



“Justicia Restaurativa: Una mirada desde la Intervención Profesional del Trabajo Social”

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTORES:

Isidora Belén Fuentes Pardo
Lucas Duvann González Cruz
Alexsandra de Lourdes Muñoz Cornejo

DOCENTE GUÍA:

Luís Gutiérrez Campos

**Santiago – Chile
2023**

Agradecimientos

Agradecemos al Centro CEAC, específicamente a la Trabajadora Social Carmen Gloria Brevis por acogernos y darnos a conocer la Justicia Restaurativa, con ello también, a los participantes del grupo Mediación y Justicia Restaurativa. Agradecemos a Rocío Caroca, quién también contribuyó durante gran parte de esta investigación como autora, reconocemos y valoramos su aporte y le deseamos nada menos que lo mejor. Por último, agradecer a cada miembro de este equipo de trabajo, por el entendimiento, la paciencia, el esfuerzo y la colaboración constante. Esta investigación no hubiese sido posible sin ustedes, gracias.

Isidora, Lucas y Alexandra.

Isidora Fuentes Pardo

A mi madre, quien me acompañó la mayoría de las veces ofreciéndome una taza de té para no quedarme dormida, si no fuera por usted, no estaría escribiendo esto. A mi hermano, con quien compartí mesa de trabajo gran parte del tiempo a pesar de que estuvieras gritándole al computador, gracias por la compañía. A Luna, quien se quedó a mi lado durante esas noches interminables, ofreciendo poses divertidas y tiernas. A Luvis Magaly, mi mami, si no fuera por usted, no le habría puesto tantas ganas a la vida. Y por último, a mis amigos, por las risas, las conversaciones y las distracciones y el apoyo.

Lucas González Cruz

A mi Benja, quien ha sido una fuente constante de alegría y motivación. Tu sonrisa fue y será mi recordatorio diario de por qué es importante esforzarse y cumplir mis metas. A mi pareja, por su paciencia, comprensión, amor y aliento incansables que me acompañaron durante este difícil y frustrante proceso. A mi mamá y abuela, de las que estoy profundamente agradecido por tenerlas como mi modelo a seguir y como el corazón de mi apoyo. A mis amigos, con quienes a través de las noches de estudio y juego, las risas compartidas y las conversaciones sin fin, creamos recuerdos que atesoraré siempre.

Alexandra Muñoz Cornejo

A mis estimados padres, quienes han sido un apoyo invaluable a lo largo de mi trayectoria académica, guiándome con comprensión, cariño y enseñándome a creer en mis capacidades. Expreso mi profundo agradecimiento a mi familia por siempre creer en mí, y de manera especial, dedico un sentido agradecimiento a aquellas personas que, aunque ya no se encuentren físicamente a mi lado, permanecen

*siempre presente en mis pensamientos. Agradezco a mis amigas por su constante
aliento y apoyo incondicional.*

Índice

Introducción	1
Capítulo I: Definición y Fundamentación del Problema de Investigación	4
1.1. Indagaciones preliminares/antecedentes del problema	4
1.2. Planteamiento del Problema	7
1.3. Justificación de la Investigación	9
1.4. Supuestos de la Investigación	11
1.5. Pregunta de Investigación	12
1.6. Objetivos	12
1.6.1. Objetivo General	12
1.6.2. Objetivos Específicos	12
Capítulo II: Discusión Bibliográfica	13
2.1. La Justicia Restaurativa	13
2.2. Intervención Profesional en Trabajo Social	16
2.2.1. Dimensiones de la Intervención Profesional en Trabajo Social	20
2.2.1. A. Dimensión Teórica Epistemológica	20
2.2.1. B. Dimensión Instrumental Operativa	21
2.2.1. C. Dimensión Ética-política	21
2.3. El Modelo de Justicia Restaurativa y la Intervención Profesional del Trabajo Social	22
2.3.1. Experiencias Internacionales de Justicia Restaurativa en la Intervención Profesional del Trabajo Social	24
Capítulo III: Marco Metodológico	26
3.1. Paradigma de Investigación	26
3.2. Tipo de Estudio	26
3.3. Criterio de Selección de Informantes	27
3.4. Técnica de Levantamiento de Información	28
3.4.1. Preguntas de Entrevista	30
3.5. Método de Análisis	30
3.6. Criterio de Calidad	32
Capítulo IV: Presentación y Análisis de la Información	34
4.1. Presentación Contexto Entrevistas	34
4.2. Análisis de Información Recopilada	34
4.2.1. Análisis Objetivo Específico 1	34
4.2.2. Análisis Objetivo Específico 2	42
4.2.3. Análisis Objetivo Específico 3	46
Capítulo V: Conclusiones del Trabajo Final de Graduación	49
Capítulo VI: Referencias Bibliográficas	53
Capítulo VII: Anexos	57

5.1. Tabla n°1: Ejemplos de prácticas restaurativas en Latinoamérica	57
5.2. Tabla n°2: Objetivos, categorías y preguntas	61
5.3. Protocolo de Consentimiento Informado para Entrevista Trabajador o Trabajadora Social	62
5.4. Transcripciones de Entrevistas	63
5.4.1. Transcripción Entrevista Rossana Garay (1)	63
5.4.2. Transcripción Entrevista Francisco Farías (2)	76
5.4.3. Transcripción Entrevista Carmen Gloria Brevis (3)	87
5.4.4. Transcripción Entrevista Nicole Herrera (4)	94

Introducción

El modelo de justicia restaurativa emerge como una alternativa al enfoque punitivo de la justicia tradicional, centrado en la dignidad humana y la rehumanización de los implicados en el sistema penal. Este modelo aspira a transformar la justicia al enfocarse en el individuo y la comunidad, fomentando una conexión y colaboración esenciales para la resolución de conflictos.

Según Olalde (2013), la justicia restaurativa se distingue por su enfoque en la interacción entre el victimario, la víctima y la comunidad. Esta interacción es clave para integrar todos los aspectos del problema, la solución propuesta y el proceso de humanización. Un conflicto inherente a este enfoque surge de las demandas de las sociedades capitalistas neoliberales, donde el valor de una persona se mide a menudo por su capacidad de producción y consumo. Esto se refleja en el proceso de reinserción social de personas privadas de libertad, donde se considera que la reinserción se logra únicamente a través de su capacidad de contribuir económicamente a la sociedad.

Sin embargo, este enfoque ignora el esfuerzo individual necesario para la adaptación comunitaria después de cometer una infracción. El proceso de reinserción puede ser complejo y lento, pero al proporcionar las herramientas adecuadas, se benefician tanto la persona en proceso de reintegración como la sociedad. Así, la sociedad gana un miembro activo y contribuyente, mientras que la persona rehabilitada entiende el daño causado por sus acciones y se esfuerza por enmendarlo.

La confluencia entre trabajo social y justicia restaurativa ha resultado ser tanto inevitable como necesaria. El trabajo social dentro de este modelo busca evitar la revictimización y deshumanización del victimario, enfatizando la importancia de su perspectiva y reinserción en la comunidad. Olalde (2013) “considera que las personas tienen derecho a ser participantes agentes activos en los asuntos que le afectan y en la búsqueda de soluciones a sus problemas” (p. 108). En este contexto, la justicia restaurativa asume que el victimario debe recibir todas las herramientas necesarias para tomar conciencia de sus actos y, eventualmente, alcanzar una solución satisfactoria para todas las partes involucradas.

En los últimos años, la justicia restaurativa se ha vuelto un tema presente en el ámbito penal de diferentes países, tales como España, Estados Unidos, Colombia, entre otros. En Chile por otro lado, se encuentra un déficit de información respecto a este tema, debido a que, el enfoque más común es dado desde el sistema penal tradicional. Tal como lo manifiesta González:

Chile en la actualidad es uno de los países en Latinoamérica que menor aplicación les da a los mecanismos restaurativos, salvo por la escasa aplicación de la mediación penal, al comienzo del período de la reforma procesal, y, hoy, en algunos espacios de responsabilidad penal juvenil, todavía como programas piloto y proyectos de ley, sin normativa al respecto y con un decreciente entusiasmo en su aplicación en adultos. (2021, p. 912)

Dada la importancia creciente de la justicia restaurativa, es esencial entender su naturaleza y funcionamiento para difundir adecuadamente su relevancia. Esta comprensión se logra, en parte, examinando cómo los profesionales del trabajo social perciben y articulan su relación con la justicia restaurativa en su práctica diaria. Por tanto, el enfoque principal de esta investigación es explorar cómo estos profesionales conciben y aplican la justicia restaurativa dentro del espectro de su intervención profesional.

Una faceta crucial de este estudio es el análisis del concepto de representación social en el contexto del trabajo social. Comprender cómo los trabajadores sociales definen y manejan este concepto es vital para el desarrollo de nuevas perspectivas que puedan vincularse tanto con la justicia restaurativa como con su implementación práctica en el trabajo social. Este enfoque permitirá una comprensión más profunda de cómo la justicia restaurativa se integra y se refleja en la práctica profesional de los trabajadores sociales, enriqueciendo tanto la teoría como la aplicación del modelo de justicia restaurativa.

Según Serge Moscovici, las representaciones sociales son:

Las representaciones sociales son entidades casi tangibles. Circulan, se cruzan y se cristalizan sin cesar en nuestro universo cotidiano a través de una palabra, un gesto, un encuentro. La mayor parte de las relaciones sociales estrechas, de los objetos producidos o consumidos, de las comunicaciones intercambiadas están impregnadas de ellas. Sabemos que corresponden, por una parte, a la sustancia simbólica que entra en su elaboración y, por otra, a la práctica que produce dicha sustancia, así como la ciencia o los mitos corresponden a una práctica científica y mítica. (2002, p. 2)

El concepto de representación social, tal como se ha mencionado, vincula experiencias personales con la percepción de la realidad. Esto conduce a la creación de interpretaciones subjetivas de diversas realidades. En el contexto de esta investigación, la representación social es fundamental para entender cómo los profesionales del trabajo social abordan situaciones variadas, adaptando sus intervenciones a los contextos específicos de los individuos involucrados.

Siguiendo la línea de pensamiento de Moscovici, quien afirmó que “para representar una cosa, un estado, no es simplemente desdoblado, repetirlo o reproducirlo, es reconstruirlo, retocarlo, cambiarle el texto” (Moscovici, 2002, p. 13), esta investigación busca profundizar en el concepto de representación. Dado el limitado conocimiento existente sobre la relación entre la intervención del trabajo social y la justicia restaurativa, el objetivo es comprender y visualizar estas interacciones a través de las experiencias narradas por los profesionales del campo. Estos relatos, ricos en experiencias vividas, ofrecen una perspectiva valiosa y adecuada para explorar la representación social en este ámbito específico.

Capítulo I: Definición y Fundamentación del Problema de Investigación

1.1. Indagaciones preliminares/antecedentes del problema

En Chile, antes del año 2000, el sistema de justicia operaba bajo un modelo penal inquisitivo. Este enfoque, más centrado en el interés público, priorizaba la obtención de confesiones por encima de la recopilación de pruebas. Sin embargo, hubo una transición significativa hacia un sistema judicial acusatorio (González, 2022), cuyo objetivo principal es el esclarecimiento de hechos para determinar la inocencia o culpabilidad, a través de audiencias públicas y orales que buscan garantizar la transparencia. Este cambio marcó la introducción de procedimientos restaurativos en el sistema judicial chileno, aunque su implementación ha sido limitada, enfocándose principalmente en delitos menores. Este enfoque restaurativo permite mirar más allá del acto delictivo, considerando la historia y circunstancias personales del individuo.

Dentro del ámbito judicial, la justicia restaurativa en Chile se aplica principalmente en casos penales de menor complejidad. La jurisprudencia muestra una tendencia de los jueces a derivar a las partes involucradas hacia la mediación como una vía alternativa de resolución de conflictos (González, 2021). Esta práctica indica un cambio hacia la búsqueda de soluciones mediadoras en lugar de optar automáticamente por sanciones penales, reconociendo que no todos los casos requieren un enfoque punitivo.

La justicia retributiva es el mal que se le aplica a alguien como contraprestación al daño que ha cometido. Se le retribuye un mal con otro mal. Ya los filósofos griegos, como Aristóteles distinguía entre la justicia distributiva que consistía en dar a cada uno lo que le correspondiera según sus necesidades, y la que llamaba correctiva, para reparar el daño causado. (Fingermann, 2022)

Sin embargo, encontramos una perspectiva opuesta, denominada justicia restaurativa, sobre esta Schmitz (2018) plantea que:

El proceso de justicia restaurativa confronta al infractor, animándolo a tomar conciencia y responsabilizarse por sus acciones y por los daños causados a otros. Lo impulsa a comprender las causas y consecuencias de su comportamiento sobre otras personas, la comunidad y él mismo; lo acompaña

en la transformación de su conducta, así como en la reintegración en su comunidad. (p.21)

De acuerdo con Schmitz, la justicia restaurativa se aleja del paradigma punitivo tradicional. Su enfoque principal no es castigar al infractor, sino promover su reflexión sobre las repercusiones de sus acciones, tanto en las víctimas individuales como en la comunidad en su conjunto, ya sea de manera directa o indirecta. El objetivo es alentar al responsable a asumir y reparar su falta, como un paso crucial para su reintegración en la sociedad y su reconocimiento como miembro activo y responsable de la comunidad. En este marco, la justicia restaurativa prioriza las necesidades y perspectivas de todas las partes afectadas, enfatizando la resolución del conflicto y la reparación sobre la simple imposición de un castigo.

Para comprender el momento histórico y la justicia restaurativa, Van Ness (2006) menciona que:

El abordaje restaurativo a la justicia penal no es desconocido a la mayoría de nosotros ahora en día [...] En muchas partes del mundo esas culturas han retenido el énfasis más antiguo de construir o mantener la paz de la comunidad guiando a la familia de la víctima, la familia del ofensor, y los miembros de la comunidad a una resolución satisfactoria. (p. 33)

Hoy en día, el concepto de "restaurativo" se ha vuelto cada vez más familiar para muchas personas, ya que se aplica en una variedad de contextos, siendo particularmente prominente en el ámbito judicial. En Chile, la justicia restaurativa se ha integrado de manera significativa en el sistema penal, considerándose una alternativa efectiva a la mediación para la resolución de conflictos. Este enfoque ha sido destacado por expertos como Castillo y Bernal (2006), quienes señalan que: "La cultura legal chilena se inclina hacia "llevar los conflictos a juicios", existe un creciente reconocimiento de que el sistema judicial no posee la capacidad de entregar soluciones duraderas y pacíficas" (p.82).

Estos autores argumentan que, en Chile, el avance hacia enfoques alternativos al modelo tradicional de resolución de conflictos en el ámbito penal ha sido lento. Persiste la tendencia a limitarse a castigar o liberar a los infractores, a menudo sin proporcionar la debida reparación a las partes afectadas. La implementación de la justicia restaurativa implica un enfoque más inclusivo, considerando tanto a la víctima como al ofensor. Además, este modelo busca activamente la participación de la comunidad en el proceso. En las sesiones restaurativas, la comunidad no solo tiene

la oportunidad de expresar cómo el conflicto ha impactado en su entorno, sino que también contribuye activamente en la búsqueda de soluciones reparadoras. Este enfoque integral de la práctica restaurativa tiene como objetivo facilitar una reinserción más efectiva y beneficiosa para todas las partes involucradas.

Para garantizar los derechos de las víctimas en Chile se creó Unidades de Asistencias para las Víctimas de Delitos Violentos. Estas unidades entregan apoyo psicológico, legal y material. Las necesidades mentales y físicas de la víctima son inmediatamente consideradas. La orientación y la intervención psicológica buscan ayudar a la víctima a sanarse, con servicios que involucran a la familia si es necesario. Al mismo tiempo, las actividades comunitarias y las redes de apoyo se organizan para prevenir el aislamiento y para sensibilizar a la comunidad en cuanto a las necesidades de las víctimas. (Castillo, 2006, p. 85)

La creación de esta unidad ejemplifica el enfoque restaurativo en la justicia, enfatizando el apoyo integral a las víctimas. Este enfoque se centra en evitar la revictimización, trabajando conjuntamente en aspectos físicos, psicológicos y sociales afectados. El trabajo multidisciplinario es crucial en este proceso, ya que aporta perspectivas diversas de distintas profesiones, garantizando un tratamiento adecuado para todas las partes. Se busca que el ofensor tome conciencia de sus actos, que la víctima procese lo ocurrido, y que la comunidad participe activamente en la restauración.

En Chile, la justicia restaurativa ha ganado terreno desde aproximadamente el año 2006, evidenciando avances graduales en su inclusión en el ámbito judicial. Un ejemplo notable es la investigación realizada por UNICEF y la Superintendencia de Educación en enero de 2021 en colegios de la Región Metropolitana, evaluando la implementación de experiencias educativas en gestión colaborativa de conflictos. Aunque la justicia restaurativa se aplica principalmente en el ámbito penal, se ha explorado también en la educación, aunque generalmente a través de programas piloto.

A nivel nacional, Chile enfrenta un dilema en cuanto al modelo de justicia restaurativa, tanto en aspectos políticos, sociales como culturales. Cultural y socialmente, prevalece una educación centrada en el castigo, reflejada en el sistema penal tradicional y en la escasa existencia de programas de seguimiento para la

reinserción social. Políticamente, la situación es compleja debido a la falta de políticas públicas que promuevan estos programas para jóvenes y adultos.

La implementación del modelo restaurativo enfrenta desafíos en una sociedad aún conservadora, donde predomina una visión punitiva. Esta perspectiva demanda castigos severos y segregadores para los infractores, sin considerar su futura reintegración en la sociedad.

Los eventos nacionales recientes y sus impactos sociales, culturales y políticos son relevantes para esta investigación. Se establecen ciertos límites en la aplicación del modelo de justicia restaurativa en el trabajo social, especialmente en casos de delitos mayores, teniendo en cuenta la historia de Chile y eventos como el Golpe Militar. Las consecuencias de este evento y las violaciones a los derechos humanos aún no resueltas marcan un límite para la justicia restaurativa. Sin embargo, existe un potencial de implementación en delitos menores, como robos en lugares no habitados, "portonazos" y estafas.

1.2. Planteamiento del Problema

Como profesión, el Trabajo Social abarca una amplia gama de métodos de intervención, que van desde el trabajo comunitario hasta las intervenciones a nivel individual. La forma en que se lleva a cabo la intervención social, sin embargo, puede variar considerablemente, estando condicionada por las circunstancias específicas y las necesidades particulares de la comunidad o del individuo en cuestión. Esta adaptabilidad es esencial para garantizar que las intervenciones sean efectivas y pertinentes al contexto en el que se aplican.

La intervención en el Trabajo Social es entendida como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Intervención profesional que se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad. (Barranco, 2004, p. 79)

Al igual que las intervenciones en trabajo social se fundamentan en una sólida base teórica que orienta su proceso, la justicia restaurativa también se asienta en principios teóricos enfocados en generar cambios significativos en la vida de individuos y

comunidades. Este modelo se centra en abordar las injusticias que surgen en la vida diaria. Como paradigma teórico, la justicia restaurativa ofrece:

Procesos de diálogo donde todas las personas (víctimas, personas ofensoras y también otras personas miembros de la comunidad) con algún interés o necesidad, afectadas por una injusticia, por una infracción penal, tienen la oportunidad de participar colectivamente y resolver las cuestiones derivadas del mismo, con la ayuda de una persona facilitadora. La meta principal es la responsabilización de la persona ofensora y la reparación a la víctima. (Olalde, 2023, p.1)

La implementación de la justicia restaurativa en diversos ámbitos de la sociedad chilena representa un desafío considerable, especialmente por la escasez de formación profesional en este paradigma fuera del ámbito penal o judicial. Es crucial reconocer que la justicia restaurativa puede ser aplicada en una amplia gama de contextos, como en el escolar o universitario, donde su enfoque en la resolución de conflictos sería altamente beneficioso.

En Chile, la integración de la justicia restaurativa, particularmente en el área penal, está avanzando gradualmente. Un ejemplo de esto es la implementación de la Justicia Restaurativa Juvenil (JRJ) en el sistema de justicia penal juvenil. La adopción de este modelo enfrenta retos, como lo explica Reyes (2018, p. 639): “este hecho se puede explicar ya que, fiscales, abogados defensores y jueces tienden a no proponer y/o aplicar con frecuencia esta sanción, pese a tener reuniones con los jueces para explicarles los beneficios de esta práctica restaurativa”. Esta situación revela cómo la falta de información y comprensión obstaculiza la implementación de esta herramienta.

En las instituciones que trabajan con jóvenes infractores, la mayoría de las duplas psicosociales, conformadas por psicólogos y trabajadores sociales, encuentran similitudes con la JRJ. Ambos enfoques buscan mejorar las condiciones de vida de los sujetos, grupos y comunidades. Desde la perspectiva del trabajo social, el diálogo es una herramienta esencial para la resolución de conflictos y, aunque la JRJ no coincide completamente con la mediación, hay conceptos que pueden ser útiles en la solución de conflictos.

De este modo, la relación entre la intervención profesional y la justicia restaurativa trasciende lo operativo, apelando a una dimensión ética que busca un trato diferenciado hacia el sujeto y su transformación. Esto conlleva la necesidad de

marcos teóricos alternativos para comprender adecuadamente el fenómeno. Sin embargo, esto representa un reto para el trabajo social en Chile, dada la situación actual del país, que incluye:

Aún no existen centros que aborden específicamente la mediación entre los jóvenes infractores y las víctimas, y las prácticas restaurativas son aisladas. Una razón que podría explicar este aspecto es el hecho que el sistema penal chileno es de carácter punitivo, en donde los actores judiciales son los llamados a determinar la sentencia, y la víctima tendería a ser invisibilizada. (Reyes, 2018, p. 639)

Este trabajo final de graduación cooperará a través de una investigación, con la recolección de información sobre la justicia restaurativa, a su vez, ayudará a comprender la relación que tiene con la intervención profesional desde el Trabajo social y cómo se utiliza en Chile.

1.3. Justificación de la Investigación

Este trabajo de graduación se centra en la justicia restaurativa y su interacción con la intervención profesional en el campo del trabajo social. Un objetivo clave es explorar cómo los trabajadores sociales colaboran con la justicia restaurativa en diversas áreas de intervención. Para ello, es crucial considerar las experiencias de aquellos profesionales vinculados con la Red de Justicia Restaurativa en Chile, así como de aquellos trabajadores sociales que, aunque no estén directamente involucrados en esta red, poseen conocimientos o experiencia en justicia restaurativa.

En nuestro país, la información sobre justicia restaurativa más allá del ámbito penal es limitada, siendo un campo relativamente desconocido para muchos trabajadores sociales. Por ende, este estudio busca informar a los profesionales del trabajo social en Chile sobre este modelo de resolución de conflictos y cómo puede enriquecer sus intervenciones sociales y contribuir al desarrollo de la profesión.

Como futuros trabajadores sociales, este estudio pretende entender cómo los profesionales del campo conceptualizan y relacionan la intervención social con la justicia restaurativa. Se anticipa que ambos campos comparten un enfoque en fomentar la responsabilidad y la participación activa de las personas en sus propios procesos de transformación.

El trabajo social se dedica a promover cambios positivos en la vida de las personas, guiándose por la empatía, la emancipación del individuo, y el reconocimiento y promoción de derechos fundamentales para una vida digna. Según el IFSW (2018), "los principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto por las diversidades son fundamentales para el trabajo social", lo que subraya que todas las acciones realizadas desde esta profesión deben alinearse con estos principios.

De manera similar, la justicia restaurativa, al igual que el trabajo social, busca impulsar cambios positivos en la vida de individuos y comunidades, abordando las injusticias cotidianas.

Como paradigma teórico ofrece procesos de diálogo donde todas las personas (víctimas, personas ofensoras y también otras personas miembros de la comunidad) con alguna interés o necesidad, afectadas por una injusticia, por una infracción penal, tienen la oportunidad de participar colectivamente y resolver las cuestiones derivadas del mismo, con la ayuda de una persona facilitadora. La meta principal es la responsabilización de la persona ofensora y la reparación a la víctima. (Olalde, 2023, p.1)

Podemos identificar notables similitudes entre el trabajo social y la justicia restaurativa, especialmente en su enfoque común de mejorar las condiciones de vida de individuos, grupos y comunidades. Olalde (2013) aborda esta intersección entre justicia restaurativa y trabajo social, destacando:

Trabajo social tradicionalmente se ha enfatizado la importancia de trabajar con las fortalezas de las personas que atiende con la visión optimista de que sus problemas pueden tener solución y el cambio puede ocurrir. En justicia restaurativa se trabaja desde la asunción de que las personas ofensoras tienen la fortaleza para llevar a cabo encuentros, reparaciones y negociaciones, donde puedan buscarse soluciones mutuas y estas puedan implementarse. (p. 108)

Es fundamental reconocer que la búsqueda de una sociedad más igualitaria y justa constituye un pilar de nuestra identidad profesional. Al reflexionar sobre la identidad profesional de un trabajador social, surge la pregunta: ¿Qué constituye la identidad?

Esta se puede abordar desde múltiples perspectivas, incluyendo enfoques etnoculturales, culturales y subjetivistas, lo que implica que no existe una única manera de definir la identidad.

En este contexto, Aquín (2003) sugiere que la identidad es una construcción racional y categorizable, y que la identidad de un grupo o comunidad no se limita a aspectos culturales que los diferencian de otros grupos. Además, destaca que estas identidades son dinámicas y susceptibles al cambio.

La identidad del trabajo social se caracteriza por ser una práctica tanto distributiva como cultural. Intenta distribuir valores entre sujetos, ya sea en comunidades o grupos, y en lo cultural, se enfoca en los símbolos que buscan transformar a los grupos para fomentar la solidaridad y reducir diferencias.

En situaciones donde los individuos experimentan vulneraciones a sus derechos o integridad, necesitan un proceso que les permita reivindicar lo perdido. Aquí es donde el trabajo social juega un papel crucial, facilitando este proceso. La justicia restaurativa se alinea con este enfoque, enfocándose en “de los actos delictivos por parte de las personas ofensoras y la reparación a las víctimas de los delitos” (Olalde, 2023, p. 2).

En Chile, se ha establecido una red multidisciplinar enfocada en implementar la Justicia Restaurativa en diversas áreas, incluyendo el ámbito penal. Recientemente, se ha propuesto expandir su aplicación a campos no tradicionales, como el sector educativo.

Con base en lo expuesto, este Trabajo Final de Graduación tiene como objetivo explorar cómo los trabajadores sociales perciben y articulan la relación entre su intervención profesional y la justicia restaurativa.

1.4. Supuestos de la Investigación

- Es posible considerar el modelo de la justicia restaurativa en diversas áreas del trabajo social como una forma viable de solución de conflictos.
- El modelo de la justicia restaurativa y la intervención profesional se pueden relacionar desde las perspectivas teóricas, operativas, y éticas. Las áreas de desarrollo pueden ser penales, escolares, sociales y laborales.

1.5. Pregunta de Investigación

¿Cómo las y los trabajadores sociales representan la relación entre la intervención profesional del trabajo social y el modelo de la justicia restaurativa?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General:

Definir el modo en que las y los trabajadores sociales representan la relación entre las dimensiones de la intervención profesional del trabajo social y el modelo de justicia restaurativa.

1.6.2. Objetivos Específicos:

1. Analizar cómo relacionan los componentes teóricos presentes en la intervención profesional con el modelo de justicia restaurativa
2. Reconocer cómo representan la relación entre la dimensión instrumental operativa de la intervención profesional y el modelo de justicia restaurativa
3. Interpretar la relación de los elementos éticos-políticos de la intervención profesional y el modelo de justicia restaurativa

Capítulo II: Discusión Bibliográfica

Este capítulo se dedicará a presentar y analizar los conceptos y temas clave vinculados al problema de investigación, desde la óptica de distintos autores. Comenzaremos explorando el concepto de justicia restaurativa, seguido por una revisión de la intervención profesional en el trabajo social, y finalmente examinaremos la interconexión entre estas dos áreas.

La labor del trabajador social, ya sea en comunidades, instituciones o de forma independiente, es vital para el progreso individual y colectivo. Por tanto, es crucial implementar metodologías variadas que garanticen intervenciones efectivas y adecuadas a cada situación particular. En este contexto, se hace imprescindible la búsqueda y adopción de nuevos modelos o paradigmas que se alineen con los cambios sociales actuales, para así satisfacer de manera efectiva las emergentes necesidades de las personas y comunidades.

2.1. La Justicia Restaurativa

La justicia restaurativa, aunque no tiene un origen preciso, es ampliamente reconocida por sus raíces en las prácticas de los pueblos indígenas de diversas culturas. Urvio (2008) destaca que en varias comunidades andinas se practicaban formas tradicionales de justicia que comparten elementos fundamentales con los sistemas y prácticas de la justicia restaurativa contemporánea, tales como círculos de paz, diálogos, mediación comunitaria y reuniones restaurativas.

Aunque su origen exacto no esté claramente definido, es evidente que la justicia restaurativa comparte un núcleo común en su funcionamiento a lo largo de diferentes culturas y épocas.

En cuanto a su formalización en tiempos modernos, Schmitz (2019) describe que “la justicia restaurativa se originó en la década de los setenta como una mediación o conciliación entre personas víctimas y agresoras” (p. 18). Esto sugiere que la justicia restaurativa ha evolucionado con el tiempo, adaptándose a las necesidades actuales para consolidarse como un modelo o paradigma relevante.

La justicia restaurativa, por su naturaleza evolutiva, carece de una definición fija y concreta. A lo largo del tiempo, se ha ido reformulando para preservar su esencia, dando lugar a diversas interpretaciones y definiciones propuestas por distintos autores. Algunos ejemplos de estas definiciones son:

Marshall (1999) señala que es “un proceso a través del cual las partes que se han visto involucradas y/o poseen un interés en un delito particular, resuelven de manera colectiva la forma de lidiar con las consecuencias inmediatas de este y sus repercusiones para el futuro” (p. 18).

Zehr (2006) refina la definición de Marshall sobre la justicia restaurativa, describiéndola como “un proceso que busca involucrar, en la medida de lo posible, a todos los interesados en una ofensa específica para identificar y abordar colectivamente los daños, necesidades y responsabilidades resultantes de dicha ofensa, con el fin de sanar y reparar los daños de la mejor manera posible” (p. 19).

Por su parte, la ONU (2002) la define como “todo proceso en que la víctima, el/la delinciente, y cuando procede; cualesquiera otras personas o integrantes 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 una persona facilitadora” (p. 19).

Las definiciones aportadas por estos autores sobre la justicia restaurativa comparten la mediación entre las partes como un medio para resolver conflictos, a través del diálogo entre víctimas y agresores. Además, se pueden identificar varios elementos comunes en las prácticas restaurativas, como el fomento de lazos comunitarios y la participación activa en procesos de conciliación.

Como se ha mencionado, estas prácticas tienen sus raíces en las tradiciones de los pueblos indígenas y se han adaptado a la actualidad, enfocándose en resolver conflictos desde una perspectiva colectiva, identificando los daños para luego repararlos. Todas estas definiciones enfatizan el papel central de la comunidad y sus miembros, considerando su participación esencial para la resolución de problemas y la prevención de futuras consecuencias que puedan impactar a un mayor número de personas.

Schmitz (2018) sostiene que la justicia restaurativa debería ser considerada como un paradigma en lugar de una simple metodología, y basa su argumento en tres premisas fundamentales que abarcan:

- Todo conflicto representa una oportunidad de aprendizaje, desarrollo y crecimiento.
- Los seres humanos son más felices, cooperadores y productivos y tienen mayores probabilidades de hacer cambios positivos en su conducta cuando

quienes están en una posición de autoridad hacen las cosas con ellos, en lugar de hacerlas contra ellos o hacerlas ellos.

- Más allá de los castigos y sanciones, la justicia debe centrarse en la reparación de los daños ocasionados: para ello, es fundamental que las personas ofensoras asuman su responsabilidad y que las personas ofendidas tengan la posibilidad de expresar libremente sus sentimientos y emociones, y manifestar ante las partes involucradas sus necesidades y expectativas. (p. 21)

Desde la perspectiva del paradigma de la justicia restaurativa, se identifican distintos grupos de interés, clasificados tanto como primarios como secundarios. Las partes interesadas primarias incluyen a las víctimas y los victimarios, quienes están directamente afectados. Además, es importante considerar a quienes “tienen una conexión afectiva importante con la víctima o el delincuente, como por ejemplo, padres, cónyuges, hermanos, amigos, maestros o compañeros de trabajo, también se ven directamente afectados” (Mccold y Wachtel, 2003, p.2).

En cuanto a las partes interesadas secundarias, Mccold y Wachtel (2003) señalan que “son aquellas personas que no se encuentran emocionalmente vinculadas a las víctimas o los delincuentes específicos, no deben despojar del conflicto a aquellos a quienes les pertenece interfiriendo en la oportunidad de subsanación y reconciliación” (p.2).

La justicia restaurativa, como paradigma opuesto al sistema de justicia tradicional retributivo, busca transformar cómo se resuelven los conflictos. Este enfoque subraya que las personas responsables de actos dañinos deben asumir la responsabilidad y reparar los daños. Según Schmitz (2019), la restauración implica decir: que “eres parte de la comunidad y no vamos a dejarte de lado. Pero este comportamiento es inaceptable, porque perjudica a todas las personas, incluyéndote a ti. Te haremos responsable mientras reparas el daño y restaurar los vínculos relacionales de nuestra comunidad” (Schmitz, 2019, p.22).

Por otro lado, la justicia retributiva se enfoca en culpar y castigar, ya que según Schmitz (2019), la retribución implica que “has roto nuestras reglas, y hasta que no nos pagues al recibir un castigo, no eres una persona bienvenida en nuestra comunidad” (p. 22).

Estos conceptos son cruciales para establecer una conexión entre la intervención profesional del trabajo social y la justicia restaurativa, ampliando el conocimiento en

este ámbito. Aunque la justicia restaurativa se ha desarrollado principalmente en el ámbito judicial, actualmente hay un interés creciente en explorar cómo este modelo puede aplicarse en el campo del trabajo social, un área donde aún falta ampliar la información disponible.

2.2 Intervención Profesional en Trabajo Social

La intervención constituye un concepto clave en el trabajo social, ya que facilita la labor del profesional en beneficio de la comunidad. A continuación, se ilustrará cómo la intervención colabora con los objetivos profesionales en relación con los sujetos de estudio, analizando qué modelos resultan efectivos cuando se aplican en base a los principios de la justicia restaurativa. En esencia, la justicia restaurativa se puede describir como un enfoque comunitario que aborda los problemas de manera integral, considerando todos los factores que contribuyen a la situación conflictiva.

Dicho lo anterior, la intervención profesional en el Trabajo Social:

Se realiza desde una perspectiva globalizadora, interdisciplinar y transdisciplinar, para profundizar y dar una respuesta más efectiva a las situaciones complejas que caracterizan la realidad social. Para tal fin los trabajadores sociales comparten ámbitos de intervención con otros profesionales y se coordinan con psicólogos, pedagogos, sociólogos, abogados, médicos, etc. También están en conexión con los agentes políticos, sindicales y sociales de la acción colectiva. (Barranco, 2004, p. 6)

El trabajo social, gracias a su naturaleza multidisciplinaria como se ha mencionado anteriormente, dispone de un amplio espectro de áreas en las que puede actuar eficazmente. Esto implica utilizar herramientas apropiadas y adaptar cada intervención al contexto específico del sujeto involucrado. La intervención en trabajo social, dada su flexibilidad y adaptabilidad, puede evolucionar y adecuarse a diferentes situaciones, adoptando una variedad de metodologías y conceptos.

Es reconocido que existen múltiples y variadas maneras de intervenir, las cuales difieren según la profesión que las ejecute. Por lo tanto, la intervención en trabajo social se caracteriza por:

La acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los

obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. (Barranco, 2004, p. 1)

La intervención en trabajo social es considerada holística, lo que implica una consideración integral de todos los factores que afectan la vida de una persona o grupo. El profesional del trabajo social tiene una profunda conciencia del entorno social, histórico, político, económico y cultural que rodea a los individuos o grupos con los que trabaja. Para orientar y fundamentar sus acciones, la intervención en trabajo social se apoya en “fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del trabajo social, desde un enfoque, global, plural y de calidad” (Barranco, 2004, p. 1).

En cuanto a los fundamentos éticos de esta profesión, estos se originan en los “valores filosóficos y los principios éticos de los Derechos Humanos de la dignidad a la persona, respeto, autodeterminación, justicia social, igualdad de oportunidades y participación” (Barranco, 2004, p.3). Estos principios están reflejados en el Código de Ética del Trabajo Social, que sirve como una guía esencial para todas las actividades llevadas a cabo en el ámbito de esta profesión.

Por otro lado, los fundamentos epistemológicos se basan en:

Modelos interaccionistas centrados en la persona y en la situación, con un enfoque global que enriquece las recíprocas interacciones, entre la persona y el medio social. Modelos de intervención profesional que, a través de las diversas perspectivas paradigmáticas, focalizan la intervención de distinta manera. (Barranco, 2004, p. 4)

Es fundamental destacar el enfoque metodológico del trabajo social, que se aplica tanto a nivel individual, grupal como comunitario. Este enfoque se basa en ““métodos de las ciencias sociales, según se parte de una concepción unitaria del método del pluralismo metodológico” (Barranco, 2004, p. 5). Además, es importante reconocer que los métodos utilizados en trabajo social “presentan una estructura y procesos que se configuran en torno a las fases interrelacionadas que posibilitan conocer, diagnosticar, establecer un plan de acción, ejecutar dicho plan y evaluar los procesos y los resultados alcanzados” (Barranco, 2004, p. 5).

Este enfoque metodológico permite una inmersión profunda en el conocimiento y la intervención con individuos, grupos y comunidades, contribuyendo así al logro de uno de los objetivos clave del trabajo social: la transformación de la realidad social de los participantes en la acción social.

En esta línea, el trabajo social ha desarrollado diversos modelos de práctica profesional, cada uno fundamentado en diferentes bases teóricas. Estos modelos han experimentado una evolución y adaptación continuas, en paralelo al crecimiento en diversidad metodológica y epistemológica. Como se ha explorado a lo largo de este trabajo de graduación, la evolución y adaptación de estos modelos se han visto reflejadas en las prácticas contemporáneas del trabajo social, tal como destaca Viscarret (2007).

Hay que señalar que las distintas series de modelos no son entes aislados sino corresponden a “mundos distintos”, ni a diferentes formas de sentir o pensar la realidad; simplemente, son formas diferentes de analizar los hechos o problemas sociales, diferentes formas de observarlos, que condicionan la forma de intervenir sobre ellos. (p. 303)

Con lo anteriormente expuesto, el objetivo es comprender la amplia gama de enfoques disponibles para abordar las distintas problemáticas sociales que afectan a la sociedad. Asimismo, resulta evidente cómo la intervención social ha evolucionado, dando lugar a la emergencia de nuevos modelos de intervención que se fundamentan en la investigación y práctica del trabajo social.

Un claro ejemplo de estos modelos, aplicados en el trabajo social y en otras disciplinas como la psicología, es el Modelo de Intervención en Crisis. Este enfoque, según Vera (2023), demuestra cómo:

Propone una guía a seguir para quien auxiliará a las personas que lo necesiten durante una situación de emergencia o de crisis. El modelo de intervención de crisis evalúa no solo al individuo afectado, sino también todos aquellos factores socioambientales que le rodean. Su objetivo principal es ayudar a la persona a desarrollar sus capacidades de afrontamiento de un modo eficaz.

En el Modelo de Intervención en Crisis, el trabajador social adquiere un papel crucial, ejerciendo una mayor autoridad y poder otorgados por la situación de crisis. Dado que el desequilibrio y la confusión suelen impedir que los sujetos tomen decisiones adecuadas, el profesional busca guiar al usuario para identificar soluciones posibles, aprovechando el estado de vulnerabilidad para orientar y asistir eficazmente.

Otro modelo relevante es el Modelo Humanista, descrito por Viscarret (2007) como “un marco de referencia teórico que subraya en primera instancia la libertad, la

dignidad y el potencial de elección que poseen las personas. Personas que se conciben en constante desarrollo y evolución, en constante crecimiento” (p.320). El modelo humanista valora la diversidad y singularidad de cada persona, sin cuestionar su condición de individuo, a pesar de las diferencias en sus formas de actuar y pensar. Este enfoque no divide ni categoriza a los sujetos como causantes de problemas o enfermedades; más bien, considera a cada persona como un todo integral, teniendo en cuenta todos los aspectos del ser y cómo estos influyen en su entorno.

El Humanismo no busca eliminar la parte que define al sujeto como un ser completo, sino que, comprende que el ser humano está en constante cambio en cuanto a las elecciones que realiza y cómo las ejecuta. Dichas decisiones deben ser analizadas y tener claras las repercusiones que esto conlleva. (p.321)

El trabajo social humanista, como dice Viscarret (2007):

Centra su atención en el hombre como sujeto, lo que le diferencia de otros enfoques que lo consideran un paciente (enfermo) o un cliente (asistencialismo). Desde esta posición de partida, el trabajador social humanista dirige su atención y apoyo hacia una persona igual que él, reconociéndolo como ser pensante y ente racional, capaz de dirigir su vida y de darle un sentido a la misma. (p. 322)

La descripción anterior resalta de manera efectiva cómo se aplica el humanismo y cuál es su propósito. Reconocer las capacidades de los individuos es un aspecto crucial de la intervención. Facilitar la independencia y confianza en las personas es esencial, ya que contribuye positivamente a sus procesos, ayudándoles a sanar y afrontar situaciones problemáticas o traumáticas de manera más efectiva.

Métodos de Intervención en Trabajo Social y Justicia Restaurativa:

a) Trabajo Social Individual Familiar: Donoso y Saldías (1998) describen el método individual familiar como centrado en " el desarrollo de una relación de ayuda con otro individuo en problemas, en la que ambas partes asumen ciertos acuerdos que les permiten alcanzar la solución escogida” (p.3). Este enfoque de intervención tiene una fuerte conexión con la justicia restaurativa, dado que implica que los sujetos involucrados deben estar de acuerdo para iniciar el proceso de ayuda, buscando acuerdos o soluciones efectivas para todas las partes. En la justicia restaurativa, este

método se considera especialmente en las etapas iniciales, donde el consentimiento y la participación activa son fundamentales durante todo el proceso.

El objetivo de este método es facilitar la resolución de problemas. De manera similar, la justicia restaurativa busca alcanzar acuerdos donde los involucrados asuman responsabilidad por sus acciones y la parte afectada comprenda lo sucedido, avanzando hacia una solución que permita asumir responsabilidades y compromisos para una convivencia futura más armónica en la sociedad.

b) Intervención de Grupo: La intervención grupal incluye diversas técnicas y enfoques. En estos contextos, los trabajadores sociales a menudo son percibidos como líderes. Villegas (2023) indica que su rol es “favorecer [favoreciendo] la participación, la intercomunicación o la integración, y siendo, en suma, el animador y dinamizador de la vida interna y de la actividad específica del grupo” (p. 122).

Este método, combinado con la justicia restaurativa, puede ser muy efectivo. La justicia restaurativa enfatiza la importancia de involucrar a aquellos cercanos a las personas en conflicto, lo que sitúa al trabajador social en un papel de facilitador clave. Este profesional debe ser capaz de crear un ambiente propicio que evolucione según las necesidades de los participantes.

En la intervención grupal, es crucial considerar cómo se llevará a cabo la intervención, quiénes participarán en el grupo, dónde se realizará y qué técnicas empleará el facilitador. Todo esto con el objetivo de proporcionar el mejor entorno posible para los miembros de la comunidad, brindándoles herramientas para resolver conflictos y/o fortalecer su convivencia.

2.2.1. Dimensiones de la Intervención Profesional en Trabajo Social

2.2.1. A. Dimensión Teórica Epistemológica

La dimensión teórica según Cifuentes (2009), es:

Reorganizar el saber específico, promover conocimientos abiertos, pertinentes, relevantes y significativos con rigor y espíritu crítico (nuevos mapas cognitivos –dimensión epistemológica-), en los cuales podemos albergar el error y la ilusión. Visualizar estratégicamente su eficacia, eficiencia y competitividad, considerar el despliegue de dispositivos de

actuación (dimensión metodológica) en que conjugemos lo global con lo particular. (p.191)

Según Cifuentes, la dimensión teórica y epistemológica en trabajo social se refiere al conocimiento generado a partir de la observación y análisis de fenómenos sociales. Este conocimiento conduce al desarrollo de nuevas formas de intervención, cuya efectividad es una expectativa primordial al momento de su aplicación. El proceso de intervención transita desde una dimensión teórica hacia una metodológica, avanzando de lo general a lo particular. Esto implica que existen procedimientos sistemáticos y bien definidos para implementar en la práctica lo que se ha desarrollado y comprendido teóricamente.

2.2.1. B. Dimensión Instrumental Operativa

La intervención en el trabajo social se caracteriza por su multidimensionalidad, lo que proporciona a los trabajadores sociales las herramientas necesarias para realizar intervenciones efectivas al trasladar la teoría a la práctica. Una parte fundamental de la formación profesional en trabajo social es precisamente esta dimensión práctica, donde se aplican los conocimientos adquiridos utilizando diversas técnicas y habilidades adaptadas a la realidad de cada situación.

Entre las técnicas operativas empleadas en la intervención se incluyen las entrevistas, visitas domiciliarias y la observación, entre otras. Estas técnicas desempeñan funciones clave en la recopilación de información que luego puede ser utilizada para implementar otros procedimientos o actividades relevantes en el proceso de intervención.

2.2.1. C. Dimensión Ética-político

“La justicia social, los derechos humanos, la libertad, el bien común, se han integrado históricamente al Trabajo Social como meta criterios y principios éticos que orientan la actividad profesional” señala Tibaná (2009, p. 225). El trabajo social se rige por códigos de ética, los cuales pueden variar según la región, pero en esencia, son documentos que proporcionan una guía para que los trabajadores sociales evalúen cómo tomar decisiones éticas y morales durante sus acciones o intervenciones.

Como lo establece el “Código de Ética para los Trabajadores Sociales de Chile” (2015) en su Título I, Declaración de Principios, Artículos 1° a 9°, uno de los

propósitos fundamentales de la profesión es defender y promover los derechos humanos de las personas y las comunidades. Esto incluye respetar la dignidad humana; promover la dignidad y el valor de las personas; respetar el derecho a la autonomía y autodeterminación de las personas; y fomentar la expansión y consolidación de la ciudadanía, garantizando los derechos civiles, sociales y políticos.

Esta dimensión se centra en los principios éticos que orientan la acción política del trabajador social, como la justicia social, los derechos humanos y la justicia de trato. El Código de Ética mencionado proporciona a los trabajadores sociales un marco para la toma de decisiones, asegurando siempre la defensa de estos principios éticos y el bienestar de los participantes.

2.3. El modelo de Justicia Restaurativa y la Intervención Profesional del Trabajo Social

Como se mencionó previamente, el trabajo social y la justicia restaurativa pueden encontrar puntos de convergencia. Un principio largamente arraigado en el trabajo social es que las personas tienen derecho a ser participantes activos en los asuntos que les afectan y en la búsqueda de soluciones a sus problemas” (Bradt, 2009; Galaway, 1988 citado en Olalde, 2013, p. 108). En paralelo, un rasgo distintivo de la justicia restaurativa es la inclusión de la perspectiva y opinión de la comunidad en la búsqueda de soluciones conjuntas con la víctima y el ofensor.

“Los procesos restaurativos permiten a las víctimas superar su posición, con la visión de que los procesos de victimización van más allá del etiquetamiento y muchas víctimas reniegan del concepto tradicional y pasivo de su propia condición” (Olalde, 2013, p. 108). La justicia restaurativa trata a las partes involucradas sin caer en estereotipos, fomentando que reconozcan sus fortalezas y debilidades, tanto individualmente como en el contexto comunitario, con el fin de alcanzar soluciones integrales.

La justicia restaurativa se enfoca en la reintegración de los ofensores a la sociedad, buscando reparar cualquier conflicto o problema que haya causado daño, para lograr una convivencia armónica entre la víctima, el ofensor y la comunidad. Olalde (2013) subraya “la dignidad [humana] y el valor de las personas, la importancia de las relaciones humanas, la integridad y la competencia social” (p.109) como fundamentos compartidos entre trabajo social y justicia restaurativa.

En el contexto de la justicia restaurativa, la mediación juega un papel crucial. Según Márquez (2012), la mediación se establece como un proceso que busca resolver

conflictos con la ayuda de un mediador neutral que facilita la comunicación entre las partes, permitiendo que las personas en conflicto expongan y resuelvan sus problemas mediante el diálogo o la negociación.

En Chile, la mediación se utiliza como un método alternativo de resolución de conflictos, donde se busca un acuerdo mutuo entre las partes involucradas. Este proceso se aplica en diversas áreas, como la educativa, familiar, penal, vecinal y comunal. Durante la mediación, las partes en conflicto son asistidas por un mediador, quien actúa como facilitador, centrándose en aplicar métodos que promuevan el diálogo constructivo, sin ejercer un rol más allá de esta función.

Es importante destacar que:

En Chile la mediación se encuentra operativa en algunos ámbitos sin reconocimiento legal, en calidad de proyectos piloto y con miras a una futura reglamentación. En tal sentido, se puede mencionar la mediación penal, la mediación comunitaria, algunos ámbitos de la mediación en salud y la mediación escolar. (Alfaro et al., 2020, p. 12)

La mediación, al igual que la justicia restaurativa, aún no ha alcanzado un total reconocimiento como método de resolución de conflictos. A pesar de esto, la justicia restaurativa, en particular, enfrenta un reconocimiento aún más limitado, tanto como método como paradigma. Por esta razón, existe un esfuerzo continuo por educar y capacitar a quienes trabajan como facilitadores, proporcionándoles las habilidades técnicas necesarias para crear espacios efectivos de diálogo y resolución de conflictos.

En lo que respecta a la experiencia chilena en justicia restaurativa, es relevante destacar la mediación penal juvenil, que incluye la aplicación de prácticas restaurativas como la mediación. Diehl, Carvalho y Baracho (2020) señalan:

La primera experiencia sistematizada de mediación penal juvenil en el país es el denominado Estudio Práctico (EP en adelante). El Ministerio de la Justicia y Derechos Humanos (MJYDH), frente a la necesidad de (1) analizar la posibilidad específica de incluir procesos de mediación penal para jóvenes infractores y (2) definir criterios y metodologías para la incorporación de un futuro Programa Nacional de Mediación Penal Juvenil dentro del contexto de las reformas a la LRPA [Ley de Responsabilidad Penal Adolescente] en el

nuevo SNRSJ [Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil], decidió ejecutar una experiencia piloto de mediación penal en el contexto penal juvenil. (p.227)

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, es importante destacar que la implementación de prácticas restaurativas en el sistema penal juvenil ofrece una perspectiva valiosa sobre cómo la justicia restaurativa puede integrarse en la intervención profesional del trabajo social. Además, resulta esencial considerar cómo las experiencias relacionadas con la Justicia Restaurativa Juvenil (JRJ) pueden aportar conocimientos útiles para su aplicación en otras áreas de interés, especialmente en lo que respecta a la resolución de conflictos que afectan a terceros. Respecto a la interacción entre la Ética Profesional (EP) y la JRJ, es relevante señalar que:

En Chile, es importante ratificar que el país vive un importante momento de rediseño y nuevo enfoque en el entendimiento e intervención de los conflictos que involucra jóvenes, donde la experiencia piloto del EP cumple un rol fundamental en ese proceso y es un antecedente fundamental para un futuro Programa de Mediación Penal Juvenil en el país. Es interesante observar que la experiencia de implementación de JRJ en Chile vivió un progreso consciente de su modelo, acerca la pertinente y la metodología a ser aplicada en el país, que culminó en lo que hoy es el EP. (Diehl, Carvalho y Baracho, 2020, p.228)

2.3.1. Experiencias internacionales de Justicia Restaurativa en la Intervención Profesional del Trabajo Social

En Colombia, en específico en la universidad Santo Tomás en el año 2007 se decidió realizar un proyecto el cual tuvo como fin implementar en escuelas, este tomó por nombre “Proyecto piloto de desarrollo de un programa de solución de conflictos en la escuela basado en los principios de la justicia restaurativa”.

De esta experiencia, se pudo concluir que, dentro del contexto escolar, la práctica restaurativa es una necesidad, debido a que normalmente en este ámbito, los pasos a seguir para asegurar el cumplimiento de las reglas institucionales son basadas

generalmente en el castigo o la exclusión o expulsión del estudiante; la práctica restaurativa da un paso adelante y busca “generar espacios que sean más incluyentes y que formen personas autónomas, capaces de asumir responsabilidades.

Esta nueva propuesta invita a generar espacios y prácticas incluyentes, conciliadores y reparadoras.” (Gutiérrez de Piñeres, C. Bocanegra, L. Tovar, R, 2011, p. 198). Busca que el estudiante sepa qué infracción cometió y cuáles son las consecuencias de sus actos, las cuales deberá afrontar para reparar el daño causado; todo esto bajo la premisa del espacio seguro, donde al castigo no se dejara de lado, pero sí que facilite un espacio que le permita al estudiante ofensor y agredido un lugar seguro y de confianza para lograr un acuerdo óptimo.

Cuando se habla de prácticas restaurativas se pueden mencionar algunas que se han dado en el Cono Sur. Países como Argentina, Brasil, Costa Rica, o Uruguay tienen un par de experiencias que vale la pena mencionar. Estas prácticas restaurativas son mayoritariamente con Jóvenes infractores de Ley, los que, según la experiencia de dichas naciones, son intervenciones a nivel más micro que macro. Según el estudio realizado en la Universidad de Chile sobre “Proyecto capacitación, asesoría y estudio práctico mediación penal juvenil”, podemos encontrar dichas experiencias, presentes en la Tabla n°1. Ver anexo 5.1.

Mencionadas estas experiencias, se puede visibilizar cómo se han fomentado la justicia restaurativa en países Latinoamericanos, resultados que a través de la intervención que se hace con los sujetos buscan la reparación, responsabilidad y rehabilitación, de víctimas y victimarios.

Para finalizar, se puede ver que los países latinos antes mencionados, han desarrollado legislaciones que hacen referencia a la justicia restaurativa, en donde, existe una gran diversidad de prácticas, variando de prácticas institucionalizadas a prácticas más informales. (Bolívar, et al., 2017).

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1. Paradigma de Investigación

La metodología seleccionada para esta investigación es de naturaleza cualitativa, ya que se alinea estrechamente con el objeto de estudio: la interpretación de los significados que los profesionales del trabajo social atribuyen a la relación entre su intervención profesional y la justicia restaurativa.

La investigación cualitativa, como paradigma hermenéutico, es especialmente valiosa para explorar en profundidad aspectos como símbolos, cultura, entre otros. Según Valles (1997), este enfoque sigue un proceso circular que comienza con una experiencia y busca interpretarla en su contexto, considerando las diferentes perspectivas de los individuos involucrados. Este enfoque permite una comprensión más rica y matizada de las dinámicas y percepciones dentro del campo del trabajo social.

Balcázar, et al. (2013) señala que

En un plano *metodológico*, se sitúan las cuestiones referidas a las distintas formas de investigación en torno a la realidad. Desde este ámbito, los diseños de investigación cualitativa tendrán un carácter emergente, se constituye en la medida que se avanza en el proceso de investigación, a través del cual se puedan recabar las distintas versiones y perspectivas de los participantes. (p. 24)

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, es importante resaltar que los participantes juegan un papel crucial en la realización de investigaciones cualitativas. Por lo tanto, los trabajadores sociales que poseen experiencia y/o conocimiento en justicia restaurativa y sus prácticas serán fundamentales en esta investigación. Ellos proporcionarán visiones y perspectivas únicas sobre cómo se interrelaciona el modelo de justicia restaurativa con la intervención profesional en el ámbito del trabajo social.

3.2. Tipo de Estudio

Para esta investigación, se empleará el método de estudio de caso, el cual, según Marradi, Archenti y Piovani (2007), cual “se basa en un diseño de investigación orientado al análisis de las relaciones entre muchas propiedades concentradas en una sola unidad” (p.136). Este enfoque permite adquirir conocimientos detallados y organizados, facilitando la generación de información relevante para la intervención profesional. Además, se busca explorar en profundidad cómo se implementa y se

integra el modelo de justicia restaurativa en las intervenciones profesionales del trabajo social.

El estudio de caso se enfoca en investigar profundamente el tema de interés, permitiendo a los investigadores explorar exhaustivamente el objeto de estudio. Marradi, Archenti y Piovani (2007) explican que “generalmente se diseña un estudio de caso ante un objeto particular que despierta el interés del investigador o por la decisión de elegir un objeto de estudio típico para dar cuenta de un fenómeno a observar” (p.240).

La selección del caso para el estudio se realiza con base en criterios teóricos, observaciones previas y las expectativas en torno a la capacidad del caso seleccionado para proporcionar una base empírica significativa para la interpretación y comprensión del fenómeno en estudio (Marradi, Archenti y Piovani, 2007). Esto indica que la elección del caso no es aleatoria, a diferencia de métodos estadísticos, sino que requiere un enfoque detallado y minucioso para la recolección y análisis de la información.

3.3. Criterio de Selección de Informantes

En el contexto de la investigación cualitativa, la selección de informantes o la muestra es un aspecto crucial. Elegir adecuadamente a los informantes es esencial, ya que el objetivo es representar una amplia gama de perspectivas basadas en distintas experiencias. Esto es fundamental no solo para enriquecer la investigación, sino también para asegurar la validez y la fiabilidad de los datos recopilados.

Para este estudio, se ha considerado que el Muestreo por Conveniencia es el enfoque de selección de muestra más adecuado. Según Mendieta (2015), este tipo de muestreo:

Este muestreo se utiliza cuando se elige una población y no se sabe cuántos sujetos pueden tener el fenómeno de interés, aquí se recurre a los sujetos que se encuentren [...] Este tipo de muestreo tiene como características: a) establecer diferentes etapas de selección de muestra. b) identificar sujetos que cuenten con el fenómeno en general. (p. 3)

Este muestreo, plantea que se elige una población sin saber cuántas personas efectivamente son útiles para realizar el estudio, para luego generar un criterio de filtro y poder llegar a una muestra útil.

En el caso de la presente investigación, el primer criterio de selección que se aplicará es que todo entrevistado debe ser un Trabajador o Trabajadora Social; el siguiente criterio debe de ser un Trabajador Social que tenga formación en justicia restaurativa, ya sea por medio de diplomados, magíster o formación general/específica. Además de que debe de trabajar o haber trabajado en su área de especialización con justicia restaurativa; además se espera que los trabajadores sociales parte de la Red de Justicia Restaurativa sean las fuente principal de información, ya que son quienes tienen una mayor experiencia y conocimiento sobre el tema de la investigación.

3.4. Técnica de Levantamiento de Información

Para algunos autores, la entrevista se considera más eficaz que el cuestionario debido a su capacidad de obtener información más completa y profunda. Además, ofrece la oportunidad de aclarar dudas durante el proceso, lo que contribuye a asegurar respuestas más pertinentes y útiles para el estudio (Díaz et al., 2013).

En el ámbito de la investigación cualitativa, la entrevista es una técnica clave para la recolección de datos. Se define “una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar” (Díaz et. Al, 2013, p. 163). Canales, citado en Díaz et al., 2013 (p. 163), la describe como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”.

Para este Trabajo Final de Graduación, se ha elegido la entrevista semiestructurada como técnica de recolección de datos. Esta modalidad permite una mayor flexibilidad en el diálogo entre el entrevistador y el entrevistado. Corbetta, citado en Tonon et al. (2013), señala que:

La entrevista semiestructurada de investigación es un instrumento capaz de adaptarse a las diversas personalidades de cada sujeto, en la cual se trabaja con las palabras del entrevistado y con sus formas de sentir, no siendo una técnica que conduce simplemente a recabar datos acerca de una persona, sino que intenta hacer hablar a ese sujeto, para entenderlo desde dentro. (p.163)

A partir de lo mencionado, se hace evidente que la entrevista semiestructurada se ajusta óptimamente a los objetivos y necesidades de este estudio. Esta técnica facilita una comprensión más profunda de las perspectivas y mensajes que los entrevistados

desean transmitir. Además, permite guiar la conversación hacia el objeto de interés de manera más fluida y efectiva.

La entrevista semiestructurada se fundamenta en las recomendaciones propuestas por Martínez, que destacan varias estrategias clave para optimizar la implementación de esta herramienta en la recolección de datos (como se cita en Díaz et al., 2013, p. 163). Estas recomendaciones son cruciales para garantizar la eficacia y la calidad de la información obtenida mediante este método.

- Contar con una guía de entrevista, con preguntas agrupadas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura del tema.
- Elegir un lugar agradable que favorezca un diálogo profundo con el entrevistado y sin ruidos que entorpezcan la entrevista y la grabación.
- Explicar al entrevistado los propósitos de la entrevista y solicitar autorización para grabarla.
- Tomar los datos personales que se consideren apropiados para los fines de la investigación.
- La actitud general del entrevistador debe ser receptiva y sensible, no mostrar desaprobación en los testimonios.
- Seguir la guía de preguntas de manera que el entrevistado hable de manera libre y espontánea, si es necesario se modifica el orden y contenido de las preguntas acorde al proceso de la entrevista.
- No interrumpir el curso del pensamiento del entrevistado y dar libertad de tratar otros temas que el entrevistador perciba relacionados con las preguntas.
- Con prudencia y sin presión invitar al entrevistado a explicar, profundizar o aclarar aspectos relevantes para el propósito del estudio.

Las entrevistas se realizarán a Trabajadores Sociales pertenecientes a la Red de Justicia Restaurativa, también se pretende entrevistar a algún sujeto perteneciente al Colegio de Mediadores de Chile, al igual que a la directora del Diplomado en Prácticas de justicia restaurativa, el cual se ejerce en la Universidad Católica de Chile.

3.4.1. Preguntas de Entrevista

Revisar Anexo 5.2. Tabla n°2: Objetivos, categorías y preguntas

1. ¿Cómo comprende el modelo/paradigma de justicia restaurativa? ¿Qué lo distingue de otros modelos de Justicia?
2. Según su experiencia, y con relación a la dimensión teórica de la intervención, ¿Qué perspectivas y autores considera fundamentales para la intervención en relación con la justicia restaurativa?
3. ¿Qué instrumentos y técnicas de intervención profesional del trabajo social es posible aplicar con el modelo de justicia restaurativa?
4. En el contexto de su intervención profesional ¿Cuáles son las herramientas o técnicas que utiliza efectivamente en la intervención? ¿De qué manera/con qué fin, ocupa estas técnicas o herramientas?
5. ¿Qué principios éticos inspiran la implementación de las prácticas restaurativas?
6. En su experiencia ¿Qué dilemas éticos han surgido en la implementación de la justicia restaurativa? ¿Con qué dilemas éticos se ha encontrado usted como trabajador o trabajadora social frente a la implementación de la justicia restaurativa en su área de desempeño?
7. ¿Qué problemática se observa en el ámbito político, institucional y profesional al momento de implementar el modelo de justicia restaurativa?
8. Es sabido que la justicia restaurativa es un elemento relativamente nuevo en nuestro país ¿Que leyes o cambios institucionales cree que sean necesarios modificar o implementar para una adecuada implementación de este modelo en Chile?
9. Según su experiencia, ¿Cuáles son las ventajas y los desafíos que implica el aplicar la justicia restaurativa en diversas áreas de intervención profesional?

3.5. Método de Análisis

Para organizar y analizar la información recopilada de forma comprensible y coherente, se empleará un método de análisis que permita presentar conclusiones que

reflejen fielmente los discursos de los Trabajadores Sociales de la Red de Justicia Restaurativa.

Con este fin, se optará por un análisis categorial simple a partir de las entrevistas, una herramienta descrita por Urbano (2016) como:

Proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador, los pasos o fases dentro de un proceso. Los códigos son etiquetas que permiten asignar unidades de significado a la información descriptiva o inferencial compilada en una investigación. En otras palabras, son recursos utilizados para identificar o marcar los temas específicos en un texto. Los códigos usualmente están “pegados” a trozos de texto de diferente tamaño: palabras, frases o párrafos completos. Pueden ser palabras o números, lo que el investigador encuentre más fácil de recordar y de aplicar. Además, pueden tomar la forma de una etiqueta categorial directa o una más compleja.

(p. 120)

Este análisis comprenderá de dos etapas, los cuales se describen a continuación:

Esta primera etapa va a consistir en la realización de las entrevistas a los y las Trabajadores sociales pertenecientes a las Red de justicia restaurativa o que utilicen o hayan utilizado la Justicia Restaurativa como método para algún plan de intervención y su posterior ejecución.

La segunda etapa consta de la codificación de dichas entrevistas y posterior a eso la categorización y subcategorización de los códigos que se logren obtener de ellas. Esto se realizará mediante un método inductivo, lo que significa, que no habrá categorías previamente definidas. El equipo de trabajo, mediante un proceso de triangulación de datos, analizará las entrevistas e irá concordando categorías y subcategorías que se encuentren presentes en los relatos, siempre teniendo como norte, el objetivo de esta investigación:

Categorías y subcategorías asociadas a la comprensión del modo en que las y los trabajadores sociales representan la relación entre la intervención profesional y justicia restaurativa.

Categorías y subcategorías asociadas a cómo se trabaja con la justicia restaurativa dentro de las intervenciones que se plantean desde el trabajo social.

Categorías y subcategorías asociadas a las estrategias que utilizan los Profesionales de trabajo social, en prácticas Restaurativas.

Hecho lo antes mencionado, se continuará con el cruce de los resultados con hallazgos planteados por otros autores, los cuales fueron citados antes en esta investigación.

3.6. Criterios de Calidad

Para esta investigación se utilizará el criterio de triangulación, este se entiende como una herramienta enriquecedora que le confiere a un estudio rigor, profundidad, complejidad y permite dar grados variables de consistencia a los hallazgos. A su vez, dicha herramienta permitirá reducir riesgos y una mayor comprensión del fenómeno.

Específicamente, el criterio "Triangulación de Investigadores" será el escogido. Este criterio según Alzás et al. (2016), se define como la observación o análisis de diferentes profesionales o especialistas en el objeto de investigación. Además, es entendida por los autores Okuda y Gómez (2005) como un proceso llevado a cabo por diferentes personas, que da mayor fortaleza a los hallazgos, ya que suelen involucrar a personas provenientes de diferentes disciplinas. De esta manera se reducen los sesgos de utilizar un único investigador en la recolección y análisis de datos y se les agrega consistencia a los hallazgos. (Okuda & Gómez, 2005, p. 6)

En el caso de esta investigación, las personas que recolectan la información no provienen de distintas disciplinas, lo cual no es necesariamente un requisito excluyente por lo que se seguirá un camino específico en la recolección de datos realizadas por futuros trabajadores sociales hacia profesionales trabajadores sociales.

Guiar las entrevistas a los puntos que interesan en este escrito es fundamental para cumplir con los objetivos de este, cada uno de los entrevistadores debe enfocarse en observar, analizar y como se acaba de mencionar, guiar la conversación en la dirección adecuada.

Dicho lo anterior, el grupo de investigadores conformados por los y las estudiantes de trabajo social de la Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), concordaron, a través de un trabajo inductivo, las categorías y esquemas analíticos que derivan del trabajo de recolección de datos.

A lo anteriormente expuesto, se utilizará también la Triangulación de fuentes de información y de informantes. El criterio plantea que “los datos que se obtienen de diversas fuentes (documentos, informantes, contextos) se contrastan, ayudando a corroborarse y también a encontrar diferencias que pueden señalar dimensiones alternativas que no estaban contempladas previamente” (Vázquez et al., 2018, p. 5). De esta forma, se contrastan los resultados encontrados con aquellos provenientes de otras investigaciones, de manera de constatar similitudes, pero también diferencias y particularidades, sobre todo cuando trata de la intervención profesional del Trabajo social y la metodología de la justicia restaurativa. De esta manera, se intentará comprender el fenómeno desde el punto de vista de los informantes, ya que, con sus conocimientos y experiencias en la justicia restaurativa se obtendrá la relación con las intervenciones profesionales desde sus perspectivas y se podrá diversificar los métodos que se emplean.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de la Información

4.1. Presentación Contexto Entrevistas

Las entrevistas se llevaron a cabo con trabajadores sociales que tienen una vinculación, ya sea directa o indirecta, con la implementación del modelo de justicia restaurativa en diversas áreas, incluyendo educación, familia y género.

Como se detalló en la sección 3.4, Técnicas de Levantamiento de Información, inicialmente se planeó entrevistar a la directora del Diplomado en Prácticas de Justicia Restaurativa. Sin embargo, debido a inconvenientes en su agenda, esta entrevista no fue posible. En su lugar, se consiguieron entrevistas con miembros de la Red de Justicia Restaurativa, la expresidenta del Colegio de Mediadores de Chile y una profesional de apoyo de la Unidad de Mediación en la Superintendencia de Educación.

Los trabajadores sociales fueron contactados por correo electrónico para presentarles la propuesta de participar en esta investigación para el Trabajo Final de Graduación. Una vez confirmaron su interés, se les envió el Consentimiento Informado para la Entrevista del Trabajador o Trabajadora Social (ver Anexo 5.3).

Las entrevistas se realizaron utilizando la plataforma Zoom y fueron grabadas con el consentimiento previamente otorgado por los participantes. Adicionalmente, antes de comenzar cada grabación, se les recordó y confirmó su acuerdo con que las entrevistas fueran videograbadas, asegurando su uso exclusivamente para fines académicos y para este Trabajo Final de Graduación.

4.2. Análisis de Información Recopilada

4.2.1. Análisis Objetivo Específico 1

Este análisis de la información recopilada en las entrevistas, se realiza con el fin de comprender cómo el modelo de justicia restaurativa puede desarrollarse en las varias áreas de intervención profesional del trabajo social como un nuevo método de resolución de conflictos que se pueda aplicar dentro de las comunidades.

En cuanto a la dimensión teórica de la intervención profesional desde la justicia restaurativa, los entrevistados identifican diferentes autores tales como Mara Hernández, Jean Schmitz, Natalia Hurtado entre otros, que trabajan el tema de cómo comprender e implementar la justicia restaurativa y/o prácticas con enfoques restaurativos; un libro que ayuda a comprender sobre el modelo de justicia

restaurativa es nombrado en la entrevista (2) *“el pequeño libro de la justicia restaurativa, ese es un clásico, pero este porque me gusta porque tiene herramientas y una de las cuestiones que más nos plantean en términos de desafíos las carreras con las que trabajamos es, ya pero ¿cómo hacemos esto? porque una cosa es poder comprenderlo y todo pero una de las cosas que más nos demandan es como hacemos”* este texto escrito por Howard Zehr, muestra una dimensión teórica del uso y aplicación de las herramientas de la justicia restaurativa y cómo estas pueden implementarse desde la intervención profesional del trabajo social, los trabajadores sociales entrevistados también destacan a (2) *“Jean Schmitz a mí me gusta mucho, porque es muy práctico, habla con ejercicios concretos respecto a cómo se aplica de qué manera se lleva a cabo este proceso que desde lo teórico es muy desafiante, pero cuando te lo muestran con ejercicios, con formas de poderlo llevar a la realidad, me parece que es un autor muy muy destacable”*.

Otra de las autoras nombradas y que tiene gran relevancia es la Dra. Mara Hernández de la Defensoría de los Derechos Universitarios: Igualdad y Atención a la Violencia de Género de la UNAM, quien tiene textos referentes a la resolución de conflictos, justicias restaurativas, áreas penales y de género, quien además, este año realizó una charla magistral en el Primer Seminario de Convivencia Universitaria: Salud Mental, Género y Comunidad realizado en Chile, donde mencionó algunas herramientas útiles para trabajar, por ejemplo, las preguntas afectivas, expresiones afectivas, círculos y programas de sensibilización, las cuales son prácticos para pensarlas en diversas formas de intervenir en trabajo social, tal como se menciona en la entrevista (4) *“el trabajo que hace Mara en ese sentido es una buena apuesta en cuanto a poder aplicar el modelo, en cuanto a tener un poco más de literatura y de otros trabajos que puedan fortalecer el aprendizaje en el que estamos, porque tampoco nos posicionamos desde una vereda de expertos en el tema”*.

Una forma de comprender el modelo de justicia restaurativa en cuanto a la intervención del trabajo social es saber que su base teórica, para ello uno de los textos que fue mencionado por los entrevistados es altamente beneficioso para tener una idea más teórica sobre la justicia restaurativa, el libro en cuestión es *“El pequeño libro de la justicia restaurativa”* del autor Howard Zehr que explica mediante una flor de cuatro pétalos y su tallo cómo funciona la representación de la justicia restaurativa; Zehr (2006) explica: *“para reparar el daño hay que: centrarse en los daños, atender las obligaciones, usar procesos incluyentes y colaborativos, involucrar a todas las partes: víctimas, ofensores, comunidades y respetar a todos”* (p.42). Con lo antes mencionado, se puede entender que tanto los pétalos y el tallo representa que todas son dependientes entre sí; es por lo que para poder implementar el modelo de justicia

restaurativa se debe tener presente todos los ámbitos que se constituyen dentro de la flor que son la demostración teórica de la base del modelo.

Dentro de las entrevistas se alude a las bases de cómo se implementa el modelo de la justicia restaurativa de la siguiente manera *“la víctima tiene una participación en el procedimiento y lo que se procura es llegar a un encuentro del afectado con el autor del delito, donde tenían que darse ciertos requisitos, como el arrepentimiento, el reconocimiento del daño y también que hubiese una preparación previa con cada una de las partes para lograr después tener una sesión conjunta”* (1); es por ello necesario tener en consideración a todas las personas pues son parte esencial para trabajar las reinserciones y la reparación de daños con diferentes herramientas que funcionan en las intervenciones con enfoque restaurativo *“las preguntas restaurativas son súper útiles aunque mira la técnica perse no es lo valioso, uno la técnica la recoge y pasa a tener su valor dependiendo del contexto en el contexto que la utilizas y con qué objetivo la utilizas”* (1).

En cuanto a los componentes teóricos de la justicia restaurativa que se presentan en la relación de la intervención profesional del trabajo social y el modelo de la justicia restaurativa, en las entrevistas se menciona que hay diversas áreas para poder trabajar, una de las que actualmente tiene gran relevancia es el género tal como se menciona en la entrevista (4) *“al modelo de justicia restaurativa tenga efectivamente un enfoque de género integrado en su proceso de intervención y que también considere otras y que es lo que considera en el fondo, otras formas de poder resolver los conflictos, ahora los conflictos como hablamos en el tema de la queja feminista son complejos... primero con un enfoque de género una mirada quizás un poco más interdisciplinar y lo que tenga relación con las diversidades sexo genérica”*, como se puede ver el modelo de justicia restaurativa se puede incorporar en diferentes áreas que necesitan nuevas formas de resolver conflictos y reparar daños, pero es difícil que el modelo entre de lleno de forma rápida. Sin embargo, hay nuevas necesidades que la sociedad va evidenciando, tal como se menciona en la entrevista (3) *“uno va observando como la necesidad de restaurar las relaciones se pueden trabajar en ese mismo espacio confidencial y pequeño y creo que eso ha sido visible desde la pandemia en adelante, o sea creo que incluso con el estallido social las personas intentan buscar una mejor forma de relación, más allá del conflicto por el que lleguen y para eso utilizar este enfoque de poder profundizar y atreverse a preguntar más”*.

La forma en que se puede comprender el modelo de justicia restaurativa es distinguiéndose del concepto de justicia tradicional *“la distinción básica que hago es que nosotros nos regimos por los modelos de justicia que están asociados a los*

reglamentos, los modelos de justicia que establecen que frente a una sanción, frente a un hecho que transgrede una norma hay una sanción con toda la lógica del debido proceso, entonces claro eso que está presente en las instituciones, ya sea de educación escolar o las de educación superior en las cuales yo he podido trabajar más bien remite al modelo tradicional de justicia, de justicia penal si ustedes quieren” (2).

Lo antes mencionado, señala el cómo se entiende y funciona la justicia tradicional que prevalece en la sociedad chilena actualmente, por otro lado *“el modelo de justicia restaurativa la persona que sufrió la violencia es el foco, es el centro y lo que buscan como bien dice su nombre es restaurar lo que ahí se dañó lo que se afectó y que eso más allá de que sí se vulnera una norma o no una norma que tiene una sanción, que ojo en ningún caso el modelo de justicia restaurativa excluye o dice que no haya que hacer la investigación, pero más bien el modelo de justicia restaurativa incorpora, yo diría que pone en el centro, en el foco a la persona afectada”.*

En cuanto, a cómo se logra ver la diferencia en el modelo tradicional durante la entrevista se plantea de la siguiente manera *“en cambio, el protagonista en el modelo de la justicia punitiva es la persona que cometió la falta, esa es la gran diferencia que hay, como el lugar que tiene la persona que vivió una situación de vulneración, de afectación yo creo que eso es importante en términos de cómo nos responsabilizamos para mejorar nuestras relaciones” (2).*

Otra forma de comprender también este nuevo modelo de justicia, se expresa de la siguiente manera: *“como una lógica de diálogo que es bastante más profundo que otras formas de intervención, habla de poder ser partícipe de las soluciones en términos de integrar no solamente a las partes sino también a la comunidad y eso es algo que habitualmente hacía como el trabajo social más tradicional cosa que ha ido dejando de hacer en numerosos espacios porque se focaliza mucho más en las urgencias mientras que en lo restaurativo se protege la relación a futuro de las personas siendo parte de una comunidad”. (3)*

Respecto a las relaciones que se mantienen dentro de las comunidades, la convivencia entre las personas es esencial, por ello el modelo de justicia restaurativa tiene la posibilidad de aportar debido a que se relata durante la entrevista lo siguiente *“enriquece mucho a la formación de sociedades más saludables y más armónicas, y también eso proyecta una forma de vida mucho más adecuada para sus integrantes, entonces esta mirada yo creo que es una forma de pararse frente al mundo, que habla también de una transformación de las redes sociales.” (3).*

Al identificar las diferencias entre la justicia tradicional y el modelo de justicia restaurativa, es posible percatarse de las ventajas y/o desventajas que este modelo puede llegar a tener al implementarlo en las intervenciones profesionales del trabajo social; algunas posibles ventajas que se plantean según las entrevistas son las siguientes: *“las ventajas es que, quizás esto es una fantasía lo que voy a plantear, pero no pone todas las fichas en el tema de la denuncia, y que esto insisto hay que promoverlo, hay que mejorarlo, hay que hacer toda una serie de acciones para que las herramientas que implica hacer una denuncia se realice, perfecto que eso tenga vida, pero yo creo que es importante también apostar por lo restaurativo porque también lo que hace es que las comunidades aprendan de su convivencia, aprendan, digan, en un momento determinado no supimos cómo hacer esto, que emergió la violencia, se produjo violencia...yo creo que la perspectiva de la justicia restaurativa lo que pone al centro es la responsabilidad de todas las personas en nuestra convivencia”* (2).

Lo que se expone en el relato es que el modelo restaurativo tiene gran relevancia en la convivencia que se da entre las personas que se encuentran en conflicto, tanto los involucrados, como quienes están alrededor de ellos, y en la misma línea continua *“para las personas que se ven implicadas por esto y que desean hacerlo también es un aprendizaje gigantesco de cómo las cosas se enfrentan y se van cerrando porque o sino los temas siempre van quedando abiertos, entonces se va acumulando esa sensación de que no hay nada que hacer, con esto es posible hacerlo pronto e ir como también produciendo cambios en los que miran esto, yo creo que eso es un impacto no solo en los que están sentados ahí, sino que se va como ampliando esta sensación de mayor protagonismo, de mayor empoderamiento, y eso creo que es una cuestión que es fundamental”* (3).

Por último, dentro de las ventajas que se plantean se menciona las diversas formas en que se puede aplicar el método tal como se menciona en este extracto *“una de las ventajas puede ser que tenemos la posibilidad de adecuarlo hacia dónde lo queremos diseccionar que quizás no es algo que con todos los modelos se puede hacer, porque no estamos hablando de un modelo terapéutico ni psicoterapéutico ni con claves que son mucho más rígidas, creo que esa es una ventaja”* (4).

En un sentido complementarios, cualquier modelo que se implemente conlleva tiene desafíos, en este caso se puede evidenciar en las respuestas de los entrevistados, uno de los primeros: *“yo creo que es súper importante que el profesional esté consciente de qué es lo que está haciendo, que no sea un actuar intuitivo sino que sea reflexivo y por lo tanto tiene que estar constantemente informándose y sabiendo que es justicia restaurativa, práctica restaurativa, qué es lo que es intervenir con enfoques*

restaurativos, si viene cierto están sustentados en los mismos principios son cosas distintas, son de distintos niveles, la práctica restaurativa tiene que ver con la práctica directo con el otro usando técnicas específicas, en enfoque restaurativo es que estoy teniendo todo un plan completo de distinta intervención y acciones que estás teniendo en ese enfoque y que tiene un impacto a un número mayor de persona” (1).

El desafío que se menciona anteriormente tiene relación con que los trabajadores sociales que realicen intervenciones profesionales, deben estar constantemente actualizando sus conocimientos acerca de la justicia restaurativa y el modo de trabajo con este enfoque restaurativo, por consiguiente se menciona que *“el principal desafío es profesionalizar esto, que deje de ser una cuestión que saben dos o tres personas de una institución o que sabe algún centro en particular o que sabe la gente de la red nomas, yo creo que es un tema que tiene que estar de manera transversal en las instituciones, en las instituciones y en todos sus actores, en todas las personas que le dan vida a las comunidades, yo creo que el gran error es pensar que hay un experto o experta en convivencia y él nos va a decir que es lo que hay que hacer, yo creo que estos son temas que se tienen que transversalizar, que tiene que ser habilidades de todas las personas, para nuestra convivencia social, cotidiana” (2).*

Igualmente, el siguiente relato continúa con la misma línea referente a la profesionalización de quienes aspiran a poner en práctica el modelo de justicia restaurativa *“creo que es necesario la formación, creo que no basta con tener estudios como no sé, limitados a los textos, creo que hay que formarse más, mirar otras experiencias, sumarse a grupos, o sea porque el estudio de cada uno aislado no produce el mismo efecto que cuando son en grupo. O sea las cosas que hablábamos el año pasado, esto de cómo las reuniones tenían otra fuerza cuando uno lo comparte con otro, y eso significa irse juntando con otro, no solamente aquí, sino que con otras instituciones, ir creando otros grupos u otras formas de también interactuar con otras organizaciones, si esto es una necesidad social... sino que también implique conocer otras experiencias, eso creo que es un desafío gigante, porque son los tiempos los que no dan muchas veces y hay que ojalá buscar financiamiento para esto, buscar un grupo de manera estable, que sea un grupo de estudio por ejemplo pero que implique recursos para eso. Entonces ir buscando casos para que se puedan atender, que esto se sostenga” (3).*

La última intervención sobre los desafíos que reconocen los entrevistados se refiere a cómo proyectar el método para aplicarlo, no solo en el área penales, sino llevarlo a más ámbitos, uno de los entrevistados indica al respecto: *“el desafío está en ajustar el modelo a lo que uno quiera hacer, porque es un modelo bastante binario, bastante*

hegemónico incluso, de cuando mediar en una situación de conflicto, hacer un ajuste hacia lo que uno quiere hacer y hacia dónde quiere llevar el grupo objetivo, que pueden ser estudiantes o funcionarios o académicos, se va a tener que ajustar a ese espacio porque no es lo mismo trabajar con estudiantes que trabajar con otros estamentos de la comunidad universitaria, entonces creo que el desafío está en ese ajuste constante que se debe hacer a este proceso” (4).

En resumen, dentro del análisis de los componentes teóricos de la investigación sobre la intervención profesional del trabajo social, se destacan las ventajas potenciales como los desafíos asociados con la implementación del modelo brindando una perspectiva integral de la aplicación en las comunidades y lo que es la convivencia social. Mediante los relatos que surgen en la entrevista a aquellos trabajadores sociales que tienen experiencia en la aplicación de justicia restaurativa y prácticas con enfoque restaurativo, se puede observar cómo hay congruencia entre lo que se planteó durante la discusión bibliográfica.

Entre las y los autores nombrados se encuentran Schmitz y Zehr donde ambos son autores de libros que ayudan a conocer en profundidad qué es y cómo se trabaja la justicia restaurativa, siendo sus texto guías para poder comprender desde las diversas áreas de trabajo como el modelo de resolución de conflicto con enfoque restaurativo puede ser una buena manera de poder resolver aquellas discordancia que se van haciendo presentes en la actualidad y que en vez de tener una solución punitivista o castigadora hay una posibilidad donde se busque trabajar con los involucrados en el conflicto y poder encontrar una solución reparadora para ambas partes.

Por otro lado, también surgen nuevos nombres de autores que dan una mirada latinoamericana sobre cómo implementan la justicia restaurativa desde México se encuentra la Dra. Mara Hernández quien tiene una trayectoria en la justicia penal y es quien está innovando desde la resolución de conflictos con el enfoque restaurativo, lo que nos muestra los avances fuera de Chile de implementar mejor aún este modelo.

Otra autora que fue nombrada como una persona a nivel nacional que está incursionando sobre la justicia restaurativa es Natalia Hurtado quien es Psicóloga de la Universidad de Chile y actual Docente de Curso de Formación General de Género, Convivencia y Comunidad; Hurtado ha escrito documentos centrados en la convivencia, el feminismo no punitivista, género y coescribió “Justicia Restaurativa en una Universidad chilena: Sistematización de una experiencia de mediación y sus criterios técnicos”.

Además, otro de los elementos importantes que se señaló durante las entrevistas son las definiciones de justicia tradicional y justicia restaurativa que tenían los

profesionales, donde es posible percatarse cuál es la noción que tienen los profesionales sobre el modelo señalando algunas cosas que tienen gran relevancia que fueron descritas por los profesionales, como lo son: la víctima es el centro dentro de los conflictos, es decir, son el foco para evitar que ocurra una revictimización y la justicia restaurativa busca evitar esa situación mediante las intervenciones con enfoques restaurativos.

Por otro lado, la importancia del diálogo y el participar activamente dentro de las soluciones teniendo presente a la comunidad, esto puede fortalecer las relaciones entre las comunidades forjando lazos. Aquello que se destaca de manera prominente de los relatos, muestra la concordancia con los conceptos citados en la discusión bibliográfica de los autores Marshall, Schmitz o Urvio quienes son autores esenciales para la comprensión del modelo de justicia restaurativa.

Ante lo mencionado, una cosa que se debe tener en cuenta que no fue mencionada de manera directa es el hecho de que el conflicto siempre va a existir, pero esto no tiene una connotación necesariamente mala pues dentro de las comunidades hay diversidades como de género, creencias, tradiciones entre otras, por ello para generar intervenciones profesionales desde el trabajo social hay que tener presente que la convivencia, que el proceso se realice de manera voluntaria y que tenga que haber una reparación del daño causado son fundamentales.

Este proceso de resolución de conflictos al aplicarlos en la sociedad chilena aún puede ser quizás complejo aplicar de forma abrupta, en virtud de lo que exponen por los entrevistados y como fue explicitado durante la investigación aún no hay suficientes profesionales que tengan conocimiento profesionalizado en el modelo sobre la justicia restaurativa y las prácticas restaurativas, por lo tanto debe haber una profesionalización y constante formación en cuanto a estas áreas, sin embargo, se percibe una fuerte determinación desde trabajadores sociales de poder implementar el modelo en diversas áreas debido a lo manifestado por los profesionales de poder sacar del campo penal este modelo y llevarlo a la convivencia universitaria, y a casos de sobre género.

Por último, se hace evidente cómo este modelo tiene las bases teóricas suficientes para poder ser implementada desde el trabajo social en sus intervenciones profesionales, si bien es un modelo que es reciente en Chile fuera del ámbito penal y que aún necesita ser profesionalizado con el trabajo de una red de profesionales como lo es La Red de Justicia Restaurativa en Chile que buscan incursionar mediante el diálogo profesional interuniversitaria donde buscan progresar en la creación de un entorno conducido a la autoformación y divulgación de la justicia restaurativa en las

universidades, es una visión clara de cómo el modelo puede incursionar de manera segura y ser implementada en las diversas intervenciones profesionales.

4.2.2. Análisis Objetivo Específico 2

Las entrevistas realizadas a los trabajadores sociales que trabajan con el modelo de justicia restaurativa y/o prácticas restaurativas, nos entregan información de cómo es posible la implementación de este modelo en las intervenciones profesionales que se realizan en diversas áreas y contextos institucionales.

Las personas entrevistadas describen y justifican el uso de las diferentes herramientas que ofrece la justicia restaurativa y/o las prácticas restaurativas. Algunas de las herramientas más recurrentes que identificaron los entrevistados son:

A) *Círculo de diálogo o círculos restaurativos, los cuales se “presentan como una práctica útil a nivel preventivo [...] donde la idea es que las personas sean escuchadas, más que reciban respuestas, es más bien comunicar y expresar lo que les pasó, porque uno piensa que un círculo de diálogo es que conversen y no, es fundamentalmente potenciar la capacidad de escucha, hay un moderador, hay un tema, una pregunta eje en que se invita a las personas a participar, evidentemente la participación es voluntaria, y cada uno responde a esa pregunta, se refiere al tema, y se va por turno, entonces todos escuchan” (1), en relación a esta misma propuesta, otro entrevistado indica: “Entonces creo que el círculo tiene mucha potencia, [...] si encuentran un buen lugar donde hacerlo como en los centros grandes, o municipales por ejemplo o instituciones que necesitan trabajar diferentes modalidades de problemas, si hay mucha gente que necesita cosas muy específicas y no necesariamente pasa por algo relacional entre ellos, sino que también para adquirir herramientas de otro tipo, para que no se queden solo con el círculo que tiene que ser para restaurar algo entre ellos, sino que también puede ser preventivo” (3).*

Refieren además que estos círculos son beneficioso para la comunidad a través de las siguientes palabras: *“el solo hecho de expresar y de ser escuchado va teniendo un efecto reparador, un efecto reflexivo en quien está contando, pero también hay un efecto comunitario de hacerse cargo al saber y al conocer que es lo que le está pasando al otro, eso puede ser metódicamente desarrollado, esto lo estoy diciendo todo a grandes rasgos, pero es lo que yo he conocido en función de estos autores [Terence Beginton, Ulf Nordenstahl Vincenç Rul-lan] y que me han acercado a esto de la justicia restaurativa, la mediación con enfoque restaurativo y las prácticas restaurativas” (1).*

El autor Schmitz plantea que los círculos restaurativos evocan “el sentimiento de un grupo de personas que están conectadas” (2018, p. 64), menciona además, que a estos círculos se les conoce como Círculo de Paz, Círculos Restaurativos, entre otros y estos tienen relaciones y objetivos en común pues crean un espacio seguro que agrupa a las personas para el diálogo, el intercambio social y la búsqueda de solución para prevenir y gestionar tensiones y conflictos, bajo un esquema de construcción conjunta de principios y valores. (Schmitz, 2018, p. 65).

En estos Círculos se pueden dar diferentes dinámicas de grupos, dependiendo del fin que se quiera lograr, estos pueden ser Círculos Proactivos, Preventivos, Reactivos o de Respuesta. Sin embargo, todos los Círculos mantienen factores comunes, tales como crear una conexión en base a la transparencia del contacto visual que se puede dar, debido a que se muestra el rostro sin ningún impedimento y en crear un punto de igualdad donde no hay nadie más importante que el otro. “Todos los integrantes del círculo tienen el mismo derecho y la misma oportunidad de hablar, ser escuchado, expresar sentimientos y necesidades, y compartir ideas y opiniones sobre temas y situaciones particulares” (Schmitz, 2018, p. 71). Es por ello, que la base es la confianza, el ser tratado con igualdad y respeto, la confianza y la comunicación efectiva crece.

B) Los entrevistados, a modo general, indican que estos Círculos deben estar acompañados de preguntas restaurativas o declaraciones afectivas que sean contextualizadas en el objetivo a cumplir, ya sea para admitir o darse cuenta del daño, para restaurar un daño, para poder enfrentar una situación puntual o general o para poner en palabras lo que se siente y cómo se siente, que vendría siendo un paso fundamental para iniciar con las prácticas restaurativas debido a que “*relevan la reflexión y además relevan la responsabilidad*” (1).

Además, consideran que la técnica de las preguntas restaurativas utilizadas dentro de los círculos restaurativos deben orientarse a un objetivo claro sin una estigmatización o prejuicio previo, para así realizar esta reflexión, tomar responsabilidades y plantear posibles soluciones a situaciones de conflicto posibilitando este punto de encuentro para abordar la situación problema desde los mismos involucrados, así se indica en la siguiente cita “Las declaraciones afectivas se refieren a la conducta y no a la persona (separación de la acción del sujeto), descartando de esta manera cualquier estigmatización” (Schmitz, 2018, p. 50).

Del mismo modo, en una de las entrevistas se señala que “*La escucha, las declaraciones afectivas, las preguntas afectivas, esas herramientas más informales*” (2) Estos tipos de preguntas, ayudan a fortalecer las herramientas ya adquiridas en el diario vivir, y así dar este espacio para expresar el conflicto y alcanzar su resolución

sin necesariamente recurrir a la violencia y en base a estas declaraciones lograr que las personas que son parte de esta situación estén preparadas para enfrentar el escenario.

Tal como menciona Jean (2018), las declaraciones afectivas “representan el segundo tipo de respuestas más informales en el espectro de las prácticas restaurativas” (p. 50), mientras tanto,

Las preguntas restaurativas, llamadas también preguntas afectivas, representan el tercer tipo de prácticas informales en el espectro de prácticas restaurativas y son uno de los aspectos esenciales de la práctica restaurativa explícita. Hay dos categorías de preguntas. La primera, son preguntas que se hacen a una persona que, intencionalmente o sin intención, causó algún daño a otra persona. La segunda categoría, son preguntas que se hacen a quien ha sido afectado / afectada por la conducta. (Schmitz, 2018, p. 57)

Estas preguntas son de gran utilidad, debido que al momento de formularlas no se busca criticar o castigar, sino más bien se llama a reflexionar acerca de sus palabras y conductas, se espera que el mismo agresor se dé cuenta en base a las preguntas.

C) Los Acuerdos Transversales o acuerdos de convivencia “*son como los principios fundamentales de cualquier conversación, creo que tampoco es tan difícil de incorporar si uno tienen la noción de que bueno, tienes que tener respeto del espacio en el que estás , tienes que escuchar de forma activa y comprensiva, tratar de responder de forma asertiva lo que se está planteando, no juzgaré, no hacer juicios valóricos, no involucrar otros aspectos que no tengan relación a lo que estás haciendo, que lo que en el fondo es escuchar, como que el acto de escuchar suena una cuestión muy simple pero a la vez no lo es*”(4). Estos acuerdos de convivencia, que parecen ser principios fundamentales como se menciona, no siempre se mantienen en cuenta por todas las partes; es necesario que existan condiciones que deben cumplirse antes y en el momento de llevar a cabo una reunión restaurativa, uno de los acuerdos más importantes es que:

El ofensor debe admitir su responsabilidad por el incidente. Sin embargo, cuando las víctimas y los ofensores no concuerdan con los hechos o niveles de responsabilidad, el facilitador debe trabajar para resolverlos para que cada uno conozca el punto de vista y la posición del otro antes de iniciar la reunión restaurativa. Es posible que las víctimas aún puedan querer participar de la

reunión restaurativa, aun cuando el o los ofensores tienen una perspectiva diferente del conflicto o minimizan su responsabilidad. (Schmitz, 2018, p. 98)

Es de importancia que esta herramienta de Acuerdos de convivencia sea presentada en primera instancia, de tal manera, se puede trabajar la situación desde el entendimiento mutuo de que es un acuerdo en que se debe respetar y ser respetado, a “Recibir un trato digno, justo y respetuoso. Que sus derechos fundamentales sean respetados. A ser escuchado” (Schmitz, 2018, p. 100), y así también el “proceso procure reducir o evitar la revictimización” (Schmitz, 2018, p. 100) de la persona y se asegura además un ambiente seguro para poder trabajar el problema y poder llegar a algún tipo de acuerdo, o reparación.

Es necesario tener en cuenta, que en el desafío de la resolución del conflicto se encuentra en cómo resolverlo y para ello, estas herramientas se presentan como útiles para este fin, debido a que mantienen en el horizonte el respeto, entendimiento, escucha activa y reflexión personal en torno a cómo se actúa y cómo puedo llegar a actuar en un futuro, además que entregan otra herramientas para resolver futuros conflictos, tales como el estar abierto a la conversación y la escucha activa siempre basándose en el respeto mutuo y la aceptación de los actos y por ende de las consecuencias que estos pueden llegar a tener.

Los entrevistados plantean estas tres herramientas de la dimensión instrumental operativa cómo útiles y necesarias; estas se pueden integrar de forma sutil durante las diversas intervenciones, donde el centro de foco de conversación no sea a través de una mesa, si no en un círculo, donde todos se observen y puedan mirarse, que la integración de los Acuerdos de Convivencia se pueden llegar a conversar y consensuar entre todas las partes y las preguntas se pueden realizar durante la conversación sin necesariamente hacerlo de forma directa.

Estas herramientas pueden ser observadas en diferentes textos que discuten la justicia restaurativa desde esta misma dimensión, tales como “El pequeño libro de la justicia restaurativa” (Zehr, 2006) o el “Manual para prácticas restaurativas en el Ámbito Educativo” (Schmitz, 2018), allí se reconoce estas herramientas como útiles además se describe cómo se pueden ocupar para generar un espacio de entendimiento, un espacio seguro de escucha y habla activa, además de un espacio donde los acuerdos, las personas involucradas, la comunidad y los moderadores puedan llegar a este entendimiento y respeto mutuo.

4.2.3. Análisis Objetivo Específico 3.

Las entrevistas realizadas a los y las trabajadoras sociales que trabajan con el modelo de justicia restaurativa y/o prácticas restaurativas, permiten la recepción de información respecto a la posibilidad de implementar este modelo.

Las personas entrevistadas plantean y explican la relación entre los elementos éticos-políticos de la intervención profesional y el modelo de justicia restaurativa. Algunos de los elementos éticos-políticos más mencionados son:

A) Se identifica que en ciertos casos se presentan situaciones que inciden en los principios éticos presentes en el actuar profesional, por lo que “es urgente promover una justicia social universal; potenciar aquellas tendencias que nos orientan hacia la solidaridad desde una ética pública global, diferente a la que está dirigiendo el proceso de globalización. Una ética en que la sociedad civil y la ciudadanía tengan un papel protagónico”. (Cortina, 2006, p. 26)

Es decir, la ética profesional es una guía en el ser individual y profesional, en consecuencia, orienta el actuar de los y las trabajadoras sociales a generar intervenciones donde se incluyan enfoques solidarios y de justicia social.

Dentro de las situaciones que pueden llegar a incidir en los principios, en los relatos se identifican ejemplos como: el Principio de Promoción del Derecho a la Autodeterminación, el cual se ve incidido en situaciones como: *“a veces a los trabajadores sociales nos pasa que cuando estamos trabajando con familias en situación de vulnerabilidad te empiezas a enterar de cosas que no sabes si te tienes que hacer cargo en denunciar o tengo que potenciar a algún integrante de la familia para que ellos sean los que denuncien y eso también tiene un hilo fino porque hay un momento en que uno tiene que denunciar, pero no llegar y arrancar y activar la alarma, si no generar una intervención con la familia, porque es un acto de irresponsabilidad”* (1).

En una dirección similar, se hace presente otra situación que incide en un principio ético, como es el Principio de Promoción de la Justicia Social, específicamente el respeto a la diversidad, el cual se ve reflejado: *“en los cruces en donde hay conflictos por razones de género, no revictimizar, diría que ese es el principal resguardo, que las personas que fueron discriminadas, que las personas que fueron vulneradas no sientan que por una práctica de justicia restaurativa nuevamente se les pase a llevar, se les vulnera”* (2).

Por otra parte, se logra identificar en los relatos otro elemento ético que incide en la intervención profesional, este es: *“yo creo que el principio de confidencialidad puede*

ser un principio en el que de pronto hay una línea un poco delgada entre hacer y no hacer” (4).

En cada relato se presentan conflictos en donde los principios éticos profesionales de las y los entrevistados se cuestionan, quedando al alero de su ética; a su vez, esto se ratifica en el Capítulo II cuando se señala que existen elementos éticos que interfieren en la labor profesional de los y las trabajadoras sociales, los cuales tienen un Código de Ética que representa una guía de cómo los y las trabajadoras sociales evalúan el tomar decisiones éticas-morales al momento de realizar cualquier acción o intervención, es decir se plantean responsabilidades en su actuar.

B) Se presentan elementos políticos que inciden en la relación de la justicia restaurativa con la labor profesional del trabajo social, esto debido a que “las políticas sociales orientan el quehacer profesional, se encuentran vinculadas a un proyecto ético-político, en el cual el profesional asume distintos roles, según el tipo de Estado, el modelo de desarrollo y el tipo de sociedad al que se quiere llegar” (Tibaná, 2009, p. 227) Por lo que, las posibles intervenciones generadas desde la justicia restaurativa están ajustadas al orden establecido por el Estado chileno.

En relación a esto, se plantea que existe una desinformación a nivel político-estatal acerca de la justicia restaurativa, la cual dificulta su relación, esto se ve reflejado en la falta de: *“socializar que es la justicia restaurativa, ver si nuestros reglamentos están a doc con las normativas actuales, como hacemos por ejemplo para potenciar el trabajo de género, como lo de la justicia restaurativa potencia la mirada de género y no es una competencia ni un enemigo, yo creo que esos son los problemas políticos que yo veo hoy en día en esta materia”*(2).

De la misma manera, expone que *“el tema de que hay desconocimiento a nivel institucional de que es la justicia restaurativa y ese desconocimiento yo tengo la impresión de que genera desconfianza, hay una crisis fuerte con las instituciones”* (2). Por otro lado, se identifica la necesidad de *“tener recursos asociados, o sea que no sean proyectos piloto, que son pequeños, que por ejemplo ahora están avanzando región a región porque eso va a tomar hartos tiempo y además no puede quedar solo en justicia restaurativa en lo juvenil, tiene que aumentar a otras áreas, porque yo creo que es una necesidad en muchos ámbitos”* (3).

La relación entre los elementos éticos-políticos y el modelo de justicia restaurativa es compleja, ya que se presentan elementos que inciden en esta. Dentro de los elementos éticos se identifican situaciones que repercuten en la intervención profesional al momento de implementar la justicia restaurativa y/o las prácticas restaurativas; la

identificación de los elementos éticos que inciden en la relación va variando según el profesional ya que cada profesional:

No son entes aislados sino corresponden a “mundos distintos”, ni a diferentes formas de sentir o pensar la realidad; simplemente, son formas diferentes de analizar los hechos o problemas sociales, diferentes formas de observarlos, que condicionan la forma de intervenir sobre ellos. (Viscarret, 2007)

Por último, dentro de los elementos políticos se plantea que es necesaria la promoción de este paradigma para su plena implementación dentro de las diferentes instituciones, ya que existe una deficiencia en lo que a esto refiere. Sujeto a esto, se puede mencionar la necesidad que hay frente a la posibilidad de instaurar políticas o recursos relacionados a prácticas restaurativas, en búsqueda de la implementación en más áreas, entendiendo esta como un complemento y no un reemplazo a otras perspectivas o enfoques.

Capítulo V: Conclusiones del Trabajo Final de Graduación

Al finalizar este trabajo de investigación, es posible proponer las siguientes conclusiones:

Con respecto de los objetivos planteados al inicio de la investigación, estos se han alcanzado de forma satisfactoria. En este marco, el modelo de justicia restaurativa trae a escena un paradigma innovador para la intervención del trabajo social, proponiendo nuevas posibilidades para interpretar y resolver los conflictos que aquejan en las más diversas esferas de la sociedad.

Respecto de la dimensión teórica de la intervención y la justicia restaurativa, las entrevistas analizadas manifiestan que durante las intervenciones profesionales del trabajo social; se reconocen autores como; Jean Schmitz y Mara Hernández quienes han realizado contribuciones sustanciales para el estudio y la práctica de este modelo, además de entregar herramientas para su implementación en la resolución de conflicto y las prácticas restaurativas.

Se evidencia que los profesionales reconocen a dichos autores, mencionados a lo largo de la investigación, pues no solo aportan al conocimiento teórico, sino que además a la manera en la que se abordan y resuelven los conflictos centrándose en la reparación y construcción de relaciones, dando importancia a la empatía y la responsabilidad ética desde las intervenciones sociales. Entre otros autoras que son mencionados en las entrevistas, y que ofrecen una perspectiva latinoamericana al modelo de justicia restaurativa son: Virginia Domingo, Violeta Maltos y Claudia Villavicencio quienes tienen nacionalidad mexicana y son muy influyentes en las áreas de derecho penal, y familiar desde la justicia restaurativa, han escrito documentos que tienen grandes aportes para sus respectivas áreas, además de ostentar puestos importantes en su país, sus libros y documentos pueden ser un aporte enriquecedor a el desarrollo de la profesionalización de la justicia restaurativa en Chile para trabajar desde el trabajo social. Y sin quedarnos atrás, la autora y profesional nacional Natalia Hurtado nos trae un libro que ofrece una mirada restaurativa desde el género alejándose de la perspectiva punitivista, fortaleciendo un enfoque feminista.

Respecto a las ventajas que ofrece este modelo mencionadas por los entrevistados y la información obtenida desde los textos durante la investigación, se concluye que la aplicación del modelo en las intervenciones profesionales del trabajo social presenta una articulación teórica consistente, ya que comparten similitudes en cuanto a sus finalidades, en particular en la reintegración social de las personas, el enfoque centrado en las personas es esencial y la resolución de conflictos de manera

constructiva, es por ello que hacer parte a la justicia restaurativa y las prácticas restaurativas en trabajo social ofrece posibilidades para profundizar el desarrollo disciplinar y ampliar los marcos explicativos con los que la profesión comprende los problemas sociales. Del mismo modo, este paradigma de justicia interpela la concepción dominante acerca del castigo y la exclusión social, que deviene a partir de estereotipos que se asocian a quienes transgreden la ley y las normas.

Con respecto a la dimensión instrumental operativa de la intervención profesional, esta se manifiesta en el reconocimiento de técnicas y estrategias posibles de usar durante una intervención desde la perspectiva de la justicia restaurativa; en las entrevistas a las y los trabajadores sociales que se orientan por este paradigma alternativo de justicia en instituciones o en sus diversas áreas de trabajo, plantean la importancia de las técnicas que este modelo entrega, tales como los Círculos de diálogo o Círculos restaurativos, las preguntas restaurativas y los Acuerdos de Convivencia.

En cuanto a los Círculos, los y las trabajadoras sociales entrevistadas lo plantean como una práctica útil debido a la disposición física de este, ya que permite el diálogo, la empatía, la toma de responsabilidad, la aceptación de las consecuencias y la disposición a llegar a una resolución de forma conjunta; por otro lado, la técnica de las preguntas restaurativas las presentan como instrumentos necesarios que permiten una comunicación abierta entre las partes involucradas y que sean capaces de plantear sus necesidades y sentimientos; y como última, los Acuerdos de Convivencia se muestran como parte de los principios fundamentales, debido a que establece orden y respeto durante todo el proceso y entre todos. Los entrevistados mencionan que utilizan estas prácticas con el fin de mantener una comunicación abierta y efectiva además de la colaboración de las partes con el proceso restaurativo.

Lo anterior al relacionarlo con la discusión bibliográfica, podemos llegar a la conclusión que estas prácticas facilitan la comunicación y conexión entre las personas involucradas. Además de ofrecer espacio para el diálogo, la empatía y promover la participación conjunta en la resolución del conflicto; estas prácticas restaurativas en conjunto con la intervención profesional del trabajo social ayudan a la promoción de la construcción relaciones horizontales y la resolución colaborativa de los problemas, actitudes presentes e imprescindibles en el trabajo social.

En el ámbito del trabajo social, la intersección entre elementos éticos y políticos es fundamental para el ejercicio profesional. La ética, al establecer principios que guían la conducta, asegura que los trabajadores sociales actúen con integridad, respeto y justicia en sus interacciones con individuos, familias y comunidades. Esta dimensión incide en la adopción de la justicia restaurativa y/o en la gestión de prácticas

restaurativas. Debido a que, por un lado, los elementos éticos inciden al momento de utilizar justicia restaurativa y/o prácticas restaurativas cuando este factor se pone en tela de juicio debido a situaciones que interpelan los principios éticos que guían la labor profesional. En este sentido, la justicia restaurativa concibe a las personas como sujetos íntegros y capaces de transformar su realidad, estas representaciones se plasman en las técnicas señaladas por las personas entrevistadas, pues generan las condiciones para un encuentro horizontal entre las partes, que promueve la escucha activa a partir de la atención en la otra persona. Sin duda, este encuentro no se produce exento de tensiones éticas, toda vez que la experiencia de los involucrados define su posición respecto de la resolución de los conflictos. Es preciso señalar, que esta comprensión del sujeto y el conflicto, no necesariamente se encuentra acorde con los principios que rigen actualmente a la sociedad, en particular se observa un énfasis punitivo y criminalizador de quien comete una falta, así la discriminación se observa en las prácticas institucionales. Todo este escenario social e institucional constituye un desafío para la promoción de la justicia restaurativa, en este sentido la intervención profesional se ve tensionada por las intencionalidades de los programas que tienden a reproducir una perspectiva tradicional de justicia.

De este modo, los elementos políticos contextualizan las acciones profesionales en el marco más amplio de las estructuras sociales y gubernamentales teñidas por representaciones tradicionales de la justicia e intervención profesional. Los entrevistados hacen referencia a la falta de información acerca de las prácticas restaurativas y sus implicancias. Se requiere socializar el modelo de justicia restaurativa, y analizar los desafíos políticos e institucionales que conlleva su adopción, esto implica dar cuenta si las normas son adecuadas para potenciar las prácticas restaurativas en distintos ámbitos del quehacer profesional.

Podemos decir que, el trabajo social no puede separarse de su dimensión ética-política. Los y las trabajadoras sociales deben reconocer y defender los valores éticos fundamentales, como la dignidad humana, la justicia social y la autonomía, al mismo tiempo que comprenden e interpelan las estructuras políticas que pueden perpetuar la desigualdad y la injusticia.

Se puede llegar a la conclusión, según los relatos de los y las entrevistadas que la relación entre la intervención profesional del trabajo social y la justicia restaurativa y/o prácticas restaurativas se puede afianzar mediante estrategias que combinen principios éticos de la profesión y la reconfiguración del sentido de la justicia en una sociedad cada vez más compleja y desigual.

A modo de conclusiones generales y en base a la información recopilada, para promover este modelo, se debe de profesionalizar la justicia y las prácticas

restaurativa, para esto, se debe dar un paso importante en la formación profesional, implementado este modelo en las Escuelas de Trabajo Social, impartiendo un taller o curso que busque dar a conocer el modelo de justicia restaurativa de manera íntegra, incorporando la base teórica e instrumental operativa y sobre todo, el ámbito ético político de la justicia restaurativa, y cómo este modelo puede aplicarse a la intervención del trabajo social en diferentes áreas, con el fin de formar trabajadores sociales que la puedan implementar en sus futuras intervenciones sociales desde una perspectiva de resolución de conflictos diferente. Del mismo modo, a nivel institucional se recomienda el uso de los principios de la justicia restaurativa en la resolución de los conflictos al interior de la universidad, de modo tal que la comunidad advierta una consistencia entre lo que se enseña y lo que se práctica.

La implementación de este modelo de justicia restaurativa, solo se puede dar si es que a nivel social existe un cambio de pensamiento en cuanto cómo funciona y los usos; este cambio de conciencia a nivel social si se puede dar si es que se educa a la población, si es que se empieza a impartir y utilizar este modelo desde lo que se considera la “segunda casa”, se puede dar si es que se empieza a educar desde el colegio a las niñas y niños, si es que se empieza a incentivar una convivencia sana, donde se le dé el espacio a los desacuerdos y sobre todo, se ponga énfasis en cómo resolverlos sin llegar a la violencia o vulneración de cualquier tipo. En efecto, el espacio educativo proporciona oportunidades para integrar este modelo en las prácticas, especialmente aquellas vinculadas a la convivencia escolar.

La investigación evidencia la relevancia de la justicia restaurativa en el trabajo social, en específico en las intervenciones profesionales, pues contempla un abordaje de los conflictos fuera del modelo de la justicia tradicional, adaptándose a las necesidades de una sociedad que está en constante cambio. A pesar de que exista cierta oposición a modificar el enfoque de justicia tradicional y punitivista, es necesario recalcar que los ofensores no serán indultados de sus responsabilidades, sino que se les da la oportunidad de resolver los conflictos con un enfoque alternativo para las personas que buscan poder contar con nuevas formas de resolver los conflictos de manera constructiva y humanitaria.

Para finalizar, esta investigación permite la apertura hacia otras futuras, debido a que se invita a abrir paso a la profundización desde el ámbito teórico, instrumental operativo y ético-político del modelo, en base a que se puede observar en los relatos de los y las trabajadores sociales, que aún falta información sobre la integración instrumental y ética en relación con la privacidad, el consentimiento y la equidad. Si se amplía la base teórica de la justicia restaurativa en conjunto con el trabajo social, se podrá promover el respeto y los derechos, además de la dignidad de las personas,

lo que llevaría a tener una arista más a trabajar en futuras investigaciones, una que requiere de la participación de las instituciones académicas lo que es referente sobre la profesionalización de la justicia restaurativa.

Si bien, se reconocen avances en este tema, como el realizado por la Pontificia A Universidad Católica de Chile, que cuenta con un diplomado en justicia restaurativa penal juvenil, se requiere que más instituciones se hagan parte de esta implementación del modelo y no solo desde el área penal o judicial, sino que abarque los diversos campos de investigación y formación, puesto que esta forma de resolución de conflictos aparece como una manera diferente de fortalecer a las intervenciones profesionales, personales y comunitarias.

Capítulo VI: Referencias Bibliográficas

- Alfaro, E., Rojas, V., Sierra, C., Vásquez, P. (2020). *La mediación en Chile*. <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/53LaMediacionenChile.pdf>
- Aquín, N. (2003). El Trabajo Social y la identidad profesional. *PROSPECTIVA. Revista De Trabajo Social e Intervención Social*, (8), 99–110. <https://revistapropectiva.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/7366/9853>
- Ayuda en Acción. (2023). *Valores éticos: definición y ejemplos*. <https://ayudaenaccion.org/blog/educacion/valores-eticos-ejemplos/#:~:text=Los%20valores%20%C3%A9ticos%20origen%20la,tienen%20en%20todos%20los%20niveles>
- Balcázar, P., González-Arratia, N., Gurrola, G. y Moysén, A. (2013). *Investigación Cualitativa*. Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM). p. 241. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/21589/Investigaci%C3%B3n%20cualitativa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Barranco, MC. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integral. *Alternativas. Cuaderno de Trabajo Social*. (12). p. 79-102. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf
- Barriga, S. (2006). Intervención Social y Comunitaria. En Cambio social e intervención comunitaria. *ALJIBE*. <https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Intervencion-Social-y-Comunitaria.pdf>

- Bolívar, D., Ramírez, A., Baracho, B., de Haan, M., Castillo, F., Fernández, M, y Aertsen, I. (2017). *Estudio Proyecto Capacitación, Asesoría y Estudio Práctico Mediación Penal Juvenil*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Santiago, Chile.
<https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/670/Informe%20FINAL%20U%20de%20CHILE%20MPJ.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Castillo, S. Bernal, F. (2006). *Justicia Restaurativa en Costa Rica: Acercamientos Teóricos y Prácticos*. Poder Judicial, CONAMAJ. <https://conamaj.poder-judicial.go.cr/images/libros/pdf/018.pdf>
- Cortina, A. y Martínez, E. (1996). Ética. p. 26.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HtC1_tTjfUC&oi=fnd&pg=PA9&dq=que+es+la+etica-adela+cortina&ots=hDrJaTZ5DF&sig=IOus9IS8nMo1tI-zsRYpD-A7h1g#v=onepage&q=que%20es%20la%20etica-adela%20cortina&f=false
- Deconceptos.com. <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/justicia-retributiva>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*. v2n7a9.pdf (scielo.org.mx)
- Diehl, R. C., Porto, R. T. C., & Baracho, B. (2020). LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN EL SISTEMA PENAL JUVENIL: LAS EXPERIENCIAS DE BRASIL Y CHILE. *Revista Direito Em Debate*, 29(53), 221–232. <https://doi.org/10.21527/2176-6622.2020.53.221-232>
- Donoso, MP., Saldías, P. (1998). *Modelo De Intervención Para El Trabajo Social Familiar*. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica.
<https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-059.pdf>.
- Fingermann, H. (19 de febrero de 2013). Concepto de justicia retributiva. Deconceptos.com. <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/justicia-retributiva>
- González, I. (2022). La justicia restaurativa a dos décadas de la transición a un sistema acusatorio en Chile. *Dilemas*. (15).
<https://www.scielo.br/j/dilemas/a/H3qxZLSsYvRCVMBVv4x3Pgy/?lang=es&format=pdf>
- Gutiérrez de Piñeres, C., Bocanegra, L., Tovar, R. (2011). Resolución de conflictos en la escuela a partir de los principios de la justicia restaurativa. *HALLAZGOZ*. Universidad Santo Tomás, Bogotá, D.C. p. 183-201.
<https://www.redalyc.org/pdf/4138/413835206014.pdf>

- International Federation of Social Workers. (2018). *Declaración global de los principios éticos del trabajo social*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Márquez, A. (2012). La mediación como mecanismo de justicia restaurativa. *Prolegómenos*, 15 (29), 149–171. <https://doi.org/10.18359/prole.2374>
- Mccold, P., & Wachtel, T. (2003). *En busca de un paradigma: una teoría sobre justicia restaurativa*. <https://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/1949?show=full>
- Mendieta, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina*. (17), núm. 30, abril-septiembre, 2015, p. 1148-1150 Fundación Universitaria del Área Andina Pereira, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878001.pdf>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2023). *Reinserción Social*. Gendarmería de Chile. <https://www.gendarmeria.gob.cl/reinsercion.html>
- Moscovici, S. (2002). La representación social: un concepto perdido. p. 2 - 16.
- Olalde, A. (2013). La práctica de la justicia restaurativa. Área emergente del trabajo social. *Servicios sociales y Política social*. (XXX), (101), 107 - 121. <https://www.google.com/search?q=LapRACTICAdelaJUSTICIArestaurativa.Areaemergentedeltrabajosocial.pdf.&oq=LapRACTICAdelaJUSTICIArestaurativa.Areaemergentedeltrabajosocial.pdf.&aqs=chrome..69i57.864j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Olalde, A. (2023). *LA PRÁCTICA DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA CON LENTES DEL TRABAJO SOCIAL*. p. 1 y 2. https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC312.pdf
- Okuda, M., Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. 34 (1). p. 118-124. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80628403009>
- Red para la Justicia Restaurativa en Universidades. <https://redrestaurativa.wixsite.com/red-para-la-justicia>.
- Reyes, C. (2018). Justicia Restaurativa en Sistemas de Justicia Penal Juvenil Comparado: Suecia, Inglaterra, Italia y Chile. *Política criminal*. (13). p. 639.

<https://www.scielo.cl/pdf/politerim/v13n25/0718-3399-politerim-13-25-00626.pdf>

Schmitz, J. (2018). *Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en el ámbito educativo.*

<https://www.pdabullying.com/uploads/2021/12/Practicas-restaurativas-para-la-prevencion-y-gestion-de-conflictos-en-el-ambito-educativo.pdf>

Schmitz, J. (2019). *Manual de Prácticas Restaurativas en el Ámbito Educativo.*

<https://ecuador.vvob.org/download/gesti%C3%B3n-institucional>

Tibaná, D. (2009). Conocimientos ético-políticos, componentes de la fundamentación de la Intervención de Trabajo Social. *Revista Tendencias & Retos.* (14). p. 221-236. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4929195.pdf>

Urbano, P. (2016). Análisis de datos cualitativos. *Revista Fedumar Pedagogía y Educación,* 3 (1), 113-126.

<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/fedumar/article/view/1122/1064>

Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social: Reflexión metodológica y práctica profesional.* Editorial Síntesis, España.

Valencia, M. (2021). La dimensión ético-política del trabajo social. *Revista Eleuthera,* (23), 241-260. <http://doi.org/10.17151/eleu.2021.23.1.13>

Vázquez, M, Vargas, I. y Porthé, V. (2018). *La redacción del apartado de metodología en los estudios cualitativos.* <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-06.pdf>

Vera, A. (2023). ¿Qué es la intervención en crisis? Grulla Psicología y Nutrición. *Psicología General.* Consultado el 17 de junio de 2023.

<https://grullapsicologiaynutricion.com/blog/modelo-intervencion-crisis#:~:text=El%20modelo%20de%20intervenci%C3%B3n%20de,afrentamiento%20de%20un%20modo%20eficaz>

Villegas, A (1993). *El trabajador social en el trabajo de grupo.* Consultado el 22 de junio de 2023.

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5865/1/ALT_02_07.pdf

Viscarret, J. (2007). *Modelo de intervención en Trabajo Social. Diferentes modelos de intervención en el Trabajo Social.*

<https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>

Zehr, H. (2006). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*.
[https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/el_pequeno_libro_de_la_justicia_r
estaurativa.pdf](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/el_pequeno_libro_de_la_justicia_restaurativa.pdf)

Capítulo V: Anexos

5.1. Tabla n°1: Ejemplos de Prácticas Restaurativas en Latinoamérica

País	Práctica restaurativa
-------------	------------------------------

<p>Argentina (Provincia de Buenos Aires)</p>	<p>El país no cuenta con legislación nacional específica para la mediación penal juvenil, pero desarrolló una práctica con jóvenes ofensores (Cámara Arroyo, 2011; Parker, 2002; de Haan, a2017), Además de una práctica bastante establecida de mediación penal con adultos en la Provincia de Buenos Aires (desde 1998 existe un sistema de mediación penal). En un estudio realizado por de Haan (2017), se describen prácticas de varias ciudades en la provincia de Buenos Aires (La Matanza, Lomas de Zamora y San Martín). En la provincia de Buenos Aires existe una Ley que regula la responsabilidad criminal de jóvenes infractores. Esta Ley (Ley 13.634), implementada en 2007, ha estimulado prácticas con justicia restaurativa para jóvenes y resoluciones alternativas al conflicto en la provincia. La Ley reconoce, entre otras cosas, la importancia de principios de reintegración social, intervención mínima, la resolución de conflictos, la participación de víctimas y educación en casos de jóvenes infractores de la Ley. Los distintos centros de mediación en la provincia no excluyen casos para la mediación penal con jóvenes. Así, un protocolo establecido por el departamento judicial de Lomas de Zamora (ciudad en la provincia Buenos Aires) ha definido que un proceso de mediación puede ser aplicado en todos los casos (Artículo 4), preferiblemente lo antes posible para evitar estigmatización y revictimización (Artículo 2). En cuanto a sus resultados, un resultado satisfactorio se describe como un acuerdo firmado entre las partes, que sería tomado en cuenta si se considera adecuado por el fiscal. Esto puede significar archivo de la causa o continuación del caso (Artículo 19; 24) (Departamento Judicial Lomas de Zamora, s.f., de Haan, 2017, p.62-65). Estas prácticas no excluyen ningún tipo de delito para la mediación penal, diferente a lo que pasa frecuentemente en casos con adultos (por ejemplo, la Ley excluye robos, violencia doméstica y abuso sexual).</p>
<p>Paraguay</p>	<p>Paraguay cuenta con una Dirección Nacional de Mediación y donde se aplica mediación penal juvenil. El proyecto piloto comenzó en 2014, y funcionó en una localidad hasta 2016. En 2016 el proyecto fue amplificado a Asunción y desde mayo 2017 se lleva a cabo en 17 localidades del interior (comunicación personal, Gloria Torres & Gladys Alfonso, 2017). La Ley N°18797/02 de Arbitraje y Mediación define la mediación como “el mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias con la asistencia de un tercero neutral y calificado denominado mediador” (Art. 53) (Corte Suprema de Justicia de Paraguay, s.f.). El Acuerdo N° 1023, Reglamento de Mediación Penal de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal, establece la mediación penal como forma de solucionar conflictos con adolescentes. Además, habla de su carácter voluntario, gratuito, flexible y confidencial. Por último, en Paraguay se puede mediar en los siguientes casos: lesión, difamación, calumnia e injuria, atropello de domicilio y amenaza (entre otros) (Corte Suprema de Justicia de Paraguay, s.f.).</p>

<p>Brasil</p>	<p>En año de 1999 se realizaron los primeros estudios teóricos y observaciones de la práctica jurídica sobre este nuevo paradigma. En el año 2003 se creó la Secretaría de Reforma del Judiciario, órgano del Ministerio de Justicia del país. En ese mismo año, con el propósito de expandir el acceso a la Justicia y reducir la tramitación de los procesos, se firmó un acuerdo de cooperación técnica con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), generando el Programa de Modernización de la Gestión del Sistema Judiciario, estableciéndose la justicia restaurativa como un área de actuación conjunta de las dos instituciones. El año 2005 se dio inicio a programas piloto en donde destaca la Justicia para el Siglo XXI como la acción más consolidada de justicia restaurativa en el país, coordinada por la Asociación de Jueces del Rio Grande do Sul, en el sentido de aportar a las políticas públicas relacionada a la pacificación de violencia que involucran niños y adolescentes en Porto Alegre (Lara, 2014). Además de materializar las prácticas a gran escala, el proyecto es un centro de desarrollo metodológico para que su contenido sea aplicado en otros Estados (Boonen, 2011). Este programa maneja casos de conflictos criminales de menor potencial ofensivo (Juzgados Especiales Criminales), y conflictos escolares y comunitarios. Entre otros proyectos que merecen ser destacados en el país, se encuentra el Núcleo Bandeirantes en Brasilia, que se posiciona desde la posibilidad que se puede aplicar eficientemente también en el tratamiento de conflictos en la esfera adulta. Destaca también un proyecto en Minas Gerais, donde el compromiso de las autoridades públicas fue un factor observado positivamente. Finalmente, en Maranhao, la cultura de la paz se aplica en comunidades carentes y violentas con uso de prácticas restaurativas judiciales y comunitarias (Lara, 2014). Actualmente, existen varios programas más en el área de Justicia Restaurativa Juvenil. Los proyectos adoptaron la metodología de mediación víctima-ofensor y en algunos casos, se han implementado círculos restaurativos (en Porto Alegre y São Caetano) (Achutti & Pallamolla, 2012). Aunque no hay resultados disponibles de las prácticas con mediación víctima-ofensor en Brasil, es valioso entender el uso de círculos restaurativos en un contexto juvenil y latinoamericano (Achutti y Pallamolla, 2012). En Puerto Alegre, las prácticas con círculos restaurativos ahora están oficialmente reconocidas. En el Centro de Prácticas Restaurativas, se utilizan los círculos no sólo como alternativa para la prevención y resolución de conflictos en escuelas y en la comunidad, sino también como funcionamiento complementario del sistema de justicia penal juvenil, aplicada antes o durante la ejecución de la condena. (Achutti & Pallamolla, 2012)</p>
---------------	--


Costa Rica	<p>Según Cámara Arroyo (2011), en Costa Rica se han adoptado varias Leyes en el área de justicia juvenil, que tienen un enfoque restaurativo. Particular de la situación en Costa Rica es “la participación estatal en el impulso de la filosofía restaurativa dentro del sistema de justicia penal” (Cámara Arroyo, 2011; Parker, 2002). En 2010, se aprobó la ”Política Judicial dirigida al Mejoramiento del Acceso a la Justicia de las Niñas, Niños y Adolescentes en Costa Rica”, en que se promueve el desarrollo e implementación de la justicia restaurativa juvenil (Arias Madrigal, 2012, p.3). Al nivel nacional está funcionando el Programa de Justicia Restaurativa en Materia Penal Juvenil del Poder Judicial de Costa Rica desde el año 2011. Adolescentes de 12 a 18 años en conflicto con la Ley penal juvenil pueden participar en el Programa. Según Arias Madrigal (2012, p.8), el Programa puede tener el siguiente impacto: ”El impacto del Programa lo percibirá la persona víctima de forma directa, porque se le garantizará la participación activa en la solución del conflicto, se le reparará el daño causado, además influirá directamente en la satisfacción en el acceso a la justicia, porque esta será pronta e integral, es decir, involucrando al ofensor, la víctima y la comunidad a través de las redes de apoyo.</p>
Uruguay	<p>En este país se ha desarrollado un programa específico de mediación para jóvenes ofensores. El Centro de Mediación Penal Adolescente (CMPA), que fue establecido en la Resolución SCJ N°566/14 en el año 2014, ofrece la mediación penal entre víctimas y ofensores jóvenes. La organización Terre des Hommes⁴ ha estimulado programas de justicia restaurativa juvenil en varios países en la región Latinoamérica, enfocándose en 3 pilares: el ofensor, la víctima y la comunidad. Además, los programas se basen en la responsabilidad, reparación y rehabilitación</p>
Honduras	<p>En Honduras también hay buenas experiencias con prácticas restaurativas para jóvenes. Desde 2013, el Código de la Niñez y la Adolescencia (Artículo 180) incluye el principio de Justicia Restaurativa. Aunque falta organización formal (en centros de mediación, por ejemplo) se han desarrollado prácticas restaurativas para jóvenes, que por lo general se evalúan positivamente (Aragón Martínez, 2016). En México, la Ley de Justicia para Menores introduce el principio de justicia restaurativa. Indicando que, junto a otros medios alternativos de resolución de conflictos, este se relaciona a ‘las cuatro D’: desjudicialización, descriminalización, desinstitucionalización y debido proceso (Mata Aguilar, 2008, p.12-13). Sin embargo, no se encuentra documentación de prácticas con justicia restaurativa juvenil en este país.</p>

Tabla obtenida de Bolívar, et al., 2017, p. 45.

5.2. Tabla n°2: Objetivos, categorías y preguntas

Pregunta de investigación	Objetivo Generales	Objetivos específicos	Categorías	Preguntas
¿Cómo los y las trabajadores sociales representan la relación entre la intervención profesional del trabajo social y el modelo de justicia restaurativa?	Comprender el modo en que los y las trabajadores sociales representan la relación entre la intervención profesional del trabajo social y el modelo de justicia restaurativa	Analizar cómo relacionan los componentes teóricos presentes en la intervención profesional y con el modelo de justicia restaurativa	Intervención profesional del trabajo social Modelo o paradigma de justicia restaurativa Representación de la relación entre justicia restaurativa y trabajo social	<ul style="list-style-type: none"> - Según su experiencia, y con relación a la dimensión teórica, ¿Qué autores y perspectiva considera fundamentales para la intervención en relación con la justicia restaurativa? - ¿Qué entiende usted por modelo/paradigma de justicia restaurativa? ¿Qué lo distingue de otros modelos de Justicia? - Según usted, ¿Cuáles son las ventajas de aplicar la justicia restaurativa en diversas áreas de intervención profesional?
		Reconocer cómo representan la relación entre la dimensión instrumental operativa de la profesión y el modelo de justicia restaurativa	Dimensión instrumental (subcategoría herramientas/técnicas)	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Mediante qué instrumentos y técnicas la intervención profesional es posible en el modelo de justicia restaurativa? - En el contexto de su área de intervención profesional ¿Cuáles son las herramientas o técnicas que utiliza [en la intervención]? - ¿Qué características debe de tener la intervención para que decida qué herramientas son las óptimas a utilizar? ¿Cómo ocupa estas técnicas o herramientas?
		Interpretar la relación de los elementos ético-políticos de la intervención profesional y el modelo de justicia restaurativa	Elementos éticos de la intervención profesional/profesión Elementos políticos	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué dilemas éticos surgen en la implementación de la justicia restaurativa? - ¿Con qué dilemas se ha encontrado usted como trabajador social frente a la implementación de la justicia restaurativa en su área de desempeño? - ¿Bajo qué principios éticos considera que se justifica la implementación de prácticas restaurativas? - ¿Qué problemática se evidencia entre el ámbito político y profesional cuando se implementa el modelo de justicia restaurativa? - Es sabido que la justicia restaurativa es un elemento relativamente nuevo en nuestro país ¿Que leyes o mandatos cree que es necesario modificar o crear para una correcta implementación de este modelo en Chile?

5.3. Protocolo de Consentimiento Informado para Entrevista del Trabajador o Trabajadora Social

	<p>PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Trabajo Final de Graduación 2023</p>
---	--

Investigación titulada: **“Justicia Restaurativa: Una mirada desde la Intervención Profesional de Trabajo Social”**

Santiago, 8-9-2023

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de esta, así como del rol que tendrán en ella. La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a comprender el fenómeno de la Justicia Restaurativa vista desde la intervención profesional del Trabajo Social.

La entrevista tiene un carácter abierto y está orientada por algunos ejes temáticos, tales como comprender que distingue a la justicia restaurativa de otros modelos de justicia, asimilar cuales son las herramientas que se utilizan en la intervención profesional y los dilemas éticos que puedan surgir en la implementación de la justicia restaurativa. La entrevista tiene una duración aproximada de 30 a 45 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio y/o video. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo los/as investigadores/as y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando los datos agrupadamente.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas. Los/as investigadoras deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por lo/as estudiantes: Isidora Fuentes Pardo, Lucas González Cruz, Alexandra Muñoz Cornejo.

He sido informado/a del objetivo de esta, así como de lo que implica mi participación en ella.

Nombre

Firma

5.4. Transcripciones de Entrevistas

5.4.1. Entrevista Rossana Garay (1)

Entrevistadora: Bueno, en la entrevista pasada ya le habíamos hecho un par de preguntas, pero como para continuar con la idea, quedamos en los autores, como el reconocimiento, la dimensión que usted le da a los autores que crea que podemos leer para poder entender qué es la justicia restaurativa o práctica restaurativa.

Entrevistada: Ahí hay una historia porque yo cuando me metí en el tema de justicia restaurativa, como les conté la vez pasada, yo participé en un proyecto piloto de la Fiscalía Centro - Norte con la Facultad de Derecho de la Diego Portales, y ahí recibimos capacitaciones del equipo de un argentino - uruguayo, que se llama Ulf Nordenstahl, que él había desarrollado experiencias en el ámbito penal, pero después yo leí un libro de él y decía que cuando se aplicaba el ámbito penal o el riesgo que estábamos corriendo en América latina es que se aplicaba solamente desde la comisión de delitos, donde participaban, evidentemente que ahí era algo súper importante que pasaba a tener un rol importante, la víctima, en comparación a los sistemas previos donde la víctima queda de lado de los procesos judiciales y el trato es más bien directo del sistema judicial con el imputado y después la víctima finalmente lo que hace es tomar conocimiento del resultado del juicio no más, sin embargo con el sistema penal en base a la justicia restaurativa, y es lo que desarrollamos con 2:03 es que la víctima tiene una participación en el procedimiento y lo que se procura es llegar a un encuentro del afectado con el autor del delito, donde tenían que darse ciertos requisitos, como el arrepentimiento, el reconocimiento del daño y también que hubiese una preparación previa con cada una de las partes para lograr después tener una sesión conjunta. Sin embargo, Ulf decía que era como reducir las bondades que ofrecía la justicia restaurativa y que en realidad más allá de la reparación que se busca en el sistema penal, había una reparación mayor que tenía que ver con la comunidad y de ahí que surgía la justicia restaurativa también para trabajarla en el ámbito comunitario, en el ámbito más preventivo, incluso con los jóvenes, esa es una cosa. Después con el tiempo yo me metí en mediación escolar donde se daban los conflictos entre distintos miembros de la comunidad educativa, quiero aclarar que yo me metí en mediación escolar no para trabajar entre estudiantes, no dentro de la

comunidad educativa, sino que en los conflictos que surgían entre familias y establecimiento educacional, y establecimiento educacional personificado en el director, la profesora, el encargado de convivencia, psicólogo, jefe de UTP, portero, secretaria, quien fuera, entonces que producía un conflicto entre adultos en el fondo, pero muchas veces motivado por situaciones en que los estudiantes se habían visto afectados, ya sea por el actuar inapropiado de algún adulto o un mal entendido, o por el actuar entre estudiantes donde los adultos habían intervenido de una manera en que se acrecentaba el conflicto y finalmente no se resolvía, entonces en ese ámbito es donde yo trabajo digamos la mediación con los miembros de comunidades educativas, y como trabajo desde la Superintendencia de la Educación, evidentemente que hay todo un aparato normativo ante el cual tiene que ver arraigo de los establecimientos educacionales, tienen que cumplir con normativas. Entonces muchas veces pasaba que los conflictos que se daban dentro de las comunidades educativas no tenían que ver con transgresión de normativa, a veces sí digamos, hay varias ocasiones en que sí, pero a veces tenían que ver más con un conflicto relacional, sin embargo, cuando se produce un daño entre las partes, que hay alguien que ocasiona el daño y el otro es afectado por el daño, nosotros empezamos a pensar que las prácticas restaurativas, y aquí ya me voy a algo distinto de hablar de justicia restaurativa, sino es hablar más bien de gestión de conflictos con enfoque restaurativo, donde empezó a tomar relevancia para nosotros, y ahí conocimos dos autores, que además cuando hubo pandemia se hizo mucho más fácil el acceso a personas que estaban afuera, porque no había que pagarle pasajes ni hotel ni nada, entonces on-line tuvimos formación con Terence Begvinton, es un inglés, que él habla de las prácticas restaurativas, que ha trabajado mucho a nivel comunitario, con adultos, juntas de vecinos, etc. pero también a nivel escolar, y él habla de las preguntas restaurativas y una serie de marcos que te ayudan a entender cómo va afectando todas las dimensiones del ser humano cuando se produce un conflicto donde se produce daño, tiene que ver con las emociones, con los sentimientos, con el pensamiento, con el actuar, que ese actuar está fundado en sentimientos, entonces en el fondo no es solamente cambiar el actuar en la conducta, sino que también poder dar el espacio de reflexionar qué es lo que está sustentando esa conducta, entonces son prácticas restaurativas que llevan mucho en la reflexión, que la persona se haga responsable de sus propios actos pero entendiendo por qué emergen esos actos, en que se sustentan esos actos, de modo que haya una transformación en el entendimiento de la conducta que produjo el daño y evidentemente eso debe derivar en un reconocimiento, en un reconocimiento del daño y en la intención de querer reparar el daño que le provocó al otro, al afectado, ahí no se habla de víctima, se habla del afectado por el daño; y el afectado por el daño también hace toda una elaboración en respecto a cómo pasaron las cosas, lo que sintió, que fue lo que pensó, y ahora que es lo que piensa y siente

respecto de la misma situación, reflexión que también se le hace, se le estimula a la persona que provocó el daño, para que después deriven en qué opciones pueden aparecer, digamos, para que pueda ser zanjado ese conflicto que se produjo por la ocasión del daño. Y el otro autor, que es una cuestión mucho más de comunidad, habla más de estrategias de comunidad, habla de los círculos restaurativos o los círculos de diálogo, se llama Terence Vencenç Rul-lan, yo después si quieren les mando por escrito los nombres, como son nombres extranjeros.

Entrevistadora: Ya si, gracias.

Entrevistada: Habla de los círculos de diálogo y de los círculos restaurativos, que es una práctica súper bonita y mucho más del nivel preventivo, pero es una cosa así preventivo pero que a veces toca, ahí hay unos límites medios difusos, pero toca situaciones que también ya se vivieron que ocasionaron conflictos relacional entre estudiantes, o puede ser entre miembros de una comunidad cualquiera, donde la idea es que las personas sean escuchadas, más que reciban respuestas, es más bien comunicar y expresar lo que les pasó, porque uno piensa que un círculo de diálogo es que conversen y no, es fundamentalmente potenciar la capacidad de escucha, hay un moderador, hay un tema, una pregunta eje en que se invita a las personas a participar, evidentemente la participación es voluntaria, y cada uno responde a esa pregunta, se refiere al tema, y se va por turno, entonces todos escuchan, pero el solo hecho de expresar y de ser escuchado va teniendo un efecto reparador, un efecto reflexivo en quien está contando, pero también hay un efecto comunitario de hacerse cargo al saber y al conocer que es lo que le está pasando al otro, eso puede ser metódicamente desarrollado, esto lo estoy diciendo todo a grandes rasgos, pero es lo que yo he conocido en función de estos autores y que me han acercado a esto de la justicia restaurativa, la mediación con enfoque restaurativo y las prácticas restaurativas.

Entrevistadora: Bueno le solicitamos si es que después nos puede mandar los nombres porque igual son extranjeros, complicados.

Entrevistada: Se los voy a escribir aquí porque la verdad uno es de origen alemán pero sé que es latinoamericano. Ahí están los tres nombres, se los puse en el chat.

Entrevistadora: Bueno para seguir, usted mencionaba que ocupaban diferentes como herramientas y técnicas, entonces cuáles de estas son efectivamente, ya sean instrumentos o técnicas o herramientas, usables en la intervención del trabajo social con respecto a las prácticas restaurativas, según la experiencia que ha tenido usted.

Entrevistada: Mira de lo que nosotros hemos visto, las preguntas restaurativas son súper útiles aunque... mira la técnica perse no es lo valioso, uno la técnica la recoge y

pasa a tener su valor dependiendo del contexto en el contexto que la utilizas y con qué objetivo la utilizas, eso pasa con todo tipo de técnicas, entonces lo que ha sido mi experiencia, siendo trabajadora social se me hace súper difícil hablar de trabajadora social disociada con ser mediadora porque yo desde que empecé a ejercer mi profesión es que soy mediadora entonces se me hace difícil hacer la distinción, yo cuando estoy trabajando digamos desde el enfoque restaurativo siempre me pongo desde el enfoque de mediadora o gestora de conflictos, asistente social pasa a ser como una base que va tornándose difusa cuando uno ya ejerce en la especialidad, sin embargo, claro uno puede distinguir que mucho de la profesión de base, desde el trabajo social, te sirven para ejercer la especialización, ahora si uno como trabajadora social va a trabajar el ámbito comunitario, familiar, relaciones laborales, etc. uno visualiza que hay herramientas que están al servicio tuyo pero que depende mucho como les decía, el contexto en que las vas a aplicar y el objetivo con que las vas a utilizar, yo creo que eso es súper importante cuando uno elige utilizar una técnica restaurativa y cualquier otra técnica que uno vaya a conocer, entonces si lo vemos desde el trabajador social, por ejemplo si estamos pensando en que las personas deben ser protagonistas en la resolución de sus propios problemas y que la resolución de sus propios problemas además entran en relación con otros, ya sea de personas, instituciones o grupos, evidentemente que el enfoque restaurativo y sus prácticas, lo que te propone como técnica, te facilita el rol protagónico que las personas asumen en ese desarrollo, la estimulación que hace el trabajador social para que la persona voluntariamente reconociendo sus propias fuerzas, sus propias competencias, puede hacerse cargo de su resolución, uno va potenciando responsabilización y va potenciando protagonismo, y las técnicas restaurativa te ayudan mucho a eso, porque tiene que haber es un trabajo previo reflexivo, por ejemplo si tiene problemas con alguien o algo en algún contexto especial que está teniendo problemas, quizás las preguntas restaurativa pueden tener su utilidad, pero para qué las estás haciendo, las preguntas restaurativa, para restaurar el daño con un otro, esa es la pregunta, para que las estoy utilizando, porque para poder enfrentar un problema relacional en su familia, porque entró en conflicto con compañeros de trabajo y eso le estaba obstaculizando su desarrollo laboral y te vas a la oficina de la asistente social de la empresa a poner ese problema porque la asistente social está también abocada a los problemas relacionales de la empresa entre trabajadores, todo este entorno de preguntas, para que te va a servir, porque la persona primero te va a decir qué fue lo que pasó y te va a contar su propio relato, qué pensó usted cuando ocurrió ese momento, después que sintió cuando vivió ese momento, y te va a contestar y después otra pregunta restaurativa sería ahora qué estás pensando de eso que tú viviste, qué sientes ahora de eso qué viviste, qué piensas tú qué se puede hacer, que podría hacer el otro y que podrías hacer tú, y después de todo lo que tú piensas, que

es lo que estarías tú dispuesto hacer, todas esas son preguntas que relevan la reflexión y además relevan la responsabilidad y también relevan las opciones que puede tomar o plantear una propuesta para resolver el problema, entonces claro esa es una práctica pero tiene que tener bien claro cuál es tu objetivo, igual por ejemplo si hubo un conflicto o estás queriendo abordar a nivel comunitario y hay problemas entre distintas organizaciones sociales y vas a tener representantes de distintas organizaciones para que pueda potenciarse el desarrollo vecinal a lo mejor tú vas a invitar a las personas y vas a hacer círculos de diálogo, pero para que se escuche y no para que se genere discusiones, que eso generalmente pasa en las organizaciones sociales, no sé si usted le ha tocado tener esa aproximación, pero siempre, y es entendible y es legítimo, cada uno va a esa instancia que dices que vas a abordar el problema, para ser escuchado, para hacer valer su verdad, su análisis, su reflexión y que el otro haga lo que yo creo que tiene que hacer, como que esa es la percepción, sin embargo cuando uno posibilita estos encuentros es para que puedan resolver sus problemas desde ellos mismos, lo primero que se potencia es expresar y también ser escuchado, es decir, que estén las dos partes en práctica, ahora eso requiere por supuesto del profesional una destreza y habilitación de poder manejar bien situaciones, para poder ser validado como conductor. No sé si con eso respondo su pregunta?

Entrevistadora: Si, si, nos contestó todo, así que gracias. Bueno la siguiente pregunta es más de su experiencia con los proyectos que ya nos contó en los que había trabajado, en el tema ético. Sabemos por los textos que hemos leídos, que dentro de la práctica restaurativa o la justicia restaurativa a veces choca mucho lo moral con los temas, hemos leído textos que eran de Estados Unidos, y donde allá trataban temas penales más fuertes y había trabajadores sociales que por temas éticos no querían trabajar, ¿Le ha surgido algún problema ético o moral dentro de las experiencias que ha tenido trabajando?

Entrevistada: Qué buena pregunta porque me surge algo que es como... lo que pasa es que la ética tiene que ver con una filosofía más macro, que cuando uno se lo pone a la cancha chica es cuando se pone en dilema los principios personales por qué por ejemplo a veces a los trabajadores sociales nos pasa que cuando estamos trabajando con familias en situación de vulnerabilidad te empiezas a enterar de cosas que no sabes si te tienes que hacer cargo en denunciar o tengo que potenciar a algún integrante de la familia para que ellos sean los que denuncien y eso también tiene un hilo fino porque hay un momento en que uno tiene que denunciar, pero no llegar y arrancar y activar la alarma, si no generar una intervención con la familia, porque es un acto de irresponsabilidad, lo que nos pasa también en mediación familiar que cuando te enteras de cuando hubo un abuso de parte del papá o de algún otro pariente

cuando se cumple la relación directa y regular con la familia que no vive el niño, no es que uno termina la mediación y se va a tribunales o carabineros sino que hay pasos que a lo mejor son pequeños, de como uno tiene que intervenir para que eso quede bien sustentado porque si no dejas más desprotegido al niño finalmente, si llegas arrancas y denuncias, tienes que tener una intervención que abra una pequeña red de contención e inmediata, para poder proceder después a la denuncia, entonces cuando uno hace justicia restaurativa, cuando yo estuve trabajando con la fiscalía centro norte y la facultad derecho de repente, no se presentó ninguna pero fantaseábamos situaciones en que nos podíamos ver en esa disyuntiva, pero lo que sí, es personal y lo que fue un crecimiento bien grande, dejar en blanco enjuiciamiento que uno puede hacer frente a la persona que cometió el delito, o sea yo no estoy para juzgar a esa persona por lo tan tanto tengo que tener cuidado en como yo hago la intervención sin que signifique a lo mejor que yo estimule una conversación privada, que así es como se parte la intervención en sesiones individuales, sin que eso signifique que yo no voy a estimular la reflexión ni la autocrítica del acto que realizó, pero que eso no vaya adelantar algún enjuiciamiento que yo hago en función de mis propios valores, es una cosa bien sutil por eso hay que, lo que es fundamental en esto, que hay que trabajar en equipo, porque sola es muy difícil distinguir esas dimensiones o sea en toda intervención de trabajo uno tiene que tener cuidado en qué nicho pones tus propios valores y principios cuando estás trabajando con personas porque tú no estás para enjuiciar, tú eres juez.

Entrevistadora: Entonces, como para bajar la respuesta, el dilema que le ha surgido es ¿En qué punto no tengo que poner mi enjuiciamiento sobre una situación?

Entrevistada: Exactamente, estar consciente de eso, lo que no significa que yo vaya a negar mis valores, los valores son para mí, si me encuentro por ejemplo, voy a fantasear, si yo estoy en contra de aborto y me encuentro con una mujer que se hizo aborto, bueno ahora se puede decir que es legal el aborto pero cuando no estaba la ley, porque yo trabajé cuando no estaba la ley, eso lo tengo que poner en paréntesis, yo no voy a ir a denunciar a la mujer porque cometió un aborto cuando la ley no estaba porque esa es una decisión personal de ella y a lo mejor va a explicitar vivencias internas que tuvo por esa decisión que tomó, malas o buenas para ella que digamos, liberadoras o nocivas que hayan sido para ellas, pero yo no puedo entrar en juicio, lo que puedo hacer es generar preguntas que le ayuden a pararse nuevamente, que le ayuden a enfrentar el problema o conflicto que la llevó a estar conmigo en mi ámbito de trabajo, lo que me toca como rol profesional, por eso es que uno nunca tiene que dejar de trabajarse personalmente y ojalá con otro para que te ayude a delimitar que es lo mío y qué es lo del otro y poder quedarme en paz con eso no enredada, ahora dilema de alguna cosa ética en mediación sí pero en práctica

restaurativa, como es una cosa donde alguien produce daño, puede ser una vez me pasó con un que fue súper difícil para mí tuve que pedir ayuda al equipo para hacer análisis del caso antes de seguir, de qué me tocó trabajar con un director de encargado de convivencia de un colegio de provincia que era más del ámbito rural que era de una fundación religiosa, ellos no eran religiosos sino que la fundación era religiosa, entonces él había tenido conflictos reiterados con una apoderada que tenía a cargo sus tres hijos donde dos de ellos tenía una enfermedad alimentaria que no se pueden alimentar con cualquier alimento no me acuerdo cómo se llamaba la enfermedad, pero además estaba haciendo cargo de dos sobrinos y uno de ellos estaba atendiendo hartos problemas, era una mujer que estaba súper recargada la verdad, era la única proveedora, estaba haciendo ese cargo de todos ellos y resulta que cuando tuve la reunión Online con el director y la encargada de convivencia, que además era bien raro porque era la encargada de convivencia e inspectora, ahí uno empieza a captar que no hay entendimiento con lo que significa gestión de convivencia escolar, es punitivo o es convivencia o está gestionando una convivencia sólo con enfoque punitivo, entonces cuando yo me encuentro con eso y nosotros trabajando desde el enfoque restaurativo evidentemente lo primero que tengo que ver es que si hay posibilidad de trabajar con este enfoque y aquí no había ninguna posibilidad, porque no había reconocimiento de daños, ya que según el colegio ella había producido todo el daño y cuando hablo con la apoderada decía que el colegio había producido todo el daño, por lo tanto lo que yo hice es no hacer mediación con enfoque restaurativo pero sí voy a hacer reutilización de algunas técnicas para poder provocar reflexión y que cada uno desde su sitio pueda asumir alguna responsabilidad, sin embargo lo que me pasó con el colegio es que había un enfoque fuertemente punitivo, había un utilización de la mediación en función de que le hiciéramos ver a la apoderada que estaba equivocada y que era ellos los que tenían la razón, es decir no venían a conversar ni a dialogar ni a mediar pero además de eso lo hacían planteando soslayadamente, tuve que confrontarme después con ellos no podía hacerme la les, de qué si eso no ocurría la iban a denunciar por función de derechos hacia dos de los niños que tenían el colegio ya que tenía los cinco en el colegio, Que iban a denunciarla al tribunal de familia solicitando medidas de protección, entonces ponían a la apoderada en una situación bien complicada, Más bien sometimiento y de desequilibrio bien pronunciado pero al mismo tiempo me ponían a mí condicionando la mediación en qué eso se diera si van a hacer esto, por lo tanto yo tuve que, en la segunda sesión que tuve con ellos cuando ya se me amplió el panorama, tuve que entrar, como decirlo porque hay que ser muy asertiva, porque al final hay que ser amable para que no se arranquen pero tampoco hay que ser tan condescendientes para que no se produzca la autocrítica, entonces esa parte por ejemplo a mí me complicó porque en el fondo yo les decía que si se trata de resolver esto de mutuo acuerdo, en

un diálogo, construyendo confianzas mutuas, lo que ustedes están señalando, si yo me pongo en el lugar de la apoderada a mí me asusta y me siento amenazada, pero no le estoy diciendo usted están amenazando, se fijan o sea hay que tener mucha mucha habilidad de poder distinguir cómo estás haciendo uso de la práctica o de la técnica para efectivamente tu poder producir el efecto que quieres, entonces en ese sentido en este caso si bien yo no iba a ser Medición con enfoque restaurativo, a mí las preguntas restaurativa me ayudaron mucho con el director, la cosa no salió tal cual como yo quería pero salió mucho mejor de lo que hubiese resultado, entonces ahí yo entré porque me dieron ganas de mandar a la punta del cerro al director y decirle que la apoderada podía perfectamente denunciarlo por estar amenazándola con denuncia por no hacer lo que él quiere, entonces después yo le dije al director que efectivamente la apoderada podía denunciarlo y que yo iba a tener la reunión de cierre individual con la apoderada para poder informar, ya que era equilibrar cuál era la facultades que ella tenía y las opciones que tenía, pero me interesaba que ella tomara conocimiento cuando el colegio también estaba en conocimiento de esas diferentes vías que habían para abordar esta situación y que no sólo significaba poner a apoderado bajo la voluntad del colegio sino que el colegio también tenía que tener en cuenta las necesidades de la apoderada y la realidad que estaba viviendo, entonces claro, hay que detenerse a mirar y ver cómo es que lo utiliza.

Entrevistadora: Bueno para seguir, nos quedan un par de preguntas en el tintero pero le queda poco tiempo a la reunión, entonces hacemos otra reunión y se la enviamos para que no se nos corte a la mitad.

Entrevistada: Bueno, salgo entonces.

Entrevistadora: Ahora sí, usted había mencionado algo como ese tema de la instrumentalización de la mediación por parte de la institución y con respecto a eso, y como en aspectos más amplios, ¿Qué problemáticas observa usted en base a su experiencia con respecto a la implementación de la práctica restaurativa, ya sea en el ámbito político, institucional, en la profesión?

Entrevistada: Yo creo que el profesional tiene que tener claridad de cuáles son las condiciones que tienen que darse cuando uno aplica la gestión de conflicto con enfoque restaurativo, por qué si uno ve, pueden darse distintas cosas, hay una mediadora argentina, de ahí me acordaré del nombre, Ella y Francisco Díaz también trabajan con el ámbito restaura ático, y Francisco Díaz mucho en los problemas macro y ella trabaja más bien de la facilitación, entonces cuando tú trabajas en gestión de conflictos o cuando estás desempeñándote en lo profesional, si vas a usar un enfoque para la gestión de conflicto tienes que ver desde las distintas modalidades que hay cuál es la que aplica y por lo tanto esto corre también para el enfoque

restaurativo y lo que tiene que tener dominio el profesional es cuando aplica, y el cuándo aplica significa que cuál es el tipo de conflicto o cuál es el tipo de problema o tipo de situación que yo quiero gestionar, cuál es el problema que yo estoy detectando, quiénes son los participantes o los actores que deberían estar participando en este trabajo, en este proceso, para que el conflicto sea resuelto, y al conocer estos actores que predisposición estoy observando que tienen frente a la situación, frente a la interacción con el otro y si hay algún grado de apertura, ahora no es que todas las personas lleguen con el mejor ánimo, ya que ven al otro como un adversario, como un enemigo, como un obstaculizador para poder lograr sus propios objetivos, Por lo tanto no nos vamos a encontrar con relaciones tan amigables, quizás cordiales incluso diplomáticas, pero no necesariamente amables, entonces lo que uno mide, si no me voy a encontrar con esto tengo que ver hasta donde visualizo que yo puedo ser capaz de dar un vuelco en eso que haya una transformación, que yo pueda estimular un cambio de óptica y disposición frente a la situación y frente al otro para que el trabajo sea productivo. Entonces, ahí es donde entra uno a trabajar pensando siempre que hay una buena fe, uno no se va a poner diagnosticar y a pensar el otro me está diciendo la verdad, estará siendo genuino, estará siendo sincero o sincera, estarán queriendo manipular, uno no entra con eso porque si no tampoco vas a ser capaz de qué puedan depositar confianza en el trabajo que tú puedes hacer porque se van a sentir evaluados, cuestionados y que estás desconfiando de ellos porque eso es, porque yo me estoy poniendo la postura que estoy desconfiando y tengo que partir desde la confianza. En mediación, en todo tipo de mediación incluso desde el trabajo social es una cuestión fundamental en el área de las ciencias sociales las principales herramienta que tenemos nosotros en el trabajo con personas es la comunicación, es el vínculo que tú generas con otras personas, las personas con las cuales vas a trabajar, es la principal materia prima, entonces es lo primero que debes trabajar, si estás queriendo crear ese recurso desde la desconfianza directamente no te va a funcionar, lo que no significa que pueden hacer con uno lo que quieran, sino que necesitamos habilidades, y en la medida que yo voy logrando esa confianza y voy construyendo un vínculo con la persona Es que efectivamente se pueden ir produciendo cambios, pero si veo que en realidad aun cuando genuinamente te estás poniendo al servicio de las personas, estás invitándolos a que participen depositando confianza, haciéndolos protagonistas, que hagan sus propias contribuciones, Que sean cuestiones viables pero que haya alguna interés o intención no que se haya transparentado y que comiencen a ver contradicciones entre lo que hace lo que dice, claro ahí tú puedes confrontar a las personas para que sean honestas de verdad de lo que quieren y si ves que hay una persistencia, bueno tú llegas hasta donde la persona decide, ahora es distinto si estás trabajando desde el Marco punitivo, Si uno está trabajando dentro del Marco institucional que está haciéndose cargo de este,

evidentemente que ahí lo más probable es que al no verse una predisposición positiva, honesta, genuina del otro generalmente ahí hay sanción o consecuencia, hay un procedimiento o una etapa que ya está pre establecida cuando eso ocurre, como pasa el sistema penal, por eso que cuando las personas participan en mediación del sistema penal tienen que estar al principio se le entrega toda la información para que sepan en qué contexto se encuentran y si están dispuestos o no dispuestos.

Entrevistadora: Entonces una de las problemáticas principales es la falta de confianza quizás con respecto a lo que usted dice.

Entrevistada: Claro lo que sucede es que estas formas de trabajo de este enfoque pueden ser a veces en enfoque a veces las personas cuando están siendo receptores de servicio o son los participantes de servicio puede que no le dé mucha confianza porque no creen qué puedo hacer tanta bondad, que pueda ser tanta buena onda, como podrían decirlo, como pueden dar tanto beneficio para mí mismo, sobre todo en el área penal, pero cuando venga que hay consistencia en lo que estás diciendo y lo que estás haciendo y como el sistema funciona efectivamente se va generando una confianza, puede pasar que al tomarse ese conocimiento la persona que era manipularlo a su favor pero los sensores están bien despiertos en el profesional cuando eso ocurre para volver a ordenar y decirle mira no se trata de tal y tal cosa, esto es lo que estamos un principio es así, de esta manera, por ejemplo esto de la justicia restaurativa que se está intentando poner en el sistema penal juvenil, hay un trabajo súper importante inicial para que los chiquillos conozcan de qué se trata y entonces conciencia deciden si quieren incorporarse o no porque asumir responsabilidad, tiene distintos efectos, ahora si tú te vas a tomar esta actitud tendrás estas consecuencias. Ese es un instrumento, que la gente que desconfía instrumentaliza, desconfía del profesional o del sistema o personas que queriendo obtener alguna ganancia a su favor lo manipule y entonces hay que estar alerta para poner un freno a eso.

Entrevistadora: Tomando el mismo camino de la parte de las instituciones, empezando tal vez como a más futuro, en estas instituciones ¿Cree usted que se podría o qué cambio se podrían realizar en las instituciones para que puedan ir aceptando la implementación de la práctica restaurativa ya sea como el centro educacional, que es el área de trabajo usted, qué cosas se podrían realizar para aquellos vayan aceptando este proceso e instaurarlo en la institución educacionales al menos?

Entrevistada: Yo como he estado más metida en lo educacional, De los establecimientos educacionales se fundan y funcionan sustentados en lo que se llama el proyecto educativo institucional, de ahí que emergen las improntas que dan el sello

a cada establecimiento, a cada conjunto de establecimiento que permiten a un mismo sostenedor, entonces cuando estoy queriendo gestionar vivencias escolares, el como yo gestiono tiene que tener resonancia y concordancia y ser muy congruente con el proyecto educativo institucional, no es algo externo que viene agregarse sino que tiene que estar conjugado y en sintonía con ese proyecto educativo porque si no produce confusión si no persiste en el tiempo, no puede madurar porque en el fondo nunca termina de cuajar porque el proyecto educativo no iba en concordancia con eso, entonces lo primero es que haya una reflexión y honestidad por parte de la institución, tiene que efectivamente querer incorporarlo porque la modalidad de trabajo es bastante, como puede ser, tiene sus características propias, entonces por ejemplo si yo voy a un colegio, cuál experiencia te puedo dar, una experiencia que quisieron instaurar a los mediadores escolares, que eran un grupo de estudiantes de cada curso que eran mediadores en los conflictos de sus propios compañeros, y el proyecto duró un año, dos años, Pero lo lamentable es que tú cuando después conversabas con los profesores, los profesores no estaban empapados desde proyecto que estaban cursando con los estudiantes, entonces los profesores poco podían potenciar este proyecto de sus propios estudiantes si no estaban en sintonía, si no estaban como agentes colaboradores, si no estaban incluidos en el mismo proyecto, entonces no queda sostenido, si algún apoderado aparecía con algún problema, alguna disonancia, o que los chiquillos hubieran cometido un error y no había un aceptación de parte de alguna apoderado, cómo lo defiende el colegio, como defiende su estudiante, como defiende la propuesta, como la sustenta y convence lo apoderados que también se ve incluidos en esta forma de funcionamiento y en esta forma de convivencia, te fijas, entonces tiene que estar en concordancia con el proyecto educativo, no es que se pueda trabajar la gestión colaborativa solamente con un testamento del colegio, tiene que ser toda la comunidad incorporada por lo tanto tiene que haber una práctica sistemática en el tiempo, no como una actividad en el año que yo le informo a todos que esto existe basta, si no tiene que ver una cadena de actividades y de prácticas que sean consonantes con eso, por eso tiene que ser sustentado en el proyecto educativo, me explico o no? Lo que pasa es que cuando estamos hablando de los proyectos de ley y estos sistemas que están piloto que se están instaurando, la gran complicación que una vez se encuentra es que el coordinador del equipo está súper empapado de eso, los profesionales están súper empapados y es en el trabajo con los jóvenes y la familias e incluso con las redes comunitarias, en el sistema judicial no todos los jueces están simpatizando con esto, entonces es un trabajo arduo y permanente que tiene que hacerse porque ahí donde se produce el quiebre, e incluso con lo que son las policías, si las policías no creen en esto y están poniendo siempre la pata encima, Que además es el rol que se les asigna porque trabajan para la seguridad, entonces cómo entrenarlos cuándo es asertiva una

cosa y cuándo es asertiva otra. Entonces cuando ya se trata de una práctica o una política pública que compromete a distintos actores que son instituciones grandes el desafío es bastante mayor.

Entrevistadora: Si, con respecto a eso ¿Cuál cree que sería una buena vía o una buena acción o implementación de una ley o político pública necesaria para implementar de manera adecuada las prácticas restaurativas en nuestro sistema, no sólo el sistema penal o educacional, en general?

Entrevistada: Yo creo que ese es un cambio cultural, es una cultura que tenemos que ir impulsando desde el metro cuadrado, donde uno interacciona y en todos los otros ámbitos hacia el lado y hacia arriba, porque es muy difícil, que no veas lo mismos papás cuando están sus hijos pequeños y le pegan el coscacho que es la forma de resolver cuando no les hacen caso, no tiene que ser el golpe tiene que ser algo claro, en que no cabe diálogo, que no meta manos al enchufe, si mete la mano el enchufe le pego, además lo estoy protegiendo, pero hay otra tipo de cosas que nos encontramos en la vida cotidiana que es más lento pero tiene que ver con cómo hacemos parte de la reflexiones y la toma de decisión de la conducta del otro y que estamos hablando en todo ámbito, si es que queremos cambiar cultura. Si tenemos a un jefe que llama la atención a uno de sus funcionarios o subalternos al frente de un montón de gente que no tiene nada que ver con el tema, ahí también estamos pecando, pero como lo hago yo que he visto esta situación para conversar con el jefe luego con la compañera, en realidad no hay un modo, Porque además contamina y se genera toda una inseguridad, algo de desagrado incluso problemas de autoestima o seguridad en el desenvolviendo como funcionario o como empleado, ahí es un cambio cultural, evidentemente no nos podemos quedar solamente con la práctica cotidiana sino que también desde donde nos toque trabajar, Y relacionarnos con otro y poder crear cosas para otros que también tengamos presente la claridad hacia dónde va y si está haciendo coherente o no con una cultura de diálogo, respeto, reflexión, de querer estimular en el otro también un protagónico en la toma de decisiones, etc.

Entrevistadora: ¿Un cambio cultural y social también?

Entrevistada: Claro, ahora todo tiene su justa medida, un jefe no puede ser democrático en todos los temas, a veces los jefes necesitan tener el poder decisión y no preguntarle a nadie, eso también está bien pero el tema es que haya claridad y consistencia, ese es el asunto.

Entrevistadora: Ya como para ir finalizando esta entrevista, según su experiencia y todo su conocimiento ¿Cuáles son las ventajas y desafíos que implica el aplicar la práctica restaurativa en estas diferentes áreas de intervención social?

Entrevistada: Voy a empezar por los desafíos primero, yo creo que es súper importante que el profesional esté consciente de qué es lo que está haciendo, que no sea un actual intuitivo sino que sea reflexivo y por lo tanto tiene que estar constantemente informándose y sabiendo que es justicia restaurativa, práctica restaurativa, qué es lo que es intervenir con enfoques restaurativos, si viene cierto están sustentados en los mismos principios son cosas distintas, son de distintos niveles, la práctica restaurativa tiene que ver con la práctica directo con el otro usando técnicas específicas, en enfoque restaurativo es que estoy teniendo todo un plan completo de distinta intervención y acciones que estás teniendo en ese enfoque y que tiene un impacto a un número mayor de personas, y cuando estás hablando de justicia restaurativa te estás refiriendo cuando se produce un daño y hay una normativa que previamente está establecida y hay una transgresión a esa normativa, en el reconocimiento del daño y que hay otro que está afectado y hay un sistema que está funcionando para que se pueda aplicar eso, y lo otro además de formarse de conocimiento y saber de qué se está hablando, es la habilitación personal respecto de destreza, aplicación de técnica, la capacidad reflexiva de cuando la estoy usando, de cómo está mi persona en juego, como trabajo mi persona en función de qué no esté aplicando bien, y ese es un trabajo que no termina nunca y ojalá con otros, en reflexión con otros, que también te puedan decir que además de ser auto crítico a veces hay unas cosas que uno no se ve y que otros te las pueden decir, que tienes que potenciar, las que tienes que mejorar y las que puedes sentirse seguro porque están resultando bien, porque está funcionando bien, yo creo que es un principal desafío. Otro desafío yo creo que tiene que ver con una cuestión más macro, es que efectivamente en los... no es que sean expertos pero que algo sepan las distintas personas que están trabajando en los distintos contextos sociales, que no tengan un diplomado en justicia restaurativa pero un ramo, algún Tip, alguna conversación que hayan tenido que le permitan reflexionar al menos respecto de la orientación que debe tener mi actuar aunque no esté siendo práctica restaurativa, esa es otra cosa. Y lo otro es pensar que tengo que tener un juicio de realidad en hasta dónde puedo llegar con esta práctica porque no todo depende de mí sino que también va a depender de otros, Entonces hasta donde termina lo mío y empieza lo del otro, pero eso también poder contribuir y dar luces, Detener la instancia de poder aportar, de poder opinar y yo creo que hay que atreverse a impulsar cosas, nosotros aquí en la superintendencia de la educación, y habló por mi jefa también, claro estaba la mediación escolar y qué sé yo, pero cuando empezó a meter esta cosa de la práctica y el enfoque restaurativo, o sea yo digo todavía no estabas sentado, nosotros hacemos ciertas tácticas , hay que ser tenaz, persistente, si uno cree hay que seguir haciendo pero también que sea bien sustentado de modo de poder mostrarlo al otro, hay quien no lo conocen y tienen que tomar decisiones que le den espacio, esos son los desafíos. Ahora yo creo que en la

bondades tiene que ver con las mismas personas, sobre todo porque repara mucho a las personas individualmente en el reflexión del daño que hicieron, el poder dimensionarlo, yo he visto efecto y es un efecto de crecimiento para la persona de empatía, sensibilidad e incluso a veces tiene un efecto terapéutico para la misma persona de cómo se posiciona frente a la vida, incluso cuando son cuasidelitos, porque a veces no está en la intención de la persona provocar el daño pero lo hizo, se le cayó el ladrillo desde la ventana y le golpeó en la cabeza y lo mató *cachái*, no estaba en la intención pero es un cuasidelito, entonces dime si no le hace bien a la persona que provocó el daño el poder reparar, el poder restaurar la relación con los que están a su alrededor y poder reparar ese daño que provocó, también hay Enrique un enriquecimiento para la persona que produjo el daño y a la persona afectada porque también se recompone, también se restaura y creo que se potencia más la relación. Hay que distinguir que hay situaciones y situaciones en las cuales esto se puede aplicar, no sirve para todo el mundo, no sirve para toda la situación y eso hay que saberlo discriminar, ahora yo creo que esa parte es la más difícil porque cuando venga un adolescente que está cometiendo un delito, es escuchar la opinión de incluso de la gente que pregunta en la tele cuando están los peatones, dicen a estos hay que encerrarlos, no vale la pena, es cierto que pueden venir superar desarriegados de su familia O de sus familias son delincuentes, si la cuestión es cierta pero es una responsabilidad social, una responsabilidad compartida también, bueno es súper fácil decirlo como te diría otro como usted no lo ha vivido, es complicado y es doloroso, por eso hay situaciones y situaciones en donde esto se puede implementar.

Entrevistadora: Bueno, esto fue la entrevista con bastante retraso pero se logró.

5.4.2. Transcripción Entrevista Francisco Farías (2)

Entrevistadora: Cómo se le comunicó anteriormente esta reunión es para comprender el significado de la justicia restaurativa según experiencias y según sus conocimientos, dicho esto para empezar la entrevista queríamos saber si usted se puede presentar, en qué trabaja, cuáles son los ámbitos de justicia restaurativa que ha tratado y su formación general

Entrevistado: Mi nombre es Francisco Farías Mancilla, soy trabajador social, de hecho estudié en la Silva Henríquez, el pregrado, hace mucho tiempo pero de ahí salí. después he trabajado en los ámbitos educativos sin necesariamente buscarlo pero tuve una experiencia importante trabajando en establecimientos educacionales de básica, liceos y después en instituciones que trabajaban con esos establecimientos y yo diría que desde el 2015-2016 ya me pasó a trabajar a la educación superior pero siempre

dialogando con la experiencia de lo educativo, he tenido la oportunidad de formarme en los ámbitos de educación y convivencia escolar por un lado, ahí me forme como mediador escolar y también en temas de juventud y también tuve la chance de formar un proceso de formación de maestría en ciencias sociales en la Chile, pero básicamente mi objeto de estudio ha sido temas de educación convivencia escolar y temas de género. actualmente soy encargado de convivencia universitaria de la universidad Alberto Hurtado en un equipo que se llama UP que significa unidad de participación estudiantil y pensando en esta pregunta de ámbitos de aplicación, bueno nosotros trabajamos con el documento de conducta y convivencia hacemos un dispositivo que es de primera acogida hacia la comunidad estudiantil brindamos instancias de escucha, orientación, contención y también de acompañamiento en los casos de que hayan vulnerado o afectado algunos de los elementos que están contenidos en ese documento, pero también hemos desarrollado términos más preventivos, yo diría como 3 focos de trabajo, uno como tiene que ver con las prácticas restaurativas o la herramientas restaurativas como ustedes quieran decir, más formales, como los círculos hemos hechos círculo de prevención en violencia que el año pasado tuvimos una experiencia con estudiantes de una pedagogía acá donde hicimos un ciclo de formación de 6 sesiones y también en otras instancias con carreras o en escuelas de veranos en otros formatos como prácticas restaurativas informales como por ejemplo escucha, las preguntas restaurativas y todas las metodologías que no requieren... que son más bien de la vida cotidiana y que hemos trabajado también eso con la comunidad estudiantil.

Entrevistadora: Buena... interesante el trabajo que se hace desde la universidad, como desde el área preventiva y también educacional en justicia restaurativa.

Entrevistado: Igual es novedoso, el cargo que yo tengo es recién desde el año pasado, cumplí un año en este cargo.

Entrevistadora: Innovador igual. Bueno, para iniciar la primera pregunta, según su experiencia y también su formación como usted comprende el modelo de justicia restaurativa y que es lo que distingue este modelo de otros modelos de justicia general

Entrevistado: es buena pregunta, yo la distinción básica que hago es que nosotros nos regimos por los modelos de justicia que están asociados a los reglamentos, los modelos de justicia que establecen que frente a una sanción, frente a un hecho que transgrede una norma hay una sanción con toda la lógica del debido proceso, entonces claro eso que está presente en las instituciones, ya sea de educación escolar o las de educación superior en las cuales yo he podido trabajar más bien remite al modelo tradicional de justicia, de justicia penal si ustedes quieren. La principal crítica

o limite que uno puede establecer con ese tipo de modelo es que tiene una comprensión de las relaciones en torno a los conflictos como entre partes, partes individuales y yo creo que eso es un problema porque una de las cuestiones que nosotros hemos visto acá en el trabajo en la universidad es que cuando hay un conflicto de género o de convivencia, cuando digo convivencia estoy pensando en discriminación por bullying o por alguna otra razón, las afectaciones hemos aprendido que son más que dos partes nomas, como el que comete la acción y el que la sufre como víctima victimario que es el modelo tradicional, más bien hemos visto que se afectan colectividades por ejemplo el grupo de amigos, amigas de la persona que sufrió la violencia o el curso o una parte del curso que sufrió o de una generación que vive una situación de violencia en ese entorno, o sea yo diría que la gran diferencia que ahí es el modelo de justicia restaurativa la persona que sufrió la violencia es el foco, es el centro y lo que buscan como bien dice su nombre es restaurar lo que ahí se dañó lo que se afectó y que eso más allá de que si se vulnero una norma o no una norma que tiene una sanción, que ojo en ningún caso el modelo de justicia restaurativa excluye o dice que no haya que hacer la investigación, pero más bien el modelo de justicia restaurativa incorpora, yo diría que pone en el centro, en el foco a la persona afectada. en cambio el protagonista en el modelo de la justicia punitiva es la persona que cometió la falta, esa es la gran diferencia que hay, como el lugar que tiene la persona que vivió una situación de vulneración, de afectación yo creo que eso es importante en términos de cómo nos responsabilizamos para mejorar nuestras relaciones.

Entrevistadora: De acuerdo con ese punto... Siguiendo como más con la parte teórica de la justicia restaurativa, algunos autores que a usted le parezcan que son relevantes como para poder comprender como funciona o que hayan tomado relación con trabajo social y justicia restaurativa.

Entrevistado: ¿Que hayan hecho el cruce entre trabajo social y justicia restaurativa?

Entrevistadora: Si, si es posible o sino solo con justicia restaurativa

Entrevistadora: Los autores que usted más maneja o utiliza o lo más cercano a su trabajo que ha tratado algún autor

Entrevistado: Si miren, por ejemplo nosotros acá en la Alberto Hurtado estamos trabajando con un material que se llama prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en términos educativos, que es un material que está pensado para sistema escolar pero que es muy pertinente hoy día para la educación superior que fue elaborado en Bolivia por Jean Smith, parte importante de esto tiene que ver con la cuestión más, en términos teóricos con el pequeño libro de la justicia

restaurativa, ese es un clásico, pero este porque me gusta? porque tiene herramientas y una de las cuestiones que más nos plantean en términos de desafíos las carreras con las que trabajamos es, ya pero ¿cómo hacemos esto? porque una cosa es poder comprenderlo y todo pero una de las cosas que más nos demandan es como hacemos y diría que este material, practicas restaurativas es bien interesante, también pienso en algunas sistematizaciones, todo el trabajo que se hizo en la sistematización de la universidad de chile donde estaba Natalia Hurtado, que Natalia Hurtado es profesora acá en la Alberto Hurtado hace un curso en justicia restaurativa y comunidad en género y ella tiene un artículo en un libro que salió ahora sobre justicia feminista, Natalia Hurtado, se llama justicia feminista al borde del tiempo y aquí hay, se llama experiencias comunitarias y pensamientos antipunitivista María Ignacia Ibarra y Sofía Verito que son las coordinadoras, pero dentro de este libro hay un artículo de Natalia Hurtado que yo creo que ella nos ayudó a comprender todo este fenómeno y esto les pueda parecer más jocoso pero Juan Williams que es mi jefe de acá en la Alberto Hurtado ha venido desarrollando trabajo en estas materias, leímos algunas de sus sistematizaciones así que yo diría por ahí, de las lecturas más locales

Entrevistadora: A nosotros nos costó mucho encontrar autores locales, entonces esto nos refresca mucho

Entrevistado: Ah y disculpen estoy ignorando a uno de los autores, no sé si ustedes van a participar del seminario de convivencia universitaria

Entrevistadora: No

Entrevistado: recuérdeme hacerles esta invitación, hay una autora mexicana muy buena Mara Hernández, son lecturas latinoamericanas, muy situadas de lo que está pasando, una de las características del escaso desarrollo que hay de la justicia restaurativa en chile comparado con el otro paradigma de justicia, la justicia penal hay mucha literatura en inglés, pero muy poca sobre, esto es parte de mi ignorancia pero yo desconozco si hay alguien que ha hecho un match entre justicia restaurativa y trabajo social

Entrevistadora: En Latinoamérica muy pocos, españoles más que nada con respecto a estos mismos autores, muchos presentan algunas técnicas, algunos instrumentos que se pueden ocupar en la práctica, entonces, ¿Qué instrumentos o técnicas de la práctica restaurativa usted puede ocupar en la intervención profesional?

Entrevistado: lo que hemos tratado de distinguir es frente a distintos tipos de conflictividad que afrontamos acá en la universidad Alberto Hurtado es qué condiciones tenemos para poder trabajar o por decirlo de otro modo, cuál es el nivel

de profundidad con los cuales podemos abordar ciertos temas. nos pasa muchas veces que las comunidades están totalmente quebradas y también lo que nos piden son estrategias restaurativas que sean más bien de intervención como de, que profundicemos los temas entonces yo diría que la principal distinción tomando a este mismo autor es ocupar las herramientas restaurativas formales, entiéndase y principalmente los círculos restaurativos, yo diría que es la principal herramienta y aquí quiero ser bien sincero con ustedes porque es una cuestión que nos ha costado, las estrategias formales nos ha costado porque requiere un cierto compromiso de participación, tiene ciertas condiciones para su implementación y yo diría que en general hay menos disposición a, o quizás estoy siendo muy categórico, no sé si es disposición pero por lo menos hay menos confianza, quizás como hipótesis, pero oye qué es esto, porque alguien va a invertir parte de su tiempo en formarse en una cuestión que se llama círculos restaurativos si eso como en general no suena mucho como en las comunidades cuando tienen que afrontar sus diferencias, sus conflictos, pero ¿saben quién nos la pidió? estudiantes de pedagogía de distintas pedagogías frente a una observación que han hecho sobre sus propias herramientas para afrontar la convivencia escolar o si ustedes quieren los desafíos que hoy está presentando la educación en las escuelas básicamente han ido a hacer prácticas y dicen estamos haciendo práctica y nadie nos ha enseñado nada de convivencia, entonces ese grupo de la universidad yo diría que en general ha mostrado mayor interés en trabajar las herramientas formales, ahora bien las informales, la escucha, las declaraciones afectivas, las preguntas afectivas, esas herramientas las informales las hemos podido trabajar en ciclos de escuela de verano, escuelas de invierno, hemos podido trabajar con carreras, con centro de estudiantes, porque hay un fuerte interés en fortalecer las propias habilidades que las personas tienen para el cotidiano, porque las herramientas informales no necesitan hacer un taller, es como del día a día, entonces yo diría que las que más hemos ocupado este último tiempo son las informales pero de todos tenemos una experiencia con las formales que son los círculos en prevención de la violencia.

Entrevistadora: Me parece interesante el hecho que desde pedagogía se haya cómo pedido usar este círculo restaurativo Por qué la verdad nosotros también tuvimos una experiencia al respecto nunca colegio con justicia restaurativa entonces claro es muy necesario y útil También ocuparlo con estudiantes también ese es un buen punto a recalcar.

Más al respecto como un problema ético más al área de ética de la justicia restaurativa ¿Según su experiencia qué principios éticos usted considera que inspiran la implementación de las prácticas restaurativas?

Entrevistado: Yo Una cuestión que te voy a responder a partir de mi Experiencia, Una de las cuestiones que yo Observó Cómo que más Demandas hay De grupos de comunidades hoy instituciones que se ven afectadas por la crisis conflictos por distintas situaciones que merman su calidad de Vida siempre hay una especie de llamamiento a que un externo haga algo Este idea de que un experto, El trabajador social la trabajadora social, El psicólogo la psicóloga que venga desde afuera y arregle lo que está pasando como en inspector de un colegio que venga desde afuera y ponga orden Nosotras siempre ocupamos una figura caricaturesca de la experiencia escolar, como que venga el director y los obligue a que se den la mano y solucionado el problema, bajo esa perspectiva y en realidad esa es la peor práctica posible en ese tipo de cuestiones porque a lo mejor estoy exponiendo a una persona que está, que fue vulnerada por otra, imagínense lo que sería en una situación por violencia de género, por razones de género y yo dijera a ver pídele disculpas, sería revictimización, una vulneración de derechos. Yo me atrevería a decir que la dimensión ética que pone la justicia restaurativa o que propicia mejor dicho es que es un proceso voluntario tiene la voluntariedad de las partes para que funcione, ¿Qué quiero decir? que a diferencia de la justicia penal que tiene una cierta característica y todo, este es un paradigma que tiene una apuesta promueve que las personas que participaron, que vivieron una experiencia que les impactó en su calidad de vida en su autoestima se responsabilicen, esa es otra característica, el tema de hacernos responsables y eso éticamente yo encuentro que es relevante porque nos invita a que observemos bueno yo qué papel tengo en el deterioro de esto que nos está pasando. Incluso la persona que vulnero a otra persona que cometió un acto que puede ser sancionado por un reglamento, perfecto pero ¿cuál es la oportunidad de aprendizaje? Esa persona que cometió ese hecho, ¿cómo va a aprender de lo que hizo? ¿Solo porque fue sancionado? o también hay alguna posibilidad para que incluso la otra persona que vivió esa situación le pueda decir le pueda plantear que "mira, tu acción generó esto en mí, me afectó esto"

Entrevistadora: Con respecto a este mismo principio ético, según la experiencia más que nada, con que dilemas éticos usted se encontró al momento de utilizar las prácticas restaurativas

Entrevistado: Interesante la pregunta que hacen porque yo diría que uno de los dilemas éticos que nos ha emergido en el último tiempo tiene que ver con no revictimizar, porque también se ha generado esta idea de que la justicia restaurativa... No, quizás estoy siendo irresponsable en lo que digo, porque ustedes me preguntaron por mi experiencia voy a tratar de ser más preciso, porque por ejemplo frente a situaciones de género no hacer, no generar dispositivos que expongan a las personas que sufrieron violencia de género a nuevas revictimizaciones, de hecho una de las

cuestiones que por ejemplo nosotros también hemos resguardado, por ejemplo cuando aparece el tema de la mediación que yo diría que es como la práctica como más famosa del gran paradigma de la justicia restaurativa o de las estrategias de abordajes de conflictos nosotros también a veces hemos planteado que hay algunas instancias de mediación que no son presenciales, o sea que las partes nunca se encuentran, que son tipos de mediación donde el tercero es imparcial, en este caso la institución es como una especie de portavoz en el encuentro entre estas dos personas y por ejemplo si vuelvo a la pregunta del dilema ético yo diría que el principal dilema ético es en los cruces en donde hay conflictos por razones de género, no revictimizar, diría que ese es el principal resguardo, que las personas que fueron discriminadas, que las personas que fueron vulneradas no sientan que por una práctica de justicia restaurativa nuevamente se les pase a llevar, se les vulnera.

Entrevistadora: Es muy cierto el hecho de que muchas veces se cree que como que la justicia restaurativa es algo que viene a arreglar todo pero desde un punto muy idílico también creo yo, que puede tomarse también

Entrevistadora: En el equipo una de las cosas que estamos aprendiendo a distinguir es entre abordar conflictos y resolverlos, porque también está la fantasía de que vamos a resolver todos los conflictos.

Entrevistadora: La siguiente pregunta va más bien dirigida a... nosotros sabemos que como justicia restaurativa, culturalmente o socialmente ahora sería como muy difícil implementar en muchos lados o instituciones, entonces como desde su perspectiva cuáles cree que son las problemáticas como para poder implementar en instituciones educativas más allá de un protocolo porque sabemos que hay ciertos proyectos que se están implementando pero están en veremos o en el área penal si es que también tiene como una idea de cómo podría surgir utilizar la justicia restaurativa dentro de...

Entrevistado: es un debate interesante dentro de, su pregunta nos lleva a un debate interesante, ya que una de las cuestiones que nos lleva a reconocer cómo las mayores dificultades para llevar a cabo procesos restaurativos tiene que ver también con esta idea del punitivismo que hay reinante, y eso yo siento que es una alerta, voy a poner el ejemplo de las funas que esta instaurado socialmente, "nosotros en ningún caso le queremos decir a los terceros, yo sé que muchas veces las instituciones quieren decir no a la funa, ya, todo lo que ustedes quieran, nosotros como equipo no le queremos decir a la gente que tiene que hacer, eso lo tienen que decidir las personas que están viviendo esa situación y yo creo que la principal dificultad como cultural es que tenemos estrategias o los modos tradicionales de abordaje de estos temas siempre viene de arriba hacia abajo, siempre vienen como en la lógica de usted tiene que

hacer esto, usted no tiene que hacer esto, en cambio, la justicia restaurativa es otro modo de entender la realidad, es otro modo de entender mi responsabilidad frente a lo que está pasando y yo diría que el gran problema que tenemos, que es un tema social por los tiempos que estamos viviendo es que yo creo que convivimos poco con la diversidad, con todas, nuestros grupos son más bien homogéneos, nos juntamos con la gente que piensa parecido a uno, aceptamos poco la diferencia de opinión, nuestro grupos son muy parecidos a nosotros, nosotras y nosotros, entonces yo creo que eso es un problema porque cuando aparece la diferencia no sabemos que hacer, diferencia de distinto tipo, no sabemos qué hacer con la diferencia, incluso creo yo, que siempre es más fácil decirlo que hacerlo pero por nuestra convivencia social todo lo que no sea como cercano a mí yo lo quiero bien lejos, puedo tener un discurso súper progreso, super no sé qué pero en la práctica cuando me veo enfrentado a la diferencia, yo tengo la impresión de que hay aparece todo nuestra beta más autoritaria, más policial y tenemos la fantasía que el castigo va a solucionar todo, queremos verlo rodar cabezas y eso es una fantasía porque hasta donde yo entiendo las medidas más, que apuestan más por la sanción no resuelven los problemas de fondo.

Entrevistadora: Que problemáticas en el ámbito político o la institucionalización o también el ámbito profesional, si nos podemos encontrar momentos de implementar esta justicia restaurativa.

Entrevistado: Voy a decir 3 ejemplos concretos.

1: el tema de que hay desconocimiento a nivel institucional de que es la justicia restaurativa y ese desconocimiento yo tengo la impresión de que genera desconfianza, hay una crisis fuerte con las instituciones.

2: hay pocos equipos capacitados en el sistema escolar, en el sistema escolar estuvo en un momento muy de moda la mediación, entonces se pensaba que toda la convivencia se resolvía a través del abordaje de la mediación pero también es reducir, hay que ir combinando estrategias

3: En general esto implica transformaciones que son de largo aliento, son transformaciones culturales, entonces una de las cosas que hemos planteado es ¿Qué lugar le vamos dando a otras formas de entender esto que nos está pasando socialmente? eso requiere paciencia, claro habrá que hacer proyectos con todos los estándares de las ciencias sociales, todo lo que ustedes quieran pero se requieren creo yo como de socializar que es la justicia restaurativa, ver si nuestros reglamentos están adoc con las normativas actuales, como hacemos por ejemplo para potenciar el trabajo de género, como lo de la justicia restaurativa potencia la mirada de género y

no es una competencia ni un enemigo, yo creo que esos son los problemas políticos que yo veo hoy en día en esta materia

Entrevistadora: Para continuar con el tema de la justicia restaurativa dentro de instituciones, queríamos saber qué propondría usted o que cree que sería una buena forma de cómo empezar a implementar la justicia restaurativa o las prácticas restaurativas dentro de instituciones, ya sea escolares o en otras, como que se podría proponer para empezar a masificar esto de la justicia restaurativa.

Entrevistado: Yo creo que es una estrategia que tiene que combinar formas de abordaje, creo que la primera es informar, parte importante en esta materia, muchas veces cuando uno habla de justicia restaurativa o prácticas restaurativas como que a uno lo quedan mirando y preguntan ¿qué es lo que es eso? como que no hay mucho conocimiento o se cree que es la mediación o hay una serie de mitos sobre que es la justicia restaurativa, entonces yo creo que lo primero es disponerse a estar informando, comunicando que es lo que es, y yo creo que en ese sentido ir mostrando evidencias, que yo diría que es la segunda, como son instituciones educativas, ir mostrando que esto no es algo que se inventó recién ahora, que tiene sustento teórico, que tiene una forma de comprender un fenómeno que se ha hecho en otras partes y también mostrar incluso las experiencias que hay acá en Chile, por ejemplo lo que se está haciendo en temas de justicia juvenil, mostrar que hay... yo diría que informar primero y en segundo lugar todo lo que tiene que ver con esto de ir mostrando evidencias y tercero diría yo de apoco de acuerdo a las posibilidades que tiene cada institución ir desarrollando acciones de justicia restaurativa, en algunos casos puede ser capacitando equipos, en otro puede ser realizando formaciones con estudiantes, estoy pensando en las herramientas más informales y yo diría un cuarto es darle lugar a todo lo que tiene que ver con armar redes, por ejemplo nosotros somos parte de la red de justicia restaurativa y es una red que hace un tiempo viene trabajando con instituciones de nivel superior, todo lo que tiene que ver en el fondo con la discusión sobre justicia, sobre los reglamentos, sobre el abordaje de la convivencia en las universidades, cruzada con los temas de salud mental, con los temas de género, con los temas inscripción, con lo temas de territorio. entonces yo creo que también como haciendo alianzas, por ejemplo lo que les enunciaba anteriormente ahora en octubre se realizará el primer seminario de convivencia universitaria que estamos organizando la u de chile, la UTEM la ODP y la Alberto Hurtado, y también va a participar la Red de justicia restaurativa y esa instancia nace de una necesidad, de lo mismo que estamos conversando ahora, de dejar que estos temas sean como muy anecdóticos o muy locales y más bien abrir una conversación social sobre cómo podemos hacer

Entrevistadora: Y con respecto a estas propuestas, qué cambios se deberían realizar a nivel cultural, nacional, institucional, político para poder implementarla y hacerlo efectivo

Entrevistado: mira, por ejemplo ahora estoy pensando en las instituciones de educación superior, hay un criterio de la acreditación, el criterio 7 que establece de la CNA de la comisión nacional de acreditación de pregrado, que establece que le da un lugar a la convivencia, por decirlo así, el estado le empezará a exigir a las instituciones de educación superior que tengan dispositivos para el abordaje de la convivencia en sus instituciones. ahora bien llevado a la cuestión cultural, lo que yo veo de fondo ahí es la conversación y discusión sobre la cuestión del punitivismo, o sea ya, sirve para unas cosas, perfecto, pero qué es lo que queda afuera, incluso que es lo que queda afuera con los reglamentos que tenemos, en el caso de género con la Ley 21.369 que eso ya es una herramienta importante para vivir sin violencia de género en la educación superior, pero que es lo que queda afuera, yo creo que es importante que nos preguntemos por aquello que no está contemplado en estas posibilidades y yo creo que el cambio cultural va de la mano con mostrar que se puede hacer y sobre todo historizar, por ejemplo decir que aquí hay modos culturales ancestrales, por ejemplo de los pueblos originarios, mostrar por ejemplo como otras culturas afrontan sus diferencias. Por eso yo creo que es importante lo que están haciendo ustedes, como investigaciones, sistematizaciones, instancias de reflexión de diálogo, yo creo que es un conjunto de todo eso

Entrevistadora: Para dar por finalizada la entrevista, según su experiencia, según su formación ¿Cuáles son las ventajas y desafíos que implica la aplicación de la justicia restaurativa, de las prácticas restaurativas en diversas áreas de la intervención profesional?

Entrevistado: Yo creo que el principal desafío es profesionalizar esto, que deje de ser una cuestión que saben dos o tres personas de una institución x o que sabe algún centro en particular o que sabe la gente de la red nomas, yo creo que es un tema que tiene que estar de manera transversal en las instituciones, en las instituciones y en todos sus actores, en todas las personas que le dan vida a las comunidades, yo creo que el gran error es pensar que hay un experto o experta en convivencia y él nos va a decir que es lo que hay que hacer, yo creo que estos son temas que se tienen que transversalizar, que tiene que ser habilidades de todas las personas, para nuestra convivencia social, cotidiana. Entonces yo diría que un desafío es la profesionalización, la institucionalización, y cuando digo institucionalización no digo necesariamente que tengamos una ley o que tengamos un reglamento que pueden ser herramientas, eso es conversable, debatible si ustedes quieren, pero yo creo que lo

más importante a mi juicio son las habilidades que tengan las propias comunidades y sus integrantes para trabajar nuestro convivir, yo diría que eso es lo más relevante a mi juicio. lo otro lo podemos exigir, lo podemos elaborar, pero lo más importante son las herramientas que tenemos, y para eso hay que darle lugar, debe tener presupuesto, tiene que estar dentro de nuestras planificaciones, se tiene que evaluar, se tiene que investigar, tenemos que conocer como lo están haciendo en otros lados, en fin, esos son los desafíos.

las ventajas es que, quizás esto es una fantasía lo que voy a plantear, pero no pone todas las fichas en el tema de la denuncia, y que esto insisto hay que promoverlo, hay que mejorarlo, hay que hacer toda una serie de acciones para que las herramientas que implica hacer una denuncia se realice, perfecto que eso tenga vida, pero yo creo que es importante también apostar por lo restaurativo porque también lo que hace es que las comunidades aprendan de su convivencia, aprendan, digan, en un momento determinado no supimos cómo hacer esto, que emergió la violencia, se produjo violencia, bueno ¿qué podemos aprender de eso? ¿Qué cosas en limpio podemos sacar? yo creo que la gran ventaja es no dejar todo esto reducido a protocolos como al encargado o al departamento x porque eso lo que hace básicamente es decir "a esto no es problema mío, es un problema de convivencia, vamos a buscar al encargado o encargada" esa es como la lógica, no nos terminamos responsabilizando. en cambio yo creo que la perspectiva de la justicia restaurativa lo que pone al centro es la responsabilidad de todas las personas en nuestra convivencia

Entrevistadora: Es importante porque siento que a comparación con la justicia punitivista, no considera la comunidad o el efecto que pueda tener está en la conversación que se pueda dar

Entrevistado: Claro y sobre todo porque cuando hay violencia, cuando hay discriminaciones también hay afectaciones de los grupos, no solo se afecta a la persona que lo vivió, porque a lo mejor esa experiencia activa otra memoria de otra violencia que yo viví en otro momento, entonces eso también, a esa afectación también hay que darle un lugar, también tenemos que ser capaces de generar condiciones para que estudiar, trabajar, convivir en nuestros domicilios no sea una tortura, yo creo que ese es un desafío social epocal que tenemos

Entrevistadora: Claro y también dar las herramientas a esta comunidad que luego va a recibir a estas personas y también no necesariamente para evitar el conflicto pero para saber cómo llevarlo, como tratarlo, y a futuros conflictos también.

Entrevistado: De hecho una de las lecturas que hemos estado haciendo acá en el equipo sobre temas de masculinidad y vulnerabilidad, una de los hallazgos que

encontramos es que la violencia, de una cita de Matías Estefan Barbero dice así que "la violencia surge cuando no se da lugar al conflicto" y eso es interesante porque claro, culturalmente tendemos a arrancar del conflicto, nadie quiere tener conflictos, pero como el conflicto es parte de la convivencia lo que tenemos que aprender es bueno ¿Cómo vamos a fortalecer las herramientas para afrontar los conflictos futuros que vamos a tener? porque vamos a seguir teniendo conflictos, el tema es cómo los enfrentamos

Entrevistadora: Claro, de una manera sana donde pueda convivir tu idea con mi idea y la idea de todos.

5.4.3. Transcripción Entrevista Carmen Gloria Brevis (3)

Entrevistadora: Para comenzar la entrevista, queríamos saber si usted se podría presentar

Entrevistada: Ya, me llamo Carmen Gloria Brevis Torres, soy trabajadora social de base y mediadora de muchos años formada en la Universidad Católica y después en el magister de la Universidad Central, además me ha interesado mucho el tema de las prácticas restaurativas, para lo que me he formado con un diplomado en la universidad UBIMA en España y el máster de familia e infancia de la Universidad de Barcelona, trabajo en el CEAC hace 12 años como coordinadora en el programa de familia y hace 3 también estoy a cargo del grupo de mediación y justicia restaurativa del CEAC donde hemos intentando también crear un espacio de reflexión y diálogo para poder ir también profundizando en las materias restaurativas. Tengo siempre alumnos en práctica, siempre son 2 o más por año y eso también es una súper buena experiencia de formación y de crecimiento para todos.

Entrevistadora: La primera pregunta relacionada a cómo ve la justicia restaurativa como un modelo o paradigma desde el punto de vista teórico, y con respecto a eso ¿Cómo comprende el modelo de justicia restaurativa o el paradigma de justicia restaurativa? y ¿Qué es lo que lo distingue de otros modelos?

Entrevistada: Yo comprendo el modelo restaurativo como una lógica de diálogo que es bastante más profundo que otras formas de intervención, habla de poder ser partícipe de las soluciones en términos de integrar no solamente a las partes sino también a la comunidad y eso es algo que habitualmente hacía como el trabajo social más tradicional cosa que ha ido dejando de hacer en numerosos espacios porque se focaliza mucho más en las urgencias, mientras que en lo restaurativo se protege la relación a futuro de las personas siendo parte de una comunidad y eso creo que

enriquece mucho a la formación de sociedades más saludables y más armónicas, y también eso proyecta una forma de vida mucho más adecuada para sus integrantes, entonces esta mirada yo creo que es una forma de pararse frente al mundo, que habla también de una transformación de las redes sociales.

Entrevistadora: Con respecto a su experiencia con el trabajo en justicia restaurativa, con su formación ¿Qué perspectiva? ¿Qué autores piensa que son fundamentales para poder llevar a cabo la justicia restaurativa en la intervención?

Entrevistada: Yo creo que hay varios autores, por ejemplo Jean Schmitz a mí me gusta mucho, porque es muy práctico, habla con ejercicios concretos respecto a cómo se aplica de qué manera se lleva a cabo este proceso que desde lo teórico es muy desafiante, pero cuando te lo muestran con ejercicios, con formas de poderlo llevar a la realidad, me parece que es un autor muy muy destacable, también Virginia Domingo me parece que es interesante en términos de que ha publicado mucho a hecho una labor de difusión súper importante, Violeta Maltor, también en México me parece súper notable como ella ha ido trabajando continuamente en poder proyectar esto a materias de familia y también en México esta Claudia Villavicencio, que también trabajo mucho tiempo en esta área de familia y hoy día está en lo restaurativo en lo laboral, o sea yo creo que hay distintas miradas que se han ido como sembrando en diferentes países pero que al final del día lo que nos colaboran es como presentar experiencias que además hay que ir adecuando a nuestra realidad y para eso fundamental lograr como concientizar a nivel político y social respecto a que esta forma es posible llevar a cabo y que tiene un montón de ventajas.

Entrevistadora: Yendo a la parte como que más práctica, ya cuando se están realizando las intervenciones ¿Cuáles crees que son los instrumentos o técnicas de la intervención que es posible o que se pueden realizar con el modelo de justicia restaurativa o las prácticas restaurativas?

Entrevistada: Yo creo que lo más cercano a aplicar en nuestro ámbito más o menos es la mediación, o sea pensando en cómo en estos casos que llegan por una causa muy determinada y específica, uno va observando como la necesidad de restaurar las relaciones se pueden trabajar en ese mismo espacio confidencial y pequeño y creo que eso ha sido visible desde la pandemia en adelante, o sea creo que incluso con el estallido social las personas intentan buscar una mejor forma de relación, más allá del conflicto por el que lleguen y para eso utilizar este enfoque de poder profundizar y atreverse a preguntar más allá que el titular yo creo que ayuda mucho, o sea las preguntas abiertas, las preguntas circulares, todas las herramientas que vienen del modelo sistémico ayuda mucho para poder escarbar y no quedarse solamente con la punta del iceberg, yo creo que ese es el desafío cuando tenemos casos complejos y

cuando no lo sean aparentemente hay que preguntar, o sea hay que cerciorarse de verdad eso es lo que los trae. hoy día en general, muchos mediadores igual lo dicen, los casos están llegando con otras necesidades, de mayor complejidad, no es solo venir a acordar que día van a ver los niños y cuánto dinero va a ser el que se va a poder poner como de acuerdo en eso. Hay otras problemáticas que emergieron a raíz de todo lo que se ha vivido en los últimos años.

Entrevistadora: Cuando habla de Jean Schmitz, él habla de prácticas restaurativas habla del círculo ¿Usted cree que una técnica beneficiosa para lo que le interesa el trabajo social?

Entrevistada: Yo creo que sí, que hay un campo gigantesco para lo que es el trabajo social, además que se ha hecho muchos años, sí esto desde que yo estaba haciendo mi práctica de grupo así como hace mil años en la U yo hacía eso, y hacía intervención con las guardadoras de la casa nacional del niño y hacía un taller de desarrollo personal en modalidad de círculo y tal vez no con estas técnicas así como tal como del objeto que se va transportando uno a otro como él para que se dé la palabra, sino como que yo creo que las modalidades del círculo puedan ser muchas y los objetivos también puedan ser súper variados de acuerdo a lo que uno quiera lograr con eso. entonces creo que el círculo tiene mucha potencia, solo que aquí nosotros no lo practicamos porque este es un enfoque mucho más centrado en una familia en particular, pero yo creo que si encuentran un buen lugar donde hacerlo como en los centros grandes, o municipales por ejemplo o instituciones que necesitan trabajar diferentes modalidades de problemas, si hay mucha gente que necesita cosas muy específicas y no necesariamente pasa por algo relacional entre ellos sino que también para adquirir herramientas de otro tipo, para que no se queden solo con el círculo que tiene que ser para restaurar algo entre ellos, sino que también puede ser preventivo.

Entrevistadora: En los años que lleva trabajando, con lo que tiene de conocimiento ¿Usted ha generado intervenciones con prácticas restaurativas?

Entrevistada: Si, sobre todo en la mediación privada, ahí ha sido muy impresionante los últimos años, eso es como les comentaba los casos requieren hoy día muchas más herramientas que hagan profundizar la relación y es una cuestión que además uno lo va como observando como una necesidad humana de tener como mayores relaciones significativas, yo creo que la pandemia nos hizo como re descubrir la soledad de la gente, yo creo que hay es donde observa que las personas tienen necesidades de hablar, de contar lo que han vivido en estos períodos de vivir mucho más aislado. entonces esas experiencias también salen en la mediación, que muchas veces la gente no dice "yo quiero regular alimentos" dicen "no, yo quiero regular la relación, hablar

de las cosas que nos ocurren como padres" ese es un cambio que los obliga a ponernos al día

Entrevistadora: Pasando más al principio ético político de la intervención ¿Cuál considera que son los principios éticos que inspiran la implementación de la justicia restaurativa en la intervención del trabajo social?

Entrevistada: Creo que tiene que ver con el respeto a los derechos humanos, respeto a tener espacios significativos y adecuados para el desarrollo de todas las personas, más aún que uno lo va uniendo con otro tipo de convenciones, como la convención internacional de los derechos del niño, que también contiene muchos principios que hablan respecto a esto, de cómo también no nos damos ambientes más adecuados, entonces eso es un deber que termina siendo un derecho para los adultos también, en la medida que hayan relaciones más armónicas permiten que todos desarrollen mayormente su potencialidad, entonces eso se une con la convención o con las otras herramientas que al final del día todos son principios, en todo ese tipo de instrumentos están reflejado muchos valores, respecto a también cómo queremos vivir, y para eso son acuerdos que son transversales, entonces eso también se va como permeando a los instrumentos de cada país. lo que cuesta es como implementarlo después, hacerlo como en el día a día

Entrevistadora: Hablando de la práctica ¿En su experiencia y con respecto a los dilemas éticos? ¿Qué dilemas éticos o morales han surgido en la implementación de justicia restaurativa?

Entrevistada: En mi caso, que haya un dilema ético no lo veo, pero si para la sociedad, sobre todo en este momento político que estamos viviendo hay mucha gente que lo único que quiere es como la pena y el garrote, así como rápidamente el castigo así castíguenlo, llévenlo a la cárcel, sin escuchar nada, una cosa como ambiental, de las soluciones fáciles, hasta los conflictos que uno ve en la calle, o sea la gente por cualquier cosa estalla, una cuestión de mucha inmediatez que es muy sorprendente y eso también se ve en las reacciones de las noticias, o sea cualquier cosa es cómo no, a la cárcel 20 años, sin juzgar lo que ha ocurrido de verdad, hay una cosa como medioambiental que está influyendo como mucho en este facilismo, yo creo que la gente está como muy sobrepasada, están muy estresados, como que su capacidad de racionalizar es poquita, hay como menos esponja, entonces es como más blanco y negro. Como el caso este de un chico que cayó cuando iba corriendo cuando lo estaban asaltando y cayó en una casa y terminó que lo mataron, entonces hay una reacción muy inmediata, de todo el mundo y en lo político hoy día con mayor razón, hay un tema como muy crispado y tiene que ver con eso, con que hay poca reflexión a cómo eso nos impacta como forma de vivir. esos dilemas éticos también pueden

verse reflejado en eso, si hay personas que están tomando decisiones con ese tipo de predicamento puede ser súper nocivo como se instala o no las prácticas restaurativas

Entrevistadora: Con respecto al tema político, que, aparte como problemática en el ámbito político, institucional más que nada y con instituciones se identifica, como al momento de practicar justicia restaurativa, porque con lo político claro, estamos teniendo esta dificultad, pero que pasa con lo más cercano, con la institución, con los grupos como de universidades ¿por ejemplo?

Entrevistada: O sea yo creo que hay buenas iniciativas, por ejemplo esto de la red de justicia restaurativa en esto de las universidades es una buena forma de ir avanzando y ha crecido un montón la red y sigue creciendo y uno ve que hay, que no somos pocos los que estamos en este camino de ir difundiendo esto, y ya ha agarrado tal vuelo eso que ya está instalado como un proyecto en el grupo, o sea eso habla de que hay más personas interesadas en esto, el punto es como ir permeando otras instituciones también, irlo mostrando, porque hoy día estamos en un momento donde se toman decisiones y en la medida que esto no tenga la difusión pasa como dentro de los ámbitos privados nomás, pero yo creo el desafío está tanto en la práctica tanto como en la toma de decisiones, en ambos mundos.

Entrevistadora: Dirigiéndose a lo que es la parte más institucional sobre lo que va en la justicia restaurativa ¿Qué cambios institucionales cree que sean necesarios para implementar o que se podrían implementar para poder implementar de manera adecuada el modelo en Chile? ¿Qué falta en Chile para poder implementar esto?

Entrevistada: Tener recursos asociados, o sea que no sean proyectos pilotos, que son pequeños, que por ejemplo ahora están avanzando región a región porque eso va a tomar hartos tiempos y además no puede quedar solo en justicia restaurativa en lo juvenil, tiene que aumentar a otras áreas, porque yo creo que es una necesidad en muchos ámbitos, por ejemplo los centros comunales que hemos planteado hace no sé cuántos años, que ojalá existieran centros comunales que tengan distintas herramientas, también debiesen tener justicia restaurativa, pensándolo como prácticas restaurativas, con una lógica distinta, pero para eso se necesitan recursos, entonces desde ahí, eso ha causado, con la reforma Tributaria, con un montón de herramientas para poder tener los fondos necesarios, como para que no ocurra lo que sucedió con la mediación lícitada, o sea que como tienen menos recursos, las personas tienen hora para tres meses más, eso es escandaloso, entonces hay que llegar a tiempo también, las prácticas restaurativas por ejemplo en familia es un beneficio inmediato eso ayuda muchísimo a proteger los intereses de los niños, pero si está visto como algo que va a suceder en no sé, 20 años más, es muy largo porque muchos pilotos de repente no se perpetúan en el tiempo, por lo menos en esta área espero que así sea y que no pase

como paso en mediación comunitaria, que tuvieron pilotado muy buenos y que al final por falta de recursos se dejaron de implementar y hoy depende de cada municipio si quieren o pueden financiar centros de mediación comunitaria

Entrevistadora: En qué área cree que sea como, no sé si haya más necesidad pero como sería un ideal de poder comenzar a trabajar lo más pronto posible en temas de justicia restaurativa?

Entrevistada: Yo creo que en familia, ahí hace mucha mucha falta, porque eso además repercute hacia otras áreas y también en las escuelas es súper necesario porque la mayoría de los casos que me ha tocado conocer de cerca son al final prácticas restaurativas es lo que necesitan para ir cerrando procesos, ósea en términos de trabajar, de profundizar la relación y después seguir adelante, porque no basta con llegar a un acuerdo cómo súper simple, sino que hay que ver qué ocurrió, como lo sientes, que repercusiones ha tenido para hacerse cargo de lo que le pasa al otro y tomar acciones para modificar eso, en la mayoría de las entrevistas abordan el tema de educación, es algo súper contingente.

Entrevistadora: Para ir finalizando la entrevista ¿Según su experiencia, cuales son más ventajas y los desafíos que implica la aplicación de la justicia restaurativa en las diferentes áreas de la intervención profesional?

Entrevistadora: Yo creo que las ventajas que tiene es que es bastante más acotado de lo que uno supone, no son terapias tan largas en términos de números de sesiones, son esfuerzos focalizados que tienen un objetivo y se pueden reproducir si es necesario, o sea creo que tiene ventajas en términos de la prontitud que pueden ser dispositivos que además se van re diseñando constantemente, entonces eso creo que puede ser muy interesante para los mismos intervinientes, o sea también de acuerdo al caso diseñar si es una mediación, un círculo, si van a hacer otro tipo de intervención, ¿a quienes van a sumar? yo creo que eso es necesario y muy entretenido porque es desafiante y creativo. eso por un lado , y también para las personas que se ven implicadas por esto y que desean hacerlo también es un aprendizaje gigantesco de cómo las cosas se enfrentan y se van cerrando porque o sino los temas siempre van quedando abiertos, entonces se va acumulando esa sensación de que no hay nada que hacer, con esto es posible hacerlo pronto e ir como también produciendo cambios en los que miran esto, yo creo que eso es un impacto no solo en los que están sentados ahí, sino que se va como ampliando esta sensación de mayor protagonismo, de mayor empoderamiento, y eso creo que es una cuestión que es fundamental, creo que eso es muy bueno para todos, nos hacer tener esperanza de que es posible

Entrevistadora: ¿Y con respecto a los desafíos?

Entrevistada: Creo que es necesario formación, creo que no basta con tener estudios como no sé, limitados a los textos, creo que hay que formarse más, mirar otras experiencias, sumarse a grupos, o sea porque el estudio de cada uno aislado no produce el mismo efecto que cuando son en grupo. O sea las cosas que hablábamos el año pasado, esto de cómo las reuniones tenían otra fuerza cuando uno lo comparte con otro, y eso significa irse juntando con otro, no solamente aquí, sino que con otras instituciones, ir creando otros grupos u otras formas de también interactuar con otras organizaciones, si esto es una necesidad social, entonces la participación también es un desafío, que no se vuelva un estudio individual o cerrado, sino que también implique conocer otras experiencias. Eso creo que es un desafío gigante, porque son los tiempos los que no dan muchas veces y hay que ojalá buscar financiamiento para esto, buscar un grupo de manera estable, que sea un grupo de estudio por ejemplo pero que implique recursos para eso. Entonces ir buscando casos para que se puedan atender, que esto se sostenga, porque si depende solo de la motivación van a hacer siempre los estudiantes que están recién egresados, y eso después es una rotativa constante, entonces el desafío es eso, darle cabida a que también pueda haber financiamiento para esto.

Entrevistadora: ¿Cuándo cree que es posible la implementación real?

Entrevistada: Yo creo que falta harto, sobre todo en el contexto social, esta compleja hoy día, por cómo está el nivel de delincuencia, de agresividad y todo, no es un buen momento para plantear lo restaurativo, porque el ambiente dice todo el rato, "vamos por lo punitivo" entonces creo que este es el momento de estudiar y estar como en la base, pero de ahí a creer que va a ser simple en este momento, por lo menos de aquí a final de año no lo veo simple porque está la discusión de la constituyente y creo que eso también va a mostrar para adónde va, o sea eso no significa solo el resultado de una constitución, es un modelo de sociedad que se está discutiendo hoy día. es un momento para ir trabajando más desde las bases, para ir pensando como esto puede resolver necesidades que están ahí, pero para que se centre y se difunda a nivel social hay que tener cierta sintonía desde los que toman las decisiones para poderlo implementar, es pura voluntad política muchas veces, como paso con el proyecto de mediación civil que está en el congreso, eso fue porque hubo un movimiento de muchos años para lograr que ese proyecto se presentará, y porque hubo un momento el ministro que estaba a cargo y el equipo asesor apoyo esto, pero no le pusieron financiamiento, entonces ahí, y porque tiene que ver también con esto, que fluyan los recursos, porque si no se queda en un bonito proyecto pero que no tiene asidero en la práctica, por eso creo que la constituyente es un tema

Entrevistadora: ¿De qué manera se puede difundir más el tema?

Entrevistada: Creo que sería súper importante, que hablaran en la escuela para crear un ramo que fuese mediación y habilidades personales, con el trabajo con otros, creo que es necesario crear un ramo de mediación o de prácticas restaurativas, un ramo de mediación y necesidades personales. Porque yo lo veo a cada rato en la necesidad de los chiquillos de todas las carreras de tener mayor conocimiento de cómo se manejan personalmente con otros. y otra forma es participar de las municipalidades, yo creo que ahí hay un espacio importante para estar presente, o sea hay que ir manifestándose, si conocen personas claves, en un colegio también hacer talleres, o sea ir manifestando esto si se puede hacer, si al final del día son trabajos grupales en general que se desarrollan con distintas técnicas, es muy de la mano con el trabajo social tradicional, si el objetivo es el que hay que cambiar. Entonces yo creo que desde ahí se puede tener mucha participación

Yo creo que la gente manifieste su interés por esto también habla de eso, de que hay una motivación y surge una tendencia a volver a tomar lo comunitario, porque no basta esto de que cada uno se las arregle solo, porque los tiempos tampoco dan como para tener miles de relaciones sociales entonces al final las personas van quedándose en su círculo más pequeño pero hace mucha falta lo comunitario.

Entrevistadora: Se ha perdido mucho eso de estar en comunidad. no hay unión, se necesita en las universidades

Entrevistada: Sí y dedicar recursos a eso, porque hoy día lo que están haciendo gran parte de las instituciones es dedicarse a lo urgente, entonces la atención está puesta en salud mental, pero ¿Qué pasa más allá de eso? hay pocos profesionales para tanto caso, y muchos de estos dispositivos se podrían aplicar haciendo talleres, haciendo círculos con el objetivo de compartir experiencias entre sí, que la gente no esté tan sola creyendo que su problema es único y que a nadie más le pasa.

Entrevistada: son súper buenas preguntas. Gracias por esta contribución a la humanidad.

5.4.4. Transcripción Entrevista Nicole Herrera (4)

Entrevistadora: Puede presentarse por favor

Entrevistada: Mi nombre es Nicole Herrera Farfán, soy trabajadora social de profesión, más o menos hace 9 años dedicada a lo que tiene que ver con violencia de género y diversidades sexuales inicialmente en contexto de parejas actualmente en los últimos años en el contexto universitario y vinculado a las políticas universitarias en

igualdad de género y desde ahí también nace mi participación en la red de justicia restaurativa de universidades, que es de donde al parecer tenemos el vínculo

Entrevistada: Bueno, la primera pregunta es más que nada, ¿Usted dentro de su información y desde su experiencia como comprenden los modelos o el paradigma de la justicia restaurativa y que es lo que lo distingue de otros modelos de justicia?

Entrevistada: Yo creo que más bien lo que trabajamos en relación a justicia restaurativa fuertemente porque lo trabajan a nivel institucional de forma constante está un poco más ligado a las áreas de justicia social en el sentido del derecho, por así decirlo, yo creo que en esos ámbitos está más trabajado que en los ámbitos comunitarios que es lo ámbitos en lo que estamos tratando que pueda ingresar por ejemplo en el trabajo en las universidades nosotros lo que estamos haciendo es tratar de incluir un abordaje restaurativo en lo que tiene que ver con algunas acciones que emergen de la necesidad de justicia propia de las personas en relación a sentir que no se está haciendo justicia con sus propios malestares, por ejemplo todo lo que tiene que ver con todo el asunto de la queja feminista y el punitivismo es algo en lo que nosotros esperamos pueda ingresar un modelo de justicia restaurativa que este acorde a esa situación en particular porque también hay que considerar que todo lo que tenga que ver con la queja feminista también es una queja en particular y que tiene que ver con agravarios particulares y que posiblemente no tienen cabida a procesos de mediación tradicional sin embargo si se pudiese ajustar un modelo de justicia restaurativa para poder trabajar es lo que esperamos en el fondo

Entrevistadora: Interesante el punto que toca usted respecto a la lucha feminista, sería ¿Cómo el modelo de justicia restaurativa podría? ayudar como desde ese punto, como una pista en la que se podría trabajar

Entrevistada: Yo creo que lo que se podría hacer y que siento es un poco la línea a la que estamos apostando es que al modelo de justicia restaurativa tenga efectivamente un enfoque de género integrado en su proceso de intervención y que también considere otras y que es lo que considera en el fondo, otras formas de poder resolver los conflictos, ahora los conflictos como hablamos en el tema de la queja feminista son complejos, son más complejos quizás y son complejos más en lo particular y quizás me imagino yo que podríamos integrar primero con un enfoque de género una mirada quizás un poco más interdisciplinar y lo que tenga relación con las diversidades sexo genéricas y otras personas y cuerpos feminizados que posiblemente en el modelo de justicia restaurativa no están considerados porque es un modelo un poco más tradicional y que precisamente en Chile y en otras universidades poco se trabaja y se ha trabajado, entonces tampoco tenemos muchas experiencias anteriores de ese modelo y además con este enfoque, creo que es un poco la apuesta

Entrevistadora: Y dentro del trabajo que han realizado como red de justicia restaurativa en el tiempo que llevan, ¿Cuál son los autores y textos que han leído que les han ayudado para poder relacionar la justicia restaurativa con los diversos temas que se están trabajando?

entrevistadora: Mira últimamente no sé si ustedes pudieron participar del seminario de convivencia universitaria, yo creo que principalmente el trabajo que hace Mara en ese sentido es una buena apuesta en cuanto a poder aplicar el modelo, en cuanto a tener un poco más de literatura y de otros trabajos que puedan fortalecer el aprendizaje en el que estamos, porque tampoco nos posicionamos desde una vereda de expertos en el tema, sino más bien en la vereda exploratoria, sino más bien de cómo poder integrar esta perspectiva al trabajo que queremos realizar y creo que Mara precisamente entrega elementos que son bastante significativos para el trabajo que podemos hacer y los talleres que ella realizó también se dan varias experiencias al respecto que de cierta forma integran lo que tiene que ver con los procesos de mediación que es desde donde viene un poco este modelo, pero con otras variables que tienen que ver más al espacio comunitario donde lo queremos aplicar, sobre todo al espacio comunitario de las universidades que tampoco es cualquier espacio comunitario.

Entrevistadora: Mara tiene un interesante punto para trabajar con justicia restaurativa la verdad y sobre todo comunitaria

entrevistada: De hecho ella hizo dos talleres, uno que estuvo dirigido a estudiantes y otro que estuvo dirigido a equipos profesionales, entonces siento que esa conexión de trabajo, como en los diferentes estamentos universitarios es precisamente lo que esperamos porque tampoco nos planteamos un modelo donde somos, no sé voceros de un proceso de intervención sino que tiene que ser un proceso de intervención construido entre estudiantes, académicos y otras personas del espacio universitario

Entrevistadora: La inclusión, sobre todo de la comunidad al momento de intervenir sentimos que es súper importante dentro de todo

Entrevistada: Claro porque si nos ponemos a pensar en cómo y dónde aplicar el modelo, el modelo debe ser aplicado a nivel triestrimestral, creo muy en lo personal que así debiese ser, o sea académicos, funcionarios, estudiantes y la comunidad universitaria, porque no sacamos mucho con aplicarlo con la relación de situaciones de estudiantes si hay un cruce importante entre estudiantes, académicos, funcionarios y académicos y entre ellos mismos, debe ser de esa forma creo.

Entrevistadora: Con respecto más que nada a su trayectoria y su formación en el contexto más de cómo la intervención profesional en el acto de intervenir, ¿Cuáles son las herramientas, cuáles son las técnicas que usted utiliza efectivamente en la intervención y de qué maneras las ocupa?

Entrevistada: Mira la intervención que nosotros realizamos en las oficinas locales de género y diversidad sexuales, no es una intervención que tenga una línea de justicia restaurativa yo creo que esa línea es la que nosotras a modo un poco más autodidacta intentamos integrar sino una mirada más participativa, una mirada más de construcción de resoluciones de situaciones que no se puede dar y que hay que reconocer que no se puede dar en todos los contextos porque en las situaciones que tienen que ver con violencia de género, con asimetrías de poder es imposible sostener conversaciones que intentan resolver de forma colaborativa una situación que posiblemente tiene una variante jurídica, las situaciones de abuso sexual, las situaciones de violencia de género son complejas de abordar desde el modelo de justicia restaurativa, entonces yo creo que la apuesta está un poco en eso, en ver de qué forma lo podemos integrar a las intervenciones que hacemos porque más allá de poder acoger las situaciones, de poder evaluar cuales son los procedimientos que vamos a utilizar tampoco tenemos la capacidad técnica o la posibilidad de poder aplicar un modelo porque hay que reconocer cual es el parámetro de abordaje que tenemos como profesionales en el espacio, y nuestro abordaje no es ni terapéutico ni de resolución de conflictos, más bien somos una conexión entre las políticas universitarias para la igualdad de género y la aplicación concreta de las facultades

Entrevistada: Interesante el hecho de que como justicia restaurativa no trabajan como tal, dentro de su horario de trabajo pero lo hacen desde su propia visión, desde lo que ustedes pueden trabajar y lo que han trabajado después de todo. Dentro de eso mismo recuerdo que Mara en el taller nos presentó estos acuerdos de convivencia, ¿Cómo usted cree que eso se podría aplicar en su trabajo diario?

Entrevistada: Yo creo que eso que expone Mara son como los principios fundamentales de cualquier conversación, creo que tampoco es tan difícil de incorporar si uno tienen la noción de que bueno, tienes que tener respeto del espacio en el que estás, tienes que escuchar de forma activa y comprensiva, tratar de responder de forma asertiva lo que se está planteando, no jugaré, no hacer juicios valóricos, no involucrar otros aspectos que no tengan relación a lo que estás haciendo, que lo que en el fondo es escuchar, como que el acto de escuchar suena una cuestión muy simple pero a la vez no lo es, porque de pronto uno ya bien quiere responder mucho y tratar de resolver cosas que tiene que reconocer que no es de la capacidad de resolver, entonces que hago yo cuando alguien deposita un tremendo relato en mi si

no me voy a poder hacer cargo de lo que se me está entregando, entonces creo que hay que ser un poco criterios en eso, que tanto escucho y que tanto apertura la posibilidad de que en mi se depositen ciertas situaciones de las que quizás no me voy a poder hacer cargo, entonces él hacerse cargo también es súper importante

Entrevistada: Usted dijo que eran como los principios básicos de una conversación pero llevarlas como desde los principios a la siguiente pregunta es ¿Qué principios éticos usted considera que inspiran la implementación de la justicia restaurativa dentro de la intervención?

entrevistada: Yo creo que podría ser, quizás el principio de confidencialidad podría ser un buen elemento a integrar en esa práctica, el de la reserva de información y el de no hacer un juicio valórico que insisto quizás también se escucha tan simple como el escuchar pero las personas tienden a ser un juicio de forma inconsciente, incluso con la mirada ,la mirada es súper potente en una conversación, tus ojos dicen mucho cuando estay hablando y si uno no es consciente de ese tipo de cosas efectivamente puede causar un malestar al otro sin darse cuenta, entonces tener a la vista ese tipo de situaciones también es algo a considerar de los principios de intervención de este proceso

Entrevistadora: Con respecto más a su experiencia, ¿Qué dilemas éticos, o que principios éticos se han visto como en línea en el ámbito de implementación de la intervención y cual ha encontrado usted como su trabajo, en su área de desempeño?

Entrevistada: Mira yo creo que el principio de confidencialidad puede ser un principio en el que de pronto hay una línea un poco delgada entre hacer y no hacer porque cuando tu recibes una situación compleja de cierta forma te tienes que hacer cargo de esa situación y por ejemplo si se te estuviese desvelando una situación que tú crees que es necesario denunciar pero la persona no quiere denunciar, hay quizás tu principio de confidencialidad se puede ver un poco quebrantado en el sentido de que tienes que tomar una decisión y la decisión puede ser hacerte cargo y tu denunciar una situación como institución, porque bueno tú también está esa cuestión de que las instituciones públicas se tiene que hacer cargo de las denuncias cuando deben denunciar una situación por más que la persona no quiera denunciar, o sea si hay un hecho de abuso sexual por ejemplo y la persona no quiere denunciar y a ti te develó esa información tu como funcionario público tienes la obligación de hacer esa denuncia, entonces ahí el principio de confidencialidad pudiese tener un quiebre importante.

Entrevistadora: Impresionante lo que a veces se nos dice en confidencia o lo que se puede llegar a hablar puede ponernos en esa línea que debo hacer, que debo decir y que no. ¿Cómo ha lidiado si es que le ha llegado a pasar alguna vez?

Entrevistada: No te podría dar una estrategia para poder lidiar con eso porque creo que la vida de quienes estamos en estos espacios es una vida que esta permeada por constantes frustraciones, sobre todo con ese tipo de cuestiones, porque uno inicialmente también tiene una idea bien hipotética de todas estas cosas y como que quiere llegar pronto a salvar muchas cuestiones que te Day cuenta que en la práctica es un poco difícil porque también la institucionalidad del género que es como lo que estamos viviendo hoy es compleja y también responde a una política y las políticas son de cierta forma bien complejas bien estructuradas y también nos dicen cuáles son los parámetros y los márgenes de acción que uno tiene entonces creo que lidiar con eso es una frustración constante y yo siento que todos quienes estamos en estos espacios lidiamos con esas frustraciones a diario y creo que va a ir un poco de la mano de la situación y un montón de cosas que van a ser muy variables, ni siquiera podría darte una respuesta concreta a esa pregunta

Entrevistadora: Aprovechando que estamos en el tema de lo institucional, dentro de lo que se ha podido ver y dentro de lo que se ha trabajado dentro de la red, que problemáticas observa en el ámbito político, institucional y tal vez hasta profesional, para poder como implementar la justicia restaurativa.

Entrevistada: Yo creo que el problema está en todas esas áreas, porque las áreas posiblemente no llegan a ponerse de acuerdo en la implementación de ciertos modelos que si no tiene una validación política, no tiene una validación institucional y no es quizás el modelo que la universidad que representa quiere aplicar, es complejo y tiene a responder de la forma en la que respondemos hoy que es un poco desde el interés personal y la intención propia de aplicar en el trabajo que estás haciendo un modelo que tú crees que se pueda aplicar pero que no necesariamente tiene el respaldo de la institución, sino que lo haces como quizás de pronto como un acto de rebeldía porque no es algo que este institucionalmente inscrito en los modelos metodológicos para el modelo de trabajo que vas a desarrollar pero de cierta forma que tú crees que es importante desarrollar y desde ahí lo haces, es una cuestión bien de la guata en algunos momentos

Entrevistadora: Siguiendo la misma línea, que cambios cree que se deberían o cambios o leyes que se deban como regular para que las instituciones puedan implementar como el modelo en todas las áreas posibles, educación, ahora que está como en el sistema universitario.

Entrevistada: Yo creo que los cambios son, bueno primero reconocer que son largos y que son cambios más que políticos en algún minuto lo van a poder hacer pero son cambios culturales y cambiar la cultura de las personas y la concepción hegemónica de cómo llevar a cabo resolver los procesos es una cuestión que se va a dar desde un cambio cultural y que es una cuestión que sabemos va a ser muy larga ya que si el cambio cultural ahora no estamos de pronto batallando para que se considere en aspectos esenciales de la vida como género y diversidades sexuales y otros cuerpos feminizados y estamos recién hablando de eso o sea meter un modelo de justicia restaurativa con enfoque de género quizás es una cuestión que vamos a hablar quizás a un largo plazo pero siento que el cambio viene desde ahí y es un cambio cultural para que puedan hacer un cambio en otras áreas, más políticas, universitarias, institucionales y todo eso o sea recordemos que desde el 2018 y con la revuelta feminista las manifestaciones y el movimiento estudiantil en esto, 2018 ahora estamos en 2023, recién estamos integrando una política universitaria de igualdad de género, que se está recién trabajando, que es un borrador o sea ni quiera sabemos si va a ser algo que vamos efectivamente a trabajar se forma definitiva, porque como decía en un principio, responde a la queja feminista y la queja feminista te manda cosas muy en lo concreto que quizás el modelo que se aplicando a nivel institucional no está respondiendo a esa queja, entonces incluso creo y me atrevería a decir que hay un proceso de evaluación que hay que hacer para de pronto reestructurar esa política de equidad de género y no quiero ser pesimista.

Entrevistada: Según su experiencia ¿Cuáles son las ventajas y cuáles son los desafíos que implica el aplicar la justicia restaurativa en diferentes áreas de la intervención profesional? en este caso, el enfoque de género

Entrevistada: El desafío está en ajustar el modelo a lo que uno quiera hacer, porque es un modelo bastante binario, bastante hegemónico incluso, de cuando mediar en una situación de conflicto, hacer un ajuste hacia lo que uno quiere hacer y hacia donde quiere llevar el grupo objetivo, que pueden ser estudiantes o funcionarios o académicos, se va a tener que ajustar a ese espacio porque no es lo mismo trabajar con estudiantes que trabajar con otros estamentos de la comunidad universitaria, entonces creo que el desafío está en ese ajuste constante que se debe hacer a este proceso, que quizás no sería malo proponer no sé incluso me imagino yo como una matriz de intervención a nivel triestramestral y quizás se los puedo dejar como un desafío y como una propuesta de trabajo, de pronto levantar una matriz de intervención triestramestral para saber cómo o poder orientar la aplicación entre funcionarios, académicos y estudiantes porque no se aplica ni se va a poder aplicar de la misma forma, ese pudiese ser un buen producto de trabajo

Entrevistadora: Y ¿Cuáles pudiesen ser como las ventajas de la aplicación de la justicia restaurativa?

Entrevistada: Siento que una de las ventajas puede ser que tenemos la posibilidad de adecuarlo hacia dónde lo queremos diseccionar que quizás no es algo que con todos los modelos se puede hacer, porque no estamos hablando de un modelo terapéutico ni psicoterapéutico ni con claves que son mucho más rígidas, creo que esa es una ventaja

Entrevistada: Como haría usted para implementar la justicia restaurativa dentro de su área, escolar, dentro de un área universitaria, institucional o nacional, ¿Cómo usted lo haría?

Entrevistada: Yo lo que haría es que trataría de hacer espacios para enseñar un modelo en un ámbito de ejecución en específico, por ejemplo entre estudiantes, daría a conocer un modelo y un marco metodológico para la intervención con el fin de que estos estos estudiantes pudiesen replicar el modelo y hacer una especie como de réplicas de procesos, entonces tener estudiantes con manejo de intervención en esas áreas para que sus propias sub áreas puedan aplicar el modelo, por ejemplo, entre delegades estudiantiles, entre personas que tienen la posibilidad de intervenir de una u otra forma, los centros de estudiantes y todos ellos, abordan conflictos que tienen que ver con diferentes dinámicas en el tema estudiantil, entonces que ellos tengan la capacidad de conocer un poco este modelo te va a permitir ir replicándolo, yo creo que desde ahí podría ser.

Entrevistadora: ¿Cómo ha sido el proceso de instalar esta red, de compartir conocimientos, como ha sido todo el proceso?

Entrevistada: La red es bien nueva y sus inicios tiene que ver mucho con la queja feminista y las demandas del 2018, entonces yo siento que esta red es tan nueva como la política que estamos conversando y es una red de diferentes universidades con intereses muy personales de quienes integrantes la red, porque por más que representamos espacios universitarios, nuestras universidades no nos han pedido que participemos de la red, sino que tiene que ver con la voluntad de que cada uno le pone al trabajo que está haciendo, queriendo integrar otro tipo de herramientas para poder llevar el trabajo, pero tiene que ver con una intención muy personal, con un interés muy personal

Entrevistadora: Cree que hay una posibilidad de que alumnos intenten entrar dentro de la red o participar activamente

Entrevistada: Yo creo que sí, sobre todo después del seminario la red ha tenido una visibilidad bien grande y hay muchas personas que quieren participar en la red pero es una red de profesionales y creo que desde ahí hay un poco que delimitar él. Margen de participantes en la red, porque puede haber una red de estudiantes en justicia restaurativa y de estudiantes y académicos y estudiantes quien sea pero primero hay que definir un poco el margen y la línea de trabajo de la red que hoy tenemos para ver quiénes van a integrar en un futuro el espacio, sino eso igual va a ser un desorden si no tenemos claro la línea de trabajo, hemos construido la memoria de la red para saber que queremos hacer a futuro considerando lo que hemos hecho en pasado, no hay tremendos hitos para hablar de la red porque tiene que ver con algo paulatino, que tiene que ver con voluntades de participar de la red. esta red puede capacitar a las personas, ayudar en la formación de trabajos con justicia restaurativa o de la comunidad civil. siento que mucho de los que participamos de esta red tenemos una postura política activista quizás bien visible por así decirlo y que así lo expresamos no todos por supuesto, pero hay personas que tenemos una postura más político activista y siento que esa podría ser otra línea o red trabajo.

Entrevistadora: Interesante saber cuáles son los límites de la justicia restaurativa en ciertas partes

Entrevistada: Siento que en el ámbito de abordar, del abordaje punitivista es una buena forma de trabajo que está haciendo hoy la red y con diferentes miradas que tienen que ver más con el activismo político, el activismo en otros espacios ,porque quizá eso también ha logrado el equilibrio de la red hoy en día.