

MODELO UNIFICADO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN MEDIACIÓN PENAL DE ADULTOS

TALLER DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN PENAL Y COMUNITARIA
EUROsocial II - Proyecto de “Fortalecimiento de los Mecanismos
Alternativos de Resolución de Conflictos”

22 - 25 de abril 2014
Viña del Mar – Chile

Clara Casado y Javier Wilhelm



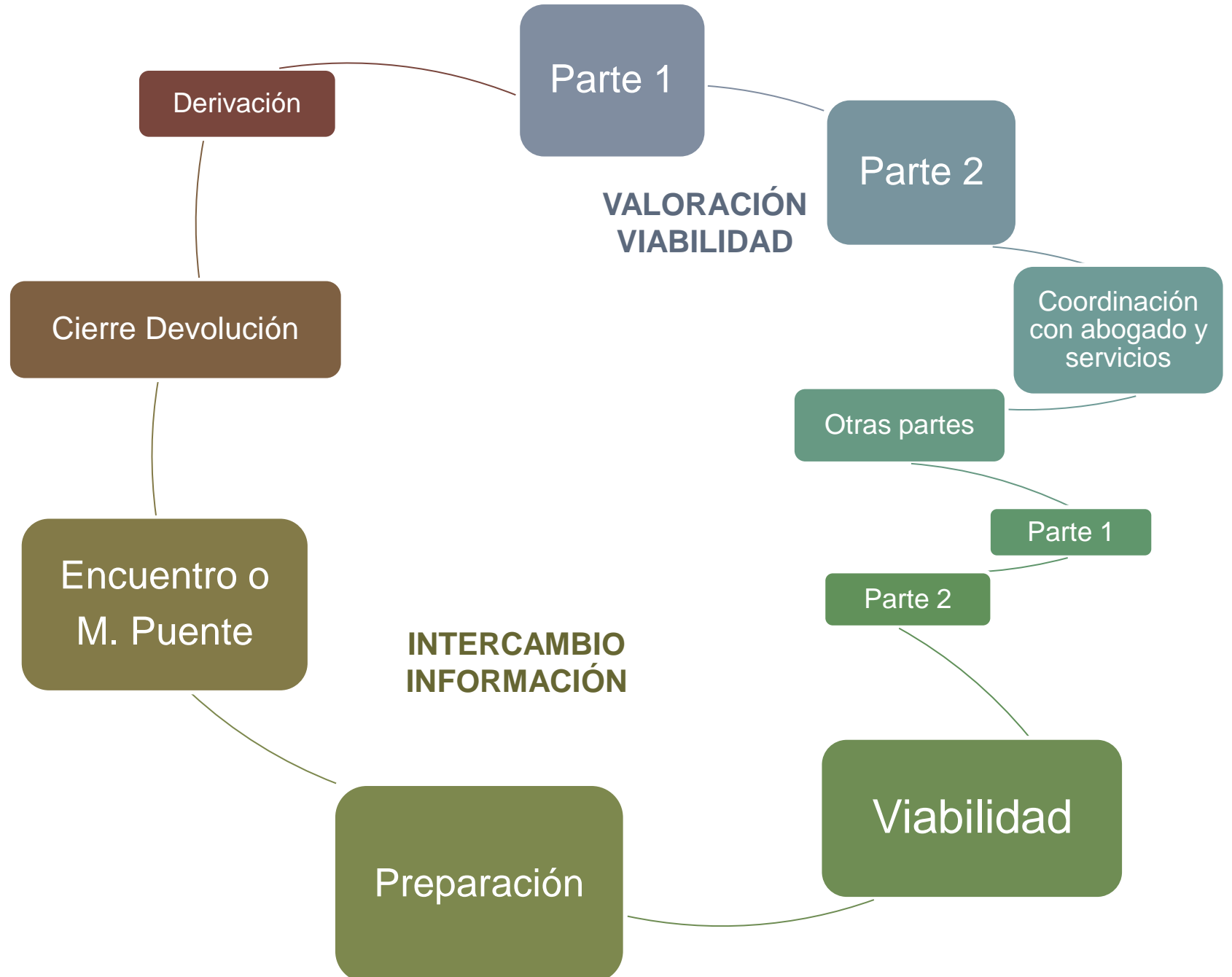
Contenidos – Miércoles 23 abril 2014

- Marco teórico de la justicia restaurativa
- Procesos restaurativos
- Situaciones de derivación en las distintas etapas del proceso penal
- Relación con órganos derivadores
- Elementos de derecho comparado sobre justicia restaurativa
- Criterios de selección de casos
 - Información necesaria para la derivación
- Etapas del proceso de mediación
 - El primer contacto
 - Criterios de viabilidad
 - Prevenir la victimización secundaria
 - Trabajar la responsabilización
 - Preparación para el encuentro
 - Mediación directa o mediación puente
 - Acuerdos
 - Devolución al organismo derivador



ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Flujo - Circularidad





VÍCTIMA O OFENSOR ¿A QUIEN CONTACTAR PRIMERO?

¿Víctima ideal? ¿Ofensor ideal?

¿Proteger o informar?

EL PRIMER CONTACTO

- ¿Carta, llamada o las dos?
- ¿Qué queremos lograr con el primer contacto?
- ¿Qué información hay que dar sobre el servicio?
Sobre el conflicto? Sobre la otra parte?



ESTUDIO DE CASOS

¿QUÉ PREFIEREN LAS VÍCTIMAS DE DELITOS GRAVES, UN ACERCAMIENTO PROTECTOR O PROACTIVO?

Wemmers, J-A. & Van Camp. T. (2011) *The offer of restorative justice to victims of violent crime: should it be protective or proactive? Final report.* Montreal: CICC, Université de Montreal

LAS VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS PREFIEREN PODER RECHAZAR EL OFRECIMIENTO QUE NO LLEGAR A SABER QUE EXISTE

Recibir información del servicio de justicia restaurativa
da la opción de decidir

➤ Disponer de información empodera

Ayuda a la recuperación

Proporciona sensación de control

Desvía la incertidumbre

MODELO PROPUESTO POR WEMMERS & VAN CAMP

- Generalizar el ofrecimiento a las víctimas de todos los delitos en el primer contacto con el sistema penal
- Cumpliendo ciertas condiciones
 - FLEXIBILIDAD:
 - Acceder a JR cuando ellas lo deseen
 - Poder salir cuando quieran
 - Proceso y formas de encuentro que se adapten a sus necesidades (reunión, vídeo, teléfono, carta, mediación puente)
 - Disponer del tiempo y recursos necesarios para prepararse
 - VOLUNTARIEDAD
 - Recibir toda la información necesaria para dar consentimiento informado
 - EN PERSONA
 - Permite preguntar, aclarar y entender mejor en el momento

APROXIMACIÓN A CONCEPTOS CLAVE

ESTRÉS: situación repentina que el sujeto percibe como amenazante o nociva

TRAUMA: evento inesperado real que conlleva muerte, amenaza de, o daño físico grave, propio o de otros

- Irrupción repentina
- Sensación de falta de control
- Sensación de malestar
- Situaciones que pueden darse en la vida cotidiana
- Eventos “objetivamente” violentos o extremos por poner en peligro vida o integridad física: causas naturales o humanas

VICTIMIZACIÓN

- Agresión o daño causado por otro ser humano
- Sentimiento de injusticia

EXPERIENCIA DE VICTIMIZACIÓN

EFFECTOS consecuencias directas del delito

- Físicas, materiales...
- Relacionales: aislamiento social, desconfianza, dificultad en relaciones
- Psicológicas o emocionales: TSP, culpa, rabia, temor, vergüenza y ansiedad

IMPACTO significado que la persona atribuye a la experiencia vivida

- Cambios en la manera en que la víctima se percibe a sí misma
- Pérdida de seguridad y control
- Alteración de creencias básicas de la percepción positiva del mundo y la sociedad
 - Búsqueda de nuevo significado positivo del evento para reconstruir imagen de sí mismo/a en relación con el entorno
 - Entender lo que ha sucedido y porqué

VARIABILIDAD DE LA EXPERIENCIA DE VICTIMIZACIÓN

Interacción dinámica de factores individuales, medioambientales y factores asociados al evento

- Individuales: género, edad, estilos cognitivos...
- Asociados al delito y al ofensor: gravedad del daño, violencia humillación, terror experimentados por la víctima
- Sociales: apoyo de redes sociales tienen efecto protector pero también fuente de daño → no reconocimiento del daño, culpabilización
- Ante la situación de daño, la víctima se sentirá traumatizada o sólo afectada según el significado que atribuido al evento
 - La respuesta a la victimización es multicausal
 - Las necesidades de reparación pueden ser muy diversas

RAZONES PARA PARTICIPAR

VÍCTIMA

- Comunicar al ofensor el impacto del delito
- Ver que el ofensor se responsabiliza
- Hacer algo positivo por el ofensor y prevenir su reincidencia
- Curiosidad sobre el ofensor
- Incrementar sentido de responsabilidad social
- Mayor información sobre el hecho
- Entender porqué
- Recibir reparación
- Perdón vivido como elemento de la recuperación

OFENSOR

- Expresar su reflexión y su autocrítica
- Empatizar
- Hacer algo para aliviar el daño
- Dar a conocer una vertiente positiva de sí
- Mejorar su situación judicial penal
- Mejorar imagen ante sí mismo y ante la gente a la que aprecia
- Rehacer el vínculo con su entorno
- ...

SESIÓN INFORMATIVA

- ¿Qué queremos lograr?
 - Informar
 - Generar confianza
 - Recoger información: explorar h^a del conflicto, relación entre las partes, etapa del proceso judicial, abogados...
 - ¿Siempre individual?
- En la misma sesión informativa o en la siguiente
 - Valorar la viabilidad (en la misma sesión o en una sesión adicional)
 - Explorar posibles soluciones
- Quienes somos y de dónde obtuvimos sus datos
- Para qué nos ponemos en contacto
 - ¿Dar atención y orientar?
 - ¿Ofrecer un programa?
 - ¿Transmitir mensaje de la otra parte?
- ¿Qué características de la mediación venden más?

VIABILIDAD

Voluntariedad → consentimiento informado

Capacidad → de entender, escuchar, empatizar

Responsabilidad en relación al conflicto

Ganas de ser reparado/-a

EXPLORAR LA VIABILIDAD

Desde el haber dañado

- ¿Que pasó?
- ¿Qué pensaste? ¿Cómo te sentiste?
- ¿Quien resultó afectado?
- Si pudieras volver atrás ¿Harías algo diferente?
- ¿Qué puedes hacer de tu parte para que esto se arregle?
- ¿Qué le dirías a la otra parte para que crea que participar le beneficia?

Desde la victimización

- ¿Qué pasó?
- ¿Qué pensaste? ¿Cómo te sentiste?
- ¿Cómo te afectó?
- ¿Quién más resultó afectado?
- ¿Qué ha sido lo más duro?
- ¿Qué necesitarías para sentirte reparado/-a?

¿TENDRÍA QUE PARTICIPAR ALGUIEN MÁS?

¿Quién ha resultado afectado?

¿Quién puede hablar de reparación?

¿Quién puede ayudar?

ELEMENTOS QUE FAVORECEN LA PARTICIPACIÓN DE LA VÍCTIMA

- El grado de victimización percibido no es relevante
- Imagen más bien positiva del ofensor
- Grado de implicación en movimientos sociales, mediación como algo positivo para la sociedad en general
- Interpretación maleable sobre los hechos que incluye factores contextuales
 - Persisten interrogantes y curiosidad y por ello buscan repuestas
 - Necesidad de ubicarse a ellas y al ofensor, en una nueva conceptualización de los hechos
 - Necesidad de elaborar un significado adaptativo nuevo sobre el delito: entender su propio rol en los hechos en relación (cierta responsabilización)

RIESGOS DE UN PROCESO RESTAURATIVO

- No respetar los tiempos de la víctima o del ofensor
 - No dedicar suficiente tiempo y detenimiento a preparar a todas las partes para el encuentro
 - No atender a las necesidades específicas de cada víctima
 - No permitir flexibilidad en el proceso
- La **voluntariedad** de la participación parece actuar como el filtro natural que **previene la victimización secundaria**

VÍCTIMA Y OFENSOR

¿CATEGORÍAS OPUESTAS?

- La mayoría de delitos se producen entre personas conocidas que han vivido experiencias en común
 - Con cierta frecuencia el delito es fruto de un conflicto de largo recorrido entre víctima y ofensor
 - El “ofensor” puede haberse sentido dañado por la “víctima” en algún momento anterior de la historia
- Analizar los aspectos de victimización que presenta cada parte
1. Reconocimiento del agravio vivido
 2. Capacidad de empatizar y responsabilizarse

NO VIABILIDAD

- ¿Cómo y qué decimos a la otra parte?
- Repercusiones para cada uno
- Acoger el enfado y la frustración
- Mensajes positivos
- Acompañamiento hacia el sistema judicial u otro servicio: orientación, normalización,
- ¿Qué información se brinda al juzgado?

PREPARACIÓN MEDIADORES TODA LA QUE SEA NECESARIA

- Generar sensación de control y confianza de las partes hacia el encuentro = evitar imprevistos e incertidumbres
- Previsión del lugar, sala, día, hora, duración, distribución de las personas alrededor de la mesa
 - Orden de llegada de las partes
- ¿Quién tiene que estar presente y qué rol tiene cada uno?
- ¿Quién necesita apoyo?
- Normas durante el encuentro
- Objetivos que se marca el mediador

PREPARACIÓN PARTES TODA LA QUE SEA NECESARIA

- ¿Qué alternativas tengo fuera del proceso restaurativo?
- ¿Qué consecuencias jurídicas tendrá?
- ¿Me imagino trabajando conjuntamente con la otra persona para buscar una mejora?
- ¿Qué temas necesito que sean abordados en la reunión?
- ¿Qué le diría? ¿Qué quiero que sepa?
- ¿Cómo va a reaccionar cuando yo diga esto?
- ¿Qué piensa la otra persona de la situación?
- ¿Qué me puede preguntar?
- ¿Cómo me voy a sentir cuando escuche a la otra parte?
- ¿Qué no podré soportar que ocurra durante el encuentro?
- ¿Qué me ayudaría sentirme más seguro durante la reunión de mediación?
- ¿Qué le puedo pedir/ofrecer?
- ¿Normalmente, cuando sé que alguien me está diciendo la verdad,? ... se disculpa con sinceridad?
- ¿Qué expectativas realistas puedo tener del encuentro?
- ¿Qué es lo mínimo que quiero llevarme de la reunión?
- ¿Cómo me voy a sentir si no lo consigo?

¿ENCUENTRO O MEDIACIÓN PUENTE?

¿Cuándo hay que evitar que víctima y ofensor se vean?

¿Qué se pierden y qué ganan?

La importancia de la comunicación no-verbal

The Empathic Civilisation - Jeremy Rifkin

<https://www.youtube.com/watch?v=ETLqtJzKa2o>

PREGUNTAS RESTAURATIVAS I

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Si una cámara hubiera estado grabando, qué se hubiera visto?
- ¿Y qué hiciste a continuación?
- ¿Qué pensabas en aquel momento?
- ¿Y cómo te sentiste?
- ¿Qué has pensado desde entonces?
- ¿Quién ha resultado afectado?
- ¿Si te hubiera ocurrido a ti, cómo te hubiera afectado?
- ¿Qué pensaste cuando tuviste la noticia del proceso judicial?
- ¿Si tuvieras píldoras mágicas contra el dolor, a quien se las darías?
- ¿Qué hace falta para arreglar las cosas?
- ¿Qué es necesario para que se cubran dichas necesidades?

PREGUNTAS RESTAURATIVAS II

- ¿Cómo reaccionaste en el momento del incidente?
- ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta?
- ¿Cómo te sentiste?
- ¿Cómo te sientes ahora en relación a lo que ocurrió?
- ¿Qué piensas ahora?
- ¿Qué impacto ha tenido el incidente en ti? en otros?
- ¿Te ha dejado con alguna pregunta?
- ¿Qué ha sido lo más duro?
- ¿Quién ha resultado afectado?
- ¿Cómo reaccionaron tus familiares, amigos o compañeros de trabajo?
- ¿Qué tendría que ocurrir para arreglarlo y que puedas pasar página?
- ¿Cuales crees que son los temas principales?
- ¿Qué te parecería hablar de todo esto con la otra persona en una reunión?
- ¿Qué te gustaría que ocurriera en una reunión?

REPARACIÓN SIMBÓLICA

SE PRODUCE CUANDO

SE OBTIENE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS

- ¿Por qué yo?
- ¿Finalmente entiendes el daño que me has hecho?
- ¿Cómo te hace sentir saber el daño que has causado?
- ¿Volverá a ocurrir?

ACUERDOS

- Grado de formalidad:
 - ¿Hay algunos elementos que tiene que tener todo acuerdo?
 - ¿Quién redacta? ¿Lenguaje?
- Pueden versar sobre alguno/-os de los siguientes aspectos:
 - Significado de los hechos
 - Disculpas
 - Áreas de discrepancia (reflejarlas puede ayudar)
 - Compromisos de pagar, hacer o de no hacer
 - Compromisos, pautas de relación
- Acuerdos no verbales
 - las partes logran consensos pero confían y les parece artificial lasmarlo por escrito
 - el mediador cuando informa del desenlace de la mediación, informa también al derivador del contenido autorizado por las partes.
- Temporalización y seguimiento

EVALUAR CON LAS PARTES LA VIABILIDAD DE LOS ACUERDOS

- ¿Cómo podemos asegurar que cumplir con este acuerdo es posible?
- ¿Cómo podemos hacer para que puedas confiar en la otra parte?
- ¿Qué partes de esta conversación quisierais escribir en el acuerdo?
- ¿Cuáles de estas ideas deberían quedar por escrito?
- ¿Cómo creéis que se debería redactar, qué palabras queréis usar?
- ¿A parte del Fiscal/Juez, quien más debería conocer este acuerdo?

¿Y DESPUÉS DEL ENCUENTRO?

Devolución al organismo derivador ¿Qué información?

Derivación a otros servicios

Supervisar el seguimiento

Consultas, información

Evaluación externa y autoevaluación del mediador

GRACIAS

coronas.clara@gmail.com