencias y seminarios y cooperar en proyectos europeos.

Esta relación tiene un gran valor. En mi opinión, el objetivo principal debería ser el de mantener a los profesionales al día con las implicaciones de la investigación y de sus buenas prácticas, ayudándoles a no perder de vista los principios esenciales, los valores y el marco conceptual de la justicia restaurativa, y ayudándoles a encontrar un equilibrio entre su pasión por la disciplina y una actitud crítica. El lado negativo es el riesgo de que los estudiosos aporten enfoques demasiado académicos de esta relación podría ser que los académicos corren el riesgo de aportar enfoques demasiado académicos y abstractos. Es importante mantener un equilibrio entre teoría y práctica.

**Howard Zehr, USA**

<sup>14</sup> Tanto el EFRJ como otras redes internacionales se mencionan como principales fuentes de inspiración (ver sección 7.2.4.).

### ¿Qué red de contactos es más útil para un formador?



Considero que un facilitador en procesos restaurativos debe beber de diferentes fuentes, lugares y experiencias. La experiencia no es un único lugar sino la vida misma.

**Julián Ríos, España**

#### 7.2.4. Fuentes de inspiración

*Esta sección recoge las muchas y variadas fuentes de inspiración de profesionales y formadores en el ámbito de la justicia restaurativa. Tal y como se puede apreciar en otras secciones del presente manual, la lista que se muestra a continuación pone de manifiesto el carácter interdisciplinar de la justicia restaurativa.*

Cambiar el entorno operativo y el objeto de interés de vez en cuando resulta «higiénico» desde el punto de vista existencial, intelectual y profesional, y en la medida de lo posible (aunque no siempre lo es) también lo es cambiar el lugar que se ocupa en la vida; y si no puedes, al menos cambia lo que sí puedes: siempre es importante sobrescribir el disco duro y cargar nuevos datos.

**Leonardo Lenzi, Italy**

Un número importante de entrevistados afirmó que encontraron inspiración para formarse en justicia restaurativa en publicaciones o acontecimientos que están fuera de esta disciplina. Por ejemplo, afirman que desarrollan o ha desarrollado nuevas ideas creativas a través de:

- la curiosidad sobre **otros ámbitos o áreas profesionales** cercanas a la justicia restaurativa (por ejemplo la introspección personal, la psicología, la victimología o los movimientos sociales y comunitarios).
- **formación continua.**

- fuentes culturales no directamente relacionadas con la justicia restaurativa (cine, narrativa, música, radio, etc.).
- su propio **viaje personal** y las experiencias vividas (por ejemplo la infancia, trabajos anteriores, personas inspiradoras, etc.)

Todos los participantes coinciden en afirmar que una importante fuente de inspiración son los colegas de profesión (entre los que se incluyen otros formadores y facilitadores) e incluso los estudiantes de las capacitaciones que imparten, pues todos comparten la idea de que el formador no debe ser el centro del proceso de aprendizaje, y que se debe mostrar humilde y abierto a otras experiencias.<sup>15</sup>

*Es esencial que los formadores nunca dejen de trabajar en su formación personal. Un formador debe conocerse muy bien a sí mismo/a.*

**Patrizia Patrizi, Italy**

Todos los participantes coinciden en afirmar que una importante fuente de inspiración son los colegas de profesión (entre los que se incluyen otros formadores y facilitadores) e incluso los estudiantes de las capacitaciones que imparten, pues todos comparten la idea de que el formador no debe ser el centro del proceso de aprendizaje, y que se debe mostrar humilde y abierto a otras experiencias<sup>16</sup>.

*Cada participante en una formación de formadores es como la tesela de un mosaico, cada pieza es única y necesaria para construir un todo.*

**Leonardo Lenzi, Italy**

Algunas de las fuentes mencionadas con más frecuencia, como formación, publicaciones y organizaciones, se incluyen en el Kit de Recursos. Algunas de las experiencias personales que también se han mencionado está relacionadas con la asistencia a **eventos internacionales** o la participación en otras actividades organizadas por redes o instituciones internacionales (e.g., EFRJ; Center for Nonviolent Communication; Transformative Justice Australia; UK Restorative Justice Council). Otros expertos entrevistados también hicieron referencia la **cooperación con universidades** o académicos. En lo que respecta a **autores, formadores y profesionales** de la justicia restaurativa, los siguientes fueron mencionado por, al menos, más de un entrevistado.

- Tim Chapman (Irlanda del Norte);
- Howard Zehr (EE.UU.);
- John Braithwaite (Australia); Jaqueline Morineau (Francia); Martin Wright (Reino Unido);

<sup>15</sup> Más información sobre cómo el formador puede verse a sí mismo como un estudiante más puede encontrarse en la página revisión bibliográfica de la página 21.

<sup>16</sup> Más información sobre cómo el formador puede verse a sí mismo como un estudiante más puede encontrarse en la página revisión bibliográfica de la página 21.

- Adolfo Ceretti (Italia); Belinda Hopkins (Reino Unido); Marian Liebmann (Reino Unido); Daniel Van Ness (EE.UU.); Ted Wachtel (EE.UU.);
- Dominic Barter (Brasil); Nils Christie (Noruega); Ivo Lizzola (Italia); Maria Rosa Mondini (Italia); Claudia Mazzucato (Italia), Patrizia Patrizi (Italia); Kay Pranis (Canadá); Marg Thorsborne (Australia).

### 7.3. El programa formativo

Esta sección contiene los resultados del proceso consultivo en lo que respecta a contenido (7.3.1), métodos (7.3.2), implementación (7.3.3) y evaluación (7.3.4) de la formación de formadores en justicia restaurativa. Se pidió a los expertos que reflexionaran sobre los criterios mínimos y buenas prácticas que, en su opinión, garantizan que una capacitación consiga sus objetivos pedagógicos.

#### 7.3.1. Contenido

Esta sección recoge los contenidos considerados de mayor utilidad para una formación de formadores en justicia restaurativa. En algunas ocasiones, los participantes también han mencionado contenidos útiles para la formación de profesionales. Como norma general, se recomienda que la planificación de contenidos se haga con un enfoque modesto para evitar que los participantes pierdan la atención, asegurando que las cuestiones más importantes se puedan entenderse correctamente y queden bien integradas en el proceso de aprendizaje.<sup>17</sup>

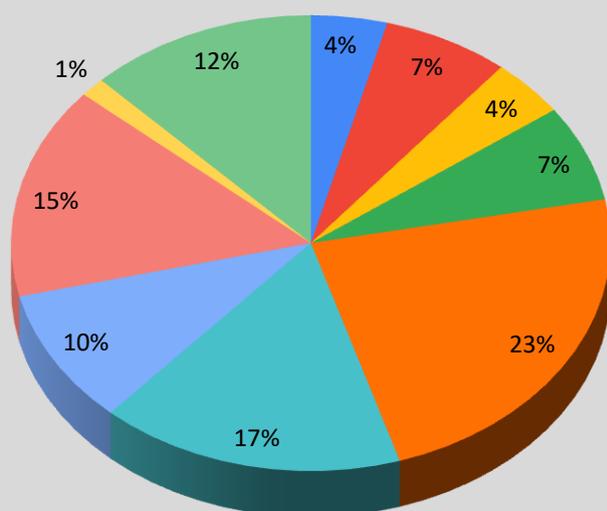
No hace falta decir que el programa formativo variará de grupo en grupo, pero la formación siempre debe centrarse en las actitudes, conocimiento y habilidades.

**Ivo Aertsen, Belgium**

En la encuesta online, se pidió a los encuestados que seleccionaran diez cuestiones a tener en cuenta para transmitir a los formadores conocimientos y habilidades en justicia restaurativa.

<sup>17</sup> Durante la discusión de grupo focal, uno de los participantes mencionó que, según el modelo desarrollado por el psicólogo David Kolb, una persona solo retiene el 15 % de lo que escucha y el 20 % de lo que ve.

## ¿Qué contenidos deben incluirse en la formación?



- Concepto y origen de la justicia restaurativa
- Marcos teóricos de la justicia restaurativa e investigaciones basadas en datos
- Fundamentos legales y políticas de justicia restaurativa a nivel nacional e internacional
- Perspectiva general sobre procesos de justicia restaurativa
- Cómo incluir habilidades restaurativas en una formación
- Habilidades con las que facilitar un encuentro restaurativo (mediación, círculos, etc.)
- Práctica de valores restaurativos en la vida diaria
- Historias inspiradoras, casos prácticos y otros ejemplos de prácticas restaurativa
- Estadísticas y datos cuantitativos sobre prácticas restaurativas
- Problemas a la hora de aplicar justicia restaurativa (conceptos erróneos, concienciación, etc.)

A continuación se incluye una lista con contenidos adicionales identificados como clave durante el proceso consultivo:

- Habilidades interpersonales para transmitir la dimensión emocional del conflicto y para desarrollar una conciencia que ayude a superar los prejuicios a la hora de practicar o formar en justicia restaurativa.
- Habilidades de comunicación con las que fomentar el diálogo en encuentros restaurativos. Estas también se han considerado clave para impartir formación en justicia restaurativa.
- Habilidades de gestión e implementación para quienes ejerzan de coordinadores o directores de programas formativos en justicia restaurativa.

- Capacidad de reflexión sobre las diferentes actitudes respecto al delito y al castigo, en especial cuando la formación sea sobre el uso de la justicia restaurativa o la mediación en procesos penales.
- Capacidad de reflexión sobre la seguridad (de las partes y de los facilitadores/mediadores) en casos de emergencia, en especial cuando la formación sea sobre justicia restaurativa en casos complejos.
- Determinados contenidos sobre criminología y victimología pueden ayudar a proporcionar un enfoque más profundo de la justicia restaurativa.

*La investigación no debería ser algo exclusivo de universidades o centros de investigación, sino que cualquier profesional u organización sobre justicia restaurativa debería practicarla, al menos hasta cierto punto de determinada manera. Las organizaciones que aglutinan a profesionales de la justicia restaurativa tienen una gran responsabilidad, al igual que los formadores. Si no incluimos metodologías de investigación y enfoques teóricos en nuestros programas formativos corremos el riesgo de convertirnos en «balas perdidas», sin saber hacia dónde vamos ni cuál es nuestro lugar en contextos institucionales y sociales más amplios.*

**Ivo Aertsen, Bélgica**

### 7.3.2 Métodos

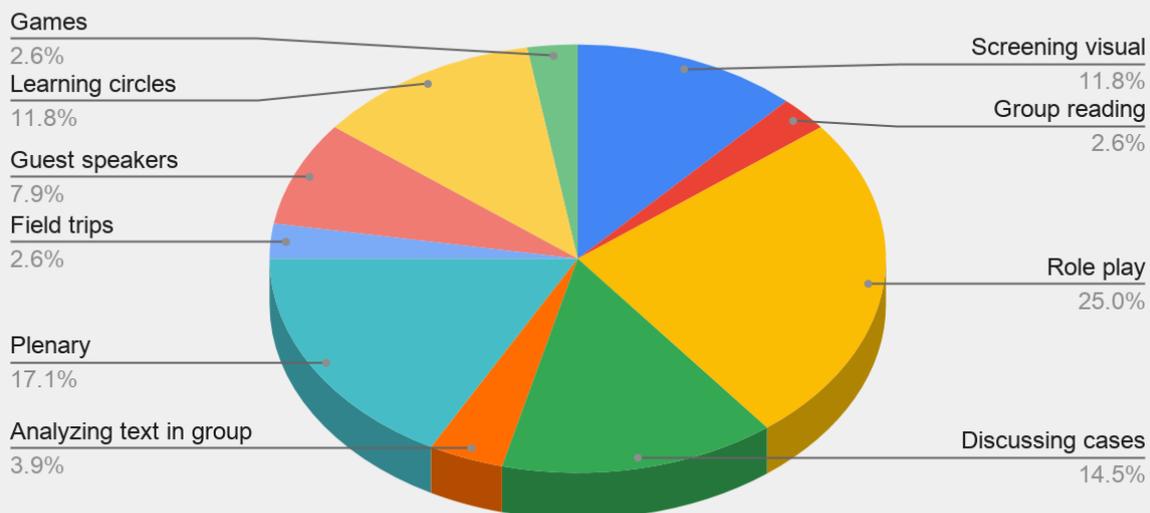
Las habilidades de justicia restaurativa no se pueden adquirir simplemente siguiendo las instrucciones un formador, por lo que los diferentes métodos también deben proporcionar un marco que permita a los estudiantes desarrollar y aplicar esas habilidades.

Los métodos formativos deben ser capaces de estimular la reflexión, aumentar el conocimiento y proporcionar la oportunidad de implementar ese conocimiento con una actitud restaurativa. Por tanto, el trabajo del formador debe encaminarse a reforzar los recursos de los participantes.

Durante mis formaciones recurro a muchos vídeos producidos por el EFRJ con los que activar la parte emocional, conectar con los principios y valores de la justicia restaurativa y superar posibles prejuicios.

**Patrizia Patrizi, Italia**

## USEFUL METHODS



### 7.3.3 Implementación

¿Cómo sería una fase de implementación ideal? ¿Existe algún formato óptimo, un número de horas adecuado, un número de formadores, etc.?

En términos de implementación (por ejemplo, formato, número de horas, espacio, número de formadores, etc.) las personas encuestadas expresaron opiniones diversas.

La **duración** de la formación dependerá del **formato** (en persona, online o mixto) aunque no existe un número específico de horas (entre 16 y 24h parece ser la duración preferida). Las sesiones online deberán ser más breves que las presenciales, ya que está demostrado que la configuración virtual resulta más agotadora.

Vivir en un mundo digital nos ha hecho perder algo muy importante en la comunicación humana. El rostro de nuestro interlocutor es un correctivo importante.

**Siri Kemeny, Noruega**

En general, los formadores en JR prefieren el **formato presencial**, pues el formato online no facilita la creación de la conexión con las personas participantes y el sentido de comunidad del aprendizaje. Un **formato mixto** efectivo podría ser aquel en el que las partes que puedan aprenderse en casa se traten en sesiones online y las sesiones plenarias/presenciales se dediquen al aprendizaje experimental.

Unos días antes de la sesión (al menos una semana antes) el formador debe enviar a las personas participantes una lista de lecturas, manual u otros materiales para que puedan preparar la sesión. Por ejemplo, se podrían impartir una serie de horas de teoría en formato online (incluyendo aspectos como base es legales o políticas).

Además, antes de las sesiones de formación, el formador también debe revisar el perfil de las personas participantes, sus necesidades específicas, habilidades y experiencia previa, algo que le resultará útil para adaptar el contenido del programa a su público objetivo.

Me gusta adoptar una actitud informal que haga que los/las participantes sean parte activa de su propio aprendizaje. Mezclo música, video, actividades físicas con un propósito didáctico, pequeñas píldoras sobre conceptos y habilidades, historias de mi propia experiencia, citas de otros autores, poetas o canciones, grupos de trabajo práctico, reflexiones y valores, etc.

**Tim Chapman, Northern Ireland**

Para facilitar la creación de un espacio seguro y fomentar la participación, es recomendable empezar la sesión con un círculo para aprender más sobre los/las participantes, sus expectativas y sus emociones. En este primer círculo, se puede pedir a las personas participantes que hablen de las expectativas con las que acuden a la formación, mientras que en el círculo final (al cierre de la sesión) pueden dar su opinión sobre la formación en la que han participado.

La formación debe ser interactiva, participativa y permanecer abierta a cuestiones críticas. Los ejercicios para romper el hielo fomentan la interacción, mientras que los casos de estudio y juegos de rol fomentan la interacción emocional y relacional a través de la experimentación. Esto facilita que las personas participantes se sientan dispuestas a expresarse, a escuchar otras opiniones y a procesar sus propios sentimientos y los del grupo.

También es recomendable garantizar espacios de supervisión y revisión de los conocimientos adquiridos mediante la formación de grupos de trabajo a los que se les encargan tareas. Esto puede hacerse tanto durante la formación como al finalizar la misma.

En lo que se refiere a herramientas técnicas, existen algunas diferencias en caso de decantarse por un formato presencial u online, aunque hay herramientas válidas para ambos:

- Vídeos, películas o documentales;
- Música;
- Libros y cuentos;
- Casos presentados por el formador y por las personas participantes;
- Folletos;
- Presentaciones interactivas (PowerPoint, Prezi, etc.).

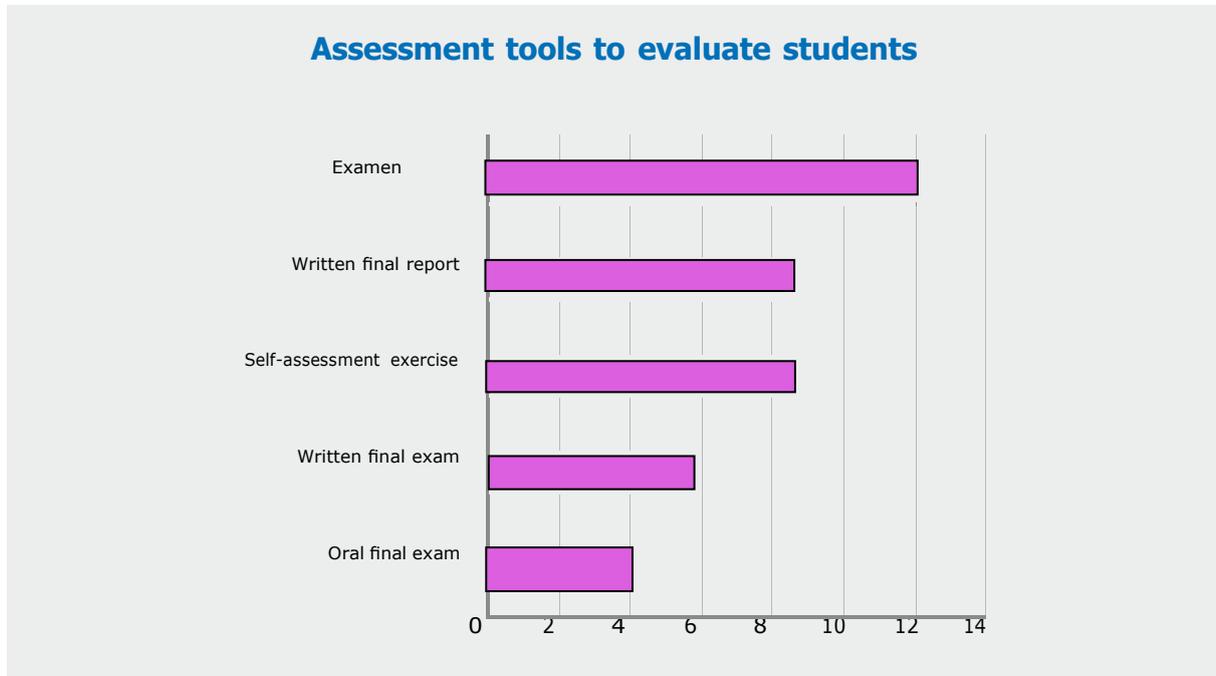
También es recomendable una evaluación final de los conocimientos y competencias adquiridas, especialmente si se tratad de una formación acreditada.

### **7.3.4 Herramientas de evaluación**

Las personas que participaron en la encuesta nombraron las diferentes herramientas de evaluación con las que evaluar tanto el aprendizaje adquirido como las capacidades del formador.

### ¿Cómo evaluar a los/las estudiantes?

Este gráfico muestra las herramientas de evaluación preferidas por los/las participantes en la encuesta.



A continuación algunos comentarios adicionales:

- Un **ensayo escrito** permite a la persona participante expresar sus pensamientos y poner ciertas nociones en práctica, mientras que un **examen oral** permitirá ver si esa persona está preparada y tiene las habilidades necesarias para ejercer como formador.

Antes que hacer una evaluación por participante, preferimos un trabajo común y grupal en el que la persona participante puede crecer junto a alguien con más experiencia: se trata de transmitir experiencia.

**Leonardo Lenzi, Italia**

- **La observación** (durante la práctica o la formación) puede servir para evaluar a la persona participante mientras esta lleva a cabo la que será su tarea.

### ¿Cómo evaluar al formador y su formación?

Estas sugerencias pueden servir para que las personas participantes evalúen al formador/a, pero también para que el propio formador evalúe el trabajo que ha realizado.

- Un **Cuestionario** (online) que normalmente suele enviarse a las personas participantes una vez terminado el curso. Puede incluir preguntas (con escalas Likert) sobre los

contenidos, la metodología, la participación, el formador/a, la utilidad de la formación y

Cualquier persona formada en métodos de escucha y comunicación, y que además haya llevado a cabo un proceso terapéutico sobre sus propios conflictos, estará cualificado para afrontar las diferentes cuestiones relacionadas con los procesos restaurativos.

**Julián Ríos, Spain**

posibles necesidades y cuestiones.

- Un formador puede realizar un proceso de autoevaluación a modo de viaje personal que le permita mantener activa su capacidad reflexiva.<sup>18</sup> Esta evaluación resulta útil para que el formador reflexione sobre problemas que hayan podido aparecer durante la formación, conflictos relacionales, reacciones emocionales, etc. y sea capaz de distinguir de propio bagaje emocional de aquel de las personas que participante en la formación.

### ¿Cómo hacer un seguimiento post-formación y evaluar la aplicación práctica de las habilidades adquiridas?

Algunas de las personas encuestadas<sup>19</sup> señalaron la importancia de la mentorización y la monitorización una vez que la formación haya concluido, poniendo de manifiesto que, sin esta clase de seguimiento, el formador no tiene manera de saber si las habilidades y conocimientos cubiertos durante la formación son implementados de forma correcta. Es más, sin en ambiente y el apoyo adecuados las personas participantes pueden llegar a perder interés.



Participantes en una formación impartida por The Climate Project/Unsplash

<sup>18</sup> Para profundizar en esta idea se recomienda acudir a la revisión bibliográfica, en particular la sección “conocimiento de uno mismo”, así como a las entrevistas a Julián Ríos, Patrizia Patrizi y Siri Kemeny, publicadas en la web del proyecto MEDIAREJ.

<sup>19</sup> Martina Tomić Latinac y Anja Miroslavljević, ambas con experiencia en la conciliación judicial en Croacia.

## 8.- Kit de recursos para formadores

Este listado de recursos contiene algunas de las sugerencias mencionadas durante el proceso consultivo:

### Publicaciones y materiales en formato virtual

UNODC University Module Series: Module 8, Restorative Justice.

UNODC Education for Justice Initiative (E4J).

UNODC (2020) *UNODC Handbook on RJ Programmes*, second edition, Criminal Justice Handbook Series. Viena. United Nations.

Lindsey Pointer & Kathleen McGoey (2021) *Restorative Teaching Tools* (Website).

Horstman, F. (2020) *Step Inside the Circle*. Compassion Prison Project (video).

McCold, P. (1996) *Restorative Justice: The Role of the Community*. In, Burt Galaway and Joe Hudson, eds., *Restorative Justice: International Perspectives*. Monsey, New York: Criminal Justice Press. Pp.85-101.

Pointer, L. et al. (2020) *The Little Book of Restorative Teaching Tools: Games, Activities, and Simulations for Understanding Restorative Justice Practices*. Good Books.

Pranis, K. (2005). *Little Book of Circle Processes*. New York: Good Books.

Rossner, M. (2013). *Just Emotions*. Clarendon Studies in Criminology.

Umbreit, M. (2000). *The Handbook of Victim Offender Mediation: An Essential Guide to Practice and Research*. Jossey-Bass.

Wright, M. (2002). *The paradigm of Restorative Justice*. VOMA Connections.

### 8.2 Programas formativos

Esta sección contiene un listado de organizaciones/instituciones que, a día de hoy, imparten programas formativos en justicia restaurativa y que han sido mencionadas durante el proceso consultivo. Algunos de los formadores/as que los imparten también han participado en el proceso.

- **European Forum for Restorative Justice** [Training programmes](#) and [database](#) of existing academic/teaching programs up to date in Europe and Beyond.
- **Transforming Conflict** (UK) of Belinda Hopkins.
- **Restorative Justice Council (UK)** Training Programmes.
- **International Institute of Restorative Practices** Training programmes.
- **University of Strathclyde** (UK) [Restorative Justice & Practices: Essential Skills Course](#) delivered by Tim Chapman.
- **The Humanities and Social Science Department of the University of Sassari (Italy)** Master in “Restorative Justice and Mediation for the well-being of people and communities”.
- **Janet Clark (UK)** Practitioner Training Course.

## 9.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta sección contiene una lista (no exhaustiva) de conclusiones y recomendaciones extraídas tanto de la revisión bibliográfica como del proceso consultivo.

### Experiencia formativa y profesional del formador:

No se requiere una formación académica específica para ser formador en justicia restaurativa. Sin embargo, la experiencia profesional es importante para resultar adecuado y “creíble” como formador.

- El aprendizaje constante y el estudio personal deben ser un proceso continuo para el formador, así como la asistencia a conferencias y la adquisición de competencias interdisciplinarias de otras disciplinas. La formación de los formadores en justicia restaurativa también puede incluir cursos de disciplinas más convencionales (como docencia o psicología del aprendizaje), cuestiones específicas relativas al tema de la formación (como violencia de género o delitos de odio) y, en la medida de lo posible, haber participado como estudiante en la misma formación que se va a impartir.

### Habilidades sociales y técnicas del formador<sup>20</sup>

- El formador debe predicar con el ejemplo, lo que significa que debe aplicar los valores restaurativos en sus propias prácticas y encontrar su “lado restaurativo”.
- El formador debe descentralizar su propia figura, permitiendo el diálogo fluido entre los/las participantes. Un consejo práctico puede ser el de hacer una pregunta y permitir el debate (similar a lo que se hace en mediación), lo que permite que las personas participantes hablen entre ellas y no solo con el formador.
- El formador debe prestar atención al su audiencia, al espacio y a las particularidades de las personas con las que trabaja para poder proponer contenidos y métodos hechos a medida para el grupo y para quien contrate sus servicios.
- El formador debe un estilo de comunicación que resulte inspirador, divertido, enérgico e interactivo. Las presentaciones no deben ser demasiado formales ni distantes y conviene que incluyan ejercicios.

### Redes de formadores

- El formador debe ser parte de grupos y redes interdisciplinarias, lo que le permitirá encontrar inspiración y ampliar sus conocimientos y habilidades de manera cooperativa.
- En la medida de lo posible, conviene que los formadores trabajen en pareja<sup>21</sup> para que sus habilidades y conocimientos se complementen. Esto también resulta

---

<sup>20</sup> Como ya hemos mencionado, habilidades sociales hace referencia a habilidades “blandas”, mientras que las habilidades técnicas se refieren a las habilidades “duras”.

<sup>21</sup> En el modelo de Mediación Humanística de Humanistic Jacqueline Morineau este es un requisito imperativo.

importante para formadores con poca experiencia puedan aprender de otros/as más experimentados.

- El formador debe estar al tanto de otros perfiles profesionales (psicoterapeutas, trabajadores sociales, juristas, etc.) a los que invitar a la formación para compartir su experiencia.

### Metodología y contenido de la formación

- El formador nunca debe poner en marcha un ejercicio práctico sin haberlo experimentado él mismo con anterioridad.
- El formador siempre puede tratar de salir del camino establecido y buscar inspiración en otras disciplinas y en la vida cotidiana, en especial a la hora de explicar los valores restaurativos.
- Los alumnos retienen más información si esta se imparte de manera práctica, de modo que los juegos de rol y los estudios de caso son mucho más efectivos que las presentaciones formales.

### Implementación y evaluación de la formación

La formación puede impartirse en diversos formatos (presencial, online o mixto) para dar respuesta a las diferentes necesidades del grupo. El formato presencial sigue siendo el preferido a la hora de implementar ejercicios prácticos y para generar un sentimiento de comunidad.

- Para generar más oportunidades de aprendizaje práctico y experimental la formación debe contener más ejercicios interactivos que presentaciones frontales.
- Tanto la formación como el formador pueden ser evaluados por las personas participantes (mediante un formulario de evaluación al final de curso) así como por el propio formador (mediante un ejercicio de autoevaluación).



Círculo en una formación, Frank Spencer, Redweather Productions

## 10.- Referencias

- Bain, K. (2004). *What the best college teachers do*. Harvard University Press.
- Biffi, E ; Laxminarayan, M. (2014) *Accessibility and Initiation of Restorative Justice. A practical guide*, EFRJ.
- Braithwaite, J (2002) *Setting standards for restorative justice* The British Journal of Criminology, Volume 42, Issue 3, 1 June 2002, Pages 563–577
- Brouwer, E. (2006). *Assessment as gift: A vision*. In *Educating Toward Wisdom*. Alta Vista/SCSBC/NCSI.
- Carson, B.A; Bussler, D. (2013) *“Teaching Restorative Justice to Education and Criminal Justice Majors”* Contemporary Justice Review : CJR, vol. 16, no. 1, pp. 137-149.
- Delattre, R ; Willemsens, J (2003) *“Exchange of Training Models for Mediation Practitioners. Working towards the creation of European training models for practitioners and legal practitioners in relation to restorative justice practices.”* Final Report JAI/2003/AGIS/129
- Dugan, M (1996) *A Nested Theory of Conflict*. A leadership journal. Women in leadership - Sharing the vision. Volume 1.
- Dyck, D. (2006) *Reaching toward a structurally responsive training and practice of restorative justice* In, Dennis Sullivan and Larry Tifft editors, “Handbook of Restorative Justice” A Global Perspective. London and New York: Routledge. Taylor & Francis Group pp.527-543
- European Forum for Restorative Justice – EFRJ (2016). *Practice Guide for Restorative Justice Services. The Victims’ Directive: Challenges and opportunities for Restorative Justice*. Leuven: European Forum for Restorative Justice. <https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/practice-guide-with-cover-page-for-website.pdf>.
- European Forum for Restorative Justice – EFRJ (2018). *Connecting people to restore just relations: Practice guide on Values and Standards for restorative justice practices*. Leuven: European Forum for Restorative Justice, 2018.
- European Forum for Restorative Justice (2019). *Council of Europe Recommendation 2018 concerning Restorative Justice in Criminal Matters: A Briefing for Europe*. Leuven, Belgium
- Fine, S. M. (2018) *Teaching in the Restorative Window. Authenticity, Conviction, and Critical-Restorative Pedagogy in the Work of One Teacher-Leader*. Harvard Educational Review, vol. 88, no. 1, 2018, pp.103–125.
- Freire, P.(1990) *Pedagogy of the oppressed*. Texas: Penguin Books
- Gilbert, M. J ; Schiff, M. & Cunliffe R. H. (2013) *Teaching restorative justice: developing a restorative andragogy for face-to-face, online and hybrid course modalities*, Contemporary Justice Review, 16:1, 43-69, DOI: 10.1080/10282580.2013.769305
- Hooks, B (1994) *Teaching to Transgress. Education as the practice of freedom*. New York: Routledge.
- Kagan, S (2009) *Cooperative Learning*. California: Kagan Cooperative Learning
- Kitchen, S.E. (2013) *Restoring the professor and the students: a circle process and contemplative practices in a restorative justice seminar*, Contemporary Justice Review, 16:1, 28-42, DOI: 10.1080/10282580.2013.769307
- Lage, M., Platt, G., & Treglia, M. (2000). *Inverting the Classroom: A Gateway to Creating an Inclusive Learning Environment*. The Journal of Economic Education, 31(1), 30-43.

doi:10.2307/1183338

Morineau, J. (1998). *Lo spirito della mediazione*. Ed. FrancoAngeli.

Pointer, L. et al. (2020) *The Little Book of Restorative Teaching Tools: Games, Activities, and Simulations for Understanding Restorative Justice Practices*. New York: Good Books.

Stommel, J (2018/03/11). *How to ungrade*. Jesse Stommel.

<https://www.jessestommel.com/how-to-ungrade/>

Toews, B. (2013) *Toward a restorative justice pedagogy: reflections on teaching restorative justice in correctional facilities*, Contemporary Justice Review, 16:1, 6-27, DOI: 10.1080/10282580.2013.769308

Umbreit, M.S ; Lewis, T (2015) *Victim Offender Mediation Training Manual. A composite collection of training resource materials*. Center for Restorative Justice & Peacemaking. School of Social Work. University of Minnesota.

Zehr, H. (1990) *Changing lenses: A new focus for crime and justice*. Scottsdale: Herald Press.

Zehr, H. (2002) *The little book of restorative justice*. New York: Good Books.

## **Instrumentos internacionales sobre Justicia Restaurativa**

EU Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime.

European Commission (2014). Guidance document Victims Directive. [https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/uploads/2014/04/EC-Guidance-Document\\_Feb201411.pdf](https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/uploads/2014/04/EC-Guidance-Document_Feb201411.pdf)

United Nations Economic and Social Council (2002). Basic Principles on the Use of Restorative Justice Programmes in Criminal Matters. Vienna: United Nations Office.

United Nations Office on Drugs and Crime – UNODC (2020). Handbook on Restorative Justice Programmes: Second Edition. Vienna: United Nations Office.





Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea