

Investigación evaluativa-apreciativa de los programas de justicia restaurativa en el ámbito penitenciario en Euskadi

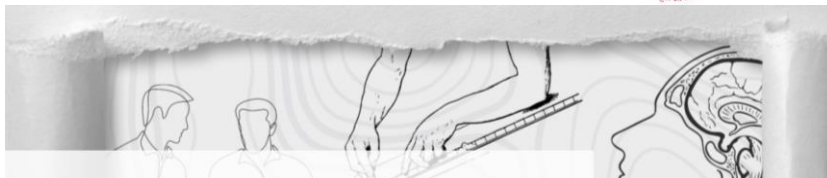
¿CÓMO CO-CONSTRUIMOS LA JUSTICIA RESTAURATIVA Y QUÉ CO-CONSTRUYE LA JUSTICIA RESTAURATIVA? HACER, RECOGER, VALORAR, MOSTRAR, REFLEXIONAR Y MEJORAR DE FORMA COLABORATIVA PARA EL BIEN COMÚN DESDE CONTEXTOS DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD



eman ta zabal zazu



UPV EHU



Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia
Restaurativa
IVAC/KREI (UPV/EHU)

Informe técnico de investigación

Composición de portada: Imágenes de *The Rights Studio* y del Foro Europeo de Justicia Restaurativa.

Los capítulos I, II y los Anexos han sido elaborados por Gema Varona Martínez, directora del IVAC/KREI, profesora de Victimología y Política criminal, y coordinadora del Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia Restaurativa (LTPJR). El capítulo III ha sido elaborado por Izaskun Orbeago Oronoz y Alberto José Olalde Altarejos, profesores de la Facultad de Derecho y Trabajo social, respectivamente, y miembros del LTPJR. El capítulo IV ha sido elaborado por Idoia Igartua Larauogoitia, Profesora Dra. Adjunta del Área de Derecho penal y Miembro del LTPJR. Con una colaboración inicial del informático Arkaitz Arteaga, la herramienta *Estimatu* ha sido desarrollada, bajo coordinación de Idoia Igartua y Gema Varona, por el ingeniero Iulen Ibáñez y se encuentra en acceso abierto en la página web del LTPJR y la Sociedad Vasca de Victimología (SVV), bajo licencia de *Creative Commons*.

El epígrafe II. 3.1, titulado *Reflexiones de David Gustafson sobre el impacto de la disculpa: Lecciones de las prisiones, la política, las sociedades en transición y la esfera personal*, es obra de David Gustafson. Salvo que se indique lo contrario, las imágenes, tablas y gráficos introducidos en los capítulos han sido realizadas por los/as autores/as de los mismos.

© Copyright by los autores. Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia Restaurativa (LTPJR), Donostia/San Sebastián, 2024.

ISBN: 978-84-09-58333-1

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

1. Objeto y objetivos generales
2. Metodología
3. Objetivos
4. Agradecimientos

II. CONTEXTUALIZACIÓN: LA EVALUACIÓN COMO OBLIGACIÓN NORMATIVA Y ÉTICA DE BUENA GOBERNANZA Y COHERENTE CON LOS PRINCIPIOS RESTAURATIVOS DE APRENDIZAJE Y PARTICIPACIÓN

1. ¿Qué significa evaluar la justicia restaurativa?
2. Algunos resultados generales de la revisión de las investigaciones más recientes
3. Retos específicos del medio penitenciario
- 3.1 Reflexiones de David Gustafson sobre el impacto de las disculpas: Lecciones de las prisiones, la política, las sociedades en transición y la esfera personal

III. CUESTIONARIOS REALIZADOS A PERSONAS FACILITADORAS: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS

1. Aprender de la experiencia acumulada para el trabajo restaurativo en ejecución penal y penitenciaria en Euskadi
2. Valoración del impacto terapéutico del programa restaurativo en el que participa en ejecución penal y penitenciaria en Euskadi
3. Valoración del impacto de aprendizaje en el programa restaurativo en el que participa en ejecución penal y penitenciaria en Euskadi
4. Valoración del impacto en percepción de justicia en el programa restaurativo en el que participa en ejecución penal y penitenciaria en Euskadi
5. Valoración del impacto de la lógica conversacional en el programa restaurativo en el que participa en ejecución penal y penitenciaria en Euskadi
6. Preocupaciones personales y profesionales en relación con su participación en el programa restaurativo de ejecución penal y penitenciario en Euskadi
7. Profundizar en alguna respuesta del cuestionario o comentar cualquier otro aspecto que le preocupe o que no haya sido tratado en relación con este tema
8. Algunas recomendaciones constructivas al hilo de lo mostrado

IV. ESTIMATU, propuesta metodológica de plantilla de recogida de datos desde la investigación acción para la evaluación apreciativa del impacto y cumplimiento de los estándares internacionales en los programas de justicia restaurativa

1. Punto de partida: por una cultura de calidad y evaluación
2. Base de datos cualitativa como herramienta de evaluación y buena práctica
3. La relevancia de las dimensiones contextuales de partida
 - a) Dimensión contextual estructural
 - b) Dimensión contextual institucional
 - c) Dimensión contextual funcional
 - d) Dimensión contextual procedimental
4. Las unidades de análisis del impacto de los programas restaurativos penitenciarios vascos
5. ESTIMATU, una matriz (común) para la evaluación de los procesos restaurativos penitenciarios vascos
 - a) ESTIMATU_fe.accdb
 - b) ESTIMATU_be.accdb
 - c) ESTIMATU_db.pbix
 - d) ESTIMATU_db_EUS.pbix
 - e) ESTIMATU_db_ENG.pbix

V.BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

1. Cuestionario para personas facilitadoras
2. Propuesta 2024

I.INTRODUCCIÓN

Esta investigación, de corte analítico y propositivo, se integra específicamente en el marco de las actividades del Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia Restaurativa (LTPJR) (IVAC/KRED)¹, en cuyo equipo se integran personas que cuentan con tesis doctorales en justicia restaurativa y amplia experiencia en práctica en facilitación, investigación externa² e impartición de formación especializada³, en colaboración con el Foro Europeo de Justicia Restaurativa y otros organismos e instituciones.

1. Objeto y objetivos generales

Si bien, en un primer momento se planteó la recogida y análisis de datos antes, durante y tras desarrollo de los programas restaurativos en el medio penitenciario para poder evaluar el impacto y cumplimiento de los estándares internacionales en la materia, siguiendo la normativa existente en el ámbito de las Naciones Unidas, el Consejo de Europa y la Unión Europea, ante los límites temporales y los recursos escasos para la evaluabilidad, este primer trabajo, que continuará en 2024 (véase el anexo), se ha centrado en una revisión bibliográfica, un análisis de contenido de las respuestas

¹ Véase su página web en <https://www.ehu.es/es/web/ivac/sarrera>.

² Puede citarse la experiencia previa de las evaluaciones externas encargadas por el Gobierno Vasco y navarro: Varona, G. (2008). *Evaluación externa del Servicio de Mediación Penal de Baraka/do* (2007). GEUZ, en www.justizia.net (114 pp., en abierto); Varona, G. (2009). *Justicia restaurativa a través de los Servicios de Mediación Penal en Euskadi (octubre 2008 - septiembre 2009)*, en <http://www.justizia.net> y www.ivac.ehu.es (en sección artículos/publicaciones) (360 pp., en abierto); Varona, G. Mercé Pedrola; Idoia Igartua; Alberto Olalde. (2016). *Evaluación del coste de la justicia restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos*. Gobierno Vasco (144 pp.). ISBN: 978-84-457-3387-5; Varona, G. Igartua, I. y Galarraga, A. (2018). *Evaluación externa del programa Gakoa de trabajo educativo y terapéutico con hombres condenados por violencia de género. Un enfoque apreciativo desde perspectivas de justicia integradora*. Gobierno Vasco. ISBN. 978-84-09-05853-2; Varona, G. (2018). *Evaluación externa del impacto de la Asociación de Derecho Colaborativo de Euskadi (ADCE). Las posibilidades de un concepto no confrontativo de justicia*. ADC. ISBN. 978-84-09-10107-8; Igartua, I., Varona, G. et al. (2024). *Evaluación externa del programa de justicia restaurativa en Navarra (en proceso, en 2023)*, encargada por el Departamento de Justicia del Gobierno de Navarra.

³ En 2023, como en años anteriores, miembros del LTPJR fueron invitados a impartir ponencias en tres cursos de formación especializada en justicia restaurativa para letrados judiciales, fiscales, jueces y magistrados. En 2023, el LTPJR también dirigió un Curso de Verano monográfico sobre justicia restaurativa en el ámbito penitenciario, con participación de operadores jurídicos, organizado por *Berriztu*, así como otro curso de verano sobre justicia restaurativa, dirigido a internos/as, en el Centro Penitenciario de Donostia/San Sebastián. Así mismo, el Gobierno Vasco ha encargado la secretaría técnica del Foro Vasco de Justicia Restaurativa, previsto en la Estrategia de Justicia Restaurativa del País Vasco, al LTPJR. Por otra parte, también en 2023, el LTPJR promovió la firma de la Declaración Donostia/San Sebastián, por una cultura restaurativa (véase el texto en <https://www.sociedadvascavictimologia.org/copia-de-justicia-restaurativa-eus>), durante la semana internacional de justicia restaurativa, con colaboración del Foro Europeo de Justicia Restaurativa, con la firma de las consejeras de justicia vasca, catalana y navarra y posterior debate con el fundador del FEJR, el Profesor Ivo Aertsen. Finalmente, también se ha colaborado en la impartición de formación con otras Universidades españolas y extranjeras.

suministradas por las personas facilitadoras de la organización *Berriztu* que respondieron al cuestionario enviado y en la elaboración y propuesta de una herramienta informática de recogida de datos.

En todo caso, lo que el LTPJR propone (una evaluación externa participativa y apreciativa) ya se está realizando en el ámbito catalán (Baucells et al., 2022) y español, por lo que, con todas las garantías y respeto a las personas participantes en los procesos restaurativos, el País Vasco no debería quedarse atrás. Concretamente, en el ámbito de Instituciones Penitenciarias, a lo largo de 2023, Iván Navarro⁴ (Carnevali y Navarro, 2023) y Rocío Nicolás⁵ (2023) -quienes ese año eligieron realizar estancias de investigación predoctoral en el IVAC/KREI para colaborar con nuestro Laboratorio y participaron en seminarios de investigación-, se encuentran realizando evaluaciones en relación con los programas de justicia restaurativa de Instituciones Penitenciarias. Asimismo, en 2023, hemos tenido la oportunidad de colaborar con Myriam Tapia Ortiz, coordinadora de Justicia Restaurativa en la Secretaria General de Instituciones Penitenciarias, e intercambiar opiniones sobre esta cuestión. Por otra parte, Alberto Olalde (2023) ha dirigido un libro, en la prestigiosa editorial Aranzadi, que recoge la experiencia del equipo catalán desde la experiencia de los propios facilitadores/as, con una óptica de devolución a la ciudadanía y acercamiento a la gran labor de las personas facilitadoras.

Todas estas actividades de los diferentes miembros del Laboratorio han ayudado a introducir matices actualizados, desde la reflexión teórica y la práctica profesional, en el presente informe de investigación.

2. Metodología

En investigación, se diferencia entre la investigación generativa y la investigación evaluativa. La primera se enfoca en descubrir problemas no detectados previamente y ayuda a entender mejor a las personas que se ven afectados por ellos. La segunda se enfoca en un problema previamente detectado por el equipo de investigación y se

⁴ Dentro de su trabajo en la Universidad Carlos III, donde también se han desarrollado otras investigaciones sobre este tema más amplias sobre mediación en diferentes órdenes jurisdiccionales. Vid. Grané, Pasolea y Soletó (2023).

⁵ Dentro de su trabajo en la Asociación AMEE (Asociación para la Mediación, el Encuentro y la Escucha), vid. <https://asociacionamee.org/>.

intenta aplicar una herramienta ya desarrollada para tratar de aminorar dicho problema. La persona lectora tiene en sus manos un informe de investigación evaluativa de carácter cualitativo, partiendo de la evaluabilidad actual de los programas de justicia restaurativa en el medio penitenciario vasco y reconociendo el enorme reto de valorar los muchos intangibles de la justicia restaurativa en toda su diversidad y contextos, también en el ámbito penitenciario.

El problema de la falta de recogida y análisis de información relevante en programas de justicia restaurativa, siguiendo los estándares europeos de evaluación y tratamiento de datos, ya fue puesto sobre la mesa en muchas investigaciones anteriores (véase la nota 2). Esta no es una cuestión que atañe principalmente a las entidades gestoras de los servicios, sino, más bien, a los organismos que los promueven y financian y que deben velar, en línea con la normativa vigente, por que dichas entidades tengan los recursos suficientes para realizar esta labor tan trascendental porque de ella depende la rendición de cuentas, poniendo en valor el impacto social de la justicia restaurativa como proyecto de presente y futuro. Consecuente, el LTPJR ha desarrollado, con el nombre *Estimatu*, una herramienta, en fase de testeo y mejora, como propuesta para facilitar dicha recogida y análisis, todo ello desde el aprendizaje adquirido durante décadas en el Laboratorio y una mirada apreciativa y de agradecimiento hacia las entidades que gestionan programas de justicia restaurativa.

Siguiendo a Expósito (2004):

es necesario imprimir una dinámica evaluativa como proceso constructivo formativo/sumativo, utilizando metodologías complementarias, diversidad de instrumentos y técnicas, que permitan una evaluación válida y eficaz con alto grado de responsabilidad social. Su valor reside en ayudarnos a pensar, ser fuente de nuevas ideas o técnicas y servir de esquema mental de cuestiones a considerar o que no debemos olvidar... (p. 25).

Así mismo, como indica Mejía-Castillo (2017), “la investigación evaluativa se ha convertido en una investigación aplicada, una transdisciplina y una profesión orientada a producir conocimiento para mejorar la calidad, la eficacia, la eficiencia y el impacto de las intervenciones públicas contenidas en las políticas, programas y proyectos sociales”.

Entre los elementos en que se centra la investigación evaluativa están: el programa; sus acciones; los procesos mediante los cuales estas acciones producen sus efectos; los objetivos buscados; y las consecuencias no anticipadas (Suchman, 1968).

Respecto del cuestionario a las personas facilitadoras (véase en anexo)⁶, en dos ocasiones en otoño de 2023, se envió la solicitud de colaboración directamente a los contactos de las personas facilitadoras o coordinadoras de los equipos. El equipo que desarrolla el programa sobre macrovictimización en prisiones vascas declinó participar finalmente, si bien, de todas las invitaciones enviadas, obtuvimos dos correos de respuesta aclaratorios que agradecemos profundamente, alegando cuestiones de confidencialidad y explicando la decisión de la siguiente manera:

Se ha debatido esta decisión en el equipo en el que estamos trabajando actualmente (en las 3 provincias vascas en el ámbito de la justicia restaurativa en delitos de motivación política para unos y delitos de terrorismo para otros).

En este momento se considera contraproducente realizar valoraciones o análisis dado que seguimos trabajando y esto puede suponer un riesgo para el desarrollo porque cualquier información que se emite lo desestabiliza todo.

Aunque tratamos de explicar nuestra perspectiva apreciativa y participativa y que la información obtenida de esa posible colaboración sería parte de un informe interno, no público, y que no comprometería, en modo alguno, la confidencialidad o la delicadeza del trabajo propio del programa, no tuvimos éxito en la solicitud de colaboración. Sin embargo, no renunciamos a poder ganarnos la confianza en futuros trabajos y realizar un trabajo de campo constructivo y que contribuya a valorar y mejorar los programas ya que se trata de una investigación-acción plurianual de asesoramiento y evaluación sobre la política y práctica de la justicia restaurativa. Supone una investigación aplicada de apoyo a la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco, respecto de la actividad de las entidades gestoras de los programas, con una mirada apreciativa e innovadora sobre el proceso e impacto, siempre salvaguardando el principio de confidencialidad de las personas facilitadoras y la evitación de victimización secundaria y terciaria.

En todo caso, todos los datos obtenidos a través de los cuestionarios sí realizados han sido anonimizados y operacionalizados como no trazables. Así mismo, se ha seguido el

⁶ Programas *Konpondu*, de la Asociación Berriztu, y programa *Zubiak Eraikitzen*, de la asociación Irse-Euskadi.

código de ética de la Sociedad Española de Investigación Criminológica y el Código Europeo de Conducta para la Integridad en la Investigación⁷, en su versión de 2023.

Finalmente, considerando las características generales que deben reunir los indicadores para la evaluación (imagen 1), los indicadores específicos que explicamos en el apartado sobre la herramienta *Estimatu* se han elaborado con base en la revisión bibliográfica y el análisis de los cuestionarios realizados, de manera que se tienen en cuenta, entre otras, las dimensiones terapéutica, de aprendizaje, de justicia, dialógica y normativa (imagen 2).



Imagen 1. Fuente: Observatorio de la Realidad Social de Navarra (2020)

⁷ Véase en <https://allea.org/research-integrity-and-research-ethics/>.



Imagen 2: Interdimensiones de la justicia restaurativa

Respecto de las cuestiones terminológicas, si bien se utilizan a lo largo del texto las expresiones “víctima”, “victimario”, “infractor”... conviene aclarar que se realiza de forma no esencialista, no identitaria, no antagonista y no patológica, para referirnos, como indica la Recomendación (2018)⁸ del Consejo de Europa, a las personas dañadas por el delito y a las personas responsables del daño, siempre en el sentido reconstructivo de los principios propios de la justicia restaurativa que también abarcan la responsabilidad comunitaria y social.

3. Objetivos

Como ya se ha mencionado, tras la revisión del estado de la cuestión y el análisis de los cuestionarios realizados, a modo de estudio exploratorio, se ha procedido a la elaboración de indicadores, plasmados en una plantilla/matriz de recogida de datos, dentro de la herramienta denominada *Estimatu*, que, en un futuro, pueda servir no solo para recoger y analizar datos, sino como aprendizaje conjunto de todas las personas afectadas, incluyendo operadores jurídicos, en un programa restaurativo, de forma que se pueda adaptar a las características del mismo.

4. Agradecimientos

Queremos expresar nuestra deuda de gratitud con la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco, concretamente, con su Director, Eugenio Artetxe Palomar, y con Pablo Martínez

Larburu, Responsable del programa de Gestión Penitenciaria, por su confianza y apoyo en el desarrollo de esta investigación. Gracias también a Myriam Tapia y Rocío Nicolás por todo su trabajo en este ámbito, desde diferentes roles. Agradecemos a David Gustafson su colaboración en este informe. Así mismo, muchísimas gracias, eskerrik asko! a todas las personas facilitadoras que, desde *Berriztu*, nos han regalado un tiempo, que no tienen o hemos arrebatado de su labor artesanal de facilitación, para contribuir a este estudio con sus reflexiones. Finalmente, gracias también a Ester Pascual y Julián Ríos por contactarnos y tendernos una mano para futuros estudios y a todas las personas facilitadoras, en general, por su trabajo, tangible e intangible, en este campo.

II. CONTEXTUALIZACIÓN: LA EVALUACIÓN COMO OBLIGACIÓN NORMATIVA Y ÉTICA DE BUENA GOBERNANZA Y COHERENTE CON LOS PRINCIPIOS RESTAURATIVOS DE APRENDIZAJE Y PARTICIPACIÓN

1. ¿Qué significa evaluar en justicia restaurativa?

La evaluación de políticas públicas⁸ es un proceso sistemático y razonado de generación de conocimiento, a partir de la recopilación, análisis e interpretación de información, encaminado a la comprensión global de una intervención pública- sea ésta una política, plan, programa o norma-, para alcanzar un juicio valorativo, basado en evidencias, respecto de su diseño, puesta en práctica y efectos (resultados e impactos).

Sobre el sentido y utilidad de la evaluación de políticas públicas, esta:

- Permite promover la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía, y contribuye a la mejora de la calidad democrática.
- Es una herramienta de ayuda a la toma de decisiones basada en evidencias.
- Favorece la eficacia y la eficiencia en la actuación pública, promoviendo una mayor racionalidad del gasto público.
- Es una herramienta de aprendizaje y contribuye a la mejora de la dimensión estratégica y operativa de la acción pública.
- Fomenta la participación en la acción pública.

⁸ Estos dos primeros párrafos reproducen el texto recogido en la página web de la Secretaría de Estado de Función Pública (<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/evaluacion-politicas-publicas.html>).

La Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco⁹, recoge en su artículo 65 una serie de normas sobre la “implantación de sistemas de gestión pública avanzada”, indicando lo siguiente:

La Administración general de la Comunidad Autónoma impulsará la eficacia y la eficiencia de su organización y del conjunto del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi mediante la generalización de la implantación de sistemas de gestión pública avanzada que contribuyan a la generación de valor público a la sociedad, lo que conllevará: ... indicadores de seguimiento y evaluación que posibiliten la toma de decisiones con hechos y datos a las personas responsables del ámbito político y técnico ... la concreción de cómo se desarrollarán y gestionarán los servicios mediante procesos, para que respondan adecuadamente a la ciudadanía y a las personas y entidades a quienes van dirigidos, identificando las necesidades y expectativas de la ciudadanía de modo habitual, atendiendo sus quejas y sugerencias, dando una adecuada respuesta a sus solicitudes, incorporando su perspectiva en la mejora de las políticas y servicios prestados y promoviendo mecanismos para su participación activa ... (y) la incorporación de mecanismos de evaluación de resultados y de publicación accesible de los resultados más significativos, y la previsión de incorporación de la percepción ciudadana sobre dichos resultados.

Por su parte, la Dirección de Economía y Planificación del Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno Vasco, se responsabiliza en el Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030, ‘Ardatz’¹⁰, tanto de la integración de los planes estratégicos en la presupuestación como de la definición y puesta en marcha del modelo estratégico de evaluación de políticas públicas del Gobierno Vasco. En la página 107 y siguientes de dicho Plan se dice expresamente que:

Resulta imprescindible promover la cultura de la planificación y la evaluación y la implantación e institucionalización de un sistema de planificación y evaluación de las intervenciones públicas de la Administración General de la CAE y su administración institucional. La evaluación tiene

⁹ Cfr., en línea con la normativa de la Unión Europea, la Ley 27/2022, de 20 de diciembre, de institucionalización de la evaluación de las políticas públicas en la Administración General del Estado. En relación con la evaluación realizada en este informe, cabe destacar que la ley preceptúa lo siguiente:

- La evaluación de políticas públicas se realizará por un equipo externo al órgano responsable de la política pública a evaluar con sistemas de indicadores.
- Se pretende reforzar la evaluación 'ex ante', previo a la aprobación de las políticas públicas. Se emplearán los resultados de las evaluaciones para mejorar esas políticas, incorporando dichos resultados en la toma de decisiones.
- Se pondrán en marcha unidades de coordinación departamentales, encargadas de coordinar y efectuar el seguimiento de las actividades de evaluación de políticas públicas.
- Se establecen la necesidad de evaluar sostenidamente a corto, medio y largo plazo.
- El órgano responsable de cada política pública deberá rendir cuentas respecto a si adopta las recomendaciones del informe de evaluación, o explicar por qué en caso contrario.

¹⁰ Vid. en https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/ardatz_2030/es_def/adjuntos/ardatz-2030-es.pdf. Cfr. el paralelismo con la normativa sobre eficiencia en la administración de justicia en el ámbito del Consejo de Europa, Unión Europea y Ministerio de Justicia.

una función de aprendizaje continuo para mejorar el ejercicio del poder y la gestión pública; responsabilizar a los agentes involucrados en el planteamiento de intervenciones pública; rendir cuentas; ayudar a la toma de decisiones en la asignación de recursos; diagnosticar los resultados alcanzados, su utilidad e impacto, y la calidad de los servicios ofertados; coadyuvar a corregir desviaciones; facilitar economías en la gestión de los recursos públicos en función de los objetivos propuestos y de los medios utilizados; y proporcionar evidencias sobre el progreso social de una comunidad democrática que se crea sobre la base de la confianza, la transparencia y la orientación de las instituciones al bien común. La evaluación de políticas públicas y la auditoría de la gestión, imprescindible para la rendición de cuentas ante la ciudadanía, potenciadora de la participación de la misma, tradicionalmente se realiza desde una perspectiva de gestión y de ejecución de las acciones planteadas sin cuestionar su eficiencia o eficacia. Por ello, el buen gobierno descansa también en la auditoría de gestión, la revisión sistemática de las actividades de una entidad para evaluar la eficacia, eficiencia y economía alcanzadas en la gestión de los recursos públicos adscritos a la misma para el cumplimiento de sus objetivos. Es necesario un análisis más allá de los resultados obtenidos con el despliegue de las actuaciones y medir el impacto directo, indirecto e inducido, de tal manera que se pueda identificar la trascendencia de las acciones desarrolladas.

Podemos entender que los programas de justicia restaurativa, financiados públicamente en el ámbito de ejecución penitenciaria, se encuentran dentro de la planificación de la *Estrategia Vasca de Justicia Restaurativa 2022-2025*¹¹, la cual, como planificación estratégica de Gobierno –si bien dentro de un acuerdo de política general aprobado por el Parlamento Vasco-, recoge también una serie de indicadores generales para evaluar el cumplimiento de la misma. Sin embargo, es necesaria una evaluación específica de cada programa de justicia restaurativa, en línea con los estándares internacionales de justicia restaurativa y en coherencia con los principios de la justicia restaurativa de impacto social y comunitario¹².

Como indicábamos en otro estudio (Varona, 2024), citando a Ward et al. (2023), la evaluación externa, particularmente con un enfoque participativo y apreciativo como se propone en este trabajo:

1. Garantiza la justicia y la equidad: Un modelo de evaluación inclusivo garantiza que todos los miembros de la comunidad de práctica tengan las mismas

¹¹ Vid. en https://www.justizia.eus/contenidos/documentacion/20221110_inter_doc_sjr/es_def/adjuntos/220726_EstrategiaVascaJusticiaRestaurativa_2022-2025.pdf.

¹² Véanse, en su página web, dentro de la actividad de su Comité en Valores y Estándares, los documentos del Foro Europeo de Justicia Restaurativa, titulados *Practice Guide on Values and Standards for Restorative Justice* y la guía *Values and Standards Manual for Practitioners*.

oportunidades de contribuir y ser reconocidos por sus esfuerzos. Evita los prejuicios y promueve la equidad en la evaluación del rendimiento y el impacto de los individuos y de la comunidad en su conjunto.

2. Promueve la diversidad y la inclusión: Un modelo de evaluación inclusivo tiene en cuenta las diversas perspectivas.
3. Un modelo de evaluación responsable responsabiliza tanto a los individuos como a la comunidad de sus acciones y resultados.
4. Establece expectativas y medidas claras para evaluar la eficacia y el impacto de las actividades y prácticas de la comunidad.
5. Un modelo de evaluación responsable proporciona información y conocimientos valiosos que pueden utilizarse para mejorar las actividades y prácticas.
6. Ayuda a identificar los puntos fuertes y débiles y las áreas de desarrollo, lo que permite un aprendizaje y un crecimiento continuos
7. Garantiza que los valores del servicio o programa estén alineados con sus actividades y prácticas.
8. Proporciona información contrastada que puede informar los procesos de toma de decisiones por lo que ayuda a identificar y valorar áreas donde los resultados son positivos y las que requieren atención o mejora, orientando las acciones futuras y la asignación de recursos.

Respecto del fundamento normativo concreto de la **necesidad de evaluar específicamente en justicia restaurativa y las obligaciones a corto, medio y largo plazo** que ello conlleva (Varona, 2024), el Manual de las Naciones Unidas sobre programas de justicia restaurativa, en su segunda edición de 2020, dedica el capítulo final (pp. 103-110) a la necesidad de evaluación y hace repetidamente referencia a la Recomendación europea. En el Manual, se indica que, a pesar de la proliferación de programas de justicia restaurativa en todo el mundo durante las últimas décadas, existen pocos estudios de evaluación y recuerda que son necesarios para identificar mejor las condiciones que favorecen o limitan la eficacia de los programas y para seguir desarrollando prácticas basadas en una información real que guíe el desarrollo y la aplicación de nuevos programas. Por ello, recuerda el Manual, para que sea posible realizar una evaluación sistemática, los datos necesarios para la evaluación deben

identificarse y recopilarse de forma sistemática y continua, desde las primeras fases de desarrollo del programa, incluso antes de que éste se ponga en marcha. Deben establecerse objetivos y mecanismos de seguimiento y se recomienda utilizar metodologías mixtas, cuantitativas y cualitativas.

Entre la información estadística que menciona expresamente el Manual para ser recopilada se encuentran:

- a) El número y los tipos de casos remitidos al programa restaurativo (incluida la naturaleza del delito cometido).
- b) Las fuentes de las derivaciones.
- c) La frecuencia con la que las personas denunciadas/condenadas y las víctimas aceptan participar en el programa.
- d) Las razones por las que se rechaza participar en el programa.
- e) El tiempo necesario para la preparación del caso.
- f) La proporción de encuentros cara a cara.
- g) La participación de cada parte.
- h) El tiempo necesario para llevar a cabo el proceso restaurativo.
- i) La naturaleza y el contenido de los acuerdos alcanzados durante el proceso.
- j) El porcentaje de acuerdos alcanzados.
- k) La tasa y el tipo de reincidencia entre las personas denunciadas/condenadas que han participado en procesos restaurativos.
- l) El número de voluntarios y las horas de voluntariado aportadas a los procesos restaurativos.
- m) Información sobre costes.
- n) Los perfiles (por ejemplo, edad, sexo, origen étnico) de las personas participantes, miembros de la comunidad que participan en procesos restaurativos, facilitadores, etc.
- ñ) Las percepciones de los participantes y su satisfacción con su experiencia del proceso y sus resultados.

Respecto de los datos cualitativos, según se indica en el Manual, estos también pueden recopilarse mediante la observación del proceso restaurativo y a través de entrevistas o grupos de discusión con las personas participantes, los profesionales y otros agentes del proceso restaurativo.

En definitiva, según el texto citado, los programas de justicia restaurativa deben desarrollar sistemas de recopilación de datos que les permitan recoger información sobre los casos que aceptan, las personas implicadas, los servicios que prestan y los resultados obtenidos.

En el contexto del Consejo de Europa, la Recomendación CM/Rec (2018)8 del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal, establece en su principio 39 lo siguiente:

Los servicios de justicia restaurativa deben desarrollar sistemas de grabación de datos adecuados que les permitan recopilar información sobre los casos que abordan. Como mínimo, se debe registrar el tipo de justicia restaurativa que se ha aplicado o los motivos por los que algunos casos no han avanzado. Los datos anónimos deben ser recopilados a escala nacional por una autoridad competente y deben ponerse a disposición de los interesados para su investigación y evaluación.

Asimismo, en el principio 66 de dicha Recomendación se indica:

Los Estados miembros deben promover y permitir la investigación sobre la justicia restaurativa, así como apoyarla, y facilitar la evaluación de cualquier programa o proyecto que pongan en marcha o financien. Los servicios de justicia restaurativa de todo tipo deben permitir la evaluación independiente de su servicio y colaborar en ello.

En el marco de la Unión Europea (European Commission, 2015), los artículos 28 y 29 de la Directiva 29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012 por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo establecen el mandato de evaluar los programas restaurativos. Esta Directiva está actualmente en proceso de reforma precisamente para asegurar su cumplimiento mediante la mejora en el seguimiento y recopilación de datos, entre otros aspectos. En el marco español, dicho mandato, en la normativa sobre víctimas, también tiene su eco en los art. 32 y la disposición adicional primera de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y los art. 10. 3. f) y art. 11 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto

de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

2. Algunos resultados generales de la revisión de las investigaciones más recientes

En la evaluación de programas restaurativos, también en el ámbito penitenciario, se pueden utilizar marcos de evaluación integrados, tanto de procesos como de impacto (una expresión preferible a la de resultados), que consigan apreciar toda la diversidad propia de la justicia restaurativa en cuanto a las personas implicadas y procesos, de forma que nos ayuden a entender, y no simplemente a medir (Varona, 2023; Suzuki, 2023).

En cuanto al trabajo concreto de las personas facilitadoras, el Foro Europeo de Justicia Restaurativa ofrece una auto-evaluación denominada *RJ Quality Review Toolkit*. En ella se aclara que no existe un único modelo de buena práctica, aunque deben respetarse los estándares internacionales, basados en la evidencia disponible¹³, en concreto, el foco en: (i) la reparación del daño; (ii) la voluntariedad; (iii) la participación activa; (iv) el compromiso de los participantes; y (v) la confidencialidad.

En relación con los estudios sobre coste-eficiencia, la organización del Reino Unido, *Why me?*, que desarrolla programas de justicia restaurativa con un enfoque en las víctimas, publicó, en 2022, un informe sobre la evaluación económica de la justicia restaurativa, partiendo de una comparación con el sistema penal clásico. Se realizó una adaptación de la versión 5. 7 de la *Herramienta Manning Coste-Beneficio* (Manning et al., 2019). Dicho informe se centra en las intervenciones restaurativas post-sentencia para adultos y jóvenes en Inglaterra y Gales, concluyendo que la justicia restaurativa, dados los datos existentes sobre sus efectos longitudinales (tanto en encuentros directos como indirectos), reduce la reincidencia. Asimismo, la ratio de coste-beneficio social de la justicia restaurativa fue de 14 libras por cada libra invertida, considerando beneficios económicos y el incremento en el bienestar de las víctimas y de la sociedad. El informe concluye que, si se incrementasen los recursos para derivar más casos a programas restaurativos, aunque se incrementarían los gastos, se conseguirían a medio y largo plazo, en términos de coste-eficiencia, muchos más beneficios, incluyendo el ahorro en

¹³ Véanse, en su página web, dentro de la actividad de su Comité en Valores y Estándares, los documentos del Foro Europeo de Justicia Restaurativa, titulados *Practice Guide on Values and Standards for Restorative Justice* y la guía *Values and Standards Manual for Practitioners*.

el sistema penal de cantidades muy relevantes (Varona, 2023). En todo caso, debe contrastarse la información que puede recogerse sobre las motivaciones antes de comenzar el proceso y las valoraciones posteriores del mismo (Diu, Hirschelmann y Blatier, 2021).

Cabe destacar un estudio reciente de González (2023), en términos de justicia terapéutica o de repercusión en la salud, y su efecto positivo en la reincidencia. Hobson, Payne, Bangura y Hester (2022) configuran los espacios restaurativos considerando, entre otros, su dimensión socio-política de mejorar la convivencia. Además, en el estudio de Hobson y Payne (2022) se diferencia entre servicios orientados de arriba-abajo y de abajo-arriba. Mientras que los primeros tienen problemas de legitimidad para comprometer a las personas participantes y a la comunidad, los segundos tienen problemas para obtener suficientes recursos para su desarrollo y ser reconocidos por las instituciones.

3.Retos específicos del medio penitenciario

Si bien en el medio penitenciario se dispone ya de una verdad judicial, al haber una sentencia condenatoria, y no existen las limitaciones temporales propias de la justicia restaurativa en fase de instrucción y enjuiciamiento, el paso del tiempo necesario para asimilar lo producido se entrecruza con los tiempos conflictivos de las víctimas, por una parte, y de la administración de justicia, por otra. Surge así la pregunta de la víctima: “¿por qué, ahora?”, formulada hacia un medio –el penitenciario- que, histórica y culturalmente, nunca ha trabajado directamente con las víctimas del daño causado por las personas condenadas. Simultáneamente, muchas personas condenadas –con razón o sin ella- se sienten víctimas del propio sistema penal y consideran que ya están “pagando” por lo que han hecho y no deben nada a sus víctimas que son, en realidad, las víctimas de toda la sociedad que tiende, en su caso, tras los juicios más mediáticos, a olvidarlas (posición indiferente), instrumentalizarlas políticamente (posición utilitarista), tacharlas de punitivas (posición acusatoria reduccionista de superioridad moral) o demasiado emocionales (posición terapéutica pater o maternalista) (véase imagen 3).

En definitiva, en línea con otras investigaciones, se percibe que la falta de formación y sensibilidad victimológica provoca un grave riesgo de victimización secundaria y

terciaria (en este último caso para las personas condenadas) si se confunde justicia restaurativa con tratamiento (para víctimas o infractores) o arrepentimiento autorreferente y punitivo, particularmente en casos que más despiertan la atención de los partidos políticos y los medios de comunicación (Varona, 2021). En relación con ello, no se ha generalizado un cambio de culturas profesionales que permitan repensar sus roles, en el ámbito penitenciario, de forma que sean garantes de las mejores condiciones para el desarrollo de la justicia restaurativa.

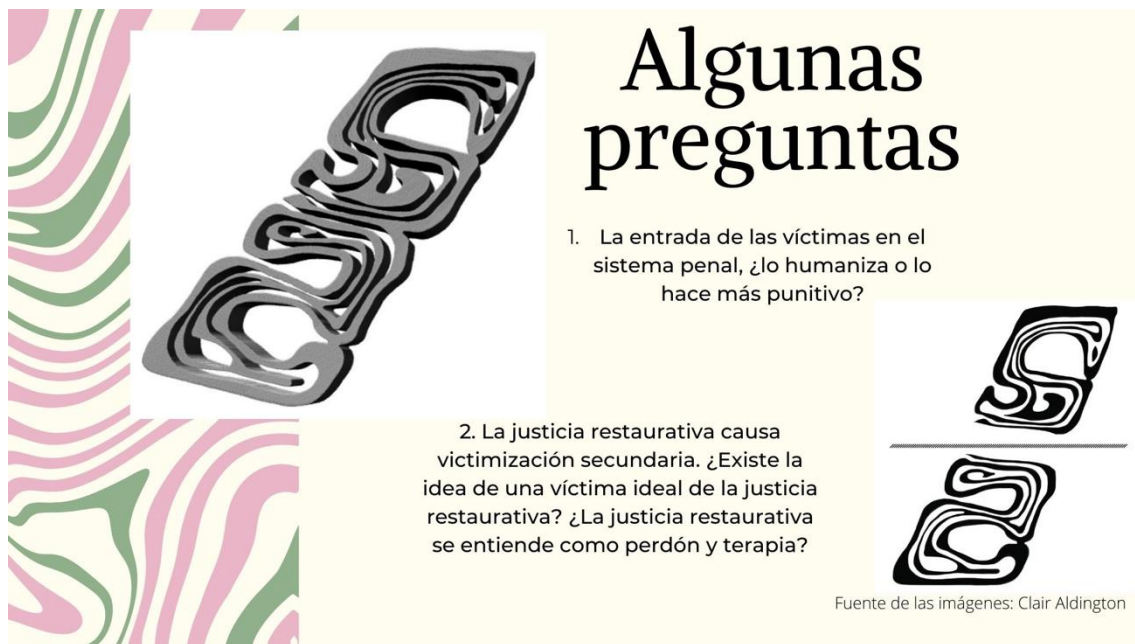


Imagen 3: Huir de respuestas binarias

En referencia al programa europeo pionero de *Building Bridges*¹⁴, en donde también participaron cárceles españolas y se señalaba dicho riesgo (imagen 4), en delitos graves

¹⁴ Como se ha comentado en otro trabajo, Varona (2021), vid. Brennan y Johnstone (2019), en su evaluación de diversos programas dentro del proyecto europeo de *Building Bridges*, cuya publicación fue objeto de un debate de G. Varona con los autores, organizado en la Conferencia anual de la Sociedad Europea de Criminología, por el FEJR, en Gante en 2020. Basado en el proyecto norteamericano denominado *Sycamore tree project*, con apoyo de la organización cristiana *Prison Fellowship International* y la Unión Europea, Brennan y Johnstone (2019) evaluaron dicho proyecto, desarrollado durante dos años en seis países, incluyendo España, con un estudio de caso específico en los Países Bajos, Portugal e Italia. El proyecto resultó particularmente interesante en delitos graves porque buscó favorecer una adecuada participación de las víctimas, sin excluir un enfoque socioecológico y de salud pública. Planteando cuestiones relevantes en cuanto a las diferentes culturas e infraestructuras penitenciarias, se centró en tres temas principales: cómo el papel marginal de las víctimas en la ejecución refuerza el punitivismo; el riesgo de caer en motivaciones pragmáticas para explorar alternativas en prisión en el contexto de crisis económica, con la limitación de medios para desarrollar verdaderos programas restaurativos; y la posibilidad de considerar diferentes necesidades y opciones de dinámicas restaurativas (más allá de la mediación, utilizando conferencias, círculos y otras prácticas). En línea con los estándares internacionales, el libro de Brennan y Johnstone (2019) es interesante porque da cuenta de la relevancia

(incluyendo el terrorismo y la violencia política)¹⁵ podemos preguntarnos por la eficacia del programa para provocar, de forma colaborativa, cambios deseables en las personas que han cometido delitos que participan¹⁶ y contrarrestar el daño de la victimización delictiva, también en un sentido de responsabilidad social e institucional del medio penitenciario.

Fuente: Klaassen sobre el programa *Building Bridges*, desarrollado como piloto en 7 países
Cfr. Brennan, I. and G. Johnstone, G. (2019). *Building Bridges: Prisoners, Crime and Restorative Justice*. The Hague: Eleven.

Víctimas vinculadas (directas o indirectas) Ventajas
Específicas del delincuente
¿Más impactante?
Pedir perdón

Víctimas vicarias/indirectas. Ventajas
Más fácil de reclutar
Múltiples perspectivas de las víctimas (hasta 8 por grupo)
Un cierto grado de separación puede ser positivo

Víctimas vinculada (directas o indirectas). Desventajas
Ira residual
Defensa del ego
Difícil de reclutar - número reducido

Víctimas vicarias/indirectas. Desventajas
¿Es más difícil relacionarse con ofensores?
El tipo de delito puede ser demasiado abstracto

Las víctimas pueden no coincidir con los perfiles específicos de las víctimas reales

¿Ayuda a que la persona que se responsabiliza del daño piense en la víctima en términos reales y no abstractos, sin vergüenza estigmatizante?

Imagen 4: Algunas reflexiones el proyecto *Building Bridges* en prisiones

En relación con todo ello, siguiendo a Burke, Collett y McNeill (2018) y McNeill y Graham (2020), la reintegración de personas condenadas (pero que, si lo examinamos en términos generales, podríamos aplicar a procesos de reparación y desvictimización) debe permitir la combinación de cuatro formas de rehabilitación:

de la evaluación externa de los programas restaurativos no sólo sobre el impacto en las personas participantes, fundamentalmente víctimas y ofensores, sino también en la sostenibilidad del programa en el sistema penal (cuestiones prácticas, factibilidad y aplicabilidad y aceptación por los trabajadores y gestores del sistema penitenciario). En este sentido, se detiene en cómo puede la justicia restaurativa ser transformadora en prisión, con el riesgo de buscar víctimas “adecuadas” y el riesgo de no colaborar con víctimas de todo tipo, por lo que podría mermarse el potencial participativo y comunitario que define los proyectos restaurativos, el cual probablemente requeriría de la entrada de voluntariado debidamente formado.

¹⁵ La victimización política, en todas sus formas, se enmarca dentro de los delitos graves, pero supone en todo caso no sólo un daño individual (definido por la cosificación e instrumentalización de las víctimas) y social (definido por la extensión de la victimización indirecta), sino también político (definido por la amenaza al pluralismo democrático). Además, dependiendo de diferentes modalidades, contextos y perfiles de victimización, como puede ser un atentado en masa o violaciones sistemáticas de derechos por representantes del Estado, supone una victimización con unas características particularmente lesivas para las víctimas.

¹⁶ En su caso, considérese la herramienta <http://www.crime-pics.co.uk/>.

a) La rehabilitación personal tiene como objetivo desarrollar una motivación nueva o existente para el cambio, así como crear nuevas habilidades, capacidades y aptitudes para vivir de otra manera.

b) La rehabilitación judicial es un proceso de "des-etiquetado" formal y legal por el que se restablecen en la práctica los derechos afectados del ciudadano. Garantiza el fin del castigo.

c) La rehabilitación moral y política es más informal y se centra en el diálogo entre el ciudadano, la sociedad civil y el Estado: una conversación cívica y civil que no se limita a examinar la infracción, sino lo que hay detrás de ella, y que explora el daño y la reparación.

d) La rehabilitación social se refiere a la posición social del individuo y a su identidad social. Se trata de sus conexiones y recursos, su capital social; la ayuda y la acogida que necesitan de otros ciudadanos en el camino hacia la reinserción (McNeill, 2021).

Esa reintegración es siempre un proceso que puede implicar o no reincidencia, un término demasiado simplista que, en las investigaciones más recientes, ha perdido interés frente al de desistimiento en un sentido criminológico. Como indican autores como Maruna y McNeill y siempre en una reinterpretación victimológica constructiva:

a) El desistimiento no es un proceso lineal, sino que suele implicar numerosos lapsus y retrocesos. Tenemos que encontrar la manera de utilizarlos como oportunidades de aprendizaje, apoyando a las personas en ese aprendizaje, para que cumplan las normas, en lugar de apresurarnos a aplicar medidas punitivas.

2. El desistimiento es un proceso de desarrollo personal que cada persona experimenta de manera diferente; los estudios han explorado las diferencias, por ejemplo, relacionadas con el género (Barr, 2019) y el origen étnico (Calverley, 2013), así como las relacionadas con diferentes contextos sociales y culturales (Farrall, 2019). Así pues, tenemos que individualizar las formas de apoyo que ofrecemos, respetando la diversidad.

3. El desistimiento se asocia con el desarrollo de la esperanza y un sentido de agencia, o creciente control sobre la dirección de la propia vida. Por lo tanto, debemos trabajar de

forma que se alimente la esperanza y se posibilite la autodeterminación, por ejemplo, implicando a las personas en la planificación de su condena, y ayudándoles a desarrollar las capacidades necesarias para dirigir su vida.

4. Las relaciones son fundamentales para el desistimiento; las relaciones sociales y el capital social desempeñan un papel clave.

5. El desistimiento implica cambios constructivos en las actividades rutinarias de las personas y en sus redes sociales. Esto significa que tenemos que proporcionar apoyo práctico para dichos cambios, por ejemplo, a través de ayudas públicas para cubrir necesidades económicas, vivienda, servicios sanitarios, educación y formación, etc.

6. El reconocimiento de los esfuerzos de las personas por cambiar tiene un efecto de refuerzo. Por el contrario, si las actitudes, el lenguaje y las prácticas de los profesionales de la justicia penal y de las comunidades socavan el cambio (por ejemplo, reforzando la criminalización y la exclusión), entonces terminarán socavando el cambio. Debemos reconocer y apreciar el cambio (McNeill, 2021).

La perspectiva victimológica que puede ayudar a reinterpretar el desistimiento también debe considerar los factores estructurales de la propia prisión, de nuevo, en clave restaurativa. La criminóloga de la Universidad de Cambridge Alison Liebling ha realizado algunos de los trabajos más importantes sobre los factores que limitan y favorecen el desarrollo personal en las prisiones, basado en una cuidadosa y sofisticada combinación de investigaciones etnográficas y encuestas en múltiples investigaciones en todo el mundo y, aunque no se refiere específicamente a la justicia restaurativa, podemos encontrar puntos de conexión. Liebling (2020) concluye que las "cinco grandes" dimensiones de la calidad penitenciaria que influyen en el desarrollo personal son:

a) La legitimidad burocrática: la transparencia y capacidad de respuesta de la prisión y su reconocimiento moral del individuo.

b) La humanidad: un entorno caracterizado por la consideración amable y la preocupación por la persona.

c) La profesionalidad del personal: confianza y competencia del personal en el uso de la autoridad.

d) La ayuda y atención: apoyo y estímulo para abordar problemas (incluidas las dependencias y las enfermedades) y poder controlarlos para continuar con la vida.

e) La organización y coherencia: claridad, previsibilidad y fiabilidad del régimen penitenciario (McNeill, 2021), en el sentido también de relaciones de confianza. Esto puede alcanzar a la propia arquitectura y diseño penitenciario como facilitador de condiciones para la justicia restaurativa dentro del concepto llamado de seguridad dinámica en prisión¹⁷.

Como explica Fanega (2021), en relación con la evaluabilidad de la calidad de la administración penitenciaria, el modelo MQPL, *Measuring the Quality of Prison Life, o medición de la calidad de vida en prisión*, propuesto por Alison Liebling (2004; 2011; Martí, 2017; Rodríguez, Larrauri y Güerri, 2018) y que también se ha utilizado en estudios en España y el País Vasco:

se basa en cuestionarios que investigadores externos a la Administración penitenciaria hacen a los reclusos, con el objeto de medir el aspecto humanista del internamiento, esto es, cómo un determinado centro penitenciario (no el sistema en general) se está ocupando de los internos, como seres humanos, dentro de la cárcel.

En este sentido, podemos preguntarnos en qué medida la justicia restaurativa podría evaluarse dentro del vector de que las prisiones ofrezcan programas restaurativos que aumenten la calidad de vida o cómo la participación en dichos programas lo hace para las personas que continúan en prisión, todo ello de forma conjunta con la promoción de los derechos a la verdad, justicia y reparación de las víctimas en clave restaurativa, y de los propios objetivos de un sistema penitenciario vasco del siglo XXI.

Las premisas anteriores, en clave restaurativa, pueden formularse de forma conjunta respecto de la violencia causada y/o padecida (imágenes 5 y 6).

¹⁷ Vid. en <https://www.prison-insider.com/en/articles/la-securite-dynamique-une-utopie-realiste>.



Imagen 5: ¿Qué nos hace la violencia ejercida y padecida?

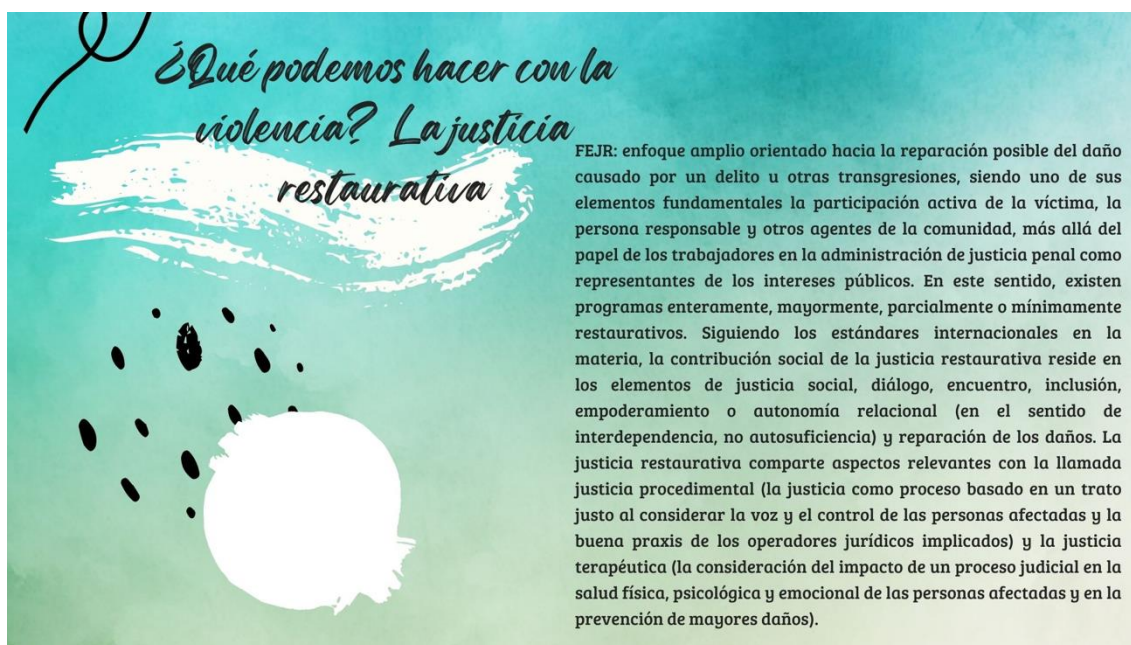


Imagen 6: ¿Qué podemos hacer con la violencia para romper su monólogo?

Como ya se ha indicado y en relación con todo lo anterior, la investigadora Rocío Nicolás (2023), facilitadora de la asociación AMEE, participa en una evaluación de los procesos de justicia restaurativa en centros penitenciarios para la reeducación y reinserción de los penados/as. En ella, se consideran las consecuencias del internamiento, la identidad moral y el funcionamiento del centro penitenciario y se valora el impacto del proceso de responsabilización (con pre-test y post-test) y la

satisfacción con el programa de víctimas y autores. Se evalúa el acompañamiento a los condenados para tomar conciencia de quiénes son, en base a lo que ha sucedido en sus vidas, “para comprender su pasado y su presente, para enfrentar el futuro con esperanza y confianza en sus recursos y en el poder y la responsabilidad que tienen con respecto a lo que sucederá en sus vidas”. También se da un acompañamiento a las víctimas a través de la expresión de sus “necesidades derivadas del delito, promoviendo un marco donde puedan ser escuchadas desde su calidad como víctima hasta una visión integral de su persona con el fin de lograr su restauración personal, así como una reparación del daño sufrido”. Si en el trabajo sobre responsabilización, entendido como proceso gradual, con la persona condenada se trabaja con las expectativas, el trabajo biográfico, la empatía con la víctima, la culpa, la vergüenza y la tristeza, en el trabajo de reparación puede haber un encuentro con la víctima, vinculada o no vinculada, o una reparación social mediante un trabajo voluntario.

En justicia restaurativa, la responsabilidad de la que habla el artículo 59 de la LOGP, en relación con el tratamiento¹⁸, debe reinterpretarse como responsabilización activa y colaborativa con las víctimas más allá de un enfoque tratamental¹⁹.

En línea con lo anterior, y sin perjuicio de que la justicia restaurativa no puede identificarse con el perdón, tema muy complejo y personal que ya hemos tratado en otros trabajos, incluimos, a continuación un subepígrafe sobre la potencialidad de las disculpas²⁰ en programas restaurativos en prisión, como reparación simbólica y de intangibles, que, generosamente, nos ha proporcionado David Gustafson y que, si se lee con detenimiento, resuena en relación con las consideraciones anteriores, sin minusvalorar sus aspectos críticos.

¹⁸ Artículo 59 de la Ley Orgánica General Penitenciaria:

Uno. El tratamiento penitenciario consiste en el conjunto de actividades directamente dirigidas a la consecución de la reeducación y reinserción social de los penados.

Dos. El tratamiento pretende hacer del interno una persona con la intención y la capacidad de vivir respetando la Ley penal, así como de subvenir a sus necesidades. A tal fin, se procurará, en la medida de lo posible, desarrollar en ellos una actitud de respeto a sí mismos y de responsabilidad individual y social con respecto a su familia, al prójimo y a la sociedad en general.

¹⁹ Cfr. Anderson (2023), IRJ (2023), Batchelor (2023a; 2023b; 2023c) y van Stokkom (2002).

²⁰ Debemos advertir la diferencia entre “apology” y “perdón” (“forgiveness”). En este sentido, las disculpas no significan deshacerse de la culpa o justificar lo sucedido, sino transformarla en responsabilización activa y no estigmatizante. Sobre las contradicciones en el ordenamiento español, vid., i.a., Varona (2017) y Maculan (2023).

3.1 Reflexiones de David Gustafson²¹ sobre el impacto de las disculpas: Lecciones de las prisiones, la política, las sociedades en transición y la esfera personal

Para los participantes en el Programa Canadiense de Mediación entre Víctimas e Infractores (también conocido como *Restorative Opportunities*), que facilita la celebración de reuniones cara a cara en las prisiones entre las víctimas y supervivientes de delitos graves y quienes les han causado daño, las disculpas, si son auténticas y contienen elementos que las hagan significativas, pueden considerarse a menudo más importantes que cualquier otro aspecto del proceso rectificador y de justicia penal en su conjunto. Tal vez una disculpa significativa -y lo que significa para los individuos y sus sociedades- desempeñe un papel más importante de lo que comúnmente se entiende a la hora de posibilitar la curación, la reconciliación e, incluso, la superación de aquellos sucesos que podrían considerarse "imperdonables" (Tavuchis, 1991:13; Minow, 1998).

Podrían escribirse volúmenes sobre este tema concreto incluso si el debate se limitara a incluir únicamente lo que es relevante para la criminología y el derecho penal. Mi atención se centra aquí en el poder y el impacto de la disculpa en el contexto de las interacciones que tienen lugar entre las víctimas y los infractores en el ámbito de la justicia penal. Más concretamente, mi preocupación se centra en cómo la relación víctima-infractor se ve afectada por la disculpa, y cómo los procesos de diálogo víctima-infractor abordan las cuestiones que giran en torno a este tema. Sin embargo, necesitamos un breve repaso previo de las cuestiones consideradas más relevantes en relación con situaciones en las que se han perpetrado daños y se han pedido disculpas, de forma que podamos acercarnos a la pregunta: "¿Cuáles son los elementos que se consideran cruciales para presentar y recibir una disculpa verdaderamente significativa?". Parece que existen puntos en común, tanto si la disculpa se intenta en

²¹ Dave Gustafson es doctor en Criminología y director ejecutivo de *Community Justice Initiatives* en Langley, Columbia Británica (www.cjibc.org), profesor adjunto de la Universidad Simon Fraser, clínico especialista en recuperación de traumas (RCC) en la práctica privada y, junto con Sandi Bergen y Eric Gilman, antiguos miembros del personal de la CJJ, creador del Programa de Mediación entre Víctimas e Infractores (VOMP) que se utiliza en las prisiones canadienses desde 1990. *Restorative Opportunities* es el nombre que se dio al programa cuando se extendió por todo el país en 2004 y se puso a disposición de todos los presos federales (los que cumplen condenas de dos años a cadena perpetua) y de las víctimas/sobrevivientes que sufrieron daños en la comisión de esos delitos. Vid. <http://www.drdavidgustafson.com/> y <https://cjibc.org/victim-offender-mediation-stories/>. Gustafson también ha colaborado con el LTPJR este año en el Encuentro de Encuentros. Traducción por Gema Varona del original en inglés presentado en el Instituto de Criminología de Lovaina, Facultad de Derecho (Universidad de Lovaina, Bélgica, 10 de febrero de 2017).

una esfera interpersonal, en una esfera política o como parte de un proceso de diálogo entre víctima e infractor, en el seno de una prisión.

Como afirma Schneider (2000, p. 1): "El acto de disculparse representa una de las principales oportunidades de reparación en las relaciones dañadas. Pero no es fácil". Aunque disculparse puede representar una gran oportunidad, hacerlo de forma genuina, significativa y percibida como tal por la parte perjudicada y por otros testigos puede ser más complejo de lo que parece a primera vista. Puede ser difícil para el causante del daño aprovechar la oportunidad o evaluar cuándo es el momento adecuado, o más propicio, para ofrecer las disculpas. Puede ser difícil evitar las trampas, demasiado comunes, que hacen inútiles las disculpas o, peor aún, las convierten en nuevas ocasiones de agravio e insulto. Puede resultar difícil encontrar un foro adecuado en el que intentar transmitir una disculpa, por muy sentida o sincera que sea. Esto es especialmente cierto en el caso de un acusado o condenado en una causa penal.

Imaginemos las dificultades a las que se enfrenta un recluso que pudiera estar motivado en intentar disculparse ante una víctima (o aún más difícil, ante todo el círculo de personas a las que pudiera haber perjudicado en la comisión de un delito grave). En primer lugar, casi cualquier intento de asumir la responsabilidad y pedir disculpas a su(s) víctima(s) será resistido por las autoridades en casi todos los puntos, desde la audiencia preliminar (por el abogado defensor), a través del período de encarcelamiento (por el personal penitenciario) y por los miembros de la junta de libertad condicional que, por lo general, no consideran que las audiencias de libertad condicional sean un foro adecuado para que los infractores se dirijan a sus víctimas, incluso si es para presentar una disculpa. Además, en el caso de los delitos violentos y los daños graves, puede ser difícil siquiera empezar a concebir cómo se podría hacer alguna forma útil de reparación o intentar ofrecer algún tipo de actividad restañadora que pudiera tener sentido para la víctima o víctimas. Cuanto mayor es la ofensa o la atrocidad, más difícil resulta pedir disculpas significativas. Irónicamente, cuanto mayor es la ofensa o la atrocidad, más importante es que se presenten disculpas significativas.

¿Qué es una disculpa?

Una vez más, Schneider nos ayuda a responder qué constituye una disculpa significativa y cómo las disculpas difieren en unos casos y en otros.

Comparemos lo siguiente:

El reverendo John Plummer era un piloto en Vietnam que ordenó un ataque aéreo contra el pueblo de Trang Bang. Dos veces, antes de actuar, le aseguraron que no había civiles en la zona. Más tarde, vio la foto, ganadora de un premio Pulitzer, de Phan Thi Kim Phuc, una niña de nueve años que huía de Trang Bang desnuda y horriblemente quemada por el napalm y le torturó "darme cuenta de que era yo el responsable de sus heridas". Le siguieron años de tormento mientras soportaba en silencio su culpa, sin encontrar forma de expresar su remordimiento. Entonces vio una noticia de que la chica vivía en Toronto y asistiría a una celebración del Día de los Veteranos en el Monumento a los Veteranos de Vietnam, en Washington. Se sintió obligado a verla. Al enterarse de lo que le había ocurrido a su familia, se derrumbó diciendo una y otra vez: "Lo siento... Lo siento mucho.... Lo siento" (Purdue, 1997, p. 2).

El presidente Richard Nixon, en su discurso de dimisión, dijo: "Lamento profundamente cualquier daño que se haya podido hacer en el curso de los acontecimientos que han conducido a esta decisión. Sólo diré que si algunos de mis juicios fueron erróneos, y algunos lo fueron, se hicieron en lo que en ese momento creí que era lo mejor para la nación."²²

Schneider (2000) plantea: ¿Cada uno de los ejemplos anteriores representa una disculpa? ¿Por qué? ¿Por qué no? ¿Es uno más eficaz que el otro? ¿Cómo podemos saberlo? ¿Qué es exactamente una disculpa?

Según el Diccionario de Oxford, "disculpa" significaba originalmente defensa, justificación o excusa. En el uso moderno, "disculpa" ha evolucionado para transmitir un sentido muy diferente: "reconocer y expresar pesar por una falta sin defensa". La definición moderna resume lo que, a menudo, se consideran los elementos centrales de la disculpa: "a) reconocimiento, b) afecto y c) vulnerabilidad" (Schneider, 2000). Sin embargo, además de los elementos sugeridos por Schneider, basándonos en casi tres décadas de experiencia en la mediación entre víctimas e infractores en casos penales graves, sugeriríamos que un debate sobre la reparación puede ser igualmente importante, ya que en algunos casos subraya la autenticidad de lo que, de otro modo, podrían ser meras palabras (o, como intuyó un participante infractor, "lágrimas de cocodrilo que no me cuestan nada").

¿Cuáles son los elementos de una disculpa significativa?

²² Palabras del Presidente Richard M. Nixon, en su discurso de dimisión, 8 de agosto de 1974.

Pueden identificarse tres elementos de una disculpa significativa: reconocimiento, afecto, vulnerabilidad y reparación (este último punto se tratará en el apartado siguiente sobre la paradoja de las disculpas).

a) Reconocimiento:

El reconocimiento tiene al menos los siguientes componentes: la comunicación del reconocimiento de que el comportamiento, las acciones, las palabras (o la negligencia en caso de incumplimiento de la responsabilidad o del deber de diligencia) han causado daño a otra persona; y la asunción genuina de responsabilidad por el daño sufrido. Esto sugiere que el autor del daño ha escuchado y comprendido la historia de la persona ofendida, ha reconocido el daño que ésta siente y ha reconocido y aceptado su propia responsabilidad por causar daños que se califican como daño genuino. Tavuchis (1991:13) denomina a ese daño "un acto que no puede deshacerse, pero que no puede pasar desapercibido".

Quizá en consonancia con la evolución de la definición de la palabra "disculpa", también han evolucionado los rituales que las sociedades consideran útiles para pedir disculpas. Schneider (2000), citando a Murphy y Hampton, (1988:1, 28) cita a Jeffrie Murphy cuando habla del papel del ritual en la disculpa en relación con un reequilibrio respecto de un comportamiento anterior de degradar, insultar o rebajar al otro.

b) Afecto:

El psiquiatra estadounidense Dr. Donald Nathanson ha hecho del estudio del afecto una gran parte del trabajo de su vida, haciendo accesibles los ingentes datos y el esquema del sistema afectivo de su predecesor, Silvan S. Tomkins. La obra de Nathanson, en particular su libro de referencia, *Shame and Pride: Affect, Sex and the Birth of the Self*, contribuye en gran medida a desentrañar los complejos comportamientos que se ponen de manifiesto en la delincuencia, en el trauma y la recuperación, y en la dinámica que se observa al facilitar el diálogo entre víctima e infractor. Nathanson utiliza la palabra "afecto" para describir "la parte estrictamente biológica de la emoción" (p. 49). Y lo explica con más detalle:

El afecto es la raíz de palabras como nuestros sentimientos cálidos hacia aquellas personas que son particularmente especiales en nuestras vidas. Cuando algo nos ha afectado, hemos experimentado una emoción a causa de ello; cuando

estamos desafectados, somos indiferentes y tenemos poca implicación emocional.

Cuando decimos que se ha desencadenado un afecto, nos referimos expresamente a que algún estímulo definible ha activado un mecanismo que, a continuación, libera un patrón conocido de acontecimientos biológicos. Cada uno de los afectos innatos se desarrolla según su propio programa, escrito con precisión. Cada uno dura un periodo de tiempo estrictamente determinado, que oscila entre unas centésimas de segundo y un par de segundos.

Para que una persona infractora demuestre realmente que asume la responsabilidad por el daño causado a otra, debe verse visiblemente afectada por lo que ha hecho. Tendrá que haber congruencia entre el afecto que demuestre y las palabras que utilice para transmitir que está preocupado por el impacto de su comportamiento en las personas a las que ha dañado. Nathanson y otros describen esta experiencia como "vergüenza" o "arrepentimiento". Sea cual sea ese elemento por excelencia, Schneider insiste en que el sentimiento tiene que estar ahí. Nada ofendió más a los comentaristas sobre la "disculpa" del Presidente Clinton que su falta de arrepentimiento. Como dijo Mary McGrory (1998, p. A3) sobre los estadounidenses que lo escuchaban: "La mentira y el adulterio podían soportarlos, pero no sentirlo, especialmente después de que te hayan pillado y acorralado, es inaceptable."

c) Vulnerabilidad:

Para ser eficaz, una disculpa debe ofrecerse desde una posición de vulnerabilidad, sin defensa (Schneider, 2000, p.1). El agresor se muestra vulnerable, sabiendo que la víctima puede negarse a perdonar o que su disculpa puede ser rechazada. Aunque la disculpa contenga todos los elementos necesarios, el ofendido puede sentir que la ofensa es simplemente "imperdonable".

Martha Minow señala que "Albert Speer, el único dirigente nazi que admitió su culpabilidad en Núremberg, también escribió: "No hay disculpas posibles" ". (Minow, p. 116, citado en Schneider, p.1). Aunque tal reconocimiento por parte de un infractor puede parecer una expresión de remordimiento y un reconocimiento genuino de la enormidad de su delito, lamentablemente puede cortocircuitar una interacción importante, privando a la víctima del valor de escuchar al menos un intento de disculpa.

Tal vez, lo que es aún más importante, priva al agresor de haber rendido una y todo lo que eso podría significar, moral, psicológica y espiritualmente.

La conocida artista canadiense Shari Ulrich ilustra esta dinámica. En el tribunal para presenciar la sentencia del joven que un día la había apuñalado y violado mientras hacía footing en el bosque, oyó al joven decir, mientras se ponía de pie para ser sentenciado, que le gustaría poder ofrecer una disculpa a la víctima. La Sra. Ulrich reconoce que la respuesta del juez pudo ser un intento bienintencionado de evitar que el acusado inspeccionara la galería para identificarla, pero se quedó atónita al oírle decir al joven: "No creo que eso sea apropiado, ni siquiera sé si ella está en la sala" (Ulrich, S.).

Cuando estaba escribiendo sobre esto, incluí lo siguiente:

MS. Ulrich dice: "Quería gritar en la sala: 'No, que se disculpe, necesito oír las palabras'". Las palabras nunca llegaron, y años después, es clara, sigue sintiendo la necesidad de "oír las palabras".

Envié ese borrador a la Sra. Ulrich para asegurarme de que tuviera la oportunidad de corregir cualquier cosa que no hubiera hecho bien o para pedirme que eliminara cualquier referencia a ella, si ese era su deseo. Con la amabilidad que la caracteriza, no tardó en responder, señalando que, con el paso de los años, yo había "perdido" de algún modo la importancia de su historia. Shari respondió concretamente:

En cuanto a la inclusión de mi parte, no tengo ningún problema. Sin embargo, lo que me resulta interesante es que, de algún modo, en la traducción, el foco se desplazó hacia por qué me decepcionó que a mi agresor no se le permitiera expresar sus disculpas ante el tribunal. De hecho, no fue por mí, sino por él. Era muy consciente de la oportunidad perdida para su curación, para su redención y rehabilitación. Tus hipótesis probablemente eran correctas en el sentido de que la mayoría de las víctimas sentirían la necesidad de una disculpa, pero yo tenía bastante claro, incluso mientras se producía la agresión, que se trataba de un chico asustado y jodido (tenía 16 años) y de hecho no sentía ira ni animosidad hacia él. Sólo quería que buscara ayuda y que no creara más víctimas.

Recuerdo muy bien ese momento en el tribunal, sintiéndome tan decepcionada de que fuera un punto de inflexión potencial para ese joven, desaprovechado por un sistema judicial miope. Me preocupaba que la denegación de su petición -y el cierre de la vulnerabilidad que estaba mostrando- tuviera el efecto contrario. Ese momento fue realmente lo que me hizo interesarme por la justicia restaurativa.

Pero como relatas en el artículo, años después, me di cuenta de que el juez debía saber que yo estaba allí (la prensa me seguía dentro y fuera de la sala) y probablemente me estaba protegiendo.

Es muy interesante que asumieras o escucharas o de alguna manera transformaras mi relato de la historia como si se tratara de mi necesidad de recibir disculpas. Me sentí como si él fuera la verdadera víctima - de cualquier daño que le hizo sentir la necesidad de hacer eso a otro ser humano. Yo, en cambio, me sentí afortunada por haber podido sobrevivir gracias a la ventaja psicológica que tenía en aquel momento y la experiencia acabó por hacerme una persona más fuerte.

En el fondo, siento que algún día podremos sentarnos cara a cara y él tendrá la oportunidad de disculparse.

Shari añadió una cosa más: "Un pequeño inciso", lo llamó, diciendo que "la experiencia está detrás de la línea de mi canción *This Life*)²³:

Yo diría que todo salió bien

Con bendiciones y maldiciones

Y lo peor sin duda

Resultó, siempre valió la pena.

La esperanza, en el caso de Shari y, me atrevería a decir, en la mayoría, es que el ofrecimiento de disculpas, al igual que el dar y recibir el perdón, sea una "oportunidad de... curación" para víctimas e infractores y de "redención y rehabilitación" para quien las ofrece.

La paradoja de la disculpa

Tanto si la disculpa va acompañada de una oferta de reparación como si no, parece crucial que el que ofrece la disculpa reconozca que realmente no hay nada que pueda ofrecer tangiblemente que baste para remediar el daño causado, y que la disculpa es inadecuada. Martha Minow llegaría a decir que "una disculpa es inevitablemente inadecuada" (Minow, 1998, p. 114). Pero aquí hay una paradoja, que Nic Tavuchis (1991, p. 33) ve y describe:

²³ Correspondencia personal. Shari Ulrich tiene un talento extraordinario, y es humilde; ella no se promocionaría así, pero, en el contexto, el/la lector/a quizá quiera oírla (y verla) cantar "This Life". Puede hacerlo aquí: <https://www.youtube.com/watch?v=sPjcS7RLAXY>.

una disculpa, por sincera o eficaz que sea, no deshace ni puede deshacer lo que se ha hecho. Y, sin embargo, de forma misteriosa y según su propia lógica, es precisamente lo que consigue hacer.

Misteriosamente, en un simple discurso de arrepentimiento o rectificación se produce un intercambio ritual que permite la curación, incluso tras ofensas graves. La persona que se disculpa reconoce haber obrado mal, demuestra afecto y, en su vulnerabilidad, cede poder, poniéndose a merced de la parte ofendida, que puede o no aceptar las disculpas y abrirse a cierto grado de reconciliación.

Sobre la **reparación**, en nuestra experiencia facilitando casos del Programa de Mediación entre Víctimas y Ofensores, en los que normalmente ha habido daños graves, los tres elementos enumerados por Schneider, como se sugiere más arriba, no son del todo suficientes: ni para el ofensor que intenta pedir disculpas, ni para la víctima que intenta recibirlas. A estos tres elementos, casi siempre, se añaden otros. Uno de ellos es el debate sobre la reparación. Dado que las reparaciones son difíciles o imposibles en la mayoría de estas circunstancias (¿cómo se restaura la vida de una víctima de asesinato u otro homicidio?, ¿se restaura la integridad sexual de una víctima de violación o los años perdidos por la vergüenza y el trauma en un caso de abuso sexual prolongado, por ejemplo?), el debate suele pasar de las reparaciones prácticas, como la compensación, a la exploración de reparaciones simbólicas que puedan tener significado para los participantes. Aunque en algunos de nuestros casos se ha negociado y pagado una reparación económica significativa, la mayoría de los infractores no tienen medios para reparar esas pérdidas, incluso cuando son claras y cuantificables. Sin embargo, a menudo, a través de la interacción con sus víctimas, llegan a comprender la importancia de otras reparaciones que tendrían significado para aquellos a los que han perjudicado. Basten aquí algunos ejemplos de acuerdos de reparación como parte de los resultados en esos casos:

- Compromisos de sobriedad durante el resto del encarcelamiento y tras la puesta en libertad y la reintegración en la comunidad.
- Compromisos de seguir determinados programas o de buscar tratamiento (en algunas ocasiones, se trataba de buscar tratamiento específico para problemas que el preso no había revelado previamente a su equipo de tratamiento).

- Compromisos específicos en respuesta a las súplicas de las víctimas, de "tomar las medidas que resulten necesarias para garantizar que nunca vuelvas a hacer daño a nadie de la forma en que me lo hiciste a mí".

- Compromisos de continuar con la educación (en la medida de lo posible mientras se esté en prisión) y tras la puesta en libertad;

- Compromisos de hacer una contribución positiva en la vida de los demás como reparación. En varios casos, esto ha implicado hacer presentaciones (a estudiantes en clases universitarias, a jóvenes en otros centros de custodia, en conferencias relacionadas con la justicia para jueces, fiscales, policía, trabajadores de servicios para víctimas y voluntarios de prisiones). En otros casos, en los que los reclusos aún no podían optar a ningún tipo de excarcelación temporal, las reparaciones han consistido en trabajar con otros reclusos como tutores, mentores, asesores de compañeros o, de un modo que asombraría a muchos, como trabajadores de cuidados paliativos con reclusos moribundos en el hospital de la prisión.

- En muchos casos, una vez que los infractores cumplían los requisitos para acogerse a permisos (Ausencias Temporales Acompañadas o a las Ausencias Temporales Sin Acompañamiento), se ofrecían voluntarios para pasar ese tiempo de libertad trabajando con jóvenes "en situación de riesgo", en escuelas alternativas o centros de detención o internamiento de menores. Estas contribuciones voluntarias han demostrado tener un valor considerable:

1) para los propios infractores (algunos de los cuales descubren el sentido de contribuir a la vida de los demás);

2) para los jóvenes en situación de riesgo, que a menudo se enfrentan, a través de estas relaciones, al reto de adquirir nuevas competencias y trabajar para desarrollar su propio potencial; y

3) para las víctimas, que ven en estos programas un auténtico elemento disuasorio de lo que, de otro modo, podría ser una inexorable "deriva" de los jóvenes en situación de riesgo hacia estilos de vida delictivos.

Hay que señalar que este tipo de presentaciones a jóvenes en situación de riesgo por parte de estos presos mayores no tiene nada que ver con los llamados programas "Scared Straight", que en su día fueron muy promocionados en los EE.UU. (y que,

según las investigaciones, han demostrado ser ruinosos o negativos en sus efectos, hasta el punto de que ya no se realizan prácticamente en ninguna jurisdicción). Las relaciones a las que me refiero aquí, sobre justicia restaurativa, se basan en lo que consideramos premisas antitéticas a las de "Scared Straight", es decir, una ética del cuidado y una forma de respeto que no tiene nada que ver con la intimidación, la violencia (ni siquiera verbal) o la glorificación de la figura del infractor duro. Hay una gran diferencia entre la vergüenza (como verbo) y la vergüenza (como sustantivo): ese afecto que se evoca internamente como un "foco" (Nathanson, 1992), en el comportamiento de uno cuando se reconoce que se han violado normas, propias o ajenas, y se siente tristeza, decepción o abatimiento ante ese reconocimiento.

- Compromisos para ayudar a las víctimas a alcanzar algún sueño, aspiración u objetivo propio de trabajo comunitario. Un ejemplo notable es el de Ryan Aldridge, que se comprometió a ayudar a Katy Hutchison, la viuda cuyo marido, Bob McIntyre, abogado popular, triatleta de campeonato y padre de sus gemelos, había sido asesinado por Ryan y su coacusado mientras Bob y un amigo intentaban disolver una caótica fiesta en una casa de adolescentes, sabiendo que sus amigos, los propietarios, estaban fuera del país. Ryan ayudó a Katy, desde el primer momento en que tuvo derecho a ausencias temporales de la prisión, a hacer con ella presentaciones sobre justicia restaurativa ante estudiantes de secundaria, conferencias, academias de formación policial y similares. Una vez que se le concedió la libertad condicional plena, Ryan continuó con sus compromisos. En 2017, más de 200.000 personas habían asistido a estas presentaciones, escuchando "La historia de Bob", con un profundo efecto²⁴.

Ryan no es el único. Una vez que los infractores participantes se comprometen con sus víctimas, lo mantienen hasta un punto que la mayoría de los escépticos nunca creerían. 'Dan', un preso participante en VOMP, por ejemplo, dijo lo siguiente:

Nadie, absolutamente nadie: ni el juez, ni la policía, ni el sistema penitenciario, nadie, tiene más poder que mi víctima para sugerirme que cambie mi forma de actuar o para exigirme cosas, y sin

²⁴ Se han llevado a cabo varios estudios que han llegado a la conclusión de que los jóvenes que habían estado expuestos a los Programas "Scared Straight" tenían en realidad tasas más altas de reincidencia y eran más propensos a tener comportamientos delictivos en el futuro que los jóvenes que no habían participado en este tipo de programas. No sólo se ha demostrado que los programas "Scared Straight" son ineficaces para reducir la delincuencia, sino que, lo que es igualmente importante, los programas "Scared Straight" también violan el requisito básico de separación visual y auditiva de la Ley de Justicia Juvenil y Prevención de la Delincuencia (Juvenile Justice and Delinquency Prevention Act, JJDP) de 2002. (JJDP) de 2002 (<http://www.dcjs.virginia.gov/juvenile/compliance/scaredStraight.pdf>., recuperado el 16 de octubre de 2011).

embargo lo que me motiva no es ningún tipo adicional de coacción, sino el regalo del perdón. Nunca podré recompensarla por ello, nunca. Pero voy a trabajar en ello.... El amor incondicional ha cambiado mi vida. (transcripción de la entrevista, 3 de enero de 2007).

Aaron Lazare comenta lo que intenta expresar Dan: "Lo que hace que una disculpa funcione es el intercambio de vergüenza y poder entre el ofensor y el ofendido" (1995, p. 42).

Uno de los mejores ejemplos que he visto de esta dinámica tuvo lugar en un momento crucial del diálogo entre la víctima y el agresor en un caso de agresión sexual. El preso había sido condenado por agresiones sexuales contra sus hijastras, pero había sido absuelto de los cargos de agresión sexual contra "Wendy", su niñera. No obstante, aceptó participar en el programa VOMP y reunirse con "Wendy", a quien reconoció haber victimizado, a pesar de haber sido absuelto de los múltiples cargos que la implicaban. Ya bien entrada la reunión, ella describió la lucha que había tenido, durante muchos años, para recuperarse de la vergüenza y el trauma que había sentido como resultado de las acciones de este hombre. No gritaba, sino que su exposición era centrada, madura y clara. Ya no estaba tratando con la adolescente desvalida. Mientras ella describía elocuentemente cómo había sido su vida, incapaz de contar la historia antes, aterrorizada de que él cumpliera sus amenazas de matarla si se lo contaba a alguien, incapaz de detener los abusos e incapaz, por un extraño giro de los acontecimientos en el tribunal, de recibir siquiera la reivindicación que ella podría haber conocido al participar como víctima/testigo en su condena, los hombros de este hombre poderoso empezaron a decaer, su cabeza se inclinó, movió lentamente la cabeza de un lado a otro y dijo: "Nunca debí meterme contigo, lo siento".

Sospecho que ha habido ejemplos más eficaces de disculpas. Sin embargo, este era el reconocimiento que Wendy había anhelado: la validación de que ella había sido "la que decía la verdad" todo el tiempo, y él el mentiroso; y el reconocimiento de que ella había sido una inocente niña de catorce años en ese momento, y él, el adulto, con la responsabilidad de garantizar su seguridad, había violado su confianza y su integridad sexual.

Se apartó el pelo de la cara y se sentó erguida, contenta por la validación que por fin había llegado, tras más de 15 años de espera. Más tarde, en las sesiones terapéuticas que mantuvimos con ella, vimos varias veces este segmento del diálogo en una cinta de vídeo. "Mira, ahí...", observó, "la vergüenza se transfiere de mí a él justo ahí: sus

hombros se hundan, él se encorva avergonzado, y yo por fin puedo mantener la cabeza erguida...". Afirma que tanto el diálogo como presenciar el "ritual de transferencia de la vergüenza" en vídeo le resultaron enormemente útiles. "La vergüenza nunca fue mía, aunque soporté su peso durante todos esos años", observó, "y ahora él por fin ha reconocido que la vergüenza siempre fue suya. La ha asumido y me ha liberado de tener que cargar con ella por más tiempo".

Una hipótesis no es una disculpa

Si el "ritual" de la disculpa implica, como sugiere la definición del Diccionario de Oxford, el reconocimiento de la propia responsabilidad por el daño sufrido, la parte infractora no puede eludir su responsabilidad ni tratar el daño como algo hipotético. Un buen ejemplo es la disculpa del profesor de Vancouver, BC, Tom Ellison. Justo antes de su sentencia del 26 de enero de 2007, al final de un juicio de cuatro semanas, con gran expectación, en el que doce de sus antiguas alumnas de secundaria testificaron contra él, relatando en sus declaraciones de impacto cómo sus acciones al seducirlas para tener encuentros sexuales secretos con él les habían provocado "vergüenza, culpa y rabia que duraron años y mermaron su capacidad para tener relaciones adultas sanas", Ellison se levantó y se dirigió al tribunal diciendo: "Me arrepiento enormemente si he causado algún daño a alguna de las mujeres implicadas. Lo siento mucho, pido disculpas" (Steffanhagen, 2007, el subrayado es mío). Ese molesto "si...".

Sobre su testimonio y participación como víctima/testigo en el juicio de Ellison, Denise Tupman, ahora una mujer adulta con hijos adolescentes, dijo: "No lo hice para verle en la cárcel, lo único que quería era una disculpa". Algunos sugieren que Denise Tupman (y las demás víctimas) obtuvieron cierto grado de reivindicación pública con la condena de Ellison. Pero yo me pregunto si la disculpa de Ellison tuvo para ella algo del significado que tanto había buscado. En el contexto del testimonio anterior del propio Ellison de que todos estos encuentros fueron consentidos, suaves y una forma de "enseñar" a estas chicas adolescentes, como lo describe el reportero: "preparándolas para futuros novios y maridos", incluso "haciéndoles un favor con sus amables lecciones de sexo" (Steffanhagen, 2007), el hipotético "si" suena como una ocasión más de defensa y negación del agresor. En una disculpa significativa, no hay lugar para el hipotético "si te hubieran perjudicado mis acciones...", como si el verdadero problema fuera la hipersensibilidad de la víctima. El intento de disculparse, si se maneja mal, se convierte en una victimización más.

Asimismo, resulta instructivo comparar la clásica no-disculpa de Richard Nixon. Una cosa es estar tan engañado sobre la falta de culpabilidad de uno mismo que nunca se intenta una disculpa. Otra cosa es intentar hacer de la no-disculpa una virtud, protestando, como hizo Nixon, que cualquier fechoría que hiciera, "la hice en el mejor interés de la nación". En lo que equivale a una mayor victimización del pueblo estadounidense, Nixon continuó su anterior negación de reconocimiento por haber obrado mal con ese sospechoso hipotético "si": "...si algunos de mis juicios fueran erróneos..." (Purdue, 1997:2).

Como comenta Schneider: "De un plumazo, (Nixon) retuvo cualquier reconocimiento de que era responsable de algún error específico, dudó incluso de si había algún error y eludió cualquier responsabilidad directa por el daño que se había hecho (2000, p. 1)"²⁵.

El intercambio de vergüenza y poder. La Comisión de la Verdad y la Reconciliación de Sudáfrica

En una circunstancia que empezó de forma similar, pero acabó de forma muy distinta, durante las audiencias celebradas en el marco de la Comisión de la Verdad y la Reconciliación (CVR) en Sudáfrica, una poderosa autoridad intervino ante un infractor recalcitrante para rogarle que se disculpara. Según relata Schneider, decenas de testigos habían declarado durante nueve días:

[...] sobre asesinatos, agresiones y secuestros relacionados con Winnie Madikizela-Mandela y su escuadrón de protección. La propia Madikizela-Mandela testificó finalmente. Pero su testimonio fue combativo, negando incluso las acusaciones más leves contra ella como "invenciones" y tachando de "mentiras" las declaraciones de los testigos.

Lynne Duke, sobre la vista (1997, A1, 48), observó:

²⁵ Algunas de estas cuestiones están catalogadas en el extraordinario libro de Katy sobre este viaje, *Walking After Midnight* (Caminando después de medianoche), así como en muchos artículos de periódicos, revistas, sitios web y entrevistas en televisión (vid. www.cjibc.org; www.KatyHutchisonPresents.com y www.TheForgivenessProject). En el caso de la "disculpa" inicial del presidente Clinton en el asunto Monica Lewinsky se ha unido a la de Richard Nixon como ejemplo clásico de disculpa fallida. Véase, por ejemplo, la dura valoración de Michael Kelly: "Nuestro Bill nunca se ha disculpado realmente por nada en su vida, y no lo ha hecho ahora. Nunca utilizó las palabras "lo siento", y reconoció "arrepentirse" sólo de refilón y eufemísticamente. De hecho, como dejó bien claro, no lo sentía, excepto, como todos los adolescentes, por haber sido pillado. Su pasajera imitación de una disculpa duró una sola frase. En cambio, dedicó casi nueve párrafos completos a ofrecer excusas...". (Kelly, 1998, A21). 1. La prensa informó de que los asesores de Clinton reconocieron la necesidad de una sentida expresión de arrepentimiento. El Washington Post informó de que Paul Begala, uno de los asesores de Clinton, que redactó el discurso, incluyó en éste "un lenguaje de arrepentimiento mucho más contundente" (Harris, 1998, A16).

Madikizela-Mandela, de 63 años, no ofreció ninguna mano de reconciliación a las víctimas, hasta que el arzobispo Desmond Tutu, presidente de la Comisión de la Verdad, le rogó que lo hiciera. Invocando un vínculo histórico de los apellidos Mandela y Tutu, Tutu dijo que algo en la otrora gran vida de Madikizela-Mandela había ido "horriblemente, muy mal". Te lo ruego, te lo ruego, te lo ruego. Por favor. Eres una gran persona. No sabes cómo aumentaría tu grandeza si dijeras 'lo siento.

Duke indica que:

El silencio se extendió por la abarrotada sala. Tras una larga pausa, Madikizela-Mandela respondió por fin. Pidió perdón a las familias de las víctimas más brutalmente asesinadas. "Estoy diciendo que es verdad: las cosas salieron terriblemente mal", dijo Madikizela-Mandela, sin que en su voz se notara el escozor de las audiencias que habían durado todo el día. "Lo lamento profundamente".

Aquí vemos la gran habilidad necesaria para que un tercero intervenga y ayude a dar a luz una disculpa. Los riesgos eran enormes, las apuestas altas, la vulnerabilidad enorme. Sin embargo, Tutu consiguió, en medio de la poderosa presión del grupo, bloquearlo todo y hacer un llamamiento profundamente personal que no hizo que Madikizela-Mandela se sintiera atrapada o coaccionada. Le permitió salvar la cara (Schneider, 2000, p. 3).

En última instancia, la disculpa implica un intercambio ritual. Incluso cuando la compensación o la reparación son posibles, ofrecidas y completadas, simplemente subrayan la sinceridad de las intenciones del infractor al disculparse. Rara vez efectúan el intercambio ritual por sí mismas. Imaginemos, por ejemplo, que Madikizela-Mandela hubiera ofrecido una compensación económica, una cantidad equivalente al poder adquisitivo de cada uno de los cabezas de familia, asesinados por sus secuaces, como reparación en lugar de una disculpa. Aparte de la disculpa, la indemnización habría tenido poco significado para las víctimas: por sí sola, habría sido una afrenta horrenda.

Conclusión

Las disculpas más eficaces tienen estos cuatro componentes:

1) Reconocimiento: el responsable de los daños reconoce el daño cometido (si esto puede hacerse tras una declaración de la(s) persona(s) perjudicada(s), de modo que se responsabilice(n) precisamente de los daños de los que ha dado testimonio, tanto mejor).

2) Afectación: Como insiste Schneider "el sentimiento tiene que estar ahí", y las palabras que describen el sentimiento y crean comentarios al respecto deben ser congruentes, incluso con los gestos y expresiones faciales que lo acompañan.

3) Vulnerabilidad: el que pide disculpas debe abdicar de su posición de poder (al menos de los derechos que puedan formar parte de ella). Tras haber "rebajado" a aquellos a los que ha perjudicado, ahora la disculpa debe hacerse desde una posición de humildad y vulnerabilidad, postrándose figurativamente (al menos) ante la persona perjudicada con la esperanza de que la disculpa sea aceptada, reconociendo que puede no serlo y comprendiendo que ningún tipo de poder puede coaccionar su aceptación.

4) Enmiendas: La negociación de enmiendas significativas para ambas partes, agresor y agraviado, puede subrayar la autenticidad de las palabras utilizadas para transmitir los otros elementos, aunque las enmiendas por sí solas nunca pueden lograr lo que se espera como resultado de las disculpas.

Las peticiones de disculpas más efectivas implican todos estos elementos en un ritual de intercambio de vergüenza y poder que produce, irónicamente, un antídoto poderoso frente al impacto corrosivo de la vergüenza y la victimización, al tiempo que crea las condiciones por las que los infractores pueden ser liberados por el daño cometido.

III.CUESTIONARIOS REALIZADOS A PERSONAS FACILITADORAS: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS

El presente apartado es un resumen y análisis de las opiniones de las personas facilitadoras participantes en programas de justicia restaurativa en ejecución penal y penitenciaria de Euskadi pertenecientes al programa gestionado por *Berriztu*. Teniendo en cuenta las cuatro dimensiones relacionadas con el impacto de los procesos restaurativos: terapéutica o de salud; pedagógica o de aprendizaje; de justicia y dialógica, se han analizado y completado con algunos extractos ilustrativos las distintas respuestas extraídas de los cuestionarios facilitados a las personas participantes.

1. Aprender de la experiencia acumulada para el trabajo restaurativo en ejecución penal y penitenciaria en Euskadi

El modelo de justicia restaurativa en el marco de la ejecución penal y, en concreto, de las prisiones vascas se caracteriza por ser poco permeable y carecer de contacto con la víctima. Así, a la hora de llevar a cabo procesos de justicia restaurativa en ese contexto surgen algunos **retos y dificultades, relacionados con el contexto de la prisión, con el victimario y con la víctima**. La prisión es un microcosmos de la sociedad y refleja divisiones, grupos y conflictos (Karstedt, 2022). La prisión es “una institución basada en las relaciones de sometimiento y subordinación, origen de una continua intimidación latente en el ambiente y con un claro carácter autoritario y uniformizante (Gudín Rodríguez-Magariños & Nistal Burón, 2015:194).

En relación con el **contexto de la prisión**, se destaca la falta de visión de una perspectiva restaurativa entre el personal de prisiones y las personas presas en su funcionamiento diario. Así lo conocemos en los inicios de los programas de justicia restaurativa europeos en el periodo 2000-2015, observando que hay una falta de reconocimiento general por el sistema judicial que obliga al desarrollo de redes internas de coordinación para todos los operadores en la prisión (Aertsen, 2014)

Se detectan distintas cuestiones como la escasez de espacios y la dificultad de localizar a las víctimas, en ocasiones, reticentes a participar. Además, la ausencia de una cultura restaurativa en una sociedad que está basada en un sistema de justicia tradicional y adversarial no facilita que las personas que han sufrido un daño deseen exponerse a

participar en un proceso restaurativo. En ese sentido, las prisiones tampoco son ajenas a esta ausencia de cultura restaurativa pues “han de cambiar la cultura carcelaria de una atmósfera de desconfianza y hostilidad a un lugar de aprendizaje para el respeto y la ciudadanía democrática” (Van Garsse, 2014:31).

Asimismo, desde una perspectiva estructural de los centros penitenciarios, los horarios y la falta de espacios de atención y, en ocasiones, de intimidad se consideran obstáculos a la ejecución de dichos programas. En efecto, “la rigidez de horarios, la limitación de espacios y sus condiciones en prisión limitan las posibilidades de llevar a cabo procesos restaurativos”.

En cuanto al victimario, los problemas de salud mental que precisan de una intervención terapéutica previa a su participación en los programas restaurativos, las órdenes de alejamiento, las prohibiciones de acercamiento y comunicación e incluso las suspicacias de algunos funcionarios que desconocen los programas o la intervención de algunos operadores jurídicos (defensa y acusación particular) pueden obstaculizar los procesos.

También la itinerancia a otras prisiones fuera de la CAPV, la implementación de algunas sanciones de la prisión y/o la interrupción del proceso cuando la persona está mucho tiempo en aislamiento junto con la rigidez en las gestiones y falta de criterio restaurativo de algunas Juntas de Tratamiento a la hora de asignar personas a programas restaurativos perjudican el proceso restaurativo. Además, resulta un inconveniente para las personas presas la sobrecarga de programas existentes, sobre todo cuando están en tercer grado, que les “obliga” a priorizar los programas que están condicionados a su situación penitenciaria.

Con relación a la víctima, las principales dificultades a las que se enfrentan son: el desconocimiento de la existencia del sistema de justicia restaurativa y la adhesión a los procesos restaurativos, tienen miedo a sentirse mal en el proceso, les resulta complicado ver los posibles beneficios para ellas en la participación de un proceso de estas características debido a la desconfianza. También muestran prejuicios y creencias obstaculizadoras que les impiden observar un balance positivo entre lo mal que lo van a pasar si inician dicho proceso y el beneficio que pueden conseguir participando en el mismo. Merece advertir nuestra atención el hecho del escaso acercamiento a la víctima

y la dificultad para la participación. Veamos que la memoria del programa de oportunidades restaurativas del Servicio Correccional de Canadá (lo que sería Instituciones Penitenciarias en nuestro país) informa que recibieron 2179 derivaciones al programa entre el periodo de 1992 a 2017, suponiendo que las derivaciones iniciadas por las víctimas eran de un 32% (Correctional Services Canada, 2017).

En el ámbito comparado, los estudios nos indican que las víctimas que participan en los procesos restaurativos en prisión también obtienen beneficios, dado que tiene el potencial de satisfacer muchas de las necesidades de las víctimas que, si no se satisfacen, pueden dificultar la recuperación del trauma del delito (Strang, 2002).

No obstante, además de las dificultades señaladas **son significativas las ventajas que se obtienen de realizar procesos restaurativos** en el ámbito penitenciario. De hecho, destacan la facilidad de acceso al programa (instancia a la Junta de Tratamiento), de asistencia a las sesiones y la flexibilidad de horarios (Zaballa, Álava). En cuanto al proceso restaurativo mismo, el hecho de que no hay un número determinado de sesiones ni plazos a los que atender tomando cada persona el tiempo que requiere su proceso “realmente les ayuda y nos ayuda mucho a construir una relación que favorece un clima de confianza, compartir, expresar, comprender, integrar y cambiar internamente”.

También facilita el proceso el tiempo transcurrido desde los hechos y la entrada en prisión puesto que permite realizar una reflexión previa. Asimismo, la intervención de los operadores jurídicos (tanto defensa como acusación particular) que en algunos casos han podido dificultar los procesos, también resultan facilitadores de los procesos restaurativos. Además, el hecho de que el beneficio principal sea un beneficio directo, personal y pedagógico para las personas participantes, y no tenga una finalidad lucrativa, penal o conseguir un beneficio penitenciario también es una ventaja significativa. En palabras de las personas facilitadoras:

“El que la participación no implique un beneficio penitenciario favorece que accedan aquellas personas que quieran realmente trabajar en una línea restaurativa (beneficio para todas las partes: las víctimas, la sociedad y la propia persona victimaria)”.

“Como dijo una persona victimaria atendida: “la participación en este proceso restaurativo me ha permitido EXPANDIR mi forma de ver lo que he hecho y generado”

esto favorece HUMANIZAR a las víctimas, tomar más conciencia del daño causado y responsabilizarse del dolor generado más allá del cumplimiento de su medida como forma de compensar dicho daño, más allá del pago de la responsabilidad civil, son personas a las que he hecho daño y hay que repararlo”.

De los procesos restaurativos resulta un mundo emocional rico en matices tras la experiencia restaurativa, que implica sensaciones de reparación, empoderamiento, disculpas, perdón, autoperdón, reintegración, reconciliación, satisfacción, gratitud y orgullo (Lozano Espina, 2022).

Además de lo señalado anteriormente resaltan dos aspectos positivos en el proceso restaurativo. En primer lugar, que la convivencia estrecha e intensa de las personas en prisión facilita el “efecto contagio” entre personas que están participando en procesos de justicia restaurativa y sus compañeros/as. Además, al finalizar el proceso se relacionan de otra manera, continúan su vida en prisión con una perspectiva restaurativa mejorando su situación vital. En segundo lugar, se amplía el concepto víctima, el autor de los daños se responsabiliza y mira a los sufrimientos ocasionados más allá de la sentencia condenatoria. Incluso encontrándose con personas a las que ha dañado y que no aparecen en el procedimiento judicial. Así, La persona victimaria se considera responsable de un daño más allá de la víctima, en el que también se victimiza a otras personas o a la comunidad. Todo ello supone un aprendizaje de la persona para volver a la sociedad más adaptada y con mayores recursos para la convivencia. Igualmente, resulta muy positiva la disponibilidad de las personas ayudadas que esperan las sesiones muy motivadas. Cabe decir que, aunque algunas veces las personas victimarias avanzan al tercer grado penitenciario y puedan parar un poco el proceso restaurativo, este es muy importante en su estancia en prisión y le prestan mucha atención y dedicación al mismo. La justicia restaurativa respeta la humanidad de quienes ofenden. Su filosofía también crea una manera de promover la responsabilidad y la curación personal al mismo tiempo. Al hacerlo, la persona ofensora recibe apoyo para “hacer las cosas bien”, no sólo hacia las demás personas, sino hacia sí misma. A medidas que ellas sanan de alguna manera, también lo hace la comunidad (Toews, 2006).

Por último, las personas facilitadoras subrayan como ventajas, por un lado, el hecho de diferenciarse del resto del personal del Centro Penitenciario, y, por otro lado, que su

entrada en prisión posibilita la visibilización de la justicia restaurativa, tanto para la Junta de Tratamiento, las personas presas como para otras entidades del tercer sector.

Con todo, más allá de las dificultades y ventajas a los que se enfrentan los participantes en los programas restaurativos, las personas facilitadoras destacan como **retos** a alcanzar en un futuro, el hecho de que la víctima pueda comprender de manera clara en qué consiste un proceso restaurativo para poder decidir su participación o no en el mismo y la necesidad de implementar una visión más restaurativa de la justicia, tanto en los palacios de justicia como en los centros penitenciarios vascos.

2. Valoración del impacto terapéutico del programa restaurativo en el que participa en ejecución penal y penitenciaria en Euskadi

La participación en procesos restaurativos provoca efectos terapéuticos y mejora las herramientas de comunicación tanto para los victimarios como para las víctimas. **Con relación a los victimarios** al revivir el hecho o profundizar en su interior se produce una alteración del estado emocional (ansiedad, angustia, soledad, sufrimiento, etc.). No obstante, cuando se expresan, se sienten escuchados y aceptados y se genera una relación de respeto y confianza que les permite abrirse, expresar sus emociones y ordenarlas. De ese modo, van adquiriendo una relación que les proporciona seguridad y mejora en su estado físico y psicológico. En este proceso y, a pesar del dolor emocional transmutan los propios hechos extrayendo de todo ello un aprendizaje. En ese sentido, adquieren habilidades cognitivas y maneras de afrontar y resolver el mundo que mejoran considerablemente su autoestima y autoimagen. Generalmente están más calmados, dialogantes y empáticos con más habilidades para resolver los conflictos con las personas que interactúan (victimarios, funcionariado, víctimas y sociedad). Aprenden otras maneras de resolver situaciones de conflicto, eludiendo la confrontación y la escalada violenta.

La evidencia empírica nos ha demostrado en víctimas de delitos graves, que aparecen nuevos procesos de empoderamiento, hay reducción y desaparición de los síntomas de estrés postraumático tras la participación en los procesos restaurativos, autopercepción de sensación de curación y nuevos sentidos sobre la vivencia traumática previa (Gustafson, 2018)

Toman conciencia de los daños y el sufrimiento que provocaron los hechos que originaron su entrada en prisión. Asumen su responsabilidad rompiendo así el efecto

desresponsabilizador que genera la prisión (distanciamiento de la víctima, sensación de estar “pagando” por el hecho delictivo). Se valoran más y se sienten menos “malas personas”. Empiezan poco a poco a perdonarse y humanizan a sus víctimas directas e indirectas. Las personas victimarias dejan de sentirse culpables y desde ese cambio se favorece su capacidad empática porque identifican y expresan su propio mundo emocional. Este es un paso imprescindible para poder conectar con las emociones y sentimientos del otro. También les permite conectar con el daño provocado y comienzan a experimentar las consecuencias de sentir emociones primarias y secundarias (culpa, vergüenza). Y, sobre todo, más que unas obligaciones sienten una necesidad de reparar el daño. En definitiva, se valoran de forma más integral y aprenden a resolver los conflictos desde una perspectiva restaurativa y más pacífica, distinguiendo el comportamiento generador de daño con su persona. En definitiva, adquieren cierto control sobre sus vidas y van construyendo un proyecto de vida alejado del hecho delictivo.

La decisión de los ofensores de participar en un programa de justicia restaurativa es multidimensional. Una motivación clave es que el proceso ofrece la posibilidad de entrar en comunicación con la víctima. En relación con esto, los ofensores indican que quieren asumir la responsabilidad de sus propios actos, explicar las cosas, expresar sus sentimientos, pedir perdón a sus víctimas por el daño causado o que quieren restablecer el contacto con la víctima. Esto ocurre sobre todo cuando el agresor y la víctima se conocían (Lauwaert & Aertsen, 2015)

Desde el punto de vista de la víctima se observa una primera reticencia a participar en el proceso porque desconfían (también lo hace la comunidad) del significado de la justicia restaurativa. Tienen miedo y sentimientos contradictorios. Las víctimas piensan que las personas facilitadoras están al lado de las personas victimarias, a las que consideran principales beneficiarios del proceso restaurativo. Creen que los victimarios además de su reintegración social logran beneficios penitenciarios. Sin embargo, a medida que avanza el proceso se sienten escuchadas, atendidas, reconocidas y al finalizar el proceso, incluso en los procesos que no se sienten totalmente reparadas, manifiestan su satisfacción con el programa (en algunos casos hasta el 90%). En suma, frente al dolor inicial, tras finalizar el proceso, sienten alivio y liberación del miedo inicial. También se produce una desmitificación del poder de la persona que les provocó el daño tras finalizar el proceso, crea paz y bienestar.

Las víctimas que puedan tener diagnóstico o síntomas de estrés post-traumático muestran reducción de los síntomas y beneficios psicológicos tras su experiencia en los procesos restaurativos (Angel, 2005; Angel et al., 2014)

También crea sentimientos de reconocimiento como persona que ha sufrido, mejora su autoestima (se libera de la culpa), resulta sanador y le ayuda a integrar herramientas de resolución de conflictos. Efectivamente, el iniciar y participar en un proceso restaurativo, la víctima cambia su perspectiva porque comprende el sentido y las razones que le llevaron al victimario a actuar de esa forma, más allá de la etiqueta de delincuente. El proceso restaurativo les permite: observar al victimario desde la autenticidad como persona; crecer; pasar página y dejar de ser víctima.

Finalmente, conviene señalar que no siempre existe el perdón entre victimario y víctima, pero “cuando se da, el efecto que produce el “perdón” es muy importante en las personas”. De hecho, “quienes han sufrido un daño pueden acabar resituando ese dolor, lo cual redundará en liberarse de una carga injusta. Quien ha infligido el daño, puede también “sanar”, responsabilizándose de sus hechos y reparar a sus víctimas”.

3. Valoración del impacto de aprendizaje en el programa restaurativo en el que participa en ejecución penal y penitenciaria en Euskadi

Las primeras fases del programa restaurativo son complejas porque los victimarios realizan una introspección significativa. En todo caso, son claves para el cambio ya que conectan con el daño que hicieron y pueden responsabilizarse de ello. Tras superar esas primeras fases, viene el aprendizaje de otra forma de “VER, INTERPRETAR Y SENTIR sus hechos delictivos o errores de una forma más global, interdependiente y humana. Este aprendizaje cognitivo-emocional les permite HUMANIZARSE, resetearse, volver a la vida, aunque escueza y duela, comprender lo que han hecho y adquirir un CODIGO MORAL-ÉTICO PROPIO (autonomía moral) autoelegido y no impuesto por la sociedad y las leyes (heteronomía moral)”.

En ese aprendizaje, crece la empatía y el uso del pensamiento consecuencial, lo que disminuye la activación emocional de la ira. También facilita el manejo de situaciones

conflictivas y se tiene en cuenta a la otra persona. Tras finalizar los procesos restaurativos, las personas afectadas experimentan una forma más humana y gratificante de resolver los conflictos. En suma, el impacto pedagógico y de aprendizaje de los procesos restaurativos es innegable, no solo para el victimario sino también para la víctima y la comunidad. Así lo subraya un facilitador “No me cabe duda el efecto transformador que tienen estos procesos en muchas de las personas que por ellos pasan”.

Ese cambio y transformación que se da tras los procesos crea importantes beneficios, e incluso si los procesos no finalizan por algún motivo, los aprendizajes se extienden a otras personas que participan en círculos restaurativos, paneles, conferencias, etc.

Los procesos grupales permiten reconectar lazos sociales perdidos tras la comisión de hechos delictivos, tanto con las víctimas como con las redes sociales de la persona presa lo cual contribuye a mejorar actitudes de desistimiento (Lauwaert & Aertsen, 2015)

En ese sentido, cabe destacar que “el afrontar la experiencia de los hechos y las consecuencias generadas para todas las partes permite ENTRAR EN CONTACTO con aquello que tanto la parte victimaria como la víctima y, a veces, la Sociedad también quieren evitar. Este roce, este estar en contacto es el proceso sanador. Esas personas se han implicado en un proceso restaurativo interno y externo y ahora son las mejores PARA DIFUNDIR LOS BENEFICIOS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA. ¡Cuantas más haya...mejor!”.

Además, a diferencia de la Justicia Retributiva que olvida y descuida muchos aspectos cruciales para el proceso de reintegración social tanto de las víctimas como de las personas victimarias (dolor, emociones, la voz de las personas protagonistas del conflicto, el crecimiento personal tras la implicación en el proceso), la Justicia restaurativa es una nueva forma de percibir, representar y vivir en sociedad.

4. Valoración del impacto en percepción de justicia en el programa restaurativo en el que participa en ejecución penal y penitenciaria en Euskadi

En cuanto al impacto en percepción de justicia en el programa restaurativo cabe decir que la Justicia restaurativa se percibe más humana y transformadora que la Justicia Retributiva (basada en hechos tipificados por la ley). En estos programas ambas partes

pueden expresarse y son escuchadas sin ser juzgadas, se sitúan en el mismo espacio y tienen capacidad de resolver el conflicto. El paso por un proceso restaurativo puede liberar a la víctima de ese vínculo injusto que todavía le une a su agresor. También elimina sus miedos e ideas irracionales. Es un proceso donde se da voz a sus inquietudes, temores y necesidades. Además, se les acompaña y atiende, se les dignifica. Por otra parte, el victimario se ve a sí mismo/a de una forma más integral, distinguiendo entre su comportamiento -reprochable- y su persona más allá de ese comportamiento. Puede vivir sintiendo que ha restablecido su vida, cierra una etapa de manera sana con la víctima y cambia su forma de seguir adelante con su vida.

Sin embargo, quizá una de las potencialidades más importantes de la justicia restaurativa en las prisiones sea su capacidad para impulsar una "reimaginación del encarcelamiento" (Carrol y Warner, 2014). Aunque el encarcelamiento es una práctica antigua y ha ocupado un lugar central en los sistemas penales de las sociedades modernas desde al menos el siglo XIX, sus fines precisos siempre han sido controvertidos.

Con todo, se humaniza la justicia. Se mira a la persona más allá de su condición de víctima o victimaria. Y, en ese sentido, la actitud de los facilitadores (cercana y humana) contribuye a desestigmatizar a las personas victimarias que se sienten tras el proceso apreciadas y respetadas. Así, "en toda medida, tanto para la víctima como para el victimario ese proceso significa hacer justicia ya que todas las partes toman conciencia del esfuerzo realizado y el sufrimiento vivido para llegar a PERDONAR-PERDONARSE- REPARAR y LIBERARSE".

En resumen, la justicia restaurativa consiste precisamente en un **reconocimiento del daño**, de reprobar el hecho, subrayarlo, **atenderlo, tanto desde la perspectiva de la persona que lo generó, como de la persona que lo sufrió, y reconstruir la convivencia, integrando ese daño y transformándolo con la comunidad**. La mirada estigmatizante se transforma en humanizadora.

Por último, tras los procesos restaurativos generalmente se llega a diferentes **acuerdos**. Estos son tan variados como el número de encuentros y, generalmente, son de carácter personal y económico. Dentro de los de **carácter personal** están los acuerdos que

tienen que ver con el compromiso de no reincidir, con acciones de apoyo comunitario (hacer algo a favor de otras personas), con acciones directas de apoyo a la víctima en distintos ámbitos, con la petición de perdón ofrecida y aceptada, con el restablecimiento de relaciones, con el compromiso de deshabituación de tóxicos, con la realización de determinados programas terapéuticos, con el ingreso en una comunidad terapéutica, con la no realización de determinadas acciones o acercarse a determinados lugares, etc. Las reparaciones personales también tienen que ver con los encuentros directos, participación en encuentros restaurativos, publicaciones en forma de “cartas al director” de los periódicos y participación en jornadas de sensibilización y difusión contando sus testimonios.

Las investigaciones que evaluaron tres décadas de programa de justicia restaurativa afirman que en el 90% de los casos hubo acuerdos de restitución (Umbreit, Coates y Vos, 2004). Por otro lado, hay evidencia de que aquellos acuerdos que implicaban únicamente reparación psicológica son los que se relacionaron con un nivel de satisfacción más elevado (Soria Verde, Miguel Angel, Guillamat y Armadans, 2008; Soria Verde, Miguel Ángel et al., 2007)

En ocasiones, piden “una compensación moral ya sea física o inmaterial (muchas solo quieren que les pidan perdón, que les respondan por qué, o que les den una explicación por qué a ellos/as, o que les devuelvan o repongan algún bien físico (un móvil, una agenda, que se borre una pintada...) otros piden una acción (que termine un curso, saber de tu avance en una situación (curso, terapia...) durante un tiempo “x”, que se desprenda y limpie un local de objetos que utilizó en los hechos (armas, por ejemplo...) o un compromiso (dejar de hacer algo, o comprometerse a ir a terapia, etc.)”.

En cuanto a los de **carácter económico** consisten en el pago de una cantidad de dinero, la condonación de una deuda o de la propia responsabilidad civil. En suma, “los acuerdos pueden ser tan variados como las partes quieran, esto es lo fascinante de la Justicia restaurativa, la creatividad, y la adaptabilidad”.

Finalmente, cuando terminan los programas restaurativos se hace una evaluación final del proceso para que las personas participantes “reposeen” lo acontecido, y puedan observarlo con perspectiva. Asimismo, generalmente, se realiza un seguimiento periódico de los acuerdos adoptados para velar por su cumplimiento.

5. Valoración del impacto de la lógica conversacional en el programa restaurativo en el que participa en ejecución penal y penitenciaria en Euskadi

La **conversación restaurativa, el diálogo** sin prisas y sin presión, sin duda alguna propicia un cambio inmediato en la actitud de las personas, permitiendo que aflore una autenticidad que no se genera en una conversación estándar. Permite que se aflojen las tensiones, se instalan la confianza y el respeto entre ambas partes que se sienten escuchadas, respetadas, acompañadas e importantes. Las personas participantes se preparan para este diálogo, e incluso, en ocasiones se enriquece con trabajos de reflexión por escrito que son leídos durante estos diálogos y ayudan a contextualizar o a avanzar en cuestiones especialmente complejas. También se trabaja en diálogos grupales, a través del programa “Diálogos Restaurativos”, que funcionan muy bien especialmente como germen para procesos individuales.

Las personas presas participantes en los procesos restaurativos suelen mejorar sus habilidades sociales. En este sentido, se conocen resultados sobre esta mejora percibido por las personas facilitadoras en un programa con mujeres presas, aun no siendo el objetivo del programa (Rees y Hobson, 2021)

El diálogo bilateral celebrado en el contexto del proceso restaurativo permite comprender que hay una dualidad, dos partes que aportan a ese proceso de comprensión. En ese sentido, en ocasiones, se llega a aprender cómo gestionar este diálogo, cuando se habla y escucha, y hay comunicación, se abre la puerta a escuchar al otro, a saber, cómo intervenir cuando existe la preparación para hablar. Efectivamente, es “un método que se alimenta de sí mismo”.

En ese diálogo la **co-facilitación** se considera fundamental. Es decir, el hecho de que participen dos facilitadores dota de riqueza a las entrevistas. Ambos aportan una doble mirada y percepción de los matices durante el proceso que contribuye a tener una visión más amplia de los mismos. Uno de los facilitadores subraya que tras los encuentros vividos con personas condenadas “he podido vivir la trascendencia de una escucha atenta y abierta por mi parte para poder plantear preguntas que desencadenan emociones reprimidas que liberan y facilitan cambios en el comportamiento. Cambios en los que se incorpora la perspectiva del otro”.

Junto con esa doble mirada, la información proporcionada a las partes por parte de las personas facilitadoras es clave. De hecho, desde la primera entrevista ya se les anuncia a través del consentimiento informado de las condiciones del proceso y en qué consiste este. Las personas facilitadoras les comunican que la participación en los mismos es totalmente **voluntaria y no conlleva ningún beneficio penitenciario**. En ese sentido, se subraya que “la voluntariedad es uno de los pilares básicos del programa, además de nuestra honestidad sobre los objetivos del programa. A las víctimas se les informa de todo el proceso. En la actualidad el proceso comienza con las personas victimarias y una vez alcanzado el reconocimiento de hechos (mínima responsabilización sobre su conducta) es cuando se contacta con las víctimas. Además, recalcamos que no existen beneficios penitenciarios para la persona victimaria. Informamos que la responsabilización de las personas victimarias genera una mejoría en su conducta, y la Junta de Tratamiento puede apreciarlo, pero no existe un beneficio *per se*”.

En conclusión, se puede constatar que los programas restaurativos tienen un impacto positivo, y en ese sentido, las personas facilitadoras consideran adecuado que tras el proceso se extiendan socialmente sus beneficios a través de las propias acciones de las personas participantes y siempre con su autorización expresa. Así lo confirma uno de los facilitadores, “creo que se puede equilibrar fácilmente, siendo respetuosos con los datos confidenciales, pero pudiendo difundir y proclamar los efectos positivos de la Justicia restaurativa, incluso con ejemplos concretos, pero respetando y salvaguardando a las personas detrás del proceso”.

En definitiva, en la medida que las personas quieran ayudar a otras personas y como parte de su propia recuperación puedan ofrecer sus testimonios, materiales de reflexión y narrar sus historias cambiando su nombre se puede lograr un equilibrio entre la confidencialidad y el impacto social.

6. Preocupaciones personales y profesionales en relación con su participación en el programa restaurativo de ejecución penal y penitenciaria en Euskadi

Las personas facilitadoras que participan en los programas de justicia restaurativa forman un equipo humano y están motivadas con el trabajo que realizan. Desde su compromiso e implicación en el programa, se **reúnen de manera regular para la coordinación de su trabajo y realizar supervisiones periódicas** en las que pueden contrastar sus ideas, verbalizar futuros retos y riesgos, etc. Se destaca la importancia de

las supervisiones y el trabajo en parejas porque, como se ha señalado en otro apartado, la co-facilitación es muy enriquecedora para los facilitadores y para los victimarios y víctimas, ya que dos miradas de dos personas analizan y profundizan de diferente manera una cuestión concreta. No cabe duda de que formar parte de un equipo que comparte sus dudas, sus procesos y diferentes visiones les enriquece como personas y como profesionales. En opinión de un participante “la experiencia de procesos restaurativos de éxito es la mejor motivación que puede haber. El vivir, acompañar a una persona en un proceso de transformación profunda es el mayor regalo que hay, es como ver una aurora boreal, es maravilloso (incluido todos los momentos duros también). Como los hemos tenido estamos motivadísimos y motivadísimas”.

Las personas facilitadoras deben estar bien formados y cualificados para el trabajo. También deben proporcionar información clara y honesta que permita a las partes implicadas tomar una decisión informada sobre su participación (Van Camp, 2017)

Además, en ese proceso de acompañamiento es fundamental una actitud de cooperación y respeto mutuo entre las personas involucradas en el mismo. Ante procesos restaurativos tan diferentes y complejos son muy necesarios el bagaje de experiencias y conocimientos de las personas facilitadoras. No en vano, junto con la preparación de las sesiones, se considera primordial el autoconocimiento, autoanálisis y autocuidado de cada persona facilitadora.

Para ser mediador en materia penal no se requiere únicamente un buen currículum. Sí, contar con personas de gran calibre humano, con vastos conocimientos técnicos y capaces de asimilar y de experimentar en la investigación empírica sin embanderarse en consignas previas. De esa clase de seres que entienden en primer lugar la importancia en la vida de las rentas morales, aunque las otras permiten vivir... Seres nobles dispuestos a batallar con serena generosidad, con obediencia, en el sentido de entrega total a la mediación, interesados en sus planteos, siempre diversos, y en las costuras emocionales y psicológicas (Neuman, 2005:147)

Igualmente, las personas facilitadoras destacan como positivas diferentes cuestiones. Por una parte, se considera muy importante el apoyo de la asociación Berriztu (entidad gestora del programa), tanto para atender las demandas que las personas facilitadoras puedan plantear como por las dificultades que puedan surgir durante el desarrollo de los programas. El trabajo en red facilita la dinámica diaria y la coordinación con los diferentes centros penitenciarios, lo que posibilita una mayor adherencia del programa a aquellos. Por otra parte, también las personas facilitadoras refieren el buen trato y la

confianza depositada por la Administración, así como el apoyo y consulta en red con otras entidades.

No obstante, junto a las cuestiones positivas subrayan **algunas necesidades y aspectos de mejora para el futuro**. Por un lado, consideran importante que se pueda asegurar la financiación del programa, el poder trabajar en equipo (dos personas facilitadoras) así como velar por la calidad frente a la cantidad de programas restaurativos. Por otro lado, es necesario facilitar el acceso a las víctimas puesto que su localización puede alargarse en el tiempo.

Desde la perspectiva laboral se estima deseable promover cursos de reciclaje formativo, especialmente los que conlleven intercambios de información con otros profesionales (congresos, encuentros, jornadas, etc.) y diseñar periodos de descanso o cambios de tareas debido a la sobrecarga emocional que conllevan los procesos restaurativos.

Para terminar, desde las Instituciones debiera **promoverse la Justicia restaurativa** en los diferentes contextos (penitenciario, tanto personas presas como funcionariado, público en general y, especialmente las personas implicadas en procesos judiciales y sus allegados) y en “cada centro penitenciario proporcionar los medios adecuados para su implementación y desarrollo”.

7. Profundizar en alguna respuesta del cuestionario o comentar cualquier otro aspecto que le preocupe o que no haya sido tratado en relación con este tema

Una de las preocupaciones de las personas facilitadores es la segmentación que pueda existir de estos procesos por el funcionamiento de diferentes servicios, como el servicio de atención a víctimas y la poca implicación en poder participar de estos procesos. Incluso poder iniciar el proceso con las víctimas antes de iniciarlo con el victimario. El servicio de Justicia restaurativa en ejecución penal debiera tener una perspectiva más global.

También subrayan que las diferentes formas para difundir la Justicia restaurativa (charlas, congresos, seminarios, cursillos, Universidad) deben basarse más en dinámicas vivenciales y experimentales que conceptuales. Apelan a la creatividad e innovación para llegar a la sociedad.

Además, otra cuestión a destacar es la gran diferencia en la aplicación de la Justicia restaurativa entre las tres prisiones. Así, en lo que respecta al Centro Penitenciario de

Gipuzkoa “el espacio posibilita situaciones de cercanía y proximidad con las personas presas, las personas educadoras de la Junta de Tratamiento, el personal de prisiones, y otras entidades del tercer sector. Todo ello facilita que se vaya “impregnando” la perspectiva restaurativa y se vaya afianzando el programa.

Respecto a Araba “con incorporación de la línea II de nuestro programa consistente en mediación intrapenitenciaria, restaurando incompatibilidades, conflictos entre presos y funcionarios, funcionarios...; máxima ocupación de plazas; lista de espera; disponibilidad de espacios; flexibilidad de horarios; impartición del taller grupal de diálogos restaurativos; comunicación fluida con la Junta de tratamiento...”

Y, por último, Bizkaia “cierta comunicación con las personas profesionales, dificultades para horarios, espacios, personas...).

Finalmente, las personas facilitadoras expresan su agradecimiento a todas las personas y entidades que les han apoyado durante el desarrollo de su experiencia, lo que supone una acogida por parte de la comunidad que pronostica un gran desarrollo para la Justicia restaurativa, más allá de las propias aplicaciones y beneficios en el campo de la Justicia, y con la seguridad de que harán que aumente su uso paulatinamente.

8. Algunas recomendaciones constructivas al hilo de lo mostrado

El modelo de atención muestra un contacto con la víctima que, siendo cuidadoso, puede mejorarse en aras a sostener el ideario restaurativo del programa. Es necesaria la reconfiguración del abordaje victimal para superar el movimiento de comenzar con el victimario para ir donde la víctima con algo para ella. El movimiento que proponemos es ir donde ella a escuchar y explicarle la justicia restaurativa, no como algo que le trae el victimario (porque, por ejemplo, quiere hablar, pedir perdón, dar explicaciones, u otros intereses restaurativos), sino algo que le lleva el propio programa restaurativo porque están atendiendo a todas las víctimas de las personas presas de la cárcel en concreto.

Para este abordaje se perciben dificultades en el acceso a los datos personales, por lo que es necesaria una mesa de coordinación institucional al máximo nivel donde las autoridades judiciales y gubernativas, así como los servicios de Cooperación con la Justicia puedan integrar esta necesidad de colaborar para tener acceso a esos datos de una manera más efectiva.

En el movimiento que se está proponiendo de acercamiento a la víctima sugerimos la eliminación de la premisa de encuentro. Se trata de colocarnos como acompañantes de un proceso (el restaurativo) que va tomando forma a medida que avanza la atención e identifica las necesidades restaurativas. No vamos donde ella a satisfacer una necesidad restaurativa del victimario. Se trata de construir un modelo relacional de atención restaurativa desde la escucha profunda de sus inquietudes.

Para tener mayores herramientas para abordar los objetivos con las víctimas, podemos explorar lo siguiente desde la perspectiva de resultado:

- Sus resultados **ideales** (es decir, en un mundo perfecto, ¿qué desea conseguir?).
 - La víctima expresa algo así como: En un escenario perfecto, esto es lo que desearía conseguir. Es consciente de esa dificultad, pero sería muy bueno para ella.
- Sus resultados **esperados** (es decir, si el proceso va razonablemente bien, ¿qué espera conseguir con su participación?).
 - La víctima expresa algo así como: estos son mis principales objetivos. Espero alcanzarlos participando en el programa, pero soy consciente de que no hay garantías.
- Sus resultados **esenciales** (es decir, la víctima no quiere participar a menos que se consigan ciertas cuestiones).
 - La víctima expresa algo así como: no quiero participar a menos que pueda conseguir una serie de cosas muy concretas.

Con estos resultados (ideales, esperados y esenciales) podemos hacer una tabla que se pueda cruzar con los habituales objetivos restaurativos que muestran las víctimas, sin perjuicio de otros muchos más, por ejemplo (Batchelor, 2021):

	ESENCIAL	ESPERADO	IDEAL
Objetivo 1: Opinar y ser tratada justamente			
Objetivo 2 Recibir información sobre el periodo de encarcelamiento o el castigo			
Objetivo 3 Garantizar no ser víctima otra vez			
Objetivo 4			

Saber más sobre el delito y el ofensor			
Objetivo 4 Verse a sí mismas diferentes			
Objetivo 5			
Objetivo 6			

Esta tabla nos puede ir construyendo una hoja de ruta para ir acompañando en la satisfacción de necesidades restaurativas.

Si trabajamos estos procesos de atención a la víctima, desde la identificación de los objetivos restaurativos, podemos cambiar el paso y el movimiento yendo hacia la persona presa con los objetivos restaurativos de las víctimas. Proponemos realizar algún proceso de esta única manera para poder vivenciar, evaluar y sistematizar la praxis.

IV. *ESTIMATU*, propuesta metodológica de plantilla de recogida de datos desde la investigación acción para la evaluación apreciativa del impacto y cumplimiento de los estándares internacionales en los programas de justicia restaurativa

1. Punto de partida: por una cultura de calidad y evaluación

Partiendo de un amplio relato de experiencias reales de injusticia de las víctimas de delitos dentro del sistema de justicia penal y penitenciario, la justicia restaurativa -como ese conjunto de principios y valores que partiendo del delito como injusticia pone el foco de su intervención, a través del diálogo, en la identificación de los daños causados o el riesgo de daño en sentido amplio, para llegar a un entendimiento y acuerdo común sobre cómo se puede abordar una gestión saludable y responsable de los mismos o del ilícito y lograr una justicia más cercana, participativa y responsabilizadora- quiere colaborar con las víctimas, junto con otras agencias implicadas, para ofrecer espacios complementarios o alternativos de experiencias de justicia, siguiendo los estándares internacionales de justicia restaurativa, con pleno respeto a sus principios y evitando la victimización secundaria, así como el respeto a las garantías de las infractoras.

Sin negar sus limitaciones, la justicia restaurativa puede acoger algunos aspectos de sus intereses, conectando la ética del cuidado y el valor de los derechos humanos desde un enfoque equilibrado en términos de los derechos e intereses de las víctimas y personas infractoras (Brennan y Johstone, 2018).

No obstante, el desarrollo de procesos restaurativos no está exento de riesgos. Una mera puesta a disposición de la ciudadanía de un recurso con vocación restaurativa requiere de más elementos que la mera voluntad de la entidad impulsora para que su realidad práctica se ajuste a los estándares de buenas prácticas señalados por instancias supranacionales. Será necesario, por tanto, promover y garantizar un adecuado diseño y desarrollo de los programas restaurativos para lograr el respeto, protección y garantía del derecho a la verdad, justicia y reparación de las víctimas.

Con este objetivo en mente, y considerando aspectos ya mencionados en capítulos anteriores, tanto Naciones Unidas (Principios Básicos 22 y 23 sobre la Utilización de Programas de Justicia restaurativa en Materia Penal del año 2000), como el Consejo de Europa (artículos 37-39 de la Recomendación CM/Rec (2018) 8), como la Unión Europea (considerando 64 y el artículo 28 de la Directiva 2012/29/UE) remarcan la

necesidad de recopilar los datos relativos a los programas restaurativos y realizar un seguimiento, a través del acceso abierto a herramientas de evaluación diseñadas conforme a estándares internacionales de buenas prácticas.

Sin embargo, las entidades que gestionan los programas restaurativos suelen carecer de los recursos teóricos y tecnológicos para cumplir con sus obligaciones de recopilación de datos y seguimiento (Igartua, Olalde, Pedrola y Varona, 2015). Esa es la realidad también de las entidades –Berriztu e IRSE- que gestionan los programas restaurativos penitenciarios en la CAPV.

En consonancia con las necesidades detectadas, en una cultura de transparencia y participación de las políticas públicas vascas, la apuesta por la evaluación de los programas, como pilar para una práctica criminal y victimal informada, que ayude no sólo a contrastar la eficacia de los programas, sino también a identificar como mejorarlo y reforzarlo, requiere de una plantilla de datos o matriz, con perspectiva de género e interseccionalidad, básica, adaptable, interactuando variables cuantitativas y cualitativas (en términos de preocupaciones prosociales y bienestar de las víctimas), que sirva para monitorizar los procesos restaurativos desarrollados en los programas disponibles y para posibilitar el conocimiento y comprensión de su realidad e impacto (Gavrielides, 2016) a las y los responsables políticos, a la investigación y a la comunidad en general, garantizando al mismo tiempo los derechos de protección de datos. A esa necesidad responde la herramienta desarrollada por el Instituto Vasco de Criminología que, previo encargo de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco, venimos a presentar.

Su diseño aspira a implementar estándares internacionales y obtener datos sostenibles y comparables con el objetivo de transparencia y conocimiento público, desde la consideración de la necesidad de evaluar la calidad y rentabilidad de los programas restaurativos desarrollados en las prisiones vascas, de acuerdo con los estándares internacionales antes mencionados y establecidos por diferentes organizaciones, entre ellas Naciones Unidas (2006)²⁶.

²⁶ El Manual de justicia restaurativa de la ONU (2006), aporta la definición de buena práctica en procesos restaurativos, con el establecimiento de sus requisitos: 1) Consideración y centralidad de la participación de las personas victimizadas, 2) Preparación y seguridad de todas las participantes, 3) Facilitación del diálogo entre las personas involucradas, 4) Reintegración junto con responsabilidad, 5) Disposición de medios adecuados para reparar y reintegrar, y 6) Consideración de las presiones sistémicas hacia la delincuencia.

En definitiva, los estándares de buenas prácticas en justicia restaurativa pueden resumirse en tres ejes fundamentales: a) disminución de la victimización, b) reducción de la estigmatización de las personas infractoras, y c) satisfacción general de las partes implicadas, en un sentido amplio, respecto de los resultados y del propio proceso restaurativo.

Garantizar la calidad de los programas restaurativos implementados en las prisiones vascas requiere de evaluaciones²⁷ de su diseño, actividad, procesos, resultados y satisfacción, como contribución al bienestar humano a través del aprendizaje. Deviene necesario, por tanto, comprender mejor cómo trabajar por unos programas de justicia restaurativa responsables y respetuosos con los derechos de las víctimas (en consonancia con lo dispuesto por la Directiva 2012/29/UE y la normativa internacional) y encontrar formas más comprensibles, accesibles y adecuadas de rendir cuentas que redunden en mejorar la comunicación de la valía del trabajo realizado por las y los profesionales de dichos programas (englobando no solo a las personas facilitadoras, sino también a otras profesionales de apoyo o colaboración y la sociedad en general). Necesitamos encontrar formas creativas de "traducir" el impacto de la justicia restaurativa en las participantes (especialmente en las víctimas), en la sociedad y en el propio sistema de prisiones vascas (Brennan y Johnston, 2018; Deklerk, 2018).

2. Base de datos cualitativa como herramienta de evaluación y buena práctica

Según el Foro Europeo de Justicia restaurativa necesitamos crear bases de datos de programas restaurativos que sean "fáciles de usar", metodológicamente "ordenadas" y consistentes según los estándares internacionales de buenas prácticas de la ONU, pero también más exhaustivas, desde la perspectiva que permitan superar la medición de su impacto más allá del número de acuerdos firmados.

Sin dejar de atender a la diversidad de realidades y contextos donde se desarrollan programas y servicios de justicia restaurativa (Hobson et al., 2022), todos ellos comparten un marco teórico común, unos principios y valores compartidos, unos estándares de buenas prácticas (Naciones Unidas, 2006) que permiten y aconsejan evaluarlas –para su contraste- conforme a una matriz común.

Esta matriz o plantilla permitirá codificar las variables a evaluar para monitorizarlas; monitorizarlas para proporcionar un conocimiento relevante para la práctica, la investigación y la política criminal y victimal, desde el respeto a la protección de las personas implicadas. Y partiendo del conocimiento y gestión de los resultados

²⁷ A partir del significado etimológico del verbo evaluar -con raíces en el latín del prefijo *ex*, que significa "hacia afuera" y *valere*, que se traduce como "ser fuerte", refiriéndose como al valor que se le da a un esfuerzo o logro- la evaluación representa, conforme a la definición de la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad, «una práctica basada en el método científico que, "mediante un proceso sistémico de observación, medida, análisis e interpretación" proporciona una información útil socialmente para conocer el diseño, aplicación e impacto de una intervención o un servicio público» (Varona, 2009).

obtenidos poder evaluar, medir y traducir el impacto de la justicia restaurativa en las personas participantes, en la sociedad y en el sistema de justicia penal y penitenciaria (Igartua, 2022). Sólo así, sólo desde la evaluación continua podremos contrastar la sintonía o distonía del diseño del programa –en este caso, de los programas restaurativos desarrollados en las prisiones vascas- con su realidad práctica, identificar posibles desviaciones –ante el riesgo a ser engullida por las lógicas y necesidades del propio sistema penitenciario (Igartua, 2017 y Gavrielides, 2016; Hoyle y Rosenblatt 2016; Wood y Suzuki, 2016; Pali y Maglione, 2021, señalados por Hobson y Payne, 2022)- e introducir los elementos correctores que garanticen una buena práctica.

3. La relevancia de las dimensiones contextuales de partida

La evaluación, como actividad, requiere de unidades de análisis para una simplificación teórica. Así, con carácter previo al análisis del posible impacto de los programas restaurativos penitenciarios en las personas participantes y comunidad, y su correlación con los estándares de buenas prácticas de la justicia restaurativa, deberá identificarse la realidad preexistente en el entorno de dichos programas que determinará su existencia, desarrollo y posterior evolución.

Desde una sistematización teórica se identifican cuatro ámbitos dimensionales - estructural, institucional, procedimental y funcional- determinantes, cuya interacción, en relación con la variable espacio/temporal, predetermina la existencia de contextos favorecedores o, por el contrario, inhibidores de una buena práctica restaurativa, ilustrada de manera esquemática en forma de campo de molinos en Varona, Igartua y Olalde (2011).

a) Dimensión contextual estructural

Señaladas en la obra precitada, engloba datos cualitativos sobre la **realidad sociojurídica** de la CAPV, dentro del Estado español, donde se aplica los programas de justicia restaurativa penitenciarios, en principio compartida, extraídos de las siguientes *fuentes*: normativa, documentos oficiales, protocolos, convenios con instituciones, evaluaciones internas y externas (Varona, 2009), estudios sociológicos y de opinión, análisis de noticias, entrevistas con personas expertas, etc.

Entre otros, son *indicadores de análisis* del marco organizativo el carácter público o privado del programa (convenio o contrato), la presencia de voluntariado en su

actividad (características, número, funciones, formación y supervisión), la financiación (pública, privada, mixta), la dependencia y coordinación respecto a otras instancias (dependencia orgánica, organigrama), la presencia de agencia evaluadora externa (existencia, carácter, periodicidad, ámbito), la existencia de normativa sobre evaluación e impacto (carácter vinculante u orientativo), participación e implicación institucional, ciudadana y mediática (características socioculturales del territorio, grado de conocimiento y aceptación social de la justicia restaurativa, presencia en los medios de comunicación) y fortalecimiento de capacidades para la gestión de la convivencia (Sampson, 2004 y Maglione, 2019) y la prevención y abordaje de los conflictos entre miembros de la comunidad (iniciativas ciudadanas de promoción de cultura de paz, de justicia restaurativa, acciones formativas, actividades culturales, participación de personas del tejido comunitario, iniciativas de corresponsabilidad en la construcción de convivencia comunitaria).

b) Dimensión contextual institucional

Por su parte, continuando con el análisis realizado en la obra referenciada, la dimensión institucional recopila datos cuantitativos y cualitativos sobre la **relación entre diferentes profesionales** que confluyen en sus respectivos desarrollos, no por qué coincidentes, obtenidos de las siguientes *fuentes*: análisis de documentación interna de los programas restaurativos penitenciarios vascos, observación directa de su actividad, cuestionarios y grupos de discusión con facilitadoras y operadores jurídicos, análisis de noticias y análisis de la organización de iniciativas formativas. Son *indicadores* de la misma la planificación y apoyo financiero (dotación de recursos materiales, personales e institucionales), el estatus de las personas facilitadoras (profesionalidad, control, deontología, ratio, género, formación, rol, evaluación, supervisión y condiciones laborales), una cooperación incluyente (formalización de protocolos de derivación y coordinación entre las administraciones implicadas), la socialización y difusión del programa (jornadas de sensibilización, difusión y formación a todas las agencias implicadas), una agencia de coordinación, apoyo técnico, supervisión y evaluación (protocolos de coordinación, apoyo técnico, evaluación y supervisión), y dinámicas de participación entre agencias impulsora, financiadoras y ejecutora y operadores jurídicos (características de las dinámicas de participación, presencia de operadores jurídicos, de profesionales de instituciones penitenciarias, profesionales de los programas de justicia restaurativa, de atención a víctimas, de atención a las personas presas, autoridades

locales, cuerpos policiales, órganos de gobierno de la Judicatura, de la Fiscalía y de los Colegios Profesionales).

c) Dimensión contextual funcional

Por su parte, la dimensión funcional diferenciada de los programas se nutre de datos cuantitativos sobre sus respectivos **funcionamientos** extraídos, principalmente, de sus *memorias internas y externas*. Datos relativos a tipologías delictivas de intervención restaurativa, perfil sociodemográfico de las personas participantes, volumen de casos, volumen de actividad, criterios de productividad (ratio procesos restaurativos/persona facilitadora, nº de intervenciones), tipo de procesos restaurativos, resultado, naturaleza de los acuerdos, tipo y nivel de cumplimientos, duración del proceso restaurativo, respuesta ante el incumplimiento de un eventual acuerdo, encuadre penitenciario de un eventual acuerdo y connotaciones subjetivas del proceso/acuerdo (opiniones sobre los mismos).

d) Dimensión contextual procedimental

La cuarta y última de las dimensiones corresponde a la dimensión procedimental. El foco en ella se dirige al **análisis de los procesos**, cada uno único en una realidad diversa y dinámica, aun compartiéndose un mismo contexto penitenciario, principalmente *datos cualitativos individuales e interrelacionales*, extraídos de entrevistas en profundidad, cuestionarios a participantes y recontacto al cabo de un tiempo, estudio de casos y observación de procesos. Son sus *indicadores* la voluntariedad, motivación y actitud y apoyo para participar (análisis de la motivación, posibilidad de acompañamiento), la atención a las circunstancias de fondo (flexibilidad de abordaje del conflicto, derivación a otros sistemas de atención), actitud de las personas participantes y posibles riesgos (respecto de las víctimas y respecto de las condenadas), riesgos para los propios programas de justicia restaurativa (burocratización, vulneración de los principios de acceso e igualdad, desviación de los estándares internacionales), disposición de asesoramiento legal, confianza pública en la justicia restaurativa (conocer y compartir los condicionamientos y filosofía del programa), influencia en las relaciones y su conexión con la oportunidad del encuentro (restablecimiento/pacificación de relaciones, valoración del encuentro, empatía, entendimiento), estilo del proceso (dirigido al acuerdo, la reconciliación, empoderamiento, transformación del conflicto, reparación), metodología del proceso (rol de la facilitadora/s, ratios de género, co-facilitación,

interdisciplinaria), tiempo del proceso restaurativo (acompañamiento del proceso personal, presión de los tiempos de la administración penitenciaria), lugar de desarrollo del proceso (de las entrevistas individuales y de las grupales), prevención desde la perspectiva de la conducta infractora (responsabilización, comprensión de consecuencias, recursos personales, sinceridad, motivación, preparación y reintegración), prevención desde la perspectiva de la victimización (reparación, satisfacción, protagonismo, recursos personales, sinceridad, motivación, preparación y reintegración), prevención desde el punto de vista de la comunidad (participación de otras personas, cohesión social, aprendizaje o competencia social), y carácter excluyente/complementario/integrador de la intervención restaurativa y/o penitenciaria.

4. Las unidades de análisis del impacto de los programas restaurativos penitenciarios vascos

La evaluación del impacto de un proceso restaurativo se vertebra en torno a ejes o itinerarios complejos, señalados por Varona (2023b), basados en la bibliografía especializada en la materia y en los valores y estándares de buenas prácticas del Foro Europeo de Justicia restaurativa, donde pueden confluir los procesos de desvictimización (Echeburúa y Cruz, 2015), reinserción (Maruna, 2015) y pacificación y convivencia (Walgrave, Ward y Zinsstag, 2021), señalados todos ellos por Varona (2023b).

Se trata de codificar e interrelacionar aspectos cognitivos, emocionales y conductuales – de naturaleza micro, meso, macro- en torno a cuatro ejes o dimensiones de naturaleza terapéutica, pedagógica, de justicia y dialógica (Varona, 2023b) que vertebran el impacto de la justicia restaurativa como proceso (variable temporal), sin obviar la interseccionalidad con experiencias previas de las personas participantes, gravedad del daño sufrido y recursos y apoyos existentes.

a) Dimensión de impacto terapéutico o de salud

Parafraseando el análisis de la obra de Varona antes citada (2023b), este eje se correlaciona con la ruptura del círculo de la violencia o de la liberación de la lógica de la violencia. En concreto, con su potencial para minimizar el daño sufrido en la salud de las personas, para ayudar a recuperar su bienestar e integrar, a largo plazo, lo sucedido en sus itinerarios biográficos, de manera que no impida seguir viviendo en plenitud. Si bien no podemos atribuir a la justicia restaurativa su naturaleza y vocación terapéutica,

ello no es óbice para reconocer efectos terapéuticos a su desarrollo en determinados procesos, en particular respecto de los daños personales de naturaleza psicológica, emocional y ética, desde una dimensión no sólo individual, sino también interpersonal, grupal o social (Iganski, 2001; Strauss, Deleurme y Cummings, 2023, señalados por Varona, 2023b).

b) La dimensión de impacto pedagógico, educativo o de aprendizaje

Siguiendo con el parafraseo de la obra precitada, la experiencia práctica local y comparada constata que participar en un proceso restaurativo con garantías posee el potencial de adquisición de nuevas herramientas personales para el manejo de conflictos de muy diverso signo frente a actitudes sobreproteccionistas, negadoras de las capacidad de agencia de las personas, de las comunidades, también en escenarios de graves victimizaciones, por dramáticas que sean las experiencias por las que hayan atravesado, que parece confundir víctimidad, vulnerabilidad e incapacidad, como supuestos sinónimos (Igartua, 2023).

En la argumentación de la autora se correlaciona con la adquisición –o refuerzo en su caso- de variables cognitivas, emocionales y conductuales requeridas en los procesos – únicos e intransferibles- de desvictimización y reinserción personal. Particularmente en contextos de graves victimizaciones posibilitan un crecimiento personal en términos de conocimiento sobre otras personas y autoconocimiento, generador de vínculos sociales, también entre diferentes, y desactivador de violencias (Pascual, 2013).

c) La dimensión de impacto de justicia

Señalada en tercer lugar en la obra de Varona precitada, se atribuye a la justicia restaurativa una supuesta aspiración de transformación de justicia social, sin por ello renunciar a los principios clásicos de la justicia penal (Leonard, 2022, señalado por Varona, 2023b). Su desarrollo posibilita otras formas de hacer justicia, propia e intransferible de quienes sufrieron y ejercieron violencia, respectivamente, de cuyo resultado se predica que resultan, desde una perspectiva reintegrativa, más reparadoras y responsabilizadoras, redundando en la confianza social en las instituciones – particularmente objeto de recelo, cuando no rechazo, en el caso de la administración de justicia y la administración penitenciaria-, y en un fortalecimiento de las relaciones comunitarias entre población discriminada y agencias de control.

d) La dimensión de impacto dialógico

Y, en cuarto y último término, se señala por la autora la base dialógica de la justicia restaurativa, como elemento vertebrador de las dimensiones anteriores. El diálogo, la palabra, la escucha -cuidadas y apoyadas por las personas facilitadoras- identificadas como pilar para abordar la experiencia victimal en aras a su reparación (Igartua y Olalde, 2017; Gustafson, 2019; Vanspauwen, 2019; Varona 2023a, Olalde 2023).

En ella resultan cruciales las personas facilitadoras que deberán velar por la preparación previa de las participantes y apoyo a lo largo del proceso -incluyéndose la fase de seguimiento del acuerdo-, con atención a variables relacionadas con la interculturalidad, y diversidad de sus participantes entroncadas en la conexión e inclusión, donde el respeto, y el valor de la reparación para resignificar los hechos y la humanidad de quienes, desde uno u otro lado, resultaron cosificadas, también desde una perspectiva comunitaria.

5. ESTIMATU, una matriz (común) para la evaluación de los procesos restaurativos penitenciarios vascos

ESTIMATU nace con el objetivo de facilitar la sistematización, codificación, análisis y evaluación de los procesos restaurativos desarrollados en el ámbito penitenciario vasco. Su diseño requería atender a varias necesidades identificadas, en concreto:

- Manejo sencillo e intuitivo, para que no sobrecargar a un programa, de por sí limitado de recursos personales y materiales.
- Codificación de información cuantitativa en formato de respuestas cerradas y abiertas, a través de extractos (literales en su caso) e, incluso, audios e imágenes.
- Herramienta principal de gestión de la información que, monitorizando y analizando una muestra, genere de forma sencilla tablas de frecuencia, gráficos, etc., de tal manera que se visualicen los indicadores clave para un seguimiento posterior.
- Permitir, con un número de registro o expediente común en su caso, cruzar información con otras posibles bases de datos, intra o extrapenitenciarias, como,

por ejemplo, análisis del desistimiento delictivo, análisis de costes y beneficios (Varona, Igartua, Olalde, Pedrola, 2015), entre otras tantas posibles.

- Recopilar indicadores sobre la justicia restaurativa como proceso con la vista puesta en intangibles difíciles de evaluar con indicadores al uso.
- Adaptable a las nuevas necesidades que puedan surgir, asegurando su integridad, bien por cambio en las unidades de análisis, en los procesos de intervención, etc.

El diseño teórico-conceptual y desarrollo de la herramienta corresponde al Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia restaurativa del Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, en cuya web se encuentra alojada - <https://www.ehu.eus/es/web/ivac/sarrera->, junto con todos los documentos, para su acceso inmediato y sin restricciones, desde la vocación de la herramienta de universalidad y adaptabilidad a diversos contextos y del Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia restaurativa del IVAC/KREI de traslación *open access* del aprendizaje teórico y los resultados de la investigación empírica desarrollado en su seno a la práctica cotidiana de la justicia restaurativa. Su ejecución técnica ha correspondido a Iulen Ibáñez Baños, Consultor Big Data y Científico de Datos²⁸, tomando como punto de partida la reflexión del diseño conceptual de la herramienta realizada por Arkaitz Arteaga Elorriaga, técnico informático de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco, con ocasión de su coparticipación en un proceso de investigación anterior desarrollado en el seno del mencionado laboratorio (Arteaga, 2023b)²⁹.

Advertía Arteaga de la importancia de construir el diseño conceptual del modelo de datos, pues, como señalaba en la obra precitada “una mala interpretación de la realidad en este primer nivel de abstracción puede derivar en futuros problemas de redundancia de datos, de incoherencia interna del sistema y, en los casos más graves, incluso de establecimiento de procesos y protocolos de gestión. Esto supondría comprometer los siguientes niveles de abstracción dificultando, no solo la implementación de su integridad, sino su relación con la realidad que queremos plasmar”.

²⁸ Fundador de Datacy Data Driven Decisions, <https://datacy.es/>.

²⁹ Confluye en ambos su cualificación para el modelado y gestión de datos y su formación estadística, a la que se añade, en el caso del segundo, su familiarización con las áreas de actuación responsabilidad de la Dirección de Justicia de Gobierno Vasco, destinaria de la herramienta, perfiles ambos determinantes.

Siguiendo las indicaciones de ambos, la plataforma elegida para poder aunar cumplir con los requisitos resultó ser una solución basada en Microsoft Access 2016 o superior, “debido a su sencillez de utilización, futura escalabilidad, capacidad de migración a otros sistemas de gestión de base de datos (en caso de ser necesario) y, sobre todo, porque permite aunar la parte de base de datos y aplicativo en una misma descarga”. (Arteaga, 2023b). Unida a la anterior, para visualizar los datos recogidos en un tablero de control o *dashboard*, como herramienta que permite organizar, controlar y analizar la información de datos recopilada de manera visual, resulta precisa la instalación y empleo de la aplicación Microsoft Power BI Desktop, de acceso gratuito y descargable desde la página oficial de Microsoft: <https://www.microsoft.com/es-es/download/details.aspx?id=58494>

El modelo conceptual de la herramienta evaluadora combina diversas entidades de análisis que se relacionan con otras mediante relaciones complejas. Desarrollado en el trabajo de Arteaga antes señalado, en el modelo de la herramienta confluyen tres entidades –indicador, ítem y dimensión- relacionadas (N:M), de tal manera que cualquiera de esas entidades puede correlacionarse de manera múltiple con las restantes, con la complejidad que ello conlleva.

La aplicación ESTIMATU consta de 5 ficheros, cuya descripción, desarrollada y detallada por Ibáñez Baños en el manual confeccionado a tal fin - ESTIMATU manual -, se resume en:

- ESTIMATU_fe.accdb. Introducción de datos.
- ESTIMATU_be.accdb. Almacenamiento de datos.
- ESTIMATU_db.pbix. Explotación de datos.
- ESTIMATU_db_EUS.pbix. Explotación de datos.
- ESTIMATU_db_ENG.pbix. Explotación de datos.

a) ESTIMATU_fe.accdb

Desarrollada en Microsoft Access, es la parte de la herramienta en la que las personas usuarias del programa *completarán los cuestionarios* de experiencia, única disponible para ellas.

La herramienta aúna el análisis de las dimensiones contextuales presentes en ambos programas –de manera compartida y/o diferenciada- como punto de partida del análisis posterior de los itinerarios o ejes de impacto personales y comunitarios de los procesos restaurativos desarrollados en su seno.

Así, desde un principio de realidad que combine lo ideal con lo posible, en relación a las dimensiones terapéutica, educativa, de justicia y dialógica, son varias las preguntas que conforman la herramienta:

Dimensión terapéutica

¿Cuáles eran las necesidades antes de iniciar el proceso restaurativo o qué necesidades podía identificar?

¿Qué impacto en su bienestar ha supuesto la participación en este proceso?

¿Y en el de sus personas cercanas?

En el momento actual, ¿existen otras necesidades pendientes?

Dimensión educativa

¿Su participación le ha ayudado a mejorar su capacidad de autoconocimiento para prevenir conflictos violentos?

¿Su participación le ha ayudado a reconocer y expresar necesidades y emociones o a gestionarlas?

Dimensión de justicia

¿Cómo ha sido el trato recibido en el proceso penal/penitenciario?

¿Cómo ha sido el trato recibido en el proceso restaurativo?

¿En qué medida ha podido apreciar que su participación contribuye a una justicia más cercana?

¿En qué medida ha podido apreciar que su participación contribuye a una justicia más participativa?

¿En qué medida ha podido apreciar que su participación contribuye a una justicia más responsabilizadora?

¿Qué tipo de reparación o compromisos de reparación se han planteado o quisiera plantear?

¿Qué tipo de seguimiento del proceso, o del acuerdo, en su caso, se han planteado o querría plantear?

¿Le gustaría compartir su experiencia con otras personas?

¿Le gustaría ser voluntaria para ayudar a otras personas a participar en procesos restaurativos?

Dimensión dialógica

Con respecto de los daños generados, ¿cómo valora el impacto del diálogo restaurativo en términos de entendimiento (que no justificación)?

Con respecto de los daños generados, ¿cómo valora el impacto del diálogo restaurativo en términos de opinión, participación y compromiso?

Con respecto de los daños generados, ¿cómo valora el impacto del diálogo restaurativo en términos de construcción de una respuesta positiva a la violencia/daño?

¿Cómo valora la información proporcionada antes, durante y, en su caso, después del proceso restaurativo?

¿Ha participado libremente?

¿Cree que todas las personas participantes han tenido las mismas oportunidades durante el proceso restaurativo?

¿Se ha sentido utilizada para un proceso ajeno a sus intereses?

¿Cree que la confidencialidad necesaria para asegurar la honestidad en el proceso restaurativo?

¿Podría poner un ejemplo de qué ha aprendido en este proceso?

b) ESTIMATU_be.accdb

Desarrollada en Microsoft Access, es la parte de la herramienta que se encarga de *almacenar los datos* introducidos por las usuarias del programa.

Dispone de una serie de tablas y de un modelo relacional que establece las conexiones pertinentes entre las tablas.

c) ESTIMATU_db.pbix

Desarrollada en Microsoft PowerBI, es la parte de la herramienta que se encarga de *explotar los datos* introducidos por las usuarias del programa.

Es una herramienta de *Business Intelligence* que permite extraer conclusiones de los datos aportados por las usuarias del programa.

d) ESTIMATU_db_EUS.pbix

Versión en *euskera* de la herramienta anterior - ESTIMATU_db.pbix-, de *explotación de datos* utilizados por las personas usuarias.

e) ESTIMATU_db_ENG.pbix

Versión en *inglés* de la herramienta ESTIMATU_db.pbix, de *explotación de datos* utilizados por las personas usuarias.

V.BIBLIOGRAFÍA

Aertsen, I. (2014). *Restorative justice post-sentence: Findings from European projects*. European Forum for Restorative Justice.

Aertsen, I., Bolívar, D. y Lauwers, N. (2011). Restorative justice and the active victim: exploring the concept of empowerment. *Temida*, 14(1).

Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2019). *Informe sobre los derechos fundamentales 2019 - Dictámenes de la FRA*. Accesible en: <https://fra.europa.eu/es/publication/2020/informe-sobre-los-derechos-fundamentales-2019-dictamenes-de-la-fra>

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. (2009). Guía de evaluación. Modelo EVAM. Modelo de evaluación, aprendizaje y mejora. Madrid: Ministerio de la Presidencia. Accesible en: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/guia_evam_2009.pdf

Albertson, K, Phillips, J., Fowler, A. y Collinson, B. (2020). Who owns desistance? A triad of agency enabling social structures in the desistance process. *Theoretical Criminology*, 1-20.

Alcázar Escribano, M. (2022). Alternativa a la prisión: una cuestión de justicia y género. *Revista General de Derecho Penal*, (37), 17.

Alcoceba, J. (2022). La eficiencia de la justicia: medida, meta o discurso. Sobre la eficacia como medida. *Diario La Ley*, N° 10196, Sección Tribuna, 27 de diciembre.

Allen, W. (s.f.). Theory of change for planning and evaluation, www.learningforsustainability.net/evaluation/theoryofchange.php.

Angel, C. M. (2005). *Crime victims meet their offenders: Testing the impact of restorative justice conferences on victims' post-traumatic stress symptoms* (Ph.D.). Available from ProQuest Central, ProQuest Dissertations & Theses Global.

Anderson, J. (2023). Exploring exemplarity in in-prison restorative rehabilitation to recover normativity. *The International Journal of Restorative Justice*, 6.

Angel, C. M., Sherman, L. W., Strang, H., Ariel, B., Bennet, S., Inkpen, N., . . . Richmond, T. S. (2014). Short-term effects of restorative justice conferences on post-traumatic stress symptoms among robbery and burglary victims: A randomized controlled trial. *Journal of Experimental Criminology*, 10(3), 291-307.

Arieti, D. (2022). Restorative justice as a tool of community well-being, *EFRJ Newsletter*, 23(3).

Arteaga Elorriaga, Arkaitz. (2023). La importancia de la integridad del dato en la era del Big data, la inteligencia artificial y la hiperconexión digital. Gestión de las administraciones públicas basada en la evidencia. Modelo del servicio de Justicia de Adultos de la Dirección de Justicia. *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*(23-II), 30-51.

- Banwell-Moore, R. (2022a). Just an ‘optional extra’ in the ‘victim toolkit’?: The culture, mechanisms and approaches of criminal justice organisations delivering restorative justice in England and Wales. *International Review of Victimology*, 29(2).
- Banwell-Moore, R. (2022b). The delivery of restorative justice in youth offending teams in England and Wales: examining disparities and highlighting best practice. *Laws*, 11, 60.
- Barabas, T., Fellegi, B., Windt, S., (Eds.) (2012). *Responsibility-taking, Relationship building, and Restoration in Prisons*. P-T Muehely. EFRJ
- Bascones, A. y Ollero, J. (2020). *Justicia restaurativa y tratamiento de drogodependencias en el sistema penitenciario español*. Ministerio del Interior.
- Batchelor, D. (2021). *Challenging cases. A guide to helping victims achieve their restorative justice goals with different degrees of offender participation* Disponible en <https://www.dianabatchelor.com/>
- Batchelor, D. (2023a). Separating the “Deed” From the “Done-To”: How Communicating With the Offender Can Change Victims’ Self-Concept. *Journal of interpersonal violence*, 38(5-6), 4877-4905.
- Batchelor, D. (2023b). Talking punishment: How victim perceptions of punishment change when they communicate with offenders. *Punishment & Society*, 25(2), 519-536.
- Batchelor, D. (2023c). Self forgiveness. Reckoning with ourselves, www.theforgivenessproject.com.
- Baucells, J. et al. (2022). *La justicia restaurativa en la cárcel: ¿es posible en la delincuencia económica?* Generalitat Catalunya.
- Berbec, S. A., Fernandez, C., Gómez, E., Ilcheva, M., Ionescu, G., Lehmann, K., Lilja, I., Plaza, J. y Wells, A. (s. f.). *Action plan for developing victim-centred and trauma-informed criminal justice systems*. Re-Just Project.
- Bernuz, M. J. y García, A. (2022). El acceso de las víctimas a la justicia restaurativa en la Comunidad Autónoma de Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 58, 238-267.
- Bolitho J. (2015). Putting justice needs first: A case study of best practice in restorative justice. *Restorative Justice*, 3(2), 256–281.
- Braithwaite, J. (1989). *Crime, shame and reintegration*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Braithwaite, J. (2019). Motivational interviewing and restorative justice praxis. En B. Pali, K. Lauwaert y S. Pleysier (eds.), *The Praxis of Justice* (pp. 33-40). Eleven International Publishing.
- Braithwaite, John. (2002). Setting standards for restorative justice. *British Journal of Criminology*, 42(3), pp. 563–577. Accesible en: <https://doi.org/10.1093/bjc/42.3.563>
- Brennan, I. y Johnstone, G. (2018). *Building Bridges. Prisoners, Crime Victims and Restorative Justice*. Eleven International Publishing

- Brookes, D. (2023). *Restorative justice and criminal justice. The case for parallelism*. Eleven.
- Butler, S., Maglione, G. y Buchan, J. (2022). Institutionalising restorative justice for adults in Scotland: An empirical study of criminal justice practitioners' perspectives. *Criminology & Criminal Justice*, 17488958221104229.
- Calvo Soler, R. (2023). Restorative Justice. A new starting point. A new arrival point. *Revista de Victimología/Journal of Victimology*, 15.
- Carnevali, R. y Navarro, I. (2023). Desistimiento y rehabilitación del ofensor en la Justicia restaurativa. Algunas consideraciones. *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, (1), 10.
- Carrol, E. y Warmer, K. (Eds.). (2014). *Re-imagining imprisonment in Europe: Effects, failures and the future*. Liffey Press.
- Cátedra Impacto Social. (2021). *Propuestas para la medición y gestión del impacto social*. ICADE.
- Cathy, J. (2011). *Theory of Change Review: A Report Commissioned by Comic Relief*. Comic Relief.
- CEJFE (2021). *Evaluation of CerclesCat Project. 4th Report*. CEJFE.
- Cervelló, V. (2022). Elementos restaurativos del cumplimiento penitenciario. *e-Eguzkilore. Zientzia Kriminologikoen Aldizkari Elektronikoa/ Revista Electrónica de Ciencias Criminológicas*, 7, 1-24.
- Chamberlen, A. y Carvalho, H. (2022). Feeling the absence of justice: Notes on our pathological reliance on punitive justice. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 87-102.
- Christie, N. (1977). Conflicts as property. *The British Journal of Criminology*, 17(1): 1-15.
- Christie, N. (1986). The ideal victim. En *From Crime Policy to Victim Policy* (pp. 17-30). Palgrave Macmillan.
- Claessen, J. (2023). *Restorative Justice: The Art of an Emancipated Crime Approach*. Eleven.
- Coley, D., Lawrence, J. y Salami, P. (2021). *Restorative Justice. Enabling Communication, Repairing Harm. Evidence-Led solutions to build better futures and wellbeing*. Interventions Alliance.
- Comisión Europea (2020). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Estrategia de la UE sobre los derechos de las víctimas (2020-2025)*. Disponible: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0258>
- Correctional Services Canada. (2017). *Restorative opportunities. victim-offender mediation services* Correctional Services Canada.

de Haan, M. y Destrooper, T. (2021). Using restorative justice to rethink the temporality of transition in Chile. *The International Journal of Restorative Justice*, 2, 206-228.

Declekrk, Johan (2019). The Restorative Pyramid : A Framework for Change towards a Restorative Prison, En Pali, Brunilda, Lauwaert, Katrien; Pleysier, Stefaan (eds). (2019). *The Praxis of Justice, Liber Amicorum Ivo Aertsen*, La Haya: Eleven International Publishing, pp. 127.141.

Diu, E., Hirschelmann, A. y Blatier, C. (2021). Supporting engagement in restorative justice: Towards an understanding of “Ambivalent Proportionate Interest” (API) and the “Window of Tolerance” through a classification of participants’ motivations and satisfactions. *Journal of Organizational Psychology*, 21(6), 139- 149.

European Commission. Directorate General for Regional Policy (2015). *Guidance document to monitoring and evaluation*. Bruselas: Comisión Europea.

European Forum for restorative Justice (2017). *Efficiency and Effectiveness of Restorative Justice*, <https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/a.2.7.-effectiveness-of-restorative-justice-practices-2017-efrj.pdf>.

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

European Forum for Restorative Justice (2021b). *Research brief on accessibility to restorative justice*. EFRJ.

European Forum for Restorative Justice (2021c). Conference on ‘Measuring, researching, narrating: discussing the (social) impact of restorative justice’, 5 de noviembre.

European Network for the Work with Perpetrators of Domestic Violence. (2021). *The WWP EN IMPACT. Outcome Monitoring Toolkit*. European Network for the Work with Perpetrators of Domestic Violence.

Expósito López, J. (2004). *Análisis cientimétrico, conceptual y metodológico de la investigación española sobre evaluación de programas educativos (1975/2000)*. Universidad de Granada.

Fanega, M. (2021). Evaluabilidad de la calidad de la administración penitenciaria en lo relativo a la pena de prisión. Tesis doctoral. Universidad de Cádiz.

Farrall, S. (2019). *The Architecture of Desistance*. Routledge.

Farrall, S. y Shapland, J. (2022). Do the reasons why people desist from crime vary by age, length of offending career or lifestyle factors? *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61, 519–539.

Fine, S. M. (2018) Teaching in the restorative window: authenticity, conviction, and critical-restorative pedagogy in the work of one teacher-leader. *Harvard Educational Review*, 88(1), 103-125.

Fisk, B. M. (2023). What are restorative justice services recording? Qualitative analysis of six restorative justice reporting templates for offices of the police and crime commissioner in England. *Laws*, 12: 28.

Fox, K. J. (2022). Desistance frameworks. *Aggression and Violent Behavior* 63, 1-7.

Francés, P. (2022). ¿Qué género en la intervención restaurativa? Claves para la aplicación de la perspectiva de género en procesos restaurativos. *Crítica Penal y Poder*, 23.

Francés, P. (2024). El enfoque de género y los servicios de justicia restaurativa desde algunos de sus responsables en Cataluña, País Vasco y Navarra, con una muestra desde la observación participante. *Revista de Victimología/Journal of Victimology* 17.

Funnell, S. C. y Rogers, P. (2012). *Purposeful Program Theory: Effective Use of Logic Models and Theories of Change*. Jossey-Bass/Wiley.

Gålnander, R. (2020). *Maintaining Desistance: Barriers and Expectations in Women's Desistance from Crime*. Dissertation. Stockholm University, Department of Criminology.

Gang, D., Loff, B., Naylor, B. y Kirkman, M. (2021). A call for evaluation of restorative justice programs. *Trauma, Violence, & Abuse*, 22(1), 186-190.

Garapon, A. (2022). Justice caught between being and having. *The International Journal of Restorative Justice*, 2, 148-167.

García Arrizabalaga, I. y Rodríguez, M. P. (coord.). (2023). *Encuentros restaurativos. Opinión de 40 mujeres desde el ámbito guipuzcoano*. Dykinson.

Gavrielides, Theo. (2016) Repositioning Restorative Justice in Europe, *Victims & Offenders*, 11:1, pp. 71-86.

Gobierno Vasco (2022). *Estrategia de justicia restaurativa en Euskadi –2022-2025. Resumen Ejecutivo*. Gobierno Vasco.

Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: essays on face-to-face behavior*. Pantheon.

Gomis-Pomares, A., Villanueva, L. y García-Gomis, A. (2021). Disentangling the impact of victim-offender mediation in youth recidivism. *Anuario de Psicología Jurídica*, 31(1), 85-89.

González, T. (2023). Restorative justice diversion as a structural health intervention in the criminal legal system. *Journal of Criminal Law & Criminology*, 113(541).

Grané, A., Pasolea, E. y Soletto, H. (2023). La evaluación del desempeño de la mediación intrajudicial como instrumento para la calidad de la mediación en el sistema de Justicia. *Diario La Ley*, 3 de abril.

Green, S., Calverley, A. y O'Leary, N. (2021). A new approach for researching victims: The 'Strength-Growth-Resilience' framework. *The British Journal of Criminology*, 61(3), 852-871.

Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME). (2023). *Mapa Preliminar de Justicia restaurativa en España*. GEMME.

Guardiola, M.ª J. (2020). ¿Es posible la justicia restaurativa en la delincuencia de cuello blanco? *Estudios Penales y Criminológicos*, XL.

Guardiola, M. J., Albertí, M., Casado, C., Martins Da Silva, S. y Susanne, G. (2012). *¿Es el conferencing una herramienta útil para los programas de mediación en el ámbito penal del Departamento de Justicia?* Generalitat.

Gudín Rodríguez-Magariños, F. y Nistal Burón, J. (2015). *La historia de las penas: "De hammurabi a la cárcel electrónica"* (1st ed.) Tirant lo Blanch.

Guidoni, O. (2003) The ambivalences of restorative justice: Some reflections on an Italian prison project, *Contemporary Justice Review: Issues in Criminal, Social, and Restorative Justice*, 6(1), 55-68.

Gustafson, D. L. (2018). *Encountering "the other": Victim offender dialogue in serious crime*. Catholic University of Leuven.

Gustafson, David (2019). The praxis of justice: one practitioner's perspective. En Pali, Brunilda; Lauwaert, Katrien; Pleysier, Stefaan (eds). (2019). *The praxis of justice. Liber amicorum Ivo Aertsen*. La Haya: Eleven International Publishing, pp. 159-169.

Habermas, J. (1990). *Moral consciousness and communicative action*. MIT press.

Hartman, A. et al. (2021). *Täter-Opfer-Ausgleich in Deutschland*. Ministerio de Justicia.

HiiL Policy Brief (s.f.). *Measuring the Justice Outcomes that Survivors of Intimate Partner Violence Seek: An Updated Prototype*. HiiL.

Hobson, J. y Payne, B. (2022a). Building restorative justice services: considerations on top-down and bottom-up approaches. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 71.

Hobson, J., Payne, B., Bangura, K. y Hester, R. (2022b). 'Spaces' for restorative development: international case studies on restorative services. *Contemporary Justice Review*, 1-20.

Hoyle, C. y Batchelor, D. (2018). Making room for procedural justice in restorative justice theory. *International Journal for Restorative Justice*, 1, 175.

Hunter, B. y Farrall, S. (2018). Emotions, future selves and the process of desistance. *The British Journal of Criminology*, 58 (2), 291-308.

Igartua Laraudogoitia, Idoia, Olalde Altarejos, Alberto José, Pedrola González, Mercé y Varona Martínez, Gema. (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 (Álava, 2013)*. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. Accesible en: https://www.justizia.eus/contenidos/documentacion/jus_doc_conoce_0229/es_def/adjuntos/COSTE-JUSTICIA-DEFINITIVO-PUBLICADO-G-V-09-02-2016.pdf

Igartua Larraudogoitia, Idoia. (2017). *Justicia penal restaurativa y justicia penal negociada, retórica y práctica. Estudio empírico del programa de mediación intrajudicial penal en Bizkaia*. Accesible en: <https://www.justizia.eus>

Igartua, I. (2022). *Hilvanes para el diseño de una matriz evaluadora de los programas restaurativos en clave victimológica: una propuesta desde la investigación-acción*. Póster presentado en el 17º Simposio de la Sociedad Internacional de Victimología. *Victimisation in a digital world: responding to and connecting with victims* (Donostia-San Sebastián). Accesible en: <https://www.ehu.eus/es/web/ivac/sarrera>

Igartua, I. (2023a). Victimidad, vulnerabilidad e incapacidad de las víctimas como falsos sinónimos. Reflexiones y certezas en torno al veto generalizado a la mediación en violencia de género y violencia sexual en la normativa española. En Pérez Machío, Ana y De la Mata y De la Mata Barranco, Norberto (dir.) (2023). *Mujer, género y tutela penal*, manuscrito en preparación. [MINECO, La tutela penal de personas vulnerables: Análisis de realidades criminológicas y propuestas sustantivas de "lege data" y de "lege ferenda"]],

Igartua, I. (2023b). Apuntes iniciales del diseño del modelo de datos y de la herramienta evaluadora (ESTIMATU) para procesos de justicia restaurativa, en Varona, Gema; Igartua, Idoia y Arteaga, Arkaitz (2023). *Evaluación del Servicio de Justicia restaurativa de la Comunidad Foral de Navarra*, manuscrito en preparación [Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia restaurativa del Instituto Vasco de Criminología, EHU/UPV)].

Igartua, I. (2023c). Hilvanes para el diseño de una matriz evaluadora de los programas restaurativos en clave victimológica. una propuesta desde la investigación/acción. En Varona, G. (ed.) *Repensar la justicia restaurativa desde la diversidad: claves para su desarrollo práctico e investigación teórica y aplicada*. Tirant lo Blanch.

Igartua, Olalde, A. y I., Pedrola, M. y Varona, G. (2016). *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 (Araba/Álava, 2013)*. Gobierno Vasco.

Institut Français pour la Justice Restaurative. (2021). Enquête nationale sur la justice restaurative, <https://www.justicerestaurative.org/wp-content/uploads/2021/04/EN-2020.pdf>.

Institute for Integrated Transitions. (2021). *The role of narrative in managing conflict and supporting peace*. IFIT Discussion paper.

IRJ. (2023). *Manual for Restorative Meetings in Cases of Serious Crime*. Project JUSTIN Erasmus+. IRJ.

IVAC/KREI (2023). Declaración de Donostia/San Sebastián por una cultura restaurativa, firmada el 21 de noviembre de 2023 por las Consejeras de Justicia vasca, catalana y navarra, <https://www.sociedadvascavictimologia.org/copia-de-justicia-restaurativa-eus>.

- Johnstone, G. (2022). Restorative justice and the culture of control. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 23-38.
- Jonas-van Dijk, J. Zebel, S., Claessen, J. y Nelen, H. (2022a). How can the victim-offender mediation process contribute to a lower risk of reoffending? A synthesis literature review. *The International Journal of Restorative Justice*.
- Jonas, J., Zebel, S., Claessen, J. y Nelen, H. (2022). The psychological impact of participation in victim-offender mediation on offenders: evidence for increased compunction and victim empathy. *Frontiers in Psychology*, 12, 6531.
- Jullien de Asís, J. (2022). Ventajas y desventajas de la justicia restaurativa en la victimización infantil. *Universitas: Revista de filosofía, derecho y política*, 39, 86-118.
- Karstedt, S. (2022). *Collective memories and emotions: An exploration*. Unpublished manuscript.
- Kelly, M. (1998, August 19). A Pathetic Speech—And Untrue. *The Washington Post*, A21.
- Kirkwood, S. (2022). A practice framework for restorative justice. *Aggression and Violent Behavior*, 63, 101688.
- Klugman, B. (2011). Effective social justice advocacy: A theory-of-change framework for assessing progress. *Reproductive Health Matters*, 19(38), 146–162.
- Lancry, T. (2023). Cyber victimisation, restorative justice and victim-offender panels. *Asian Journal of Criminology*, 18, 61–74
- Lauwaert, K. y Aertsen, I. (2015). In Lauwaert K., Aertsen I. (Eds.), *Desistance and restorative justice. mechanism for desisting from crime within restorative justice practices*. Leuven: European Forum for Restorative Justice.
- Leonard, L. J. (2022). Can Restorative Justice Provide a Better Outcome for Participants and Society than the Courts? *Laws*, 11(1), 14.
- Levi, D. (1997). The Role of Apology in Mediation. *New York University Law Review*, 72, 1165-1210.
- Liebling, A. (2011). Moral performance, inhuman and degrading treatment and prison pain. *Punishment and Society*, 13(5), 530-550. <https://doi.org/10.1177/1462474511422159>
- Liebling, A. y Arnold, H. (2004). *Prisons and their Moral Performance. A Study of Values, Quality, and Prison Life*. Oxford: Oxford University Press.
- Llewellyn, J. (2021). Transforming restorative justice, *The International Journal of Restorative Justice*, 4(3), 374-395.
- Lozano Espina, F. (2022). *Emociones, rituales y valores en justicia restaurativa: Una mirada desde la psicología social* Available from

- Lugo-Graulich, K. (2022). *What Constitutes Success? Evaluating Legal Services for Victims of Crime, Executive Summary*. Office of Justice Programs' National Criminal Justice Reference Service.
- Lyubansky, M. y Shpunin, E. (2016). Challenging power dynamics in restorative justice. En *The Psychology of Restorative Justice* (pp. 205-222). Routledge.
- Maglione, G. (2015). A micro-social psychology of restorative justice: The contribution of positioning theory. En T. Gavrielides (ed.), *The psychology of restorative justice. Managing the power within* (pp. 9-28). Ashgate.
- Maglione, G. (2017). Communities at large: An archaeological analysis of the 'community' within restorative justice policy and laws. *Critical Criminology*, 25(3), 453-469.
- Maglione, G. (2019). The Restorative Justice Apparatus: A Critical Analysis of the Historical Emergence of Restorative Justice. *Social & Legal Studies*, 28(5), pp. 650–674. Accesible en: <https://doi.org/10.1177/0964663918806561>
- Manning J. y Kunkel A. (2015). Qualitative approaches to dyadic data analyses in family communication research: An invited essay. *Journal of Family Communication*, 15(3), 185–192.
- Marder, I.D. (2020). The new international restorative justice framework: reviewing three years of progress and efforts to promote access to services and cultural change. *International Journal of Restorative Justice*, 3(3):395–418.
- Marder, I.D. y Wexler, D.B. (2021). Mainstreaming restorative justice and therapeutic jurisprudence through higher education. *University of Baltimore Law Review* 50(3).
- Martí, M. (2017). El estudio de la calidad de vida en prisión. *InDret*, 0(3).
- Matas, M. (2021). Variables psicológicas y culturales en la transformación del conflicto a través de prácticas restaurativas intrajudiciales: Implicaciones educativas. Tesis doctoral. Universidad de Murcia.
- Matás, M., Méndez, I., Esteban, C.R. y Soto, G. (2021). Restorative justice education from intrajudicial criminal mediation associated factors. *Eur. J. Investig. Health Psychol. Educ.* 2021, 11, 627–638.
- McGrory, M. (1998, August 20). A Sorry Confession. *The Washington Post*, A3.
- Maculan, E. (2023). *Realidad penitenciaria y "utopía" restaurativa en las condenas por delitos de terrorismo*. Dykinson.
- Mejía-Castillo, H. J. (2017). La metodología de investigación evaluativa una alternativa para la valoración de proyectos. *Revista Iberoamericana de Bioeconomía y Cambio Climático*, 3(5).
- Meléndez, A. (2015). *Restorative justice and desistance the impact of victim-offender mediation on desistance from crime* (PhD Dissertation). Universitat Autònoma de Barcelona.

- MeléndeZ, A. (2020a). The challenge of a face-to-face meeting: when offenders meet their victims during mediation. *Revista de Victimología/Journal of Victimology*, 11, 67-94.
- MeléndeZ, A. (2020b). The role of criminogenic needs and emotions in restorative justice: Offenders' experiences in victim-offender mediation. *European Journal of Probation*, 13(2).
- Messmer, H. (2019). Features of procedural fairness: Communication in decision-making about diversion and victim-offender mediation. En K.F. Röhl y S. Machura (eds.), *Procedural Justice* (pp. 137-160). Routledge.
- Ministerio del Interior - Secretaría General Técnica (2022). *Estudio de reincidencia penitenciaria 2009-2019*. Ministerio del Interior.
- Minow, M. (1998). *Between Vengeance and Forgiveness*. Beacon Press.
- Miranda, A., Antunes, S., Horta, I. y Tayumi, K. (2022). Non-custodial sanctions and measures in the member states of the European Union. Comparative Report. Universidad de Coimbra.
- Murphy, J., and Hampton, J. (1988). *Forgiveness and Mercy*. New York: Cambridge University Press.
- Naciones Unidas (2002). *Principios Básicos para la Aplicación de Programas de Justicia restaurativa en Materia Penal*. Accesible en: https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_1080_1.pdf
- Naciones Unidas. *Manual sobre Programas de Justicia restaurativa*. Accesible en: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf
- Nascimento, A. M., Andrade, J. y de Castro Rodrigues, A. (2022). The psychological impact of restorative justice practices on victims of crimes—a systematic review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 15248380221082085.
- Nathanson, Donald L (1992). *Shame and Pride: Affect, Sex and the Birth of the Self*. New York: Norton & Company.
- Neuman, E. (2005). *Mediación penal* (2ª ed.). Buenos Aires: Editorial Universidad.
- Nicolás, R. (2023). Evaluación de los procesos de responsabilización en programas de Justicia restaurativa dentro del ámbito penitenciario. Presentación en el Seminario del Foro Europeo de Justicia restaurativa, Pamplona, junio de 2023.
- Nugent, W. R., Williams, M. y Umbreit, M. S. (2004). Participation in victim-offender mediation and the prevalence of subsequent delinquent behavior: A meta-analysis. *Research on Social Work Practice*, 14(6), 408-416.
- Observatorio de la Realidad Social de Navarra (2020). *Guía de evaluación de políticas sociales*. Observatorio de la Realidad Social de Navarra.

Olalde Altarejos, A. J. (dir). (2023). *La praxis del Programa de Justicia restaurativa de Catalunya: Narrativas, reflexiones y aprendizajes desde la facilitación*. Cizur Menor (Navarra): Aranzadi.

Olalde Altarejos, Alberto José; Igartua Laraudogoitia, Idoia (2017). Riesgos y retos de la persona facilitadora en servicios intrajudiciales de justicia restaurativa. En De la Cuesta, José Luis y Subijana, Ignacio José (dirs). (2017). *Justicia restaurativa y Terapéutica. Hacia innovadores modelos de justicia* (pp. 349-366). Tirant lo Blanch.

Ollero, J. (2017). Pragmatic abolitionism? Defining the complex relationship between restorative justice and prisons. *Restorative Justice: An international Journal*. 5(2) 178-197.

Olson, J., Sarver, R. y Killian, B. (2023). Seeing the Harm to Happiness: Integrating Satisfaction With Life Into Restorative Practices. *Criminal Justice Policy Review*, 34(1), 88-109.

Pali, B. y Maglione, G. (2021). Discursive Representations of Restorative Justice in International Policies, *European Journal of Criminology*, 0(0). Accesible en: doi: 10.1177/14773708211013025

Pali, B. y Matczak, A. (2022). Putting in context and giving an account of the international conference: 'Measuring, researching, narrating: discussing the (social) impact of restorative justice'. *EFRJ Newsletter*, 23 (3).

Pali, B., Lauwaert, K. y Pleysier, S. (eds). (2019). *The Praxis of Justice, Liber Amicorum Ivo Aertsen*, La Haya: Eleven International Publishing

Parlamento de Navarra (2022). Informe de la Ponencia para analizar y estudiar la mediación y otras técnicas y mecanismos de resolución de conflictos para desarrollar e impulsar un modelo de resolución de conflictos acorde a las necesidades de la ciudadanía navarra. Aprobación por la Comisión de Políticas Migratorias y Justicia, P. 5 y ss. *Boletín Oficial del Parlamento de Navarra*, Pamplona, 23 de noviembre de 2022, n. 135.

Pascual Rodríguez, E. (coord.). (2003). *Los ojos del otro. Encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA*. Sal Terrae.

Pavelka, S. y Seymour, A. (2019). Guiding principles and restorative practices for crime victims and survivors. *Corrections Today*, January/February, 43.

Pavlich, G. (2022). Commandment, commencement and restorative justice. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 9-22.

Pedrola, M., Igartua, I., Olalde, A. y Varona, G. (2015). *Evaluación del coste de la justicia restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos. Evaluación del coste de la justicia restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos*. Gobierno Vasco.

Petrich, D. M., Pratt, T. C., Jonson, C. L. y Cullen, F. T. (2021). Custodial sanctions and reoffending: A meta-analytic review. *Crime and Justice*, 50(1), 353-424.

- Peurača, B. (ed.) (2022). *Training trainers in mediation and restorative justice: The Toolkit of the Erasmus+ Mediarej project*.
- Priyana, Y., Assayuti, A. A. y Romdoni, M. (2023). exploring the effectiveness of restorative justice practice in criminal law system. *West Science Law and Human Rights*, 1(3): 107-114.
- Purdue, J. (1997, February 21). 'Haunted' UM pastor reconciles with his past. *The United Methodist REVIEW*.
- Rees, E. y Hobson, J. (2021). Restorative practice in the criminal justice system: Examining a restorative reasoning programme in a women's prison. *Laws*, 10(4), 1-17.
- Reimund M. (2004). Law and restorative justice: Friend or foe—A systemic look at the legal issues in restorative justice. *Drake Law Review*, 53, 667-691.
- Re-justice: Judicial training in restorative justice: <https://www.euforumrj.org/en/re-justice-2019-2021> (formación, octubre de 2021, Madrid).
- Revesado, S. (2022). Claves para la regulación positiva de la Justicia restaurativa en España: Cuestiones a las que ha de dar respuesta el legislador. *Revista de Derecho de la UNED (RDUNED)*, 29, 521-544.
- Richardson, J. y Walker, L. (2022). The Cost of Recidivism: A Dynamic Systems Model to Evaluate the Benefits of a Restorative Reentry Program. *Justice Evaluation Journal*, [10.1080/24751979.2022.2123746](https://doi.org/10.1080/24751979.2022.2123746).
- Ríos Martín, J. C. (2021a). La justicia restaurativa en la ejecución penal: la capacidad empática en las personas presas. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 26, 177-202
- Ríos, J. (2021b). *Relatos de reconciliación entre víctimas y agresores en procesos restaurativos*. Comares.
- Robinson, G. y Shapland, J. (2008). Reducing recidivism: a task for restorative justice? *The British Journal of Criminology*, 48(3), 337-358.
- Rodríguez, J., Larrauri, E. y Güerri, C. (2018). Percepción de la calidad de vida en prisión. La importancia de una buena organización y un trato digno. *Revista Internacional de Sociología*, 76(2).
- Rogers, P. (2014). *La teoría del cambio*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).
- Romero, P. (2023a). Restorative justice development in Navarra: the new Law of restorative justice, mediation and restorative community practices. *EFRJ Policy News*, 2 (1).
- Romero, P. (2023b). El desarrollo de la justicia restaurativa en España y su prohibición en casos de violencia sexual y de género: reflexiones a partir de la LO 10/2022 y la nueva Ley Foral 4/2023 de Navarra. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 30, 305-327.
- Ross, K. & Muro, D. (2020): Possibilities of prison-based restorative justice: transformation beyond recidivism, *Contemporary Justice Review*, 23(3), 291-313.

- Rossner, M. (2013). *Just emotions: rituals of restorative justice*. Oxford University Press.
- Rossner, M. y Bruce, J. (2016). Community Participation in Restorative Justice: Rituals, Reintegration, and Quasi-Professionalization, *Victims & Offenders*, 11(1), 107-125.
- Sampson, R. J. (2004). Neighbourhood and community: collective efficacy and community safety, *Progressive Review*, Vol 11, (2), pp. 106-113.
- Scheuerman, H. L. y Keith, S. (2022). Experiencing shame: how does gender affect the interpersonal dynamics of restorative justice? *Feminist Criminology*, 17(1), 116-138.
- Schneider, Carl D. (2000). What It Means To Be Sorry: The Power Of Apology In Mediation. *Mediation Quarterly*, 17, (3), 1-5.
- Sevilla, L. y Gallardo, R. (2022). La necesidad de incorporar a la comunidad en el diseño de una política criminal restaurativa y orientada a la prevención. *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, 5, 55-82.
- Shapland, J. (2022). Evaluating restorative justice — according to its aims. *Newsletter of the EFRJ*, 23(3), 4-8.
- Shapland, J., Atkinson, A., Atkinson, H., Chapman, B., Dignan, J., Howes, M., Johnstone, J., Robinson, G. y Sorsby, A. (2007). *Restorative justice: the views of victims and offenders. The third report from the evaluation of three schemes*. Centre for Criminological Research, University of Sheffield.
- Shapland, J., Buchan, J., Kirkwood, S. y Zinsstag, E. (2022). *Mitigation and risk in restorative justice: report to the Scottish Government*. Restorative Justice Forum Scotland. (<https://www.rjforum.scot/files/mitigation-risk-report-final-version-to-scottish-government.pdf>)
- Shapland, J., Robinson, G. y Sorsby, A. (2011). *Restorative justice in practice: evaluating what works for victims and offenders*. Routledge.
- Sherman, L. y Strang, H. (2007). *Restorative justice: the evidence*. Smith Institute.
- Shnabel, N. y Nadler, A. (2008). A needs-based model of reconciliation: Satisfying the differential emotional needs of victim and perpetrator as a key to promoting reconciliation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94(1), 116-132.
- Smoot-Enns, R. (2018). *Constituting Restorative Justice: A Case Study Exploring Volunteers' Experiences of Meaning*. Master's thesis, University of Waterloo.
- Soria Verde, M. Á, Guillamat Rubio, A., Armadans Tremolosa, I., Sendra Montes, J., Llenas Herbera, M., Casado Coronas, C. y Fons Jiménez, G. (2007). *Mediació penal adulta i reincidència. El grau de satisfacció dels infractors i les víctimes*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya.
- Soria Verde, M. A., Guillamat, A. y Armadans, I. (2008). Mediación penal y reincidencia. el grado de satisfacción de los infractores y las víctimas. *Invesbreu*, (41)

- Stauffer, C. (2015). Formative Mennonite mythmaking in peacebuilding and restorative justice. In A. P. Klager (ed.), *From Suffering to Solidarity: The Historical Seeds of Mennonite Interreligious, Interethnic, and International Peacebuilding* (pp. 140-161). Pickwick.
- Steffanhagen, J. (2007, January 27). Ellison Avoids Prison. *The Vancouver Sun*. A1, A6.
- Strang, H. (2002). *Victims and restorative justice*. Oxford: Oxford University Press.
- Strang, H., Sherman, L., Mayo-Wilson, E., Woods, D. y Ariel, B. (2013). Restorative justice conferencing (RJC) using face-to-face meetings of offenders and victims: effects on offender recidivism and victim satisfaction. A systematic review. *Campbell Systematic Reviews*, 9(1), 1-59.
- Strauss, C. (2022). *Face to Face: A Reflexive Thematic Analysis of Victim-Offender Mediation*. A Dissertation Submitted to the College of Graduate and Postdoctoral Studies For the Degree of Doctor of Philosophy In the Department of Psychology University of Saskatchewan, Canadá.
- Suchman, E. (1968). *Evaluative Research: Principles and Practice in Public Service and Social Action Progr.* Russell Sage Foundation.
- Suzuki, M. (2023). Revisiting the real story of restorative justice in the criminal justice system: 20 years on. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 65, 2, 78-96.
- Suzuki, M. y Jenkins, T. (2022) The Role of (Self-)Forgiveness in Restorative Justice: Linking Restorative Justice to Desistance. *European Journal of Criminology* 19(2): 202-219.
- Suzuki, M. y Yuan, X. (2021). How does restorative justice work? A qualitative metasynthesis. *Criminal Justice and Behavior*, 48(10), 1347-1365.
- Tauri, J. M. (2022). What exactly are you restoring us to? A critical examination of Indigenous experiences of state-centred restorative justice. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 53-67.
- Tavuchis, N. (1991). *Mea Culpa: A Sociology of Apology and Reconciliation*. Stanford, California: Stanford University Press.
- Taylor, T. O. y Bailey, T. K. M. (2022). The Restorative Justice Attitudes Scale: development and initial psychometric evaluation. *The Counseling Psychologist*, 50(1), 6-39.
- Tierno, S. (2022). El enjuiciamiento de la delincuencia económica desde el enfoque de la justicia restaurativa, ¿hacia una nueva sinergia en materia de justicia penal? En *Estudios multidisciplinares sobre ciencias jurídicas y gobernanza global: una mirada a ambos lados del Atlántico* (pp. 287-305). Colex.
- Toews, B. (2006). *The little book of restorative justice for people in prison*. Good books.

- Tyler, T.R. (1990). *Why people obey the law*. Yale University Press.
- Tyler, T. R. (2006). Restorative justice and procedural justice: dealing with rule breaking. *Journal of social issues*, 62(2), 307-326.
- Umbreit, M. S., Coates, R. B., & Vos, B. (2004). Victim-offender mediation: Three decades of practice and research. *Conflict Resolution Quarterly*, 22(1-2), 279-303.
- Umbreit M.S., Coates R. B., Vos B. y Brown K. (2002). *Executive Summary: Victim Offender Dialogue in Crimes of Severe Violence: A Multi-site Study of Programs in Texas and Ohio*. Center for Restorative Justice and Peacemaking.
- Unión Europea. (2023). *The 2023 EU Justice Scoreboard*. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Central Bank, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions COM(2023) 309.
- UNODC. (2006). *Handbook of restorative justice (1ª ed.)*. Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.
- UNODC. (2020). *Handbook on restorative justice programmes (2º ed.)*. Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.
- Van Camp, T. (2017). Understanding victim participation in restorative practices: Looking for justice for oneself as well as for others. *European Journal of Criminology*, 14(6), 679-696.
- Van Garsse, L. (2014). Restorative justice in prisons: "Do not enter without precautions". *Ljetopis Socijalnog Rada*, 22(1), 15-35.
- Vanclay, F., Esteves, A. M., Aucamp, I. y Franks, D. (2015). *Social Impact Assessment: Guidance for Assessing and Managing the Social Impacts of Projects*. International Association for Impact Assessment.
- Vanspauwen, Kris (2019). The mystic life of a mediator: mediators as reflexive practitioners. En Pali, Brunilda; Lauwaert, Katrien; Pleysier, Stefaan (eds). (2019). *The praxis of justice*. Liber amicorum Ivo Aertsen. La Haya: Eleven International Publishing, pp. 169-173.
- Van Stokkom, B. (2002). Moral emotions in restorative justice conferences: Managing shame, designing empathy. *Theoretical Criminology*, 6(3), 339-369.
- Varona, G. (1998). *La mediación reparadora como estrategia de control social. Una perspectiva criminológica*. Comares.
- Varona, G. (2007). Criterios de evaluación en justicia restaurativa: análisis comparado e internacional. *Boletín Electrónico de Bitartoki/Observatorio Vasco de Mediación* 1, 1-30.
- Varona, G. (2008). Evaluación externa del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo (2007). Bilbao: GEUZ, en <http://www.geuz.es> (en sección artículos/publicaciones) y www.justizia.net.

Varona, G. (2009a). *Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi. Evaluación externa de su actividad (octubre 2008-septiembre 2009)*. IVAC/KREI. Accesible en: https://www.justizia.eus/contenidos/documentacion/jus_doc_conoce_0230/eu_def/adjuntos/evaluacion-externa-2009-GEMA-VARONA.pdf.

Varona, G. (2009b). The Inextricability of Research and Practice. Research on the Penal Mediation Services of the Basque Country (2007 – 2009): Some Reflections to Foster Debate on General Findings and Mysteries, *Eguzkilore. Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología* 23: 191-205.

Varona, G. (2017). Apology and Spanish Criminal Law at the Post-Sentencing Level: the Gap Between Legal Provisions and Victims and Offenders' Experiences in Cases of Terrorism. *Oñati socio-legal series*, 7(3).

Varona, G. (2018). *Evaluación externa del impacto de la Asociación de Derecho Colaborativo de Euskadi (ADCE). Las posibilidades de un concepto no confrontativo de justicia*. Vitoria/Gasteiz: ADC.

Varona, G. (2021). La red de encuentros restaurativos en casos de terrorismo. Eco social de un proyecto internacional. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 26.

Varona, G. (2023a). Evaluar la justicia restaurativa: el reto de su apreciación como proceso inacabado. En *Repensar la justicia restaurativa desde la diversidad: Claves para su desarrollo práctico e investigación teórica y aplicada*. Tirant lo Blanch.

Varona, G. (2023b). Conversaciones emancipadoras tras el fuego: Voces de esperanza en tiempos de odio. En Vinagre, A., Aguilar, M. y Soto, J. (Dir.) *Delitos de odio. Un abordaje multidisciplinar*. Bosch.

Varona, G. (dir.) (2020a). *Arte en prisión: justicia restaurativa a través de proyectos artísticos y narrativos*. Tirant lo blanch.

Varona, G. (dir.) (2020b). *Caminando restaurativamente. Pasos para diseñar proyectos transformadores alrededor de la justicia penal*. Madrid: Dykinson.

Varona, G., Igartua, I. y Galarraga, A. (2018). *Evaluación externa del programa Gakoa de trabajo educativo y terapéutico con hombres condenados por violencia de género. Un enfoque apreciativo desde perspectivas de justicia integradora*. Vitoria/Gasteiz: Gobierno Vasco.

Varona, G., Igartua, I. y Olalde, A. J. (2011). *Hacia una teoría de la justicia restaurativa desde la investigación acción: ¿Cómo evaluar el beneficio social del derecho al encuentro de personas víctimas y victimarias?* Póster presentado en el VIII Congreso de la Sociedad Española de Investigación Criminológica, Donostia-San Sebastián. Accesible en: <https://www.researchgate.net/publication/326041640> *Hacia una teoría de la justicia restaurativa*.

Verhagen, S. y Ravelli, A. (2010). Building a restorative community. *Criminal Justice Matters*, 79(1), 16-17.

- Victim Support Europe (2015). *VOCIARE*. Accesible en: <https://victim-support.eu/what-we-do/our-projects/previous/prjct-vociare/>
- Victim Support Europe (2023). Safe Justice for Victims of Crime. Victim Support Europe.
- Walgrave, L., Ward, T. y Zinsstag, E. (2021). When restorative justice meets the Good Lives Model: contributing to a criminology of trust. *European Journal of Criminology*, 18(3), 444-460.
- Walker, L. (2013). *Restorative justice: definition and purpose*. En K. Wormer y L. Walker (eds.), *Restorative justice today: practical applications* (pp. 2-11). Sage.
- Walker, L. y Goldstein, L. B. (2022). Creating peace by restoring relationships for Hawaii's imprisoned women with cooperative learning and restorative justice. En G. Velez y T. Gavrielides (eds.), *Restorative justice: promoting peace and wellbeing* (pp. 157-173). Springer.
- Ward, D. Scott, J., Watson, R. y Ciucci, S. (2023). *IN-CJ Development Model*. IN-CJ.
- Weiss, C. H. (1995). Nothing as practical as good theory: Exploring theory-based evaluation for comprehensive community initiatives for children and families. En *New approaches to evaluating community initiatives: Concepts, methods, and contexts*. Aspen Inst. for Humanistic Studies.
- Wemmers, J. A., Parent, I. y Lachance Quirion, M. (2022). Restoring victims' confidence: victim-centred restorative practices. *International Review of Victimology*, 02697580221128830.
- White, H. (2009). Theory-Based Impact Evaluation: Principles and Practice. *International Initiative for Impact Evaluation Working Paper*, http://www.3ieimpact.org/media/filer/2012/05/07/Working_Paper_3.pdf.
- Whitten, D. (2022). 'Let's meet. Everything starts with a conversation:' the role of local organisations in popularising and fostering restorative justice cultures, practices and policies. *EFRJ Newsletter*, 23(3).
- Why me? (2022). *An Economic Evaluation of Restorative Justice: A Summary*. Why me?
- Wilson, A. (2022). What a shame! Restorative justice's guilty secret. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 39-52.
- Wilson, A. y Carvalho, H. (2022). Rethinking the restorative dimension of criminal justice. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 61(1), 3-8.
- Wilson, R. J., Fox, K. J. y Kurmin, M. (s.f.). CoSA in Vermont: Quantitative outcomes and qualitative understandings. The University of Vermont, <https://humanservices.vermont.gov/highlighting-promising-practice/circles-support-and-accountability-cosa-and-restorative-justice>.
- Wood, W.R. y Masahiro, S. (2016). Four challenges in the future of restorative justice. *Victims & Offenders*, 11(1), 149-172.

Wortley, S. (2020). *Restoring Hope: An Evaluation of the Peacebuilders Canada's Restorative Youth Circles Program. Executive Summary*. University of Toronto.

Yang, S. (2023). *Effectiveness of restorative justice interventions in the Hmong youth communities*. A PsyD Clinical Dissertation. Alliant International University.

Yantzi, M. (2009). *Sexual Offending and Restoration*. Wipf and Stock Publishers.

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

Zehr, H. (1994). *Reconciliation between victims and imprisoned offenders: Program models and issues*. Mennonite Central Committee, Office of Crime and Justice.

Zernova, M. (2007). *Restorative Justice: Ideals and Realities*. Ashgate.

ANEXOS

1.Cuestionario para personas facilitadoras



Universidad Euskal Herriko
del País Vasco Unibertsitatea

INSTITUTO VASCO DE CRIMINOLOGIA
KRIMINOLOGIAREN EUSKAL INSTITUTOA

Fecha		
-------	--	--

Cuestionario N.º

Euskal espetxeen arloko justizia errestitatiboko zerbitzuaren langile estimatuak:

Estimado/a integrante del servicio de justicia restaurativa en el marco de las prisiones vascas,

Nos dirigimos a usted para solicitar su colaboración en la evaluación externa de los programas restaurativos en el marco de las prisiones vascas, realizada por el Laboratorio de Teoría y Práctica de Justicia restaurativa del Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua (UPV/EHU) y encargada por la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco. Comenzando dicho encargo en julio de 2023, se trata de una primera fase exploratoria que se materializará en un informe que se entregará a dicha Dirección el 31 de diciembre de 2023, con un horizonte de poder dar cumplimiento, a más largo plazo, a los estándares internacionales sobre este tipo de programas, siempre desde una mirada apreciativa y de apoyo a los mismos.

***Objetivo:**

Dentro de una investigación-acción-participativa, cualitativa, con vocación de servicio a la sociedad, como Universidad pública, el objetivo, en esta primera fase, consiste en proporcionar una herramienta que permita recoger información (datos cuantitativos y cualitativos que puedan cruzarse o relacionarse en un momento posterior) para apreciar o valorar los programas de justicia restaurativa como procesos con un impacto en cuatro dimensiones: terapéutica o de salud; pedagógica o de aprendizaje; de justicia; y dialógica. Estas cuatro dimensiones recogen elementos conectados de carácter individual, interpersonal, grupal o comunitario y social, con implicaciones dinámicas tanto cognitivas, emocionales como conductuales (dentro de la concepción de un proceso restaurativo como algo complejo, inacabado o complementario, así como único y diferente para cada persona).

Las organizaciones que gestionan los programas de justicia restaurativa, dentro y fuera del sistema penal, no tienen recursos para crear este tipo de herramienta y, sin embargo, resulta vital para poder hacer un seguimiento de su trabajo, financiado con dinero público, informar a los gestores públicos, reconocer y valorar el esfuerzo y poder solicitar futuros proyectos y financiación, así como explicar y difundir en la sociedad la relevancia de sus programas. Al

mismo tiempo, esta herramienta puede ayudar a los servicios u organizaciones que gestionan estos programas a informar y formar a personas que se incorporan a los mismos.

***Metodología:** Partiendo de una sistematización del estado de la cuestión en este ámbito específico, se desarrollan una serie de indicadores que se contrastan con cuestionarios a profesionales relacionados con estos programas, fundamentalmente, personas facilitadoras, sin perjuicio de que puedan participar las coordinadoras. Sabiendo las apretadas agendas, damos varias posibilidades de completar este cuestionario, agradeciendo la generosidad del tiempo y las reflexiones regaladas. En todo caso, completar el cuestionario le llevará unos 30 minutos, dependiendo, en su caso, que quiera extenderse más, algo que agradecemos profundamente. Agradecemos que se realice de forma individual para poder recoger el máximo de visiones y experiencias, con toda su diversidad y matices.

***Forma de completar y remitir el cuestionario:** En cada una de las preguntas del cuestionario, en formato word, puede situar el cursor en el rectángulo correspondiente y escribir su respuesta, con la extensión que usted desee. Si tiene alguna duda, puede contactar con nosotros en el teléfono móvil XXXXXXXX o en la dirección electrónica @ehu.eus, a la que puede enviar sus respuestas. Si lo prefiere, podemos llamarle por teléfono o comunicarnos por videoconferencia. También puede enviarnos un audio con sus respuestas por medio de correo electrónico o en el móvil indicado, lo que resulte más fácil para usted. Una vez analizado el contenido, toda grabación o documentos serán eliminados. En todo caso, le agradeceríamos que tuviéramos sus respuestas antes del 1 de noviembre de 2023. Las opiniones se entienden realizadas a título individual y le aseguramos que sus datos serán tratados con anonimato y confidencialidad. En ningún lugar aparecerá su nombre o sus datos identificativos o trazables. Si no nos indica lo contrario, le enviaremos una copia de los resultados a comienzos de 2024.

0. Datos de la persona que completa el cuestionario y contextualización de su trabajo:

-Rol dentro del programa de justicia restaurativa (coordinador/a, facilitador/a...):

-Género:

-Tiempo que lleva trabajando en programas de justicia restaurativa en general, dentro y fuera de Euskadi:

-Tiempo que lleva en el programa de justicia restaurativa en las prisiones vascas (de forma acumulada, es decir, considerando todos los periodos en que haya realizado programas de este tipo en prisiones vascas, financiados o no):

-Número estimado (no necesitamos el dato exacto) de procesos restaurativos en los que ha intervenido dentro de prisión:

-Número estimado de casos en los que ha intervenido con personas condenadas, pero fuera de prisión (por favor, especifique si trabaja también en penas y medidas alternativas, en su caso en fase de suspensión de la ejecución de la pena dentro del contexto vasco):

-Número estimado de sesiones de justicia restaurativa (incluyendo informativas, preparatorias, de encuentro, seguimiento...):

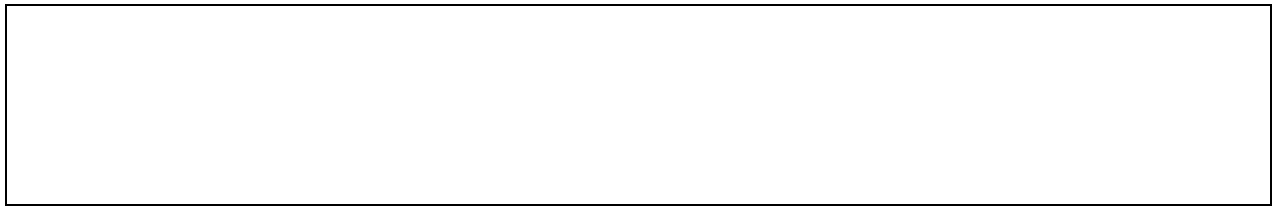
-Duración media estimada de dichas sesiones (siendo, naturalmente, distinta la duración según la naturaleza de las mismas, solo tratamos de encontrar una duración aproximada media por sesión, independientemente de su naturaleza, para reconocer la labor “artesanal”, única para cada caso, y valorar el tiempo invertido por las personas facilitadoras):

-Número estimado de personas afectadas (personas condenadas, víctimas, familiares de ambos...) hasta el momento en su trabajo restaurativo en este campo concreto (prisiones vascas):

APRENDER DE LA EXPERIENCIA ACUMULADA PARA EL TRABAJO RESTAURATIVO EN EJECUCIÓN PENAL Y PENITENCIARIA EN EUSKADI

P1. Los servicios de justicia restaurativa en el marco de la ejecución penal y, en concreto, de las prisiones vascas presentan retos específicos, por ejemplo, su realización en un contexto de institución total o cerrada y la falta de costumbre, en el sistema penitenciario, en el trabajo y contacto con la víctima (sin perjuicio de que la persona condenada también pueda ser víctima).

¿Podría comentar estos y otros aspectos que, en comparación con otras fases del proceso penal o la mediación comunitaria, pueden dificultar su trabajo en el contexto vasco? (i). Al revés, ¿podría comentar algunos aspectos del programa restaurativo en ejecución penal y penitenciaria que, en comparación con la justicia restaurativa en otras fases del proceso, facilitan su trabajo en el contexto vasco, por ejemplo, la existencia de una verdad judicial –una sentencia-, aunque sea una verdad incompleta, o el transcurso del tiempo desde los hechos y la posibilidad de no trabajar bajo presión de tiempo...? (ii).



VALORACIÓN DEL IMPACTO TERAPÉUTICO DEL PROGRAMA RESTAURATIVO EN EL QUE PARTICIPA EN EJECUCIÓN PENAL Y PENITENCIARIA EN EUSKADI

P2. En relación con las necesidades cognitivas, emocionales y sociales presentes en todas las personas participantes, ¿cómo valoraría el impacto en la salud o el bienestar, físico, psíquico o emocional, de las personas y comunidades afectadas por su intervención (diferenciando, en su caso, entre las personas que se hacen responsables y las que son reparadas, entendidas en sentido amplio y relacional), en particular, en lo referido a su autoimagen, autoestima, desconexión social, desconfianza hacia ellos mismos, hacia los demás y hacia las instituciones o la justicia, sensación de cierto control de sus vidas o capacidad de cambio, disminución de miedos, tristeza, soledad..., mejora de su vida familiar, profesional...?



VALORACIÓN DEL IMPACTO DE APRENDIZAJE EN EL PROGRAMA RESTAURATIVO EN EL QUE PARTICIPA EN EJECUCIÓN PENAL Y PENITENCIARIA EN EUSKADI

P3. La justicia restaurativa proporciona un modelo de respuesta diferente ante los conflictos o delitos, un modelo que aspira a contener un germen transformador, y por ello menos deshumanizador, en que, a través de la reparación de los daños, puedan prevenirse otros.

Frente a una responsabilización pasiva que suele darse en la administración de justicia, la justicia restaurativa solo funcionará si hay voluntad de reparar y ser reparados como acción, a veces inacabada, interdependiente que permite un autoconocimiento y conocimiento para una mejor relación y conexión con los demás que puede ayudar en procesos de recuperación para todas las personas participantes. ¿Podría poner un ejemplo donde ha visto dicho impacto pedagógico, educativo o de aprendizaje para las personas participantes respecto de cómo aprender de lo sucedido o de lo sufrido? (i). En concreto, ¿las personas afectadas participantes han ganado en conocimiento para saber manejar mejor sus vidas, entendidas de forma interdependiente y no autosuficiente, de cara a otros posibles conflictos? (ii).

VALORACIÓN DEL IMPACTO EN PERCEPCIÓN DE JUSTICIA EN EL PROGRAMA RESTAURATIVO EN EL QUE PARTICIPA EN EJECUCIÓN PENAL Y PENITENCIARIA EN EUSKADI

P4. ¿En qué medida ha podido apreciar que su trabajo contribuye a una justicia más humana, menos estigmatizante y más responsabilizadora de forma activa e interdependiente, es decir, que su trabajo es un trabajo también de justicia, en su caso, partiendo de la experiencia personal de injusticia de las personas afectadas? (i). ¿En qué medida esa percepción de justicia tiene que ver con el reconocimiento a la persona dañada de hacerse responsable de la causación de un daño inmerecido y, al mismo, tiempo, el apoyo para valorar y continuar con las vidas de forma no estigmatizante y meramente punitiva, es decir, para reconstruir la convivencia sin minusvalorar el daño o a las personas dentro de nociones más amplias de justicia social? (ii). ¿A qué tipos de acuerdos o reparación se suele llegar? (iii). ¿Llevan a cabo un seguimiento de los acuerdos, en su caso, cómo? (iv).

VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LA LÓGICA CONVERSACIONAL EN EL PROGRAMA RESTAURATIVO EN EL QUE PARTICIPA EN EJECUCIÓN PENAL Y PENITENCIARIA EN EUSKADI

P5. ¿En qué medida realizar todo su trabajo se basa en el valor del diálogo o en la convicción de que el diálogo entre personas que no suelen dialogar lo hagan, si así lo desean? ¿Cómo valora el impacto de ese diálogo, por ejemplo, cree que asegura la posibilidad de ser escuchado y escuchar activa/compasivamente, así como de entender lo que se dice, aunque no se comparta, de tener voz, de participar y comprometerse, de co-construir una respuesta a la violencia en sus múltiples formas, aunque necesite ser complementada con otras, respecto de los daños generados? (i).

Para ese diálogo,

(ii) ¿practican y fomentan la cofacilitación?

(iii) ¿cómo se asegura la voluntariedad, la ausencia de asimetrías de poder o de

instrumentalización de las personas? En concreto, ¿se informa a las víctimas de que el proceso puede ser tenido en cuenta mínimamente, aunque no sea algo directo ni mucho menos, por parte de las Juntas y jueces, en su caso?

(iv) ¿cómo valoráis el equilibrio entre la necesidad de confidencialidad y el impacto social (más allá de las personas participantes) de la justicia restaurativa? ¿Cómo puede extenderse socialmente el impacto positivo de un proceso restaurativo confidencial?

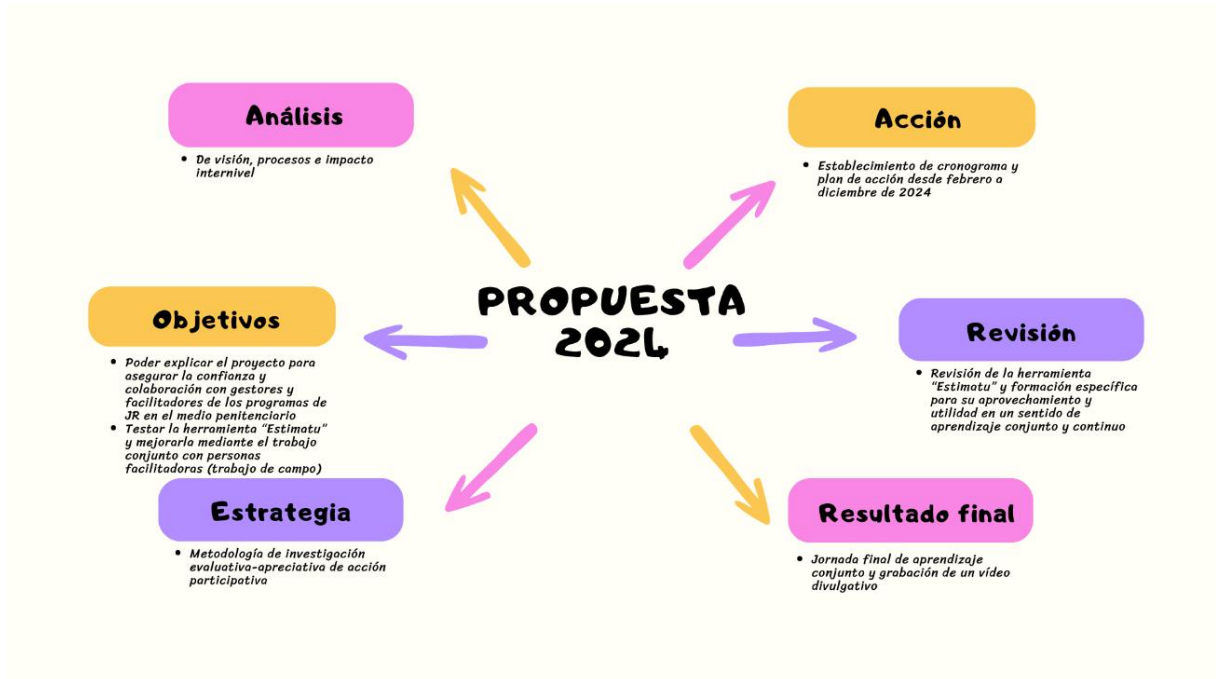
PREOCUPACIONES PERSONALES Y PROFESIONALES EN RELACIÓN CON SU PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA RESTAURATIVO DE EJECUCIÓN PENAL Y PENITENCIARIO EN EUSKADI

P6. Hasta ahora en este cuestionario nos hemos referido a consideraciones generales para explorar las posibilidades de los proyectos existentes y futuros sobre la justicia restaurativa, particularmente en el campo de las prisiones vascas. Esta pregunta se centra ahora en sus propias preocupaciones, profesionales y personales. Aunque se realicen reuniones de coordinación, formación e incluso supervisión (¿se realizan?) (i), ¿qué riesgos o limitaciones hay que salvar, desde la perspectiva de las propias personas coordinadoras/facilitadoras, para que (os tuteamos en esta última pregunta) podáis sacar lo mejor de vuestra pericia profesional y motivación personal en este tipo de procesos de justicia restaurativa? (ii). En otras palabras, ¿qué se puede hacer para apoyaros frente a posibles situaciones de estrés, desmotivación, desánimo o cierto desconocimiento, abandono o escasez de recursos, en su caso, a la hora de llevar a cabo este tipo de procesos? (iii).

A continuación, tiene Ud. la posibilidad de expresarse libremente. Puede profundizar en alguna respuesta del cuestionario o comentar cualquier otro aspecto que le preocupe o que no haya sido tratado en relación con este tema.

¡Muchas gracias por su participación! / Eskerrik asko!

2.Propuesta 2024



RUTA DE ACCIÓN

¿QUÉ VAMOS A HACER PARA CONSEGUIR NUESTRO OBJETIVO?



ACCIÓN NO. 1

VALORACIÓN DEL IMPACTO EN VÍCTIMAS Y SU ENTORNO



ACCIÓN NO. 2

VALORACIÓN DEL IMPACTO EN PERSONAS CONDENADAS Y SU ENTORNO



ACCIÓN NO. 3

VALORACIÓN DEL IMPACTO EN LA COMUNIDAD CERCANA



ACCIÓN NO. 4

VALORACIÓN DEL IMPACTO EN EL SISTEMA DE JUSTICIA (PENAL Y PENITENCIARIA)

"La educación es el gran motor del desarrollo personal, pero también el motor para cambiar el mundo" (N. Mandela)

RESULTADOS

¿CÓMO PODEMOS VALORAR EL IMPACTO DE LA JR?

Indicadores cuantitativos y cualitativos, partiendo de la teoría del cambio (Lewin), encuentro inesperado de procesos (energía emocional y honestidad, Rössner)

1

I # 1 - PROCESO DE DESVICTIMIZACIÓN

En marcha y en fase de finalización

Teoría vergüenza resiliencia (Brown), ira en transición (Nussbaum)

2

I # 2 - PROCESO DE RESPONSABILIZACIÓN ACTIVA

En fase de finalización

Teoría de las capacidades y el florecimiento (M. Nussbaum)

3

I # 3 - REPARACIÓN DE DIFERENTES DAÑOS

En marcha

Teoría de la resonancia (H. Rosa)

4

I # 4 - DESISTIMIENTO

En marcha (esperanza y agencia, McNeill)

"No me juzguéis por mis éxitos, sino por todas las veces en que me he caído y me he vuelto a levantar" (N. Mandela)