

Alberto José Olalde Altarejos

Facultad de Relaciones Laborales y Trabajo Social, UPV/EHU

alberto.jose.olalde@ehu.eus

Resumen

La justicia restaurativa es ya una realidad en el ordenamiento jurídico español. Las últimas aportaciones legislativas de la Ley 4/2015 del Estatuto de la Víctima, otorgando el derecho a la información de servicios de justicia restaurativa será, sin duda, un nuevo impulso a los programas existentes y a los nuevos que están por ponerse en marcha en la jurisdicción penal de personas adultas. La justicia restaurativa como paradigma teórico ofrece procesos de diálogo donde todas las personas (víctimas, personas ofensoras y también otras personas miembro 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. La práctica de esta justicia restaurativa bebe de numerosas disciplinas (entre otras, derecho penal, sociología jurídica, criminología, victimología, psicología, filosofía, etc.) pero conecta en esencia con fundamentos básicos del trabajo social. Esta comunicación desea explorar estas conexiones y oportunidades de comprender una práctica de justicia restaurativa con mirada de trabajo social.

Abstract

Restorative justice is already a reality in the Spanish legal system. Recent legislative contributions of Law 4/2015 of the Statute of the victim, granting the right to give information about restorative justice services will undoubtedly further impetus to existing and new programs that are put in place in the criminal justice system for adults. Restorative justice, as a theoretical paradigm offers dialogue processes where all people (victims, offenders and other community members) with any interests or needs, affected by injustice or a criminal offense, they have the opportunity to participate collectively and resolving issues arising from it, with the help of a facilitator. The main goal is to ensure that the offenders are held accountable for their offending and the victims are repaired. The practice of restorative justice draws on numerous disciplines (among others, criminal law, legal sociology, criminology, victimology, psychology, philosophy, etc.) but essentially it's connected with basics of social work. This paper wants to explore these connections and opportunities to understand the practice of restorative justice with the lens of social work.

Palabras clave: trabajo social, justicia restaurativa, mediación penal, víctimas, delincuencia.

Key words: social work, Restorative Justice, penal mediation, victims, delinquency

Introducción

La justicia restaurativa, como paradigma de justicia en el ámbito penal para el desarrollo de procesos de diálogo hacia la responsabilización de personas ofensoras y reparación de las víctimas, está configurando una pequeña pero constante dinámica de cambio y giro copernicano en el sistema de justicia penal en la jurisdicción de personas adultas a nivel internacional. Tras las aportaciones normativas de los organismos internacionales (ONU, Consejo de Europa, Unión Europea) para la incorporación de mecanismos de justicia restaurativa en los ordenamientos jurídicos desde los años ochenta, la práctica (a través de la prestación de servicios y programas de justicia restaurativa) ha ido incorporándose más despacio en el territorio español. El desarrollo práctico de la justicia restaurativa y sus diferentes procesos en la jurisdicción de personas adultas en España es aún muy joven. Desde el nacimiento de los primeros programas españoles a mediados de los años noventa, hasta nuestros días, podemos encontrar una diversidad de prácticas y programas, cuyo crecimiento en la última década ha sido vertiginoso.

Las aportaciones científicas de la literatura extranjera han sido mayoritariamente multidisciplinares (derecho penal, sociología jurídica, criminología, victimología, trabajo social y filosofía). En cambio, en España la aportación, tanto en política criminal como en aspectos técnicos, ha provenido mayoritariamente del ámbito jurídico o criminológico. Partimos de la hipótesis de que la práctica de justicia restaurativa mantiene importantes vínculos y relaciones con la práctica del trabajo social, y nos apoyamos en la creencia de que los procesos restaurativos se enriquecen con la perspectiva de la justicia social, el empoderamiento, la participación social y comunitaria y la reconstrucción de vínculos y la reconciliación que el trabajo social como ciencia promueve

Esta comunicación pretende poner en relieve algunos aspectos tanto conceptuales como prácticos con los que el trabajo social contribuye a la práctica de la justicia restaurativa.

1. La mirada del trabajo social a la práctica de la justicia restaurativa

Es oportuno señalar que el derecho penal, tiene una legítima y necesaria presencia en nuestra vida. Sin embargo, algunas de sus funciones se cumplen de manera muy limitada o con poca eficacia. Nos referimos a la responsabilización de los actos delictivos por parte de las personas ofensoras y la reparación a las víctimas de los delitos. Es ahí, donde nuestra visión restaurativa interviene, complementando al referido derecho penal.

La justicia restaurativa y el trabajo social buscan promover cambios positivos en las personas y en las sociedades¹. Aunque la profesión de trabajo social podría considerarse joven

¹ La doctrina de la justicia restaurativa nació, en parte, para dar respuesta a un trabajo social que no respondía a las necesidades de víctimas y ofensores. Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista realizada a Jacques Faget, Doctor de Estado en Derecho, sociólogo, mediador y profesor retirado del Centro Nacional de Investigación Científica de la Universidad de Burdeos.

frente a otras del ámbito de las ciencias jurídicas, humanas y sociales, sus mayores esfuerzos y aportaciones se han centrado en la mejora de las condiciones de vida de personas, grupos y comunidades. Al mismo tiempo, la reivindicación de una sociedad más igualitaria y justa ha sido y es seña principal de nuestra identidad profesional. El grupo alemán de investigación en justicia restaurativa, acumuló datos sobre la cantidad, la organización y los procesos usados en potenciales casos de VOR (acrónimo en inglés de Reconciliación Víctima-Ofensor) y destacó que la mayoría de casos eran llevados a cabo por trabajadores y trabajadoras sociales que resolvían los conflictos a través del contacto entre la víctima y el ofensor (Messmer, 1996; Rössner, 1999).

El reconocimiento de que el trabajo social y la justicia restaurativa puedan convivir juntas, nos permite atisbar las barreras y oportunidades para reconocer su ajuste y complementariedad. Como han señalado Beck, Kropf, y Leonard (2011), tres condiciones deberán tenerse en cuenta para ello: el reconocimiento mutuo de ambos, el desarrollo de conocimiento empírico y la colaboración interdisciplinar.

La mirada social al delito, ha sido oportunamente atisbada por el penalista Claus Roxin (1999), cuando señala la reparación y el acuerdo de compensación autor-víctima como medio de solución social de conflictos.

Desde nuestra perspectiva, nos interesa aquella práctica restaurativa donde las personas afectadas por un hecho delictivo puedan tener la oportunidad de restablecer sus relaciones dañadas y puedan alcanzar mayores cotas de paz en su ámbito comunitario (Palma Chazarra, 2007).

Lo social es también abordado por los países de la Unión Europea, reunidos en la 26ª Conferencia de Ministros de Justicia de Europa en Helsinki en 2008 donde se da un renovado impulso a la justicia restaurativa, señalando que:

- El sistema de justicia penal se ha concentrado en el ofensor, su culpa y la pena correspondiente.
- La justicia restaurativa contribuye a la atención de las necesidades de las víctimas.
- La reintegración social de los ofensores y ofensoras, rescatando la importancia de la paz social.

2. Mediación y trabajo social: caminos conectados

La práctica de la mediación en conflictos de índole familiar, escolar o comunitaria en España tiene mayor recorrido que la de la justicia restaurativa. Las conexiones entre el ámbito de la resolución alternativa de conflictos, la mediación y el trabajo social han sido abordadas por

numerosas autoras y autores². La mayoría coinciden en señalar las importantes aportaciones que el trabajo social ofrece al espacio de mediación: fortalecimiento de relaciones sociales, protagonismo de la ciudadanía, empoderamiento de las personas mediadas, reconstrucción de comunidades divididas, la oportunidad para el cambio en crisis familiares y sociales, la adquisición de nuevas habilidades sociales etc. Destaca la idea de que resulta un binomio inseparable por su compatibilidad y coincidencia en numerosos aspectos, pero resulta de vital importancia comprender que a nivel práctico la intervención es diferenciada. La distinción debe ser clara, como ya ha señalado García-Longoria (2006, p.4), tenemos “la mediación como actividad y técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica. Combinar ambas, además de confundir a la ciudadanía que atendemos puede provocar importantes conflictos internos a quien lo haga”.

Las confusiones puede venir dadas por el hecho de no entender que el campo de actuación de la mediación es menor que el trabajo social, pues la primera agota su actuación en la gestión y resolución de los conflictos, o porque la metodología que podrá utilizar el trabajo social para la resolución del conflicto, además de ser propia, camina a un plan de intervención donde puede integrarse la mediación (Martín Muñoz, 2011).

Pero hoy día ya no podemos dejar de integrar la mirada mediadora en nuestra profesión. Es conocido que muchas de las habilidades, técnicas y herramientas de la mediación han sido y son utilizadas por las trabajadoras sociales y los trabajadores sociales, y ahora nos llega la oportunidad de integrarlas como destrezas para la gestión constructiva del conflicto. Así lo expresa Ana Dorado:

La mediación no sólo tiene relevancia como recurso social eficaz y adecuado en determinadas situaciones de conflicto en cualquier ámbito en el que se produzca: familiar, educativo, sanitario, organizacional, comunitario, judicial, etc., sino que la mirada mediadora incorporada a la práctica profesional del Trabajo Social, es capaz de generar escenarios de intervención profesional asentados en métodos constructivos de gestión de conflictos (Dorado, 2014, p.10).

Por último queremos hacer referencia al reconocimiento que el espacio de mediación está teniendo en los nuevos estudios universitarios de trabajo social. La ANECA, a través del Libro Blanco del título de Grado en Trabajo Social, recoge las áreas profesionales de nuestra profesión y sitúa la “mediación en la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Incluye también la relación entre las

² Véase Solar, 2000; García-Longoria Serrano, 2000, 2002; Berasaluze y Olalde Altarejos, 2004; García-Longoria Serrano y Sánchez Urios, 2004; Fernández i Barrera, 2006; Aranguren Vigo, 2006; Rondón García y Munuera Gómez, 2009; Olalde Altarejos, 2010a, 2010b; Curbelo Hernández y Del Sol Florez, 2010; Rondón García y Alemán Bracho, 2011; Martín Muñoz, 2011; Rodríguez García, 2012; Munuera Gómez, 2014 Rodríguez Otero, 2014; Consejo General del Trabajo Social, 2015.

instituciones y la ciudadanía” (Vázquez Aguado, 2005:106). En ese sentido la incorporación de asignaturas de mediación en los estudios de trabajo social es ya una realidad como materia específica y obligatoria en cinco universidades y como materia optativa en 13 (Rodríguez Otero, 2014).

3. Justicia restaurativa e innovación social

La innovación en la justicia penal se antoja un movimiento muy contrario a las tendencias sociales y mediáticas actuales, caracterizada por un crecimiento del uso de la pena privativa de libertad y en extensión del populismo punitivo³. Incluso llegamos a tener propuestas político criminales de prisión perpetua (Ríos Martín, 2013). Es habitual escuchar la necesidad de ampliar los tipos penales del Código Penal y de aumentar los castigos que en él se contienen. Pareciera que no hay otro derecho penal posible y que la pena es la mejor solución⁴.

Nos encontramos en un momento de expansión del sistema penal, ausente de asesoramiento científico especializado y basado, principalmente, en demandas orquestadas ante graves delitos, numéricamente escasos, que han encontrado un importante eco mediático (Plataforma otro derecho penal es posible, 2010).

La innovación social tiene su razón de ser en el hueco y la distancia existente entre los problemas a los que la sociedad se enfrenta y las soluciones que ofrecemos.

La innovación fue un término acuñado para referirse a los aspectos de innovación tecnológica del producto y del proceso en la fase de fabricación. Tenemos constancia de él en el manual de Oslo, aparecido en 1992 (Echeverría, 2008). Varios años más tarde en 1997, se amplía el concepto al sector servicios. Y más recientemente, en el año 2005, se tienen en cuenta innovaciones de carácter no tecnológico: mercadotecnia y organización.

La innovación social, en cambio, ha de referirse a valores sociales, por ejemplo el bienestar, la calidad de vida, la inclusión social, la solidaridad, la participación ciudadana, la calidad medioambiental, la atención sanitaria, la eficiencia de los servicios públicos o el nivel educativo de una sociedad (Echeverría, 2008, m p.610).

³ Véase sobre este concepto Peres Neto (2010) y Zuloaga Lojo (2011).

⁴ Sobre la ampliación de los castigos, los tipos penales y la creación de la pena de prisión permanente revisable en la reforma del Código Penal de España, aprobado por el Congreso de los Diputados el 21 de Enero de 2015, véase la crítica de un grupo de catedráticos de derecho penal de 33 Universidades públicas de España. Denuncian que la nueva reforma bebe político criminalmente de las peores fuentes del siglo XX, de las corrientes más reaccionarias y más autoritarias. Advierten del “claro abandono que se produce del principio de culpabilidad y su sustitución por criterios de peligrosidad: la dignidad humana va a resultar pisoteada en aras de un defensismo a ultranza, y los ciudadanos van a verse entregados no a la seguridad de la norma sino a la indeterminación de los criterios personales con los que se va a administrar la peligrosidad” (Cadena Ser, 2015).

Los programas de justicia restaurativa son innovadores desde el momento en que abren la participación al abordaje de conflictos penales a las víctimas y a la propia comunidad, debilitando la fuerza totalizadora del *ius puniendi*⁵. La percepción de la ciudadanía de participar en algo nuevo y novedoso permite sentirse activo en un proceso donde se va sabiendo lo que ocurre y se alcanza una gran satisfacción⁶.

La innovación social es señalada en la investigación externa sobre los servicios de mediación penal de Euskadi de Gema Varona Martínez:

La pregunta es: ¿constituyen los diversos programas de justicia restaurativa, y en concreto los SMP en Euskadi, una innovación social que contribuye a la calidad de la administración de justicia? De los resultados de esta evaluación podemos concluir que, en general, la respuesta es afirmativa. Los programas de justicia restaurativa comparten características de la llamada democracia deliberativa y pueden contribuir al desarrollo del capital humano (Varona Martínez, 2009, p.301).

Todo programa que conlleve elementos de innovación social requiere de un mimo, cuidado y apoyo muy determinado. La inercia de los gobiernos en asociar mediación a procesos más rápidos y menos costosos para el Estado, puede resultar perjudicial para los programas de justicia restaurativa, y contribuir al vaciado de contenido de su carácter de innovación social⁷.

La propuesta innovadora de la justicia restaurativa se construye desde la idea de una justicia emocionalmente inteligente, y esto no resulta tan fácil en un contexto acostumbrado a la inercia burocrática, donde la apertura a lo nuevo es un gran reto, pues está lleno de resistencias.

Veamos, a continuación, las características que poseen los programas de justicia restaurativa como programas de innovación social (Morales Gutiérrez, 2009):

⁵ Facultad sancionadora del poder punitivo, hoy día monopolizado por el Estado, con limitada intervención de las víctimas.

⁶ En la investigación “Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi. Evaluación externa de su actividad”, se destaca que de 539 personas entrevistadas, 432 (81,1%) de las personas repetirían en la mediación y la recomendarían a otras personas (Varona Martínez, 2009). Sobre la opinión de participantes en los servicios de mediación intrajudicial de Euskadi véase Igartua et al. (2015) y Olalde (2015).

⁷ La mediación en el ámbito civil, es habitualmente asociada con procesos de carácter más rápido, ágil, económico y eficaz que el tradicional proceso judicial. La proliferación de legislación autonómica en mediación familiar iniciada por Cataluña en 2001 ha llegado al ámbito nacional a través de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Un año más tarde era aprobado el Real Decreto 9802/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (relativos a la formación de personas mediadoras, registro de personas e instituciones mediadoras, seguro de responsabilidad civil y mediación por medios electrónicos). Este rápido crecimiento está contribuyendo, en ocasiones, a que se olvide que en el ámbito de la mediación en asuntos penales (justicia restaurativa), no hablamos de conflictos, sino de desvalor, es decir, de la lesión o puesta en peligro de un bien jurídico, producida por una acción también desvalorada. Frente a negociación tenemos reparación (reconciliación, reconstrucción), dos lógicas cercanas pero de procesos muy diferentes. El primero, aparentemente más rápido que el segundo. En el primero se negocian elementos sustantivos y objetivables: dinero, objetos, tiempos de estancia y comunicación, espacios, recursos etc.; en el segundo se habla de desaprobación social y moral, de vergüenza integradora – no estigmatizante-, de angustia, de humillación, de miedo en la víctima, de responsabilidad, de coraje, de reparación material, de reparación simbólica.

1. Los programas de justicia restaurativa son originales:
 - Recuperan ancestrales procesos de hacer justicia.
 - Recogen las aportaciones del derecho penal moderno a los derechos humanos y a las garantías jurídicas para las víctimas en sentido amplio.
 - El proceso nace desde la voluntad de las personas implicadas por encontrarse.
 - El abordaje interdisciplinar enriquece el proceso restaurativo.
2. Los programas de justicia restaurativa manejan sobre todo intangibles
 - Las personas que participan admiten recuperar la paz, encontrar sentido a su vida, problema o dolor.
 - Se produce un efecto multiplicador de la cohesión al percibir que es un proceso recomendable para otras personas en la misma situación.
 - Las personas participantes se sienten acogidas en un proceso que les da voz y les permite expresarse desde lo más íntimo y personal.
3. Los programas de justicia restaurativa son imitables, transferibles, reproducibles (know-how de complejidad baja)
 - Los procesos restaurativos aun cuando requieren de aprendizaje y entrenamiento se basan en el eje de las habilidades sociales y emocionales.
 - El proceso no requiere de sofisticados ni complejos instrumentos técnicos, a lo sumo entrenamientos y algún instrumento metodológico específico en victimización muy grave. Sus protocolos de relación con la justicia penal son abiertos y dinámicos. Y su alcance es extensible a un amplio número de personas de cualquier edad, para cualquier delito y en cualquier fase del procedimiento judicial (instrucción, enjuiciamiento y ejecución).

4. Al encuentro de la justicia restaurativa y el trabajo social

Cuando miramos a la justicia restaurativa con miradas de trabajo social podemos remarcar que numerosos académicos y académicas han indicado que la mediación entre víctimas de delitos y los ofensores representa un área emergente de la práctica del trabajo social (Baldry, 1998; Wright, 1998; Severson y Bankston, 1995; Umbreit, 1999; Van Wormer, 2003; Wong y Lo, 2011). Las siguientes razones aparecen como motor para la comprensión de la compatibilidad entre trabajo social y justicia restaurativa (Bradt, 2009; Galaway, 1988):

Primero, un tópico de larga tradición 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. Los programas de justicia restaurativa proporcionan oportunidades de participación directa de las víctimas y las personas ofensoras.

Segundo, en trabajo social tradicionalmente se ha enfatizado la importancia de trabajar con las fortalezas de las personas atendidas con el optimismo 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 y negociaciones, donde puedan buscarse soluciones mutuas y estas puedan implementarse.

Tercero, el trabajo social se ha ocupado de contrarrestar la construcción de estereotipos mutuos entre personas ofensoras y víctimas. Quienes han cometido delitos suelen desarrollar técnicas de neutralización para negar la responsabilidad de sus hechos (Sykes y Matza, 1957). Los procesos restaurativos constituyen un mecanismo eficaz para desafiar la racionalización de la persona ofensora al proporcionar información concreta sobre el daño causado. Las víctimas tienen la oportunidad de cotejar los puntos de vista de los delincuentes con la realidad. Los trabajadores y trabajadoras sociales hemos apoyado históricamente los esfuerzos para mejorar la comunicación entre las personas, favorecer la comprensión y el respeto mutuo. Los procesos restaurativos son a su vez procesos de comunicación activos que favorecen la individualización y la reducción de estereotipos mutuos⁸.

Cuarto, en la búsqueda que el trabajo social hace de la satisfacción de necesidades humanas y sociales, los procesos restaurativos permiten a las víctimas hablar de sus experiencias y reacciones hacia los delitos sufridos, así como hacer preguntas directas a quien se ha causado daño. El beneficio psicológico y social de la narración de lo ocurrido, en este caso ante la persona directa que ha ocasionado el daño, es reconocido en la perspectiva internacional comparada (Umbreit et al., 2005)

La relación entre justicia restaurativa y trabajo social viene determinada por los vínculos directos en los valores: la justicia social, el servicio, la dignidad y valor de las personas, la importancia de las relaciones humanas, la integridad y la competencia (Van Wormer, 2003). La filosofía de la justicia restaurativa puede formar un vínculo armonioso entre el sistema penal y el trabajo social (Van Wormer, 2005).

Si percibimos la práctica de la mediación víctima –ofensor como una práctica del trabajo social, se debería poner atención al nivel estructural de la misma, es decir, la dimensión socio-política de los procesos restaurativos, en términos de la transformación del sistema de justicia penal en aras a una mayor justicia social. De hecho el movimiento entre justicia y bienestar es percibido por las propias personas mediadoras (Bradt, Bouverne-De Bie, y De Visscher, 2012). Ello,

⁸ Véase en este sentido la aportación de una nueva visión del trabajo social que promueve el enfoque restaurativo y la mediación ante incidentes de tipo racista, promovido por la asociación suiza *Acor SOS- Racisme* (Salberg, 2005).

indudablemente nos llevará a atender a través de la conexión con los sistemas de protección social, las necesidades que pudieran haber llevado a las personas ofensoras a causar daños.

El concepto de justicia social en el trabajo social por lo general ha subrayado la justicia distributiva, pidiendo una distribución más equitativa de los bienes y servicios en la sociedad. Pero el campo de la justicia penal no ha sido, al parecer, muy atractivo para el trabajo social.

Como vemos, el trabajo social puede tener importantes aportaciones al paradigma de la justicia restaurativa, pero todavía queda mucho camino por recorrer. El modelo de trabajo social de España, desarrollado por la implantación de los servicios sociales bajo el binomio recurso-necesidad, ha promovido un tipo de trabajo social muy lejos del que en estas páginas queremos promover. Es por ello, que debemos hacer una apuesta por la formación y la redefinición de nuestro papel en la justicia penal⁹.

El trabajo social, desde siempre, ha dado respuesta a las necesidades sociales de la población, y en el ámbito comunitario ha sabido promover y potenciar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la convivencia diaria y en la satisfacción de sus necesidades. El trabajo social es un tipo de relación profesional (ayuda, asistencia, acompañamiento, etc.) que puede desarrollarse en entornos organizativos muy diversos: servicios sociales, sanitarios, educativos y penitenciarios (Barbero, 2002).

Los trabajadores y las trabajadoras sociales pueden ejercer de personas mediadoras por sí mismas, tal vez trabajando con un voluntario capacitado como co-mediador, pero su papel también será “organizar el servicio, ser miembros de comités de gestión, entrenar a la gente en habilidades de mediación y a realizar apoyo y supervisión a los mismos. Pero en primer lugar, los trabajadores sociales por sí mismos tendrán que ser formados en técnicas de mediación, que son diferentes de las de trabajo social” (Wright, 1998, p.275).

Históricamente, el trabajo social tiene una rica tradición en mediación y resolución de conflictos (Kruk, 1997). Desde la perspectiva estadounidense, los trabajadores y trabajadoras sociales interactúan con sistemas en conflicto y regularmente asumen el rol de mediación, actuando como personas intermediarias y dando énfasis a procesos colaborativos y consensuales cuando tratan con el conflicto. El mismo autor señala que el rápido crecimiento de la mediación, no ha dado tiempo a que la educación y la profesión en trabajo social hayan caminado juntos. Y a pesar de que existe un número creciente de profesionales del trabajo social que se identifican como mediadores y mediadoras, especializados-as en resolución de conflictos o incluyendo el rol de mediación como parte integral de su práctica, se reconoce que la aportación del trabajo social todavía es pequeña.

⁹ Cfr. Sobre la aportación del trabajo social forense en los tribunales españoles (Ruiz, 2013).

El trabajo social contemporáneo puede contribuir a la privatización de las relaciones sociales de tal manera que la gente pueda entender sus acciones de un modo puramente individualista, o puede definir su papel en la reafirmación de la importancia de la dimensión social en las relaciones sociales. De cara a conseguir lo segundo, los trabajadores y las trabajadoras sociales “deben involucrarse activamente en el nivel de la política social” (Lorenz, 2005 p.98).

Esto implica que los trabajadores y las trabajadoras sociales no son únicamente administradores de políticas sociales, sino agentes de transformación. Y ello obliga al reconocimiento de que el trabajo social no solamente resuelve problemas sociales sino que ayuda a definir esos problemas sociales y sus alternativas de solución, de un modo determinado (Bradt, 2009).

El trabajo social se ha ocupado y preocupado históricamente de las necesidades de las personas a quien atiende, un eje vertebrador de los procesos restaurativos supone atender las necesidades de víctimas y ofensores¹⁰.

Por todo ello, reivindicamos un trabajo social comprometido con las necesidades de víctimas y ofensores, con la justicia social y la emancipación humana, que reivindica un nuevo espacio social que había estado dominado por prácticas reduccionistas de gestión de recursos de un pasado neoliberal. Porque es posible un trabajo social moderno, capaz de superar las propias contradicciones que refleja su naturaleza, generando acciones resilientes tanto para la ciudadanía como para sí mismos, facilitando procesos de resistencia y cambio individual y socio-político (Hyslop, 2012).

El lugar común de la justicia restaurativa y el trabajo social parece ineludible, sin embargo, es necesario reconocer que dicho espacio sigue en crecimiento. A continuación, para ahondar más en esa relación, abordaremos tres elementos conceptuales propios del trabajo social de gran utilidad para los procesos restaurativos: el trabajo social narrativo, el paradigma de las fortalezas y la supervisión en trabajo social, sin olvidar otras aportaciones que nuestra mirada multidisciplinar debe tener en cuenta, pero que no abordaremos en esta comunicación.

5. El trabajo social narrativo

El trabajo social narrativo es aquel que incorpora a la metodología de intervención social, la activación de los significados y relatos como recursos de empoderamiento de las personas que atendemos (Vidal Fernández, 2009). Nuestra tarea con víctimas y personas victimarias contribuye a

¹⁰ Véase el abordaje del paradigma restaurativo con su visión de conflicto humano que provoca la ruptura de las “expectativas sociales simbólicamente compartidas” (Rodríguez Palop, 2012).

la reconstrucción de una cultura que valore las relaciones humanas y a su vez que ambas puedan elevar un protagonismo individual que permita satisfacer sus necesidades.

La narración de vivencias o historias (*storytelling*) se convierte en una herramienta para la transformación de la vivencia muda de haber sufrido un daño (Braithwaite, 2006). El ser humano, según dicho autor, tiende a percibir el sentimiento de justicia a través de la arquitectura de la narración. El proceso restaurativo, en este sentido, ofrece un espacio de diálogo donde la verdad es narrada, y obligatoriamente escuchada, dando un espacio a la víctima que la justicia retributiva habitualmente no ofrece. La narración de la historia vivencial sobre los hechos es un intento por humanizar a víctimas, personas ofensoras y familiares. Además “es un método ideal para deconstruir la neutralización del ofensor” (Maruna, 2010, p.113).

En el contexto de trabajo narrativo, la perspectiva de fortalezas y construccionismo social sostienen la narración del trauma, cuando existe en las víctimas (Norman, 2000). Esta perspectiva nos ayuda a poner el valor del lenguaje en la sala de mediación, permitiendo que a través de él se vayan construyendo el significado de las historias personales. Las personas que atendemos durante el proceso restaurativo, de esta manera, toman el control de sus propias historias, sus identidades y consecuentemente, adquieren mayor control sobre sus vidas (Wyle y Pare, 2014).

Este modelo recobra importancia para la práctica en el ámbito penal pues se aleja del lenguaje dominante de neutralidad que domina el espacio de la mediación y la resolución de conflictos¹¹ (Mayer, 2008). La práctica narrativa reconoce que no se puede ser absolutamente neutral y se requiere de prácticas profesionales que observan y consideran las cuestiones derivadas de los discursos sociales dominantes que crean y recrean los sistemas de opresión. Janet Rifkin, Jonathan Millen y Sara Cobb precisamente comentan la excesiva teorización sobre la neutralidad, que llega a construir un folclore de neutralidad (Winslade y Monk, 2000).

En el contexto narrativo, encontramos la terapia narrativa, fundada por trabajadores sociales y que puede aportarnos un marco teórico fundamental para nuestra intervención restaurativa¹². Uno de los procesos más importantes durante la entrevista en el proceso restaurativo, es la narración de la historia por parte de cada participante. Son las víctimas y las personas ofensoras las protagonistas, quienes toman el micrófono y explican de forma tranquila, pausada y

¹¹ Esta neutralidad puede provocar personas mediadoras desinteresadas, emocionalmente distantes e imparciales, en lugar de personas “auxiliadoras bi-partisanas” que desarrollan una profunda conexión con todas las personas participantes y son parciales a la hora de dar expresión a sus valores fundamentales en todo lo que hacen (Dyck, 2008),

¹² La terapia narrativa fue desarrollada por Michael White y David Epston, trabajadores sociales de Australia y Nueva Zelanda respectivamente. Se popularizó en los años noventa en los Estados Unidos. Su modelo pretende reaccionar al modernismo (cuyos principios defienden que existen leyes universales y verdades que pueden ser descubiertas a través de la acción científica) a través del cambio en la idea de verdades absolutas y grandes teorías sobre la conducta humana (Kelley, 2008).

en un espacio seguro cómo han vivido lo que ha ocurrido y cómo les ha afectado. El discurso les pertenece.

La narración permite que los roles de víctima y persona victimaria se desplieguen y avancen en la muestra de la naturaleza de la relación entre las partes.

Al narrar estas historias vamos construyendo un significado con el cual nuestras experiencias adquieren sentido. La construcción del significado surge de la narración, del continuo ejercicio de actualizar nuestra historia, o nuestra trama narrativa, lo que lo hace de esto una actividad humana fundamental, a la que todos contribuimos (Tula, 2014, p.11).

En las entrevistas previas, la narración se convierte en un delicado e imprescindible momento, ya que permite a las personas protagonistas prepararse al futuro encuentro cara a cara. El propio hecho de la narración resulta positivo para la recuperación del trauma que pueda existir en la víctima¹³.

El proceso narrativo, de carácter constructivo, desarrolla un modelo de participación desde la equidad. En la terapia narrativa colaboramos con las personas en descubrir sus fortalezas, les ayudamos a comprender las historias acerca de las cuales organizan lo que les ha ocurrido – deconstrucción-, para seguidamente ampliarlas, cambiarlas y crear unas nuevas.

Su fundamentación teórica es amplia, ya que se basa en la metáfora narrativa, la metáfora cibernética de explicación negativa, la filosofía crítica, el pensamiento social constructivista, el feminismo, la antropología cultural, la teoría sistémica, la teoría del observador, etc.¹⁴. Las prácticas narrativas parten de presupuestos básicos fundados en la creencia de ver la realidad como construcción social. Todas las personas construyen sentido y significados de las experiencias de sus vidas, siendo que la narrativa personal posibilita que las personas puedan dar sentido a sus vidas. Los sentidos dados a las experiencias moldean la vida y las relaciones y las personas tienden a ser bastante selectivas en torno a la importancia, sentido y significado que atribuyen a sus experiencias, mientras que otras son arrinconadas y escondidas.

Para la terapia narrativa, las personas son especialistas en sus propias vidas, poseen sus competencias, valores y recursos para ayudar a reducir la influencia de los problemas en sus vidas (White, 2007). Esos problemas en directa relación con los sistemas de significados de cada persona, reflejan prácticas culturales opresivas:

¹³ Nos referimos al trastorno por estrés postraumático, entendido como “la aparición de síntomas característicos que sigue a la exposición a un acontecimiento estresante y extremadamente traumático, y donde el individuo se ve envuelto en hechos que representan un peligro para su vida o cualquier amenaza para su integridad física (American Psychiatric Association, 2002).

¹⁴ También llamados nuevos paradigmas de la ciencia (Suarez, 2008).

- Resultan en descripciones de sus identidades saturadas de problemas.
- Suponen dificultades para los sujetos en percibirse como agentes activos.
- Y construyen sentido y significado para su existencia entre los seres humanos.

La identidad de las personas es construida a través de conexiones sociales, pudiendo ser negociada en sus contextos o comunidades de pertenencia.

A través de la práctica de la terapia narrativa, buscamos la separación de las personas y sus cualidades y atributos, así como de los hechos que les han ocurrido. Frente al paradigma modernista y estructuralista, prevalece el construccionismo, donde la externalización permite a las personas considerar sus relaciones con los problemas, de ahí la importancia de no considerar la persona el problema, el problema es el problema, en nuestro caso el hecho-ilícito penal.

Nuestro quehacer profesional desde este paradigma se centra en potenciar las fortalezas de la persona, sus atributos positivos y ayudarle a transitar un camino que permita por un lado a la persona ofensora comprender las consecuencias de lo que ha ocurrido, contribuir a una mayor responsabilización, explicarse, explicar a la víctima lo que ella misma necesite¹⁵. Y por otro lado a la víctima satisfacer sus necesidades de comprensión, reparación, expresión de sentimientos, potenciación del propio protagonismo (empoderamiento)¹⁶ y seguridad, entre otras.

6. El paradigma de las fortalezas en trabajo social

En justicia restaurativa, el paradigma del empoderamiento ha sido observado desde la posición de la víctima, 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 condición¹⁷ (Aertsen, et al., 2011).

El paradigma de las fortalezas se aleja del enfoque basado en los problemas. Esta perspectiva de buscar las fortalezas de las personas no pone su atención tanto en los elementos defectuosos del sistema-cliente a la hora de atender sus problemas, sino en las inherentes fortalezas humanas, en las competencias y en la resiliencia capaz de construir un futuro mejor¹⁸.

¹⁵ Para José Luis Segovia “A través de la mediación el infractor podrá satisfacer su necesidad de explicar (y explicarse, que no justificarse) lo que ha ocurrido, por qué y desde ahí transformar su propia vida, contando por supuesto con ayudas externas (sociales, psicológicas y laborales), citado por Sánchez Álvarez, (2005, p.319).

¹⁶ Conocido con el término en inglés *empowerment*.

¹⁷ Dichos autores explican que el empoderamiento, concepto central del lenguaje restaurativo ha sido descrito como valor, como resultado esperable, como elemento intrínseco del proceso restaurativo y como garantía procesal fundamental.

¹⁸ Su abordaje en el ámbito del trabajo social en contextos penitenciarios fue promovido por Katherine Van Wormer en un importante artículo donde reflexionaba sobre la perspectiva del trabajo social a la hora de trabajar con personas encarceladas. La autora asumía la necesidad de la utilización de la orientación profesional de las fortalezas para trabajar con una población, la reclusa, en crecimiento en Estados Unidos. Los y las profesionales que utilizan el enfoque basado en las fortalezas humanas buscan lo positivo en términos de las habilidades de afrontamiento de las personas, escuchan su

Cuando trabajamos con la perspectiva de las fortalezas no se ignora el dolor y el sufrimiento, sino que se pregunta cómo la propia persona puede asumir su protagonismo, buscando en sus propias capacidades y conocimientos. El trabajador o trabajadora social comprende la situación del sistema-cliente desde la propia mirada de éste último. Esta perspectiva profesional comienza a trabajar con lo que el sistema-cliente identifica.

El *empowerment* transita al fortalecimiento del yo de las personas participantes en el proceso restaurativo en tres dimensiones (Munuera Gómez, 2012, p.181):

- a) *mayor desarrollo del sentido del yo, más positivo y poderoso;*
- b) *construcción de una capacidad de comprensión más crítica de la realidad social y política del medio, y*
- c) *potenciación de recursos y estrategias personales para alcanzar objetivos individuales y colectivos.*

Se consideran cuatro elementos básicos para comprender este paradigma (Blundo, 2008):

1. **Empoderamiento.** Basado en la idea de “poder con” a “poder sobre”. Superando los modelos de patologizar, y de posiciones donde el o la profesional sabe qué es lo mejor para la persona que atiende. Permite a la persona descubrir su conocimiento y habilidades que se convierten en elementos de colaboración para la práctica del trabajo social¹⁹.
2. **Diversidad.** Las preferencias culturales, étnicas, raciales, espirituales, socio-económicas, de género, de edad o sexuales están presentes en las narrativas que la persona provee al trabajador o trabajadora social. La complejidad de la diversidad es entendida en términos de experiencia vital personal y no tiene cabida una versión generalizada de la cultura o etnicidad.
3. **Justicia social.** El modelo tradicional de práctica de trabajo social, basado en lógicas de diagnóstico médico asume la posición de experiencia profesional con una base de conocimiento que refleja los valores, actitudes y creencias de los grupos dominantes en la sociedad. Frente a ello, está la perspectiva de crear un proceso de aprendizaje mutuo colaborativo, reconociendo los elementos comunes que sistema-cliente y trabajadores y trabajadoras sociales compartimos.
4. **Autodeterminación.** Este valor obliga al trabajador o trabajadora social basada en las fortalezas a colaborar con los y las clientes de una manera que da lugar a sus opciones reales de cambio y organizando su trabajo en su propia dirección y no en la del profesional.

narración personal, suspenden la incredulidad, y validan el dolor cuando éste existe. También colaboran en lugar de dictaminar, tienen una relación interactiva con la persona que atienden, y utilizan cada pedazo de su imaginación en trabajo social para llegar a la gente que en un principio puede parecer inalcanzable (Van Wormer, 1999).

¹⁹ Desde el ámbito de la psicología, Zimmerman, citado por Aertsen et al. (2011), incluye tres componentes para el empoderamiento: El componente intrapersonal, referido a cómo las personas se ven a sí mismas; El componente interaccional, referido como la gente comprende el contexto social donde vive y por último, el componente conductual, referido a las acciones para provocar cambios en el contexto social y político.

En este enfoque se han distinguido seis principios (Saleebey, 2009):

- a) Toda persona, grupo, familia o comunidad tiene fortalezas.

Este principio requiere que el trabajador o trabajadora social se interese de forma genuina y respetuosa en las historias, narrativas y consideraciones de las personas que atiende. Ayudar a la búsqueda de las fortalezas significa que las personas atendidas construyen algo valioso a partir de sus recursos.

- b) El trauma y el abuso, la enfermedad y el conflicto pueden ser perjudiciales, pero también pueden ser fuentes de desafío y oportunidad.

Los problemas que sufre una persona no deben dominar toda nuestra acción profesional, centrarse además en ellos puede crear todavía más problemas. Por ello, no se trata de no abordar los problemas, sino más bien, poner de relieve los puntos fuertes de las personas atendidas, ayudándoles a aumentar su confianza en sí mismas. Se habla en ocasiones del orgullo del superviviente, como un profundo sentido de logro que habita en la persona al hacer frente a los retos de la vida y salir adelante, no sin miedo o incluso terror y ciertamente, no sin herida.

- c) Asumir que no conocemos los límites superiores de la capacidad de crecer y cambiar y desarrollar de forma seria aspiraciones individuales, grupales y comunitarias.

A menudo los y las profesionales creemos que el diagnóstico, la evaluación, el informe o las características demográficas fijan los parámetros de trabajo para los clientes y clientas. En ocasiones en nuestra vida personal miramos atrás y nos maravillamos del camino recorrido. En ocasiones nos quedamos atrapados en la visión hacia nuestros clientes y clientas sin mirar a nuevos y vertiginosos destinos. Esto significa que debemos mantener sus más altas expectativas y ser leales a sus esperanzas, visiones y valores.

- d) La mejor forma de colaborar con nuestros clientes y clientas es colaborar con ellos y ellas.

La independencia profesional es remplazada por la interdependencia. El rol de experto-a profesional puede no ser la mejor ventaja para apreciar las fortalezas y activos de quien atendemos. Nuestro rol de interdependencia se asemeja más a la colaboración y la consulta. La narrativa de quienes atendemos es la historia más importante, y nuestro papel es colaborar en la búsqueda de mayor potencial de crecimiento.

- e) Cada entorno está lleno de recursos.

En los contextos más empobrecidos y excluidos incluso también existen los recursos. Los sistemas informales y las asociaciones de individuos, familias, grupos y los circuitos sociales de iguales trabajan para asistir, apoyar e instruir a los miembros en la comunidad. En toda comunidad siempre hay recursos para la ayuda mutua.

f) El cuidar, el cuidado y el contexto.

El cuidado del otro u otra, es la forma más básica de participación cívica, a pesar de la sociedad en que vivimos y de su exacerbado individualismo. Con este principio aprendemos que la sociedad es capaz de desarrollar relaciones sociales de cuidado en las familias, los barrios, las comunidades, las culturas y los países.

7. La supervisión de la práctica restaurativa

Tras el estudio de aportaciones específicas como el trabajo social narrativo y el paradigma de las fortalezas, queremos acabar este apartado dedicado a aportaciones específicas del trabajo social con la supervisión, siguiendo, entre otras, las aportaciones de Kadushin y Harkness (2002).

Hoy día es reconocido que los y las profesionales de ayuda en el ámbito de la intervención social, se encuentran con situaciones difíciles. La pobreza, la sobrecarga de trabajo, la precariedad de empleo y condiciones laborales, el mayor y cada vez más hostil contexto de competitividad, las necesidades amenazadas por la crisis económica, la impotencia ante el sufrimiento ajeno o el desgarramiento emocional de las víctimas, afectan nuestra tarea profesional. La complejidad de las relaciones con las personas que atendemos y con otros profesionales, incluso con la propia institución, organización o empresa en la que se trabaja, hace que el puesto de trabajo se haya convertido en una fuente de estrés, algunas veces de ansiedad e incluso de queme, para lo cual es necesario tomar distancia, aprender a manejarse y sobre todo a relajarse.

Supervisar es un verbo polisémico que habitualmente nos lleva a contextos complejos, pero que desde la mirada del trabajo social se puede definir de la siguiente manera: La supervisión constituye una herramienta básica de formación vivencial y de prevención para aquellas personas que trabajan en contextos profesionales complejos y duros, que llegan a afectarles de forma importante. Mejora su bienestar personal, clarificando las implicaciones que surgen en las dinámicas relacionales y dotando de estrategias y herramientas nuevas que aportan calidad a sus intervenciones y a su propia vida profesional y personal (Campos, 2011).

La supervisión es un instrumento esencial a través del cual el supervisor o supervisora designado por la organización ayuda a las personas profesionales, de forma individual o en grupo, y asegura la consecución de estándares de buena práctica (Brown y Bourne, 1996).

El objetivo es colaborar en la capacitación de las personas supervisadas para el desarrollo de su trabajo, cómo establece el diseño de sus funciones, de la forma más eficiente posible. Las reuniones regulares entre la persona supervisora y supervisada, constituyen el elemento central de un proceso, a través del cual la tarea de supervisión se lleva a cabo en un proceso interactivo. Promueve la calidad, dado que es una asesoría técnica que se utiliza para garantizar y mejorar la calidad del trabajo profesional.

Pero la supervisión también confronta, indagando de manera constructiva en las experiencias, los problemas, los conflictos y las preguntas de la vida profesional²⁰. Apoya el desarrollo de conceptos individuales para la solución de problemas, la mejora de las habilidades de comunicación de equipos de trabajo y la realización de cambios estructurales en las organizaciones.

La supervisión ofrece oportunidades para la descarga y alivio emocional, para aumentar la satisfacción laboral en un equipo, para el desarrollo de los recursos humanos de la organización, y así para una mayor eficiencia del trabajo. Es de carácter autoreflexiva y orientada al aprendizaje (Ajdukovic et al. 2014). No instruye ni enseña, sino que promueve el aprendizaje autoreflexivo de la persona, de grupos y organizaciones. La supervisión se desarrolla en un movimiento de búsqueda interactiva entre la persona supervisora y supervisada.

Y conecta con cuatro perspectivas: la persona, el rol profesional, la organización y las personas usuarias de nuestro servicio; y debe ser distinguida de la psicoterapia, del trabajo social de casos, la formación continua y de la consultoría organizacional.

Tradicionalmente, se conocen tres tipos de supervisión: la administrativa, la educativa y la de apoyo (Kadushin y Harkness, 2002).

La supervisión de apoyo:

²⁰ Permite a la persona profesional confrontarse consigo misma, observando las dificultades y temores que le puedan invadir. Así lo explica Belén Arija, al proponer cuestionarnos a cerca de nuestros sentimientos y actitudes: “Podemos preguntarnos: ¿A quién me cuesta escuchar? ¿Qué me cuesta escuchar? ¿Quién me produce rechazo? ¿Qué es lo que me produce rechazo? ¿A quién complazco? ¿A quién temo? ¿Cuándo me siento culpable? ¿Qué es lo que me lleva a sentirme culpable? ¿Con quién me engancha afectivamente? ¿Qué es lo que me lleva a engancharme? ¿Cuándo y cómo me desconecto? ¿A quién abandono? ¿A quién impongo? ¿Qué me pasa a mí con la autoridad? ¿A quién sustituyo? ¿Cómo respondo ante la dependencia, las agresiones, el vacío, la impotencia? ¿Qué me pasa con mi agresividad, mi impotencia, mi dependencia o mi vacío? ¿Cómo me manejo con los límites? ¿Qué es lo que me lleva a responder así? ¿Por qué me empeño en abordar tal situación o le doy tantísima importancia a este tema y la persona apenas se lo da? ¿Por qué vivo con tanta ansiedad la situación de esta persona? ¿Me hago responsable de aspectos que no son de mi responsabilidad? ¿Cómo hago con mi narcisismo? ¿Por qué a esta persona más que intentan entenderla me pongo a controlarla? ¿Qué me pasa a mí con su caos? ¿Qué hay de mi historia? ¿Suelo decidir por el otro, cómo hago? ¿Qué temas me suponen una amenaza?” (Arija Gisbert, 1999, p.157).

- Es aquella que tiene en cuenta en sus objetivos y aplicación, el ofrecer apoyo a las personas que reciben dicha supervisión, de forma que puedan superar mejor las tensiones y dificultades que se presentan en el ejercicio de su trabajo.
- Aquí podríamos definir dos aspectos a tener en cuenta, que pueden trabajarse separados o integrados:
 - Supervisión de apoyo en la intervención social (procesos restaurativos).
 - Supervisión de apoyo psicológico.

Los objetivos de la supervisión de apoyo son los siguientes:

- Prevenir al profesional sobre los factores generadores de tensión.
- Ayudar a desplazar al o la profesional de los motivos de la tensión.
- Ayudar a reducir el impacto de los factores generadores de tensión.
- Colaborar con la persona supervisada para que se adapte a los factores que normalmente son generadores de tensión.

Atendiendo a su carácter estructurante, puede desarrollarse en la modalidad de individual, grupal y de equipo. La supervisión individual, basada en la relación persona supervisora – persona supervisada, utiliza la entrevista como herramienta básica. Su objetivo es la mejora de la actuación profesional, reflexión y comprensión del trabajo y de su entorno. Promueve igualmente el cuidado profesional.

Como potencialidades se distinguen:

- La intervención es más personalizada.
- Mayor dedicación a la persona supervisada.
- Mayor reflexión sobre sí mismo o misma.
- Contribuye también al perfeccionamiento de la persona supervisora.

La supervisión grupal es entendida como aquella supervisión que usa el contexto grupal para implementar las respectivas responsabilidades. En este contexto, la persona supervisora - ya sea en contexto educacional, administrativo o de apoyo – se encuentra con un grupo formado por un número específico de trabajadores y trabajadoras. La técnica básica utilizada es la dinámica de grupos y quien realiza la supervisión es además persona facilitadora – dinamizadora grupal.

Como potencialidades de la grupal, en cambio, se resalta que supone mayor contraste de opiniones, facilita el nivel horizontal de relaciones y potencia la multiplicidad de la experiencia profesional.

Entre sus ventajas se han destacado las siguientes (Kadushin y Harkness, 2002):

- Oportunidad para compartir experiencias.
- Mayor perspectiva para observar las situaciones supervisadas. Mayor apoyo emocional del grupo. Sentimiento de pertenencia. Aumenta la objetividad.
- Mayor actitud a la reflexión y a la autocrítica.
- Permite conocer otras formas de trabajo.
- Observar cómo la persona supervisada actúa en la relación grupal, contribuyendo a facilitar el cambio en el equipo profesional.
- Aprender a conducir grupos.

Y por último, nos encontramos con la supervisión de equipo, entendida como aquella centrada en la reflexión sistemática de la cooperación institucional referida a la auto-experiencia. Muy útil en contextos donde los equipos requieren de máxima colaboración.

A modo de cierre

La justicia restaurativa es un complemento a nuestra justicia penal que ha llegado para quedarse. Sin embargo los riesgos de la institucionalización deben ser advertidos para que la práctica no sea absorbida por las lógicas del propio sistema penal, y nos olvidemos de las necesidades de víctimas, personas ofensoras y el tejido comunitario afectado. La introducción del diálogo en el monólogo del sistema penal requiere de una práctica multidisciplinar que permita satisfacer las profundas necesidades humanas que se derivan de un ilícito penal. El trabajo social narrativo, la perspectiva de las fortalezas y la supervisión son herramientas de gran valor para una práctica que bebe de la fuente del trabajo social. Nuestra pericia como trabajadores y trabajadoras sociales nos ayuda a la preparación de las personas participantes para entrar en el proceso restaurativo, proporcionando información, obteniendo la participación voluntaria, evaluando la idoneidad del caso, estableciendo la alianza restaurativa y preparando a las personas participantes al encuentro restaurativo directo o indirecto. Además, la incorporación del tejido comunitario a través de prácticas restaurativas más amplias, léase Conferencias, nos permitirá integrar a la red social más cercana y afectada por los hechos.

Son innumerables las iniciativas de formación de posgrado que la oferta pública y privada está ofreciendo en el ámbito de la mediación civil y mercantil. Y se abre un esperanzador escenario donde alejándonos de los planteamientos de dicha mediación, podamos defender un modelo de formación que pone el énfasis en principios y valores diferenciados y consagrados en el paradigma de justicia restaurativa: autonomía, responsabilidad, respeto a la dignidad de toda persona, atención a necesidades humanas, fortalecimiento de la capacidad comunicativa, comprensión mutua, encuentro, reparación a la víctima, reintegración social e inclusión.

BIBLIOGRAFÍA

- AERTSEN, Ivo, BOLIVAR, Daniela, DE MESMAECKER, Vicky y LAUWERS, Nathalie. (2011). Restorative justice and the active victim: Exploring the concept of empowerment. *Temida*, 14(1), 5-19.
- AJDUKOVIC, Marina, CAJVERT, Lilja, JUDY, Michaaela, KNOPE, Wolfgang, KUHN, Hubert, MADAI, Krisztina, y VOOGD, Mieke. (2014). En Die Wiener Volkshochschulen (Ed.): *ECVision. A european glossary of supervision and coaching*. Viena: Die Wiener Volkshochschulen.
- AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. (2002). *DSM-IV-TR®. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Elsevier Masson.
- ARANGUREN VIGO, Miren Edurne. (2006). El trabajo social y la paz. *Servicios Sociales y Política Social*, (76), 25-46.
- ARIJA GISBERT, Belén. (1999). Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda. *Cuadernos de trabajo social*, (12), 141-158.
- BALDRY, Anna. (1998). Victim-Offender Mediation in the Italian Juvenile Justice System: The Role of the Social Worker. *British Journal of Social Work*, 28(5), 729-744.
- BARBERO, José Manuel. (2002). *El Trabajo social en España*. Zaragoza: Mira Editores.
- BECK, Elizabeth., KROPF, Nancy P., y LEONARD, Pamela Blume (2011). *Social work and restorative justice: skills for dialogue, peacemaking, and reconciliation*. New York: Oxford University Press.
- BENDER, Kimberly, y ARMOUR, Marilyn. (2007). The spiritual components of restorative justice. *Victims & Offenders*, 2(3), 251-267.
- BERASALUZE, AINHOA y OLALDE, Alberto José (2004): *¿Cómo mediamos en trabajo social? Comunicación*. X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Las Palmas de Gran Canaria. Inédito.
- BLUNDO, Robert. (2008). Strengths-based framework. *Encyclopedia of social work* (20ª ed., pp. 173). New York: Nasw Press - Oxford University Press.
- BRADT, Lieve. (2009). *Victim-offender mediation as social work practice. A comparison between mediation for young and adult offenders in Flanders*, (Tesis inédita), Universiteit Gent, BE.
- BRADT, Lieve., BOUVERNE-DE BIE, Maria, y DE VISSCHER, Sven. (2012). Victim-offender mediation and social work: Focus groups with mediators in Flanders. *International Social Work*.
- BRAITHWAITE, John. 2006). Narrative and "compulsory compassion". *Law y Social Inquiry*, 31(2), 423-444.
- BROWN, Alan, y BOURNE, Iain. (1996). *The social work supervisor: supervision in community, day care, and residential settings*. Philadelphia: Open University Press Buckingham.
- CADENA SER (2015). Catedráticos de 33 universidades denuncian que el código penal "pisotea la dignidad humana". Disponible en http://cadenaser.com/ser/2015/01/21/tribunales/1421846562_977208.html[Consulta: 21/01/2015].

- CAMPOS, Blas. (2011). *Supervisión. Un modelo de asesoramiento y de formación para la calidad de y en el trabajo. Material de formación del Plan de Formación y capacitación en supervisión y coaching*. HZ Consultoría y Bidari Formación y Asesoramiento. Inédito.
- CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL. (2015). *Trabajo social y mediación*. Madrid: Consejo General de Trabajo Social.
- CURBELO HERNÁNDEZ, Emilio Antonio, y DEL SOL FLOREZ, Héctor (2010). Trabajo social y mediación familiar: Un enfoque para la protección del menor en el proceso mediador. Orientaciones para la práctica profesional en los supuestos de ruptura de pareja. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (10), 33-49.
- DORADO, Ana. (2014). *La gestión constructiva de conflictos en la formación del grado en trabajo social*. (Tesis inédita). Universidad de Murcia, Facultad de Trabajo Social, ES.
- DYCK, David. (2008). Reaching toward a structurally responsive training and practice of restorative justice. En SULLIVAN, Denis y TIFFT, Larry (Eds.): *Handbook of restorative justice* (pp. 527-545). London: Routledge.
- ECHEVERRÍA, Javier. (2008). El Manual de Oslo y la innovación social. *Arbor: Ciencia, pensamiento y cultura*, (732), 609-618.
- FERNÁNDEZ I BARRERA, Josefina. (2006). Trabajo social con familias y mediación. *Trabajo social, familia y mediación: necesidades sociales en la infancia y derechos del niño: V Congreso Estatal de Estudiantes de Trabajo Social* (pp. 17-30) Universidad de Salamanca.
- GALAWAY, Burt. (1988). Crime victim and offender mediation as a social work strategy. *Social Service Review*, 62(4), 668-683.
- GARCÍA-LONGORIA SERRANO, María Paz. (2000). La mediación como forma de intervención en trabajo social. *Cambio social, relaciones humanas, nuevas tecnologías: Enfoques para una formación de futuro: [3º congreso, escuelas universitarias de trabajo social]* (pp. 161-166). Zaragoza: Mira Editores.
- (2002). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas. *Alternativas: Cuadernos De Trabajo Social*, (10), 319-327.
- (2006): *La mediación en el currículum académico del trabajo social*. Acciones e investigaciones sociales, N° Extra 1, 2006.
- GARCÍA-LONGORIA SERRANO, María Paz, y SÁNCHEZ URIOS, Antonia. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia: Revista De Trabajo Social*, (4), 261-268.
- HYSLOP, Ian. (2012). Social work as a practice of freedom. *Journal of Social Work*, 12(4), 404-422.
- IGARTUA, I., OLALDE, A.J., PEDROLA, M., VARONA, G. (2015). Evaluación del coste de la justicia restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos: el caso de la mediación penal aplicada a las infracciones de menor gravedad. Departamento de Administración Pública y Justicia. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.

- KADUSHIN, Alfred, y HARKNESS, Daniel. (2002). *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press.
- KELLEY, Patricia. (2008). Narratives. *Encyclopedia of social work* (20ª ed., pp. 291-292). Washington: Nasw Press. Oxford.
- KRUK, Edward (Ed.). (1997). *Mediation and conflict resolution in social work and the human services*. Chicago: Nelson-Hall Publishers.
- LORENZ, Walter. (2005). Social Work and a New Social Order -- Challenging Neo-Liberalism's Erosion of Solidarity. *Social Work y Society*, 3(1), 97-101.
- MARTÍN MUÑOZ, Ana. (2011). Mediación en conflictos versus mediación en trabajo social. *TS Nova: Trabajo Social y Servicios Sociales*, (4), 87-94.
- MARUNA, Shadd. (2010). *Making good*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- MESSMER, Heinz. (1996). Reducing the conflict: An analysis of victim-offender mediation as an interactive process. En HUDSON, Joe y GALAWAY, Burt (Eds.): *Restorative justice: International perspectives* (pp. 59-71). New York: Criminal Justice Press.
- MORALES GUTIÉRREZ, Alfonso Carlos. (2009). Innovación social: un ámbito de interés para los servicios sociales. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales*, (45), 151-175.
- NORMAN, Judith. (2000). Constructive narrative in arresting the impact of post-traumatic stress disorder. *Clinical Social Work Journal*, 28(3), 303-319.
- OLALDE ALTAREJOS, Alberto José. (2010a). Transformación de conflictos y mediación: nuevo yacimiento de empleo para el Trabajo Social. *Revista de servicios sociales y política social*, (89), 65-82.
- (2010b). Mediación y justicia restaurativa: innovaciones metodológicas del trabajo social en la jurisdicción penal. *Miscelánea Comillas: Revista de teología y ciencias humanas*, 68(133), 761-790.
- (2015). Estudio multidimensional de algunas prácticas de justicia restaurativa en el País Vasco con lentes de trabajo social (2007-2012). Tesis Doctoral. Doctorado en Intervención Social y Mediación, Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Disponible en <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/44459> [Consulta 17/11/2016].
- MAYER, Bernard. (2008). *Más allá de la neutralidad. Cómo superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa.
- MUNUERA GÓMEZ, Pilar. (2012). Conflicto, mediación y trabajo social. En FOMBUENA VALERO, Josefa (coord.): *El trabajo social y sus instrumentos: elementos para una intervención a piacere* (pp. 171-190). Valencia: Nau llibres.
- (2014). *Nuevos retos en mediación*. Valencia: Tirant Humanidades.
- PALMA CHAZARRA, Luhe. (2007). *La mediación como proceso restaurativo en el sistema penal*. (Tesis inédita), Universidad de Sevilla, ES.
- PERES NETO, Luiz. (2010). *Prensa, política criminal y opinión pública: El populismo punitivo en España*. (Tesis inédita), Universidad Autónoma de Barcelona, ES.

- RODRÍGUEZ GARCÍA, Carmen. (2012). La relevancia de la mediación para el trabajo social: ¿modelo teórico de trabajo social? *Trabajo Social Hoy*, (65), 1.
- RODRÍGUEZ OTERO, Luis Miguel. (2014). La mediación y trabajo social. En RODRIGUEZ CASTRO, Yolanda, CARERA FERNÁNDEZ, María Victoria, y ÁLVAREZ BUJÁN, MARÍA VICTORIA (coord.). *Mediación en conflicto y situaciones de violencia* (pp. 187-213). Valencia: Tirant lo Blanch.
- PLATAFORMA OTRO DERECHO PENAL ES POSIBLE. (2010). *Otro derecho penal es posible*. Disponible en <http://www.otroderechopenal.aldeasocial.org/> [Consulta 29/03/2010].
- RÍOS MARTIN, Julián Carlos (2013). *La prisión perpetua en España. Razones de su ilegitimidad ética y de su inconstitucionalidad*. Donostia-San Sebastián: Tercera Prensa - Hirugarren Prentsa.
- RODRIGUEZ PALOP, María Eugenia. (2012). Justicia retributiva y justicia restaurativa (reconstructiva). Los derechos de las víctimas en los procesos de reconstrucción. *Justicia para la convivencia: Los puentes de Deusto. Encuentro "Justicia retributiva y restaurativa: Su articulación en los delitos de terrorismo"*. Junio 2012. (pp. 23-45). Bilbao: Universidad de Deusto.
- RONDÓN GARCÍA, Luis Miguel, y ALEMÁN BRACHO, María del Carmen. (2011). El papel de la mediación familiar en la formación del trabajo social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (11), 23-32.
- RONDÓN GARCÍA, Luis Miguel, y MUNUERA GÓMEZ, Pilar. (2009). Mediación familiar: Un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo Social (Universidad Nacional de Colombia)*, (11), 25-41.
- ROXIN, Claus. (1999). Pena y reparación. *Anuario de derecho penal y ciencias penales*, 52(1), 5-16.
- RUIZ, Pilar. (2013). *El trabajador social forense en los tribunales españoles*. Málaga: Colegio Oficial de Diplomados y Diplomadas en Trabajo Social y AA.SS. de Málaga.
- RÖSSNER, Dieter. (1999). Mediation as a basic element of crime control: theoretical and empirical comments. *Buffalo Criminal Law Review*, 3(1), 211-233.
- SALBERG, Anne Catherine. (2005). Racisme et médiation, l'action restauratrice d' ACOR SOS-Racisme. *5ª Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación. 9-11 de Septiembre*. Crans-Montana (Suiza). 375-382.
- SALEEBEY, Dennis. (2009). *The strengths perspective in social work practice* (5ª ed.). Boston: Pearson Education.
- SÁNCHEZ ALVAREZ, María Pilar. (2005). La Mediación Penal Comunitaria. *Corintios XIII: Revista de teología y pastoral de la caridad*, (114), 315-326.
- SEVERSON, Margaret. M., y BANKSTON, Tara V. (1995). Social work and the pursuit of justice through mediation. *Social Work*, 40(5), 683.
- SOLAR, María Olga. (2000) ¿Por qué mediamos los trabajadores sociales? *Revista de trabajo social*, (70), 7-18.

- SUARES, Marines. (2008). El modelo circular-narrativo en mediación familiar. *Revista de la Asociación Proyecto Hombre*, 66.
- SYKES, Gresham M., y MATZA, David. (1957). Techniques of Neutralization: a Theory of Delinquency. *American Sociological Review*, 22(6), 664-670.
- TULA, Antonio. Ricardo. (2014). La narrativa, la construcción de significados y la resignificación. *Revista E-Mediación*, 178, 9-20.
- UMBREIT, Mark, S. (1999). Victim-offender mediation in Canada: the impact of an emerging social work intervention. *International Social Work*, 42(2), 215-227.
- UMBREIT, Mark. S., VOS, Betty, COATES, Robert B., y LIGHTFOOT, Elizabeth. (2005). Restorative justice in the twenty-first century: A social movement full of opportunities and pitfalls. *Marquette Law Review*, 89, 251.
- VAN WORMER, Katherine. (1999). Strengths Perspective: A Paradigm for Correctional Counseling. *Federal Probation*, 63(1), 51-58.
- (2003). Restorative Justice: A Model for Social Work Practice With Families. *Families in Society*, 84(3), 441-448.
- (2005). Concepts for Contemporary Social Work: Globalization, Oppression, Social Exclusion, Human Rights, Etc. *Social Work y Society*, 3(1), 1-10.
- VARONA MARTÍNEZ, Gema (2009). *Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi. Evaluación externa de su actividad (Octubre 2008 - Septiembre 2009)*. Disponible en: <http://www.ehu.es/documents/1736829/2153076/Justicia+restaurativa+a+traves+de+los+servicios+de+mediacion+penal.pdf> [23/09/2014].
- VIDAL FERNÁNDEZ, Fernando. (2009). *Pan y rosas: fundamentos de exclusión social y empoderamiento*. Madrid: Cáritas Española, Editores: Fundación Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada, FOESSA.
- WHITE, Michael. (2007). *Maps of narrative practice*. New York: W.W. Norton.
- WINSLADE, John, y MONK, Gerald. (2000). *Narrative mediation. A new approach to conflict resolution*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- WONG, Dennis S., y LO, T. Wing. (2011). The recent development of restorative social work practices in Hong Kong. *International Social Work*, 54(5), 701.
- WRIGHT, Martin. (1998). Restorative justice: From punishment to reconciliation - the role of social workers. *European Journal of Crime, Criminal Law y Criminal Justice*, 6(3), 267-281.
- WYLE, Herb, y PARE, David. (2014). Whose story is it anyway? an interdisciplinary approach to postmodernism, narrative, and therapy.
- ZULOAGA LOJO, Lohitzune. (2011). *La priorización de la inseguridad ciudadana como problema. Las claves de su presencia en la agenda pública*. (Tesis inédita), Universidad Pública de Navarra, ES.