Justicia Juvenil Restaurativa
Boletín /// Número 12 /// Diciembre 2015

Foto: Tdh / Brasil

La Reparación del Daño a la Víctima y a la Comunidad

Nuevas maneras de hacer justicia en América Latina

"Sabes, yo quiero que sepas que me sentí muy mal cuando tú y tus amigos me agredieron y me robaron; sentí mucha cólera, mucho miedo y ¡hasta ahora creo que no me pasa!", con estas palabras Julia, una joven víctima de robo, se dirigió a Willy, un adolescente autor de la infracción, en una de las reuniones de encuentro y dialogo que la Fundación Tierra de hombres – Lausanne viene promoviendo con el propósito de conseguir la reparación del daño causado a la víctima, la asunción de la responsabilidad por parte del adolescente en conflicto con la ley penal y la reintegración, tanto de éste como de la víctima, a la comunidad.

Los procesos restaurativos que impulsa la Fundación Tierra de hombres se desarrollan con la participación de la víctima, en forma directa o indirecta, o sin ella. Los procesos restaurativos son directos cuando se promueve el encuentro y el diálogo entre el adolescente y la víctima, a través de la mediación, la reunión restaurativa familiar o la reunión restaurativa comunitaria; y son indirectos, cuando se promueve la comunicación entre ellos a través de cartas, audios, vídeos, collages, pinturas o cualquier otra herramienta comunicativa. En el caso que la víctima no quiera participar en forma directa ni indirecta, o si no es hallada o identificada, se promueve la reparación del daño en forma simbólica a través de acciones de servicio a la comunidad, las cuales se pueden desarrollar en forma individual o grupal.

A lo largo de la experiencia desarrollada por la Fundación Tierra de hombres, se ha podido comprobar la conveniencia y utilidad de aplicar los procesos restaurativos en las distintas fases del proceso judicial. En efecto, dichos procesos se aplican en el marco de la remisión fiscal y, también, en la ejecución de medidas socioeducativas como la libertad asistida o la prestación de servicios a la comunidad. En el primer caso, la Justicia Restaurativa representa una alternativa al Sistema de Justicia porque resuelve el conflicto por otros medios, no judiciales; en el segundo caso, sirve como complemento porque fortalece el proceso educativo del adolescente y permite una reparación integral a la víctima.

Esta edición del Boletín JJR está dedicada a difundir precisamente estas valiosas experiencias y, sobre todo, los aprendizajes logrados durante estos 10 años de trabajo. Para la Fundación Tierra de hombres, aprender de la experiencia es una práctica prioritaria en su quehacer institucional; y en ese marco, estamos además publicando el documento Aprender de Experiencias para Transformar Realidades. Capitalización de Experiencias en Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público y la Fundación Terre des hommes – Lausanne, que esperamos sea un aporte para construir una manera diferente de hacer justicia para los adolescentes en el Perú y en América Latina.

Este boletín es promovido por:

Terre des hommes
Ayuda a la infancia. tdh.ch

Con el apoyo de:

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación COSUDE

medicor foundation Liechtenstein

Equipo responsable: Terre des hommes - Lausanne en Perú
Página web: www.justiciajuvenilrestaurativa.org
Correo electrónico: boletin@justiciajuvenilrestaurativa.org

Foto: Tdh Nicaragua / Matthew O'Brien

EL ENFOQUE RESTAURATIVO en la Justicia Juvenil

Aprendizajes desde la Experiencia

Oscar Vásquez
Asesor, Fundación Tierra de hombres

La atención oportuna a las víctimas evita la profundización y la prolongación del daño

Las infracciones a la ley penal cometidas por adolescentes generalmente producen daño y sufrimiento a las personas agraviadas, lo cual requiere una atención oportuna, efectiva e integral. Lamentablemente, en nuestra sociedad los servicios de atención a la víctima son muy limitados. Por un lado, los funcionarios del sistema de justicia no están debidamente formados y carecen de protocolos y criterios claros para brindar a las víctimas contención, orientación o cualquier otro tipo de apoyo; por otro lado, existen muy pocos servicios de atención especializada ofrecidos por instituciones públicas y privadas. Esta situación profundiza en las víctimas los sentimientos de abandono y frustración, prolonga los daños con consecuencias frecuentemente traumáticas, alimenta la imagen del sistema de justicia como un sistema burocrático, ineficiente e indolente.

Entre las múltiples lecciones aprendidas en la atención de víctimas de infracciones cometidas por adolescentes en comisaría, existen dos que nos parecen muy relevantes: por un lado, es muy importante la oportunidad e inmediatez en la atención a estas personas porque evita la profundización y prolongación de las consecuencias perniciosas y refuerza los sentimientos de protección en ellas; por otro lado, la actitud empática, la escucha activa, el lenguaje verbal y no verbal por parte de las personas que atienden a las víctimas genera confianza para recibir una atención efectiva.

El encuentro y diálogo entre el adolescente y la víctima

El encuentro y diálogo directo entre el adolescente y la víctima tiene efectos positivos. A la víctima le da la oportunidad de ser escuchada, expresar sus sentimientos, proponer la forma como espera ser reparada, recibir una disculpa, una restitución o compensación, e incluso recuperar el pleno control de su vida al disminuir el nivel de temor, miedo o desconfianza. Los adolescentes, por su parte, tienen la oportunidad de escuchar a la víctima y comprender mejor las consecuencias de sus actos, así como la oportunidad de reinvindicarse dando una auténtica disculpa y comprometiéndose a hacer algo efectivo para reparar el daño, sea restituyendo el bien, haciendo un pago compensatorio o cualquier otro acuerdo entre las partes.

En esa medida, los procesos restaurativos son transformadores tanto de las condiciones de infractor y víctima como de las relaciones entre ellos. En efecto, dichos procesos favorecen la superación de las indeseables consecuencias generadas por la infracción a través de la realización de acciones reparadoras con la participación activa y protagónica tanto de la víctima como del adolescente. Por un lado, el infractor y la víctima logran asumirse como personas y ciudadanos; por otro lado, el conocimiento mutuo despierta sentimientos de empatía y solidaridad entre ellos.

Dada la importancia reparadora y transformadora de los procesos restaurativos, en caso de que una de las partes, el adolescente o la víctima, sufra de alguna enfermedad o discapacidad, se deben generar las condiciones necesarias para hacer posible su participación. Esto lleva a la consideración de que el reparar el daño es un derecho, que toda persona tiene derecho a reivindicarse, a enmendar el daño ocasionado, a restablecer las relaciones y a recuperar la confianza de los demás.

Teniendo en cuenta estas razones, los facilitadores de los procesos restaurativos de Tdh procuran concretar, en primer lugar, el encuentro y diálogo directo entre el adolescente y la víctima; sólo cuando se agotan estos intentos, se ofrecen otras alternativas como el envío de cartas, collages u otros medios para facilitar una comunicación efectiva entre ambos.

El éxito y los buenos resultados de dichos procesos dependen en gran parte de la preparación de las partes y sus acompañantes (familiares o personas de apoyo). Los facilitadores deben asegurar la disposición de participar y asumir los compromisos que se deriven de ellos, la selección

VÍCTIMAS ATENDIDAS EN SEDE POLICIAL: NECESIDAD DE SER ESCUCHADAS EN MOMENTOS DE CRISIS

Luis Alexis Cucho Jurado
Facilitador de Procesos Restaurativos,
Fundación Tierra de hombres.

Roberto[1], de 45 años de edad, su hijo Juan, de 20 años, y su vecino Ramón, de 40 años, víctimas de robo agravado por un grupo de adolescentes, fueron atendidos en la Comisaría de la Corporación de El Agustino por el equipo especializado en víctimas de la Fundación Tierra de hombres.

Al inicio de la entrevista los tres estaban desconfiados y temerosos; sin embargo, la presentación, identificación, así como la actitud empática y de escucha del personal de Tdh ayudó a que cada uno de ellos adquieriese confianza para contar los hechos ocurridos. Los tres se encontraban festejando el cumpleaños de un amigo común pero, a la hora de salir, un grupo de adolescentes les agredió violentamente y les robó: "Un momento tan agradable con mis amigos en segundos se convirtió en angustia, tristeza y rabia; hasta pensamos que íbamos a perder la vida porque nos tiraron al piso golpeándonos con piedras en la cabeza. Los tres tenemos la cabeza rota, incluso perdimos el conocimiento, gracias a Dios en esos momentos pasó un carro de la policía y pudo auxiliarnos y capturar a algunos de estos adolescentes… Ahora qué hacemos aquí perdiendo el tiempo, todos tenemos que trabajar, espero que se haga justicia y que estos adolescente puedan devolver nuestras pertenencias".

Al finalizar la entrevista los tres amigos agradecieron la atención, declararon sentirse más aliviados y reconocieron la gentileza de quienes se preocupan por las víctimas. Algo muy llamativo fue que ellos mismo pidieron seguir en contacto con la Fundación Tierra de hombres. Esta actitud es un claro indicativo de lo bueno que fue haber intervenido en esta situación de crisis.

LECCIONES APRENDIDAS

El brindarle soporte oportuno e inmediato a la víctima en sede policial implica atender necesidades fundamentales como el ser escuchado y comprendido, así como evitar que los sentimientos de desamparo agraven su condición de víctima.

La actitud empática, la escucha activa, el lenguaje verbal y no verbal son estrategias fundamentales para la atención a las víctimas en comisaría, en la medida que genera una confianza en la atención que los profesionales brindan.

1 Los nombres de las personas en las fichas de capitalización de experiencias son ficticios, a fin de proteger su identidad e integridad personal.

del proceso restaurativo más apropiado, así como la comunicación de los procedimientos, las condiciones e implicancias de los procesos restaurativos. Es importante tener en cuenta que promover la participación de la víctima requiere paciencia, flexibilidad y persuasión, por lo que, respetando siempre su voluntad, se le debe brindar amplia información sobre los procesos y sus beneficios, así como los criterios, pautas y reglas a seguir en los procesos restaurativos a fin de brindarle un contexto de protección y seguridad.

Generalmente, se cree que las víctimas demandan principalmente una reparación material y económica, pero no ocurre siempre así. Las víctimas esperan, en principio, una reparación emocional o moral a través de la expresión de unas auténticas disculpas por parte del infractor.

LA COMUNICACIÓN ENTRE EL ADOLESCENTE Y LA VÍCTIMA

En los procesos restaurativos indirectos los adolescentes hacen uso de herramientas de comunicación como cartas, collages, pinturas, audios o vídeos para trasmitir a las víctimas una auténtica disculpa, darles cuenta del proceso educativo que siguen y ofrecerles una reparación económica; ello permite a las víctimas ser vindicadas, compensadas o resarcidas por el daño cometido. En general, las víctimas se muestran satisfechas y reconfortadas por las disculpas y los ofrecimientos de reparación, lo cual aminora el temor a que vuelvan ocurrir situaciones similares.

Se han dado en casos en que el agraviado es una empresa y, al verse limitados por sus políticas institucionales a sostener un encuentro y diálogo con el adolescente, se les ha remitido cartas de disculpas que han obtenido un buen impacto entre los titulares y trabajadores de esos centros comerciales, así como en los adolescentes y sus familias.

LAS ACCIONES DE SERVICIO COMUNITARIO: EXPIACIÓN VERSUS REDENCIÓN

Es importante tener claro que la infracción también afecta a la comunidad, además de la víctima, por lo que las acciones de servicio comunitario derivadas de una remisión o una medida socioeducativa pueden ser formas de reparar el daño a la víctima de manera simbólica simultáneamente con la reparación a la comunidad.

Las acciones de servicio comunitario representan una oportunidad para los adolescentes autores de una infracción para comprender las consecuencias perniciosas de sus actos y reinvindicarse ante sí mismos, ante la víctima y ante la comunidad. El reconocimiento de su actuar positivo es un aspecto que favorece su desarrollo personal y su reintegración como ciudadano en la comunidad.

La obligación del cumplimiento de una acción comunitaria o una prestación de servicio a la comunidad, si bien es una obligación jurídica que se deriva de una resolución judicial como consecuencia de una infracción a la ley penal, tiene mejores resultados si se cumplen algunas condiciones fundamentales:

- Es importante que el adolescente tenga el deseo y la voluntad de participar, lo cual favorece su involucramiento y compromiso; dicha voluntariedad se concreta en la posibilidad de elegir la modalidad y los beneficiarios de la reparación.

CONOCIÉNDONOS Y ESCUCHÁNDONOS NOS COMPRENDEMOS MEJOR

Gina Aguirre
Facilitadora de Procesos Restaurativos,
Fundación Tierra de hombres.

A la salida del colegio, Willy, adolescente de 16 años, y dos amigos corrieron hacia Julia, una joven de 19 años, con la intención de arrebatarle su casaca y su cartera. Luego de un forcejeo lograron su objetivo y fugaron, pero Willy fue capturado pocos minutos después por agentes de la policía.

Pasado cierto tiempo, el Fiscal nos solicitó promover un proceso restaurativo. Por tal motivo visitamos a Willy quien, desde la primera entrevista, asumió la responsabilidad del hecho y mostró interés para encontrarse con la víctima. Luego visitamos a Julia, quien, al principio, nos escuchó y miró con desconfianza; mas luego de dos visitas aceptó reunirse con Willy para conocerlo, escucharlo y decirle cómo se sintió.

El día del encuentro Julia mirándolo fijamente a los ojos, le dijo: "Sabes, yo quiero que sepas que me sentí muy mal cuando tú y tus amigos me agredieron y me robaron; sentí mucha cólera, mucho miedo y ¡hasta ahora creo que no me pasa! Pero me gustaría que me digas: ¿por qué lo hicieron?". Willy le respondió: "Discúlpeme señorita, ese rato no pensé lo que le iba a ocasionar, yo no tengo plata para devolverle lo robado… no sé en qué estaba pensando ese día". Después de una pausa prosiguió: "Desde el fondo de mi corazón quiero pedirle disculpas por todo lo que le hice yo y mis amigos ese día".

A continuación, la madre de Willy pidió disculpas a Julia y le contó lo difícil que había sido para ella el hecho protagonizado por su hijo, a raíz del cual conversa y está más pendiente de Willy, tratando de ser a la vez buena madre y padre para su hijo.

Julia escuchó atentamente a Willy y a su madre, y aceptó las disculpas de Willy, pidiéndole que cambie; lo cual agradecieron Willy y su madre. Al final, todos se miraron, sonrieron y se dieron la mano. Finalmente, se les invitó a pasar a otro ambiente para compartir el refrigerio.

LECCIONES APRENDIDAS

Es muy importante que la víctima se sienta escuchada y pueda expresar sus sentimientos, decir cómo se ha sentido durante y después del agravio, así como poder pedir explicaciones, y es mucho mejor si sus dudas e inquietudes son respondidas y atendidas de manera sincera. La expresión sincera de arrepentimiento y de disculpas es reparadora.

En los encuentros y diálogo, el intercambio de miradas y perspectivas hace posible la empatía y el reconocimiento mutuo, elementos fundamentales para la reparación emocional.

Agotar todos los recursos para tomar contacto con la víctima y visitarla es muy importante, pues le hace sentir que importa y se preocupan por ella. Adaptarnos a sus horarios generó confianza, seguridad, apertura y disponibilidad para facilitar el encuentro y diálogo con el adolescente.

UNA REUNIÓN RESTAURATIVA FAMILIAR ENTRE DOS ADOLESCENTES

María Eugenia Arrascue
Facilitadora de Procesos Restaurativos,
Fundación Tierra de hombres.

Lucho fue derivado a la Fundación Tdh para cumplir la medida socioeducativa de libertad asistida en el marco de una remisión judicial. El juez había considerado en su decisión un pedido de disculpas de parte del adolescente ofensor y el pago de una reparación civil de trescientos veinte soles. La infracción cometida había sido de lesiones en agravio de Alex. Lucho agredió con un golpe en la nariz a Alex cuando éste se encontraba trabajando como cobrador; ambos adolescentes tenían rencillas anteriores pues estudian en el mismo colegio.

La educadora, al abordar la reparación del daño, constató que el adolescente había asumido la responsabilidad y manifestaba voluntad de reparar el daño cometido a la víctima. Fue entonces que se me designó como facilitadora del proceso restaurativo para acompañar a Lucho y Alex durante todo el proceso.

La preparación para el proceso con Lucho y su madre tomó varias sesiones de trabajo, que sirvieron para corroborar el nivel de responsabilización y voluntariedad para reparar el daño, así como para informarle sobre los procedimientos a seguir. En las visitas domiciliarias a Alex pude conocer a su madre, recibir su aceptación para participar en una Reunión Restaurativa Familiar y considerar sus expectativas en cuanto a la reparación.

La Reunión Restaurativa Familiar se llevó a cabo con la participación de Lucho, Alex y sus respectivas madres. Lucho se disculpó con Alex y la madre de éste, y se comprometió a no volver a agredir a Alex; así mismo pidió disculpas a su propia madre. Alex manifestó las dificultades que tuvo para respirar como consecuencia del incidente, y solicitó como medio de reparación del daño que Lucho no volviera a hacer comentarios sobre el incidente en la escuela, y pidió confidencialidad sobre lo tratado en la reunión restaurativa con el fin de lograr calma y paz. También solicitó que cesen las provocaciones de los amigos en el colegio, para lo cual pidió que se hable con ellos. Alex se comprometió a hablar con sus amigos para que no incurran en provocaciones. Ambos aceptaron sus mutuos requerimientos, dándose un amistoso abrazo.

LECCIONES APRENDIDAS

Una forma de reparar el daño es realizar acciones orientadas a distender el conflicto y mejorar la convivencia social en el entorno social donde interactúan la víctima, el ofensor y los amigos de ellos.

Cuando la víctima de una infracción es un adolescente, es imprescindible establecer una adecuada comunicación con los familiares responsables a fin de que comprendan la esencia del proceso restaurativo.

- La voluntariedad no significa que puede dejar de cumplir la obligación de reparar, sino que esté de acuerdo y quiera hacerlo. Es tarea del facilitador hacer reflexionar sobre el hecho y despertar el deber moral de reparar el daño causado. Es muy importante que el adolescente no sienta esta acción como un castigo.

- Estas acciones tienen un carácter educativo y reparativo, por lo que es necesario el acompañamiento del facilitador en la preparación para identificar y diseñar la acción a realizar, así como en la ejecución, para reflexionar sobre el sentido de la acción reparadora.

- La acción comunitaria a realizar debe tener relación con la infracción cometida; si no es posible, se deben promover acciones de ayuda solidaria, de preferencia con personas en situación de necesidad y vulnerabilidad, sobre todo niñas, niños y adolescentes, con los cuales se identifica.

- Se debe procurar que la acción a realizar implique un desafío y fortalezca los valores, capacidades y habilidades del adolescente;

- Se debe buscar que las consecuencias beneficiosas de su acción puedan ser palpables, visibles, y también que haya expresiones de reconocimiento y gratitud por parte de las personas beneficiadas. Estas acciones deben ser gratificantes.

Foto: Tdh / Eitan Abramovich

- Las acciones a realizar no deben generar un estigma, por lo que es preferible que su cumplimiento se realice en forma reservada.

- No debe asumirse el cumplimiento de esta obligación como una expiación (pago de las culpas a través de un sacrificio) sino como una redención (ser librados de la carga). Las acciones de reparación deben lograr que el adolescente se vuelva a ganar la confianza de la comunidad y pueda retornar su lugar como un ciudadano confiable. La acción de reparación debe compensar simbólicamente el daño ocasionado.

Estas acciones de servicio comunitario promueven la responsabilidad activa, esto es, que el adolescente entiende que ha generado un daño y busca repararlo, logrando sentirse mejor consigo mismo y con la persona dañada, recuperar la confianza de la comunidad y finalmente sentir que ha cumplido con la ley. Esta perspectiva de responsabilidad activa se opone al castigo como forma de aprendizaje.

Las acciones de servicio comunitario pueden asumir diversas modalidades, una de ellas es la elaboración de murales restaurativos. La elaboración de estos murales tiene varias potencialidades: por un lado, es una oportunidad para reflexionar y comprender el daño y la necesidad de reparar; por otro lado, facilita la expresión de los sentimientos, emociones, ideas y propuestas; también puede promover y fortalecer las habilidades y capacidades expresivas y artísticas de los propios adolescentes; finalmente, transmite un mensaje significativo y positivo a la comunidad. El arte puede ser transformador en la medida en que se convierta en una herramienta poderosa de expresión, que conecta los sentimientos e ideas de los autores con el público. De igual modo, un mural que transmite un contenido de Justicia Restaurativa, integrado al paisaje urbano, puede ser un instrumento que hace emocionar y reflexionar al público. El sentido y los efectos pueden ser de mayor impacto, si en su elaboración ha participado la comunidad.

UN MURAL QUE HABLA

Carolina Espinoza[2]
Educadora, Fundación Tierra de hombres.

Un grupo de adolescentes que había cometido una infracción a la ley penal, buscaba reparar el daño ocasionado a través de una acción de servicio comunitario en un centro educativo de Chiclayo. El mensaje que querían transmitir era: poner freno a la violencia y también al consumo de drogas, situaciones en las que ellos mismos habían estado involucrados.

Elegir la herramienta para transmitir el mensaje fue rápido: decidieron pintar un mural con una imagen representativa del tema. Como los adolescentes no tenían experiencia en dibujo o pintura, fueron capacitados previamente por un estudio de arte y diseño que apoyó de manera voluntaria.

Los directivos y adolescentes del colegio beneficiado estaban entusiasmados con el trabajo. Incluso algunos alumnos decidieron involucrarse en las sesiones preparatorias, en el diseño y pintado del mural.

La entrega del mural se realizó a través de un círculo restaurativo con todos los compañeros de los alumnos participantes, donde se habló abiertamente de la violencia y el consumo de drogas, así como de las consecuencias personales y sociales que traen. Los alumnos manifestaron sentirse conmovidos por el testimonio de los adolescentes del PJJR, por el esfuerzo realizado en el trabajo y porque la imagen del mural representaba más que cualquier discurso que pudieran haber escuchado antes. Así mismo, los adolescentes del PJJR sintieron que su testimonio de vida ayudaría a disminuir la posibilidad de que otros chicos como ellos se involucren en conductas violentas y prevenir de esa forma que se ocasione aún más daño a la comunidad.

LECCIONES APRENDIDAS

La metodología en el diseño, preparación y ejecución de las acciones de servicio comunitario debe promover la participación activa de los adolescentes en conflicto con la ley penal.

Las acciones de servicio comunitario a través de expresiones artísticas, como los murales, tienen muy buenos resultados porque permiten a los adolescentes en conflicto con la ley penal reflexionar sobre el daño ocasionado, expresar sus emociones y pensamientos, fortalecer sus habilidades y capacidades, y difundir un mensaje con un contenido restaurativo en la comunidad.

La participación de la comunidad en las acciones de servicio comunitario es importante en la medida que expresa solidaridad y empatía con los adolescentes que reparan el daño ocasionado por la infracción a la ley.

2 Desde mediados del 2015, Carolina dejó de trabajar en la Fundación Tierra de hombres y asumió el cargo de Directora del SOA de Chiclayo.