

“Abordajes Restaurativos” En el Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por Patricia C. Mazzeo y Stella Maris I. Margetic^{1*}

“La Justicia Restaurativa es una invitación a conversar con el fin de apoyarnos mutuamente y aprender los unos de los otros. Nos recuerda que, en efecto, somos todos interdependientes, partes de una gran red de relaciones humanas”.

Howard Zehr

SUMARIO: I. Introducción. II. Algunas nociones sobre la justicia restaurativa III. Abordajes Restaurativos: a. Mediación. b. Encuentros Restaurativos IV. Trabajar en Red para la incorporación social, clave restaurativa V.- La reflexión como modeladora de la práctica VI. Algunas ideas conclusivas VII.- Bibliografía.

Resumen

Las autoras explican los abordajes restaurativos que vienen realizando los profesionales del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos dependiente del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires del cual forman parte. Los mismos han probado ser efectivos para prevenir la violencia, atender las tensiones y conflictos interpersonales, grupales y/o comunitarios, al mismo tiempo que promueven maneras proactivas de reparar las relaciones, permiten el desarrollo de conocimientos, actitudes, comportamientos y valores como el respeto, la cooperación, la empatía y la responsabilidad, brindando también posibilidades para reparar los daños causados y, en la medida de lo posible, el restablecimiento de las relaciones quebradas entre las personas.

Explican las autoras que son producto de un trabajo que se viene desarrollando hace más de 12 años en el CMMAASC donde se trabaja en equipo, en forma transdisciplinaria y con enfoque restaurativo procurando que todos los afectados por el conflicto –delito puedan ser restaurados. Todo en un marco de evaluación permanente, en la búsqueda de una Justicia más plena y humana, brindando una respuesta concreta a

¹ Patricia C. Mazzeo es Abogada, Mediadora y Facilitadora; Stella Maris I. Margetic es Licenciada en Trabajo Social, Abogada, Magister en Derecho y en Estudios Internacionales, Mediadora y Facilitadora ambas pertenecen al Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos depende del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

los justiciables dentro de las vías alternativas y/o complementarias al proceso judicial, teniendo como guía el sentido de inclusión y el respeto a los derechos humanos.

PALABRAS CLAVE: Mediación – Mediación Penal – Justicia Restaurativa - Practicas Restaurativas

Abstract

The authors explain the restorative approaches being carried out by the professionals of the Mediation Center and Alternative Methods of Conflict Resolution and Solution depending on the Council of the Judiciary of the Autonomous City of Buenos Aires of which they are a part. They have proven to be effective in preventing violence, addressing interpersonal, group and / or community tensions and conflicts, while promoting proactive ways of repairing relationships, allowing the development of knowledge, attitudes, behaviors and values such as respect, cooperation, empathy and responsibility, also providing possibilities to repair the damage caused and, as far as possible, the restoration of broken relationships between people.

The authors explain that they are the product of a work that has been carried out for more than 12 years in the CMMASC where they work as a team, in a transdisciplinary way and with a restorative approach, trying to ensure that all those affected by the conflict - crime can be restored. All in a framework of permanent evaluation, in the search for a more full and humane Justice, providing a concrete response to the defendants within the alternative and / or complementary ways to the judicial process, having as a guide the sense of inclusion and respect for human rights.

KEY WORDS: Mediation - Criminal Mediation - Restorative Justice - Restorative Practices

I. Introducción

El Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos depende del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de aquí en adelante CMMAASC, comenzó su trabajo en Diciembre del 2005. Su creación tiene causa fuente en la manda del artículo 106 de la Constitución de la Ciudad

Autónoma de Buenos Aires que entre otras cuestiones establece que corresponde al Poder Judicial de la Ciudad la organización de la mediación voluntaria.

Nace como un espacio de diálogo, reflexión y análisis de conflictos, destinado a todas aquellas personas y/o familias, nacionales y/o extranjeras que transitan el poder judicial de la Ciudad de Buenos Aires, para poder resolver sus diferencias de manera institucional y gratuita con la intervención de profesionales especializados en la temática respectiva a cada caso. Resulta así un medio para que la justicia se realice más plenamente brindando una respuesta concreta y humanizada al conflicto interpersonal, dentro de las vías alternativas y/o complementarias al proceso judicial.

Una Justicia más plena es producto del diálogo y debe tomar en consideración las necesidades de las personas involucradas, teniendo como enfoque el sentido de inclusión y el respeto a los derechos humanos, así como el derecho fundamental a un verdadero acceso a justicia.

A partir del trabajo que viene desarrollando hace más de 12 años, más allá de la mediación se han podido diseñar diferentes intervenciones enmarcadas en la justicia restaurativa, las que se han denominado abordajes restaurativos.

El presente artículo tiene como propósito explicar estos distintos abordajes que se desarrollan sus características y modalidad.

II.- Algunas nociones sobre la Justicia Restaurativa

Las bases filosóficas de la “Justicia Restaurativa”, se encuentran en la democracia participativa, Habermas enseña que la crisis de motivación y de legitimidad debe ser resuelta a través de la reconstrucción del consenso. Su discurso ético se caracteriza por la necesidad de instalar procedimientos que aseguren que ese consenso puede ser alcanzado sin la fuerza, manipulación o engaño; solo así el resultado de estas deliberaciones tiene validez y legitimación para la comunidad.

“La justicia restaurativa es un proceso dirigido a involucrar dentro de lo posible a todos los que tengan un interés en una ofensa particular, e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa con el

propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible”. (Zehr, H., 2007, pág.45).

La justicia restaurativa surgió como una forma distinta de abordar los delitos, intentando responder a ciertas limitaciones del proceso judicial tradicional, especialmente en Justicia Penal Juvenil. Se centra más en las necesidades que en los castigos, con un marcado interés por atender las necesidades de las víctimas que históricamente se vieron desatendidas por la justicia.

Este enfoque nos invita hacer otras preguntas que nos suscitan nuevas reflexiones “*¿Cómo entendemos lo que paso? ¿Qué factores son pertinentes? ¿Qué respuestas son factibles y apropiadas? El lente a través del cual observamos determinara como enfocamos tanto el problema como la solución*”².

Apunta a que la justicia sea más sanadora y transformadora, disminuyendo las posibilidades de futuras ofensas, de generar un diálogo directo o indirecto entre las víctimas y ofensores cuando sea apropiado, estimular la colaboración y la reintegración tanto de las víctimas como de los ofensores en lugar de coerción y el aislamiento, demostrar respeto hacia todas las partes, hacia todos los afectados. Estos son todas aquellas personas o partes con algún interés o rol directo en el caso, incluyendo al Estado y a otros miembros de la sociedad.

Entiende que las víctimas deben contar con información real, que puedan narrar los hechos e incluso realizarlo frente a sus ofensores para así poder hacerles entender el impacto que tuvieron sus acciones, que puedan ser parte e involucrarse en el proceso y que depende el caso, pueden obtener del ofensor una restitución o reivindicación.

Que los ofensores deben desarrollar una responsabilidad activa, esto es que reconozcan el mal que han causado, que comprendan las consecuencias de su accionar, que logren desarrollar empatía con las víctimas y reparen el daño causado, al tiempo que puedan sanar las heridas de su pasado que hayan contribuido a su conducta delictual actual, que tengan oportunidad de tratar todos sus problemas, que fortalezcan sus habilidades y destrezas personales y que logren adquirir motivación para finalmente reinsertarse en la comunidad.

² Zher, H., (2012) Cambiando de lente: Un nuevo enfoque para el crimen y la justicia. Pág. 171

Respecto a lo que a las comunidades se refiere, al tener sus propias necesidades y obligaciones como consecuencia directa de la comisión del delito, necesitarán que también se las considere como víctimas en el proceso, asumiendo sus responsabilidades y proyectando estrategias para crear y sostener sociedades más sanas.

La justicia restaurativa surgió en la década del 70 como una forma de mediación entre víctimas y delincuentes y ya en la década del 90 amplió su alcance para incluir también a las comunidades de apoyo, con la participación de familiares y amigos de las víctimas y los delincuentes en procedimientos de colaboración denominados “reuniones de restauración” y “círculos”.

Los modelos de prácticas restaurativas se diferencian en la cantidad y categoría de sus participantes y el estilo de trabajo del facilitador:

-Las conferencias víctima-ofensor: involucran a las víctimas y a los ofensores y generalmente los representantes de la sociedad no participan. Se trabaja individualmente con cada una de las partes y en el caso en que todas presten su consentimiento se reúnen en una conferencia. El facilitador es quien organiza, dirige y guía el proceso de manera equitativa. Generalmente se logra firmar un acuerdo de restitución. Asimismo, pueden participar los familiares de víctimas y ofensores quienes servirán de apoyo, cumpliendo un rol secundario.

-Las conferencias familiares: amplían el círculo de participantes incluyendo a familiares u otras personas claves para los involucrados y tal vez a funcionarios del sistema de justicia. Los familiares del ofensor son muy importantes al igual que los miembros relevantes de la comunidad. La familia de la víctima también es invitada a participar. También puede estar presente un representante de la justicia penal.

Hay dos modelos de conferencias: el norteamericano, desarrollado inicialmente por la policía de Australia, los facilitadores pueden ser oficiales de policía capacitados. Enfoca a la dinámica de la vergüenza y se esfuerza por utilizarla de manera positiva. El otro modelo tuvo su origen en Nueva Zelanda y es el que constituye la norma dentro de la justicia juvenil. Las conferencias son organizadas por profesionales de los servicios de bienestar social. Cada conferencia se adapta a las necesidades particulares de sus

participantes. En todas las audiencias de este tipo se conforma un consejo familiar. El ofensor y su familia elaboran una propuesta que será presentada a la víctima y a los demás participantes de la conferencia. Quien dirige la conferencia familiar debe tratar de ser imparcial. Estas conferencias son más incluyentes. Los miembros de la familia del ofensor son esenciales y tienen roles muy importantes (modelo de potenciación de la familia) Las víctimas pueden traer a sus familiares o a alguien que defienda sus derechos, también puede estar un abogado especial o un defensor de menores, al igual que otras personas que puedan apoyar a los involucrados. El plan a seguir debe ser fruto del consenso de todos los participantes de la conferencia.

-Los círculos: son prácticas restaurativas en las cuales participan la víctima, el victimario, familiares o allegados de ambos, profesionales (judicatura, policía, trabajadores sociales, psicólogos), abogados, representantes de la sociedad, etc. Todas estas personas tienen la oportunidad de narrar sus vivencias, expresar sus sentimientos, debatir y llegar a acuerdos.

Tienen una dinámica especial para el diálogo. Se utiliza un objeto para determinar el turno de participación, lo cual crea un efecto equilibrador y una mayor responsabilización de los participantes regulando sus intervenciones. Cada persona tiene su turno para hablar mientras que las demás escuchan y reflexionan sin producirse interrupciones.

La adopción del paradigma de la justicia restaurativa resulta una guía que lleva a que los abordajes que se realizan sean más humanos, dignificantes y sanadores.

Siendo sus principios fundamentales que:

- I. El crimen es básicamente una ofensa contra las personas y las relaciones interpersonales
- II. Las ofensas dan origen a obligaciones y responsabilidades
- III. La justicia restaurativa busca subsanar y enmendar los daños.(Zehr, H. y Mika, H., 1998)

Y sus directrices:

1. Centrarse en los daños ocasionados por el delito más que en las reglas violadas.
2. Demostrar el mismo interés y compromiso hacia víctimas y ofensores, alcanzando la equidad al aportar a todas las partes el apoyo y oportunidades que necesita evitando todo tipo de discriminación e involucrando así a ambas partes en el proceso de justicia.
3. Trabajar con la restauración de las víctimas ayudándoles a recuperar su sentido de control y atendiendo las necesidades que ellas mismas vayan percibiendo.
4. Apoyar a los ofensores al reconocer que muchas veces ellos también han sido dañados tomando en consideración sus necesidades y capacidades, junto con motivarles, para que entiendan, acepten y cumplan con sus obligaciones.
5. Generar oportunidades para el diálogo directo o indirecto entre víctima y ofensores cuando sea apropiado.
6. Estimular la colaboración y reintegración tanto de víctimas como de ofensores
7. Demostrar respeto hacia todas las partes: víctimas, ofensores, colegas del sistema de justicia. (Comité Central Menonita de Akron, Pensilvania, 1997)

III.- Abordajes Restaurativos

Los abordajes restaurativos son dispositivos que mediante un proceso dialógico y participativo procura procesos de aprendizaje y toma de decisiones para ayudar a

reducir el crimen y la violencia, así como mejorar la conducta humana, reparar el daño y restaurar las relaciones personales y sociales.³

Para el CMMAASC resulta primordial promover dentro de la intervención jurídico-penal el modelo restaurativo como el abordaje apropiado para gestionar las competencias actuales y futuras del Poder Judicial y el permanente diseño de propuestas para el abordaje apropiado de disputas.

Dentro del CMMAASC se han creado distintas comisiones, que se encuentran integradas por profesionales del Cuerpo de Abogados mediadores y del Equipo Interdisciplinario especializados en cada una de las temáticas. En las mismas se realiza investigación y desarrollo de abordajes apropiados en cada especialización que luego es replicado a todo el centro. Desde las comisiones especializadas en las distintas temáticas, se han ido desarrollando diversos abordajes de acuerdo a su singularidad y complejidad. Y a su vez se diseña y rediseña el abordaje de cada caso en particular.

En principio, la propuesta de abordaje se realiza de manera integral, donde todos los afectados por el conflicto –delito puedan ser restaurados abarcando por un lado lo que correspondería a la “tramitación del acto delictivo” de lo concerniente al “proceso de incorporación social”, este desdoblamiento se vuelve clave ya que detrás del conflicto penal se podría encontrar, no solo con posibles cuestiones de núcleos familiares patológicos, sino también con comunidades atravesadas por el efecto de la segregación y la exclusión al sistema.

Son intervenciones específicas que realiza un equipo facilitador explorando y jerarquizando opciones y alternativas para la toma de decisiones dentro de los distintos procesos llevados a cabo en el Poder Judicial de la CABA. Pueden ser utilizados en cualquier etapa del proceso penal, en forma alternativa o complementaria al mismo.

Son un medio para que la justicia se realice más plenamente brindando una respuesta concreta y humanizada al delito-conflicto, respondiendo con una lógica totalmente diferente a la lógica del sistema de la justicia tradicional.

³ Aproximación conceptual de elaboración propia.

Las personas concurren a la administración de justicia con cuestiones complejas que exceden lo estrictamente jurídico. Los abordajes diseñados procuran dar una respuesta diferenciada y humanizada teniendo en cuenta las particularidades de cada caso. Potencian el rol de las partes, les da un lugar activo, respetando el lenguaje y la lógica que les son propias permitiéndoles elaborar sus propios acuerdos, pautas, compromisos, dentro del marco de la equidad.

En el entendimiento de que el conflicto-delito que se ventila en el marco de un proceso penal no dista ser un conflicto complejo es que el abordaje se realiza a través de un equipo interdisciplinario de profesionales.

*“Un sistema complejo está compuesto por varias partes interconectadas o entrelazadas cuyos vínculos crean información adicional. Como resultado de las interacciones entre elementos, surgen propiedades nuevas que no pueden explicarse a partir de las propiedades de los elementos aislados. Dichas propiedades se denominan propiedades emergentes. En contraposición, el sistema complicado también está formado por varias partes pero los enlaces entre estas no añaden información adicional, nos basta con saber cómo funciona cada una de ellas para entender el sistema. En un sistema complejo, en cambio, existen variables ocultas cuyo desconocimiento nos impide analizar el sistema con precisión. Así pues, un sistema complejo posee más información que la que da cada parte independientemente. En todo Equipo Interdisciplinario, entendido este como un sistema complejo, se conforma una dinámica vincular con otros –personas y experiencias- en la cual las diferencias se incluyen y enriquecen a cada uno de los integrantes del Equipo y al trabajo que realiza”*⁴

En una mayor aproximación conceptual del trabajo que realiza el equipo del CMMAASC, el abordaje resulta ser transdisciplinario, en el sentido que enfatiza el ir más allá de las disciplinas, las atraviesa y desarrolla un pensamiento complejo que vence la limitación y fragmentación de cada una de las disciplinas por separado.

La transdisciplinariedad es el paso posterior a la interdisciplinariedad; es el «*punto de desarrollo en la cooperación de las disciplinas que permite conseguir una axiomática común entre ellas*» (Renal, Roig, Leal, 1994). De la interacción de cada profesional con los demás profesionales surge un saber común, un saber que ya no es únicamente patrimonio de una disciplina y/o de un profesional, sino de todos y todas, incorporando pero no sumando la visión de cada persona, obteniendo una visión de sistema. Los

⁴ De la Fe, A. y Berraondo S.; Nuestra experiencia de equipo interdisciplinario; libro El proceso de Mediación en el poder judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; ed. Jusbaire, Buenos Aires, 2015

profesionales cooperan para poder dar desde la diferenciación una respuesta global y eficaz.

El objetivo de estos abordajes no implica necesariamente actuar en la emergencia que debe ser abordada con otros instrumentos, sino que se encuentran diseñados para favorecer la reflexión, contribuir a que las partes asuman la propia conducción en su relación con los demás y en la realización de su proyecto personal, que es una de las tareas más dignificadoras para el ser humano.

“Todos estos modelos contemplan algún tipo de encuentro; de preferencia, uno que sea cara a cara. Estos encuentros se realizan bajo la dirección de facilitadores que guían y supervisan el proceso, buscando siempre el equilibrio entre los intereses de las distintas partes. Cada modelo les brinda a los participantes la oportunidad de explorar hechos, sentimientos y resoluciones. Se les anima a compartir sus historias, hacer preguntas, expresar sus sentimientos y esforzarse por lograr resultados aceptables para todos, dependiendo de cómo se implementen estos programas de tratamiento pueden clasificarse dentro de las categorías de potencial o mayormente restaurativos.”⁵

La intervención de los mediadores y facilitadores del CMMAASC encuentra espacio en diferentes contextos:

a. Mediación

1. Mediación Penal con los efectos establecidos en el art.204 del CPP.
2. Mediación Penal regulada en los arts. 54-74 de la ley 2451 Régimen Procesal Penal Juvenil.

b. Encuentros Restaurativos

1. Por decisión judicial, con los efectos del art.204 del CPP; durante la ejecución de medidas alternativas (remisión, suspensión de juicio a prueba) o después de la condena durante la ejecución de la sentencia.
2. Que no suponen la existencia de una causa judicial.

III. a.- Mediación

En la mediación penal se trabaja con las partes en conflicto para ayudarlas a que ellas mismas puedan cambiar la calidad de su interacción de negativa y destructiva, a positiva

⁵ Zehr, H., 2007, págs.54-55

y constructiva, mientras debaten y exploran diversos temas y posibilidades de resolución. Se busca, además de la reparación de los daños ocasionados, el tratamiento de las causas que los provocaron. Su procedencia se encuentra acotada sólo a delitos de menor gravedad.⁶

El mediador como conductor del proceso evalúa que las partes estén en condiciones de mediar, a modo de ejemplo se puede mencionar la capacidad para reflexionar, involucrarse en el conflicto, la disposición para negociar y reconocer al otro como diferente con sus propios intereses, diferentes de los suyos y también válidos .

Su actuación descentralizada y su gratuidad brindan mayor celeridad y calidad a un servicio de solución de disputas de un sistema judicial que aspira a facilitar los mecanismos de acceso a la justicia del ciudadano. Tal como se puede ver reflejado en las estadísticas del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires y el Icom (Índice del calidad objetiva para la mediación), el servicio de mediación del CMMAASC resulta tener un alto grado de eficacia y aceptación tanto por parte del ciudadano como así también del propio sistema que lo demanda.

*“La mediación considera las causas reales del conflicto y las consecuencias del mismo, buscando la fórmula más idónea para satisfacer las necesidades personales de la víctima y del infractor. Se intenta evitar, siempre que sea posible, una pena de cárcel estigmatizante que ni satisface la necesidad de la víctima de sentirse escuchada, acompañada y reparada ni del infractor de recuperar el papel social del que es despojado cuando entra en prisión, ni la de la sociedad que puede recuperar para sí a ambos y pacificar la convivencia, cumpliendo con múltiples mandatos constitucionales de lograr la paz social.... **El lugar natural de la mediación penal es la justicia restaurativa.** Además, no se apuesta por una vía alternativa al proceso penal, sino un cauce complementario, pero siempre incardinado dentro del propio proceso, eso sí, reduciendo al mínimo el ámbito del derecho penal y teniendo siempre en el horizonte la función reeducadora y reinsertadora de las penas privativas de libertad, al ser algo inherente a nuestro estado social y democrático de derecho. Se debe intentar devolver a la comunidad su protagonismo, procurando una efectiva protección y reparación a la*

⁶ Art.204 CPPCABA “...No procederá la mediación cuando se trate de causas dolosas relativas a los delitos previstos en el Libro II del Código Penal Título I (Capítulo I -Delitos contra la vida) y Título III (Delitos contra la Integridad Sexual), y en los casos de las Lesiones establecidas en el artículo 91 del Código Penal, cuando se efectuaren dentro de un grupo familiar conviviente, aunque estuvieren constituidos por uniones de hecho –artículo 8 de la Ley N° 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar–. No se admitirá una nueva mediación penal respecto de quien hubiese incumplido un acuerdo en trámite anterior, o no haya transcurrido un mínimo de dos (2) años de la firma de un acuerdo de resolución alternativa de conflicto penal en otra investigación”.

víctima, asegurando el derecho a la integración social del infractor. Todo esto no solo es más justo, sino también más eficaz, eficiente y mucho más barato.”⁷

Los principios de la mediación penal están establecidos en el reglamento interno⁸ del CMMAASC como:

- a. La neutralidad del/de la mediador/a;
- b. Voluntariedad de las partes para participar de la mediación;
- c. Igualdad de las partes en el procedimiento de mediación;
- d. Confidencialidad de la información y la documentación divulgada en la mediación;
- e. Comunicación directa entre las partes;
- f. Satisfactoria composición de intereses; teniendo especialmente en cuenta los de los niños, niñas y adolescentes, personas con capacidades diferentes, y de las personas mayores dependientes;
- g. Consentimiento informado.
- h. Oralidad.

Más allá de lo expresamente estipulado en el reglamento, se desarrollaran a continuación **los principios** que orienta práctica cotidiana de los/las mediadores del Centro:

Neutralidad: *“como un estado de actividad que se realiza a través de la co-exploración y la co-presencia en el reconocimiento de los significados que traen los participantes y los nuevos que se desarrollen en forma simétrica y de modo de no favorecer la tendencia a preferir unos sobre otros”.* (Greco, S., 2005)

Voluntariedad: Tanto el denunciante como el denunciado deben participar voluntariamente en la mediación. No se puede obligar a ninguna de las partes. Si una de las partes se niega, no se podrá llevar a cabo la mediación.

Confidencialidad: Tanto el juez, el Fiscal, como todo aquel ajeno a la mediación, no tendrán conocimiento del proceso salvo lo pactado en el documento final –acta de acuerdos-.

⁷ De la Fuente, V., 2008

⁸ Art. 16 de la Resolución del Plenario del Consejo de la Magistratura CABA. N° 248/2013 que aprueba el Reglamento Interno del Centro.

Gratuidad: Las partes no deben pagar honorarios ni al mediador/es ni a los demás operadores

Oficialidad: Le corresponde al Ministerio Fiscal, o al Juez interviniente, directamente o a iniciativa del abogado defensor, la derivación de los casos al Centro de Mediación Penal.

Flexibilidad: El proceso de mediación debe ser flexible en cuanto a los plazos específicos para las entrevistas individuales y la conclusión del proceso

Bilateralidad: Ambas partes tienen oportunidad para expresar sus necesidades, con las limitaciones que imponga el mediador para el buen desarrollo de la mediación. Esto no impide que la mediación se desarrolle sin el encuentro dialogado y presencial del denunciante con el denunciado, si alguna de las partes no quiere encontrarse frente a frente.

Interdisciplinaria: considerándola como lo hace la UNESCO *“Una forma de cooperación entre disciplinas diferentes a partir de problemas cuya complejidad es tal, que solo pueden ser abordados mediante la convergencia y la combinación prudente de diferentes puntos de vista”*.

Tiene como objetivo al acercar a la víctima con su presunto ofensor, que puedan escucharse y reflexionar sobre el conflicto, sin tener como meta el acuerdo reparador, sino, satisfacer las necesidades de las partes en ese momento.

“Los infractores consiguen ver a sus víctimas como personas y no sólo como objetos aleatorios, tienen la oportunidad de responsabilizarse, reducir la vergüenza dañina y hacer la restitución. El mediador se reúne individualmente con cada uno, antes de la sesión conjunta, les explica el proceso, analiza las posibilidades de desarrollar el espacio de cada parte, prepara a cada uno en el uso efectivo de la comunicación, aclara presunciones y expectativas”.⁹

En el caso de duda en la derivación de un caso al CMMAASC el operador derivante previo a decretar la realización de la mediación puede solicitar **“Entrevistas de admisión”**. Las cuales son realizadas por el equipo interdisciplinario designado para

⁹ Domingo de la Fuente, Virginia *“Que es la Justicia restaurativa”*
<http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2014/12/doctrina35710.pdf>

informar y explicar las características y dinámica del abordaje a llevarse a cabo y verificar que estén dados los presupuestos para trabajar recabando la voluntad de las partes.

Según las necesidades que se presenten durante la audiencia de mediación, el equipo facilitador o las partes mismas pueden pedir una intervención antes del próximo encuentro, las llamadas: “**Entrevistas entre audiencia con el equipo interdisciplinario**” para poder gestionar desde otro lugar y con otros recursos alguna dificultad o rigidez específica con mayor profundidad y reflexión. Estas reuniones pueden realizarse con una o cada una de las partes.

Una vez realizado el acuerdo el equipo facilitador ofrece a las partes la posibilidad de contar con un espacio de continuidad y fortalecimiento en el cual interviene el equipo interdisciplinario dando apoyo a efectos de analizar o rever cuestiones puntuales del acuerdo en forma personal y/o telefónica.

Efectos procesales de la mediación¹⁰

- En caso de acuerdo cumplido procede el archivo definitivo de las actuaciones
- Si no se cumple o no se llega a un acuerdo continúa el trámite de la causa.

¹⁰ Art.204 CPP CABA Último párrafo: “En caso de acuerdo el/la Fiscal dispondrá el archivo de las actuaciones sin más trámite”. Y art.199 inc. h “Se hubiera arribado y cumplido el acuerdo previsto en el Art. 204 inciso 2. También se podrá archivar si no se cumplió el acuerdo por causas ajenas a la voluntad del/la imputado/a pero existió composición del conflicto. Para que proceda el archivo por esta causa en caso de pluralidad de víctimas, deberá existir acuerdo con la totalidad de ellas”.

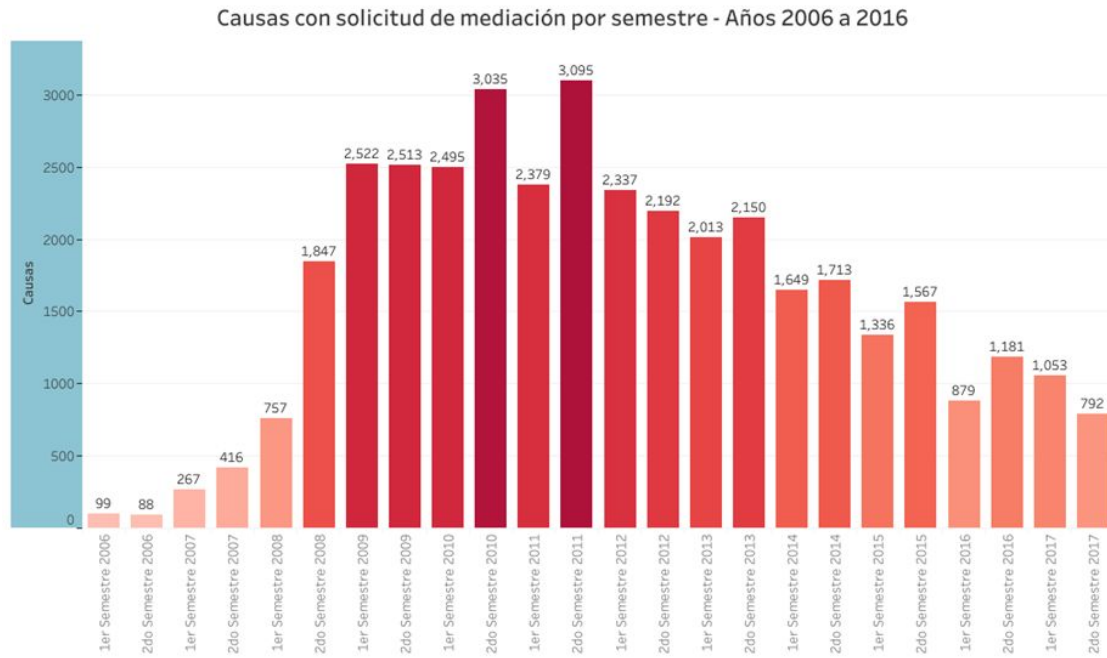


Diagrama No 1. Causas con solicitud de mediación por semestre-Años 2006-2016¹¹

Así como en la mediación el conflicto entre las partes requiere para su resolución de la mirada, la escucha y la intervención desde el lugar de un tercero, neutral y regulador. Espacios como la “supervisión”, el “ateneos de casos” y el “taller de reflexión y lectura sobre los componentes psicológicos de la mediación” permiten realizar una función de “tercero”, de lugar exterior, una intermediación entre el mediador y su práctica, instalando análogamente la estructura necesaria reguladora entre ambos.

La “**supervisión**” en mediación, constituye configurar un espacio intermedio, un espacio para hablar, para hablar de sí mismo con relación a un caso, para hablar de un caso con relación a sí mismo. Lo específico de este dispositivo es trabajar sobre la construcción de la posición de mediador y desde allí abordar las cuestiones técnicas y teóricas que abre.

El **ateneo de casos** consiste en la selección, elaboración y presentación de un caso complejo por parte del operador, cuyos interrogantes son puestos a consideración del personal del CMMAASC, los que darán a conocer su opinión /saber sobre los puntos

¹¹ Cuadro elaborado por la Oficina de Estadística extraído de la página web del Consejo de la Magistratura CABA el 18 de octubre de 2018.-

problematizados y realizarán articulaciones entre teoría y práctica. Dado que es un espacio de aprendizaje grupal, abre la participación a todo el grupo de pares, quienes participarán activamente en la escucha y análisis.

III. b.- Encuentros Restaurativos

Con una mirada abarcativa de la complejidad, desde las distintas disciplinas el equipo facilitador compuesto por mediadores abogados y psicólogos o sociólogos o trabajadores sociales, aplican abordajes e intervenciones que hacen superador al conflicto-delito. Se resalta el poder creativo de la diferencia y se enriquece con ella.

Son espacios de diálogo, reflexión y análisis donde un equipo facilitador trabaja transdisciplinariamente realizando una serie de entrevistas individuales y/o grupales con una o cada una de las partes y/o terceros significativos, focalizando en la transformación del conflicto-delito, en el daño percibido, la responsabilización y la reparación del mismo.

Este abordaje puede tener distintas modalidades basadas en diferentes técnicas según el diseño que decida el equipo que aborda el caso.

En ellos se busca:

- ✓ Participación activa de todos los afectados
- ✓ Ampliar la mirada
- ✓ Estimular la posibilidad de reflexionar
- ✓ Explorar cuáles son las verdaderas necesidades de cada una de las partes (tanto del presunto infractor como de la víctima y sus respectivos entornos familiares/sociales),
- ✓ Responsabilización de las propias acciones
- ✓ Reconocer y reparar el daño causado
- ✓ Colaborar en la búsqueda de los propios recursos
- ✓ Tejer la Red: Articular los recursos de las Instituciones públicas y privadas
- ✓ Favorecer la formulación del proyecto de vida y su articulación al tejido social.

Las etapas de los encuentros restaurativos son las siguientes:



Diagrama No.2 Etapas de los Encuentros Restaurativos¹²

1. Preliminar

En esta etapa se realiza la conformación del Equipo Facilitador: Se selecciona una dupla de profesionales pertenecientes a la Comisión Especializada. La reunión con los funcionarios derivantes y la identificación de los operadores intra y extrajudiciales.

También se realizan entrevistas de admisión:

- ✓ Entrevistas preliminares con las partes: El equipo designado mantiene por separado entrevistas con cada una de las partes, en el caso de que todas las partes o personas involucradas puedan ser identificadas y/o hayan manifestado su disposición de participar para informarles sobre las características de este dispositivo de abordaje, recabar si están dadas las condiciones para trabajar y su voluntad de participar.
- ✓ Evaluación: El equipo realiza un informe en el que evalúa las condiciones e informa al área derivante si el caso es admisible para ser trabajado en la modalidad del encuentro.

¹² Las Etapas de los Encuentros Restaurativos es una elaboración de los miembros de la Comisión de Familia del CMMASC año 2017.

2. Análisis y diagnóstico

En este primer encuentro se trata de generar confianza y empatía en el proceso y en las personas. Reconocer junto con el participante sus fortalezas y debilidades, así como también las personas significativas que puedan colaborar en este espacio.

- ✓ Contacto con el presunto infractor: Una vez admitido el caso, se mantiene entrevista preliminar con el joven a los efectos de visibilizar su problemática singular y se comienza a trabajar necesidades e intereses, expectativas.
- ✓ Contacto con víctima: Una vez admitido el caso, se mantiene entrevista preliminar con el joven a los efectos de visibilizar su problemática singular y se comienza a trabajar necesidades e intereses, expectativas.
- ✓ Identificación de terceros significativos: En esas entrevistas se procura identificar en la red vincular quienes son aquellas personas que tienen una influencia en sus vidas y que pueden colaborar con su transformación.
- ✓ Identificación de operadores institucionales intra y extrajudiciales: Asimismo se identifica en la red institucional aquellas que puedan trabajar en conjunto para colaborar al proceso de transformación.

3. Diseño y Ejecución

Durante esta etapa, se elabora el diseño de abordaje específicamente adaptado al caso derivado. La dinámica general es que el o la participante trabaje conjuntamente con los operadores del Programa, procurando el reconocimiento de las causas que originaron el conflicto-delito y las consecuencias del mismo.

Se propicia que la parte sea quien proponga el camino para la modificación de su conducta y la reparación del daño. Son ellas quienes deben generar las ideas necesarias para lograr que el tratamiento resulte efectivo.

Siempre se realizará

- ✓ Acompañamiento para el fortalecimiento de recursos y responsabilización
- ✓ Articulación con actores significativos y con los operadores involucrados

4. Etapa Evaluativa

Esta etapa no corresponde necesariamente a un momento secuencial sino que se va a ir realizando dinámicamente desde el mismo del comienzo del abordaje hasta el cierre del mismo.

- ✓ Revisión de la práctica: El equipo designado revisa su práctica en relación al caso particular junto con la comisión especializada: herramientas utilizadas, avances, limitaciones, dificultades que pudieron aparecer, logros.
- ✓ Realización de ajustes: Se proyectan los cambios necesarios en el abordaje y enfoque. Se ajustan las herramientas.
- ✓ Elaboración de informes: Se realiza un registro lo trabajado en cada encuentro.



5. Cierre del Encuentro

En esta fase conclusiva se realiza una evaluación final e informe de resultados a funcionarios derivantes. Se realiza un acompañamiento dependiendo de cada caso por un período determinado.

- ✓ Devolución- Evaluación final: Encuentro final de cierre con los participantes donde se analiza en forma conjunta lo trabajado en el proceso en cuanto a logros y limitaciones.
- ✓ Elaboración y firma de acta compromiso/acuerdo restaurativo: en el caso en el que la/s parte/s así lo deseen se firmará un Acta Compromiso y/o Acuerdo Restaurativo.

- ✓ Informe: Se realiza un informe final de todo lo trabajado hasta el cierre del Encuentro para ser entregado al derivante.
- ✓ Acompañamiento: siempre en el marco de la voluntariedad se coordina un seguimiento con los participantes para acompañamiento y el sostenimiento de los logros alcanzados.

IV.- Trabajar en Red para la incorporación social, clave restaurativa

Se hace necesario frente a la variedad y complejidad de situaciones que se abordan desde la administración de Justicia conocer los programas existentes que permitan la incorporación social de personas y colectivos desfavorecidos o en situación de riesgo de exclusión social. Se hacen precisas nuevas formas de intervención y apoyo profesional, así como múltiples respuestas transversales y coordinadas de los sistemas de protección social, al momento de observar la situación que se haya en la base del conflicto y/o vulneración de derecho que facilite técnicas y estrategias articuladas dentro de un diseño global y coherente basado en la metodología del trabajo en Red y el proceso de incorporación social.

El trabajo en red se fundamenta en la constatación de que la eficacia de las acciones se incrementa cuando se cuenta con una actuación sinérgica de los distintos elementos de la red. Trabajar en red implica cierto nivel de formalización de la coordinación. Se hace necesaria la creación de estructuras formadas por diferentes instituciones públicas, privadas y actores sociales.

Para operativizar el trabajo en red es necesario:

- Identificar a los actores intervinientes (corresponsabilidad).
- Conocerse mutuamente.
- Tomar conciencia del protagonismo compartido.
- Hacer un diagnóstico común.
- Planificar conjuntamente las actuaciones.
- Establecer protocolos de colaboración.

Se pueden dar distintos niveles de trabajo en red:

- a. La cooperación intra e inter institucional.
- b. Trabajo en red con otros servicios.
- c. Articulación de la iniciativa pública y privada social.

El Proceso de incorporación social se puede definir:

- Como un proceso, lo que implica intervenciones evaluables en base a resultados progresivos.
- Como una continua superación de límites, que precisa de intervenciones basadas en la metodología del acompañamiento.
- Como un proceso enfocado a adquirir, desarrollar o mantener competencias personales, sociales y laborales.
- Como un itinerario en el que hay que contemplar avances y eventuales retrocesos.

En definitiva, y recogiendo la definición de Concha Corera, *“La incorporación social es un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúen a la persona en una situación favorable para ejercer sus derechos de ciudadanía en igualdad de oportunidades.”*^{13,}

Objetivos del proceso de incorporación social

- Promover la adquisición y desarrollo de competencias prosociales que desarrollen una creciente autonomía personal y social.
- Estimular la responsabilidad sobre su propio proceso de desarrollo personal y promoción social.
 - Estimular la responsabilidad social hacia las obligaciones administrativas, jurídicas, económicas y de convivencia cívica como miembro de una comunidad.
- Facilitar el acceso a idénticas oportunidades que el resto de la población.
- Crear, potenciar o mantener la red de apoyos familiares y sociales en el entorno social más próximo.
- Promover acciones educativas y/o formativas que favorezcan la incorporación social.

¹³ Corera, C. (2004) “De la exclusión a la incorporación: Trabajo por itinerarios personalizados y acompañados”. Jornadas de difusión. Avilés

- Promover hábitos de vida saludables.
- Incentivar la participación cultural y la promoción cívica y democrática.
- Favorecer la identidad cultural que facilite el sentimiento de pertenencia a un grupo social de referencia.

El objetivo prioritario de los procesos de incorporación social es favorecer, en la medida de lo posible, la autonomía de las personas que forman parte de los mismos, mejorando el conjunto de sus competencias personales y sociales de cara a facilitar su participación en la sociedad como ciudadanos de pleno derecho. En este sentido, el método se entiende como la combinación de un trabajo basado en itinerarios y un posicionamiento y actitud de los profesionales en «acompañar» a las personas. Supone establecer un responsable de casos que se encarga de seguir todos los aspectos del proceso, así como un trabajo en equipo de los diferentes profesionales implicados, y un trabajo en red de los profesionales de otros sistemas u organizaciones.

Itinerario de incorporación social es un conjunto de actividades secuenciadas que se ofrece a las personas usuarias poniendo a su alcance apoyos personales y recursos sociales para que gestionen con autonomía su propio proceso de inserción social.

Los principios de actuación son:

- El itinerario es parte de un proceso emprendido por la persona.
- El Itinerario tiene un carácter pedagógico en sí mismo. La persona incorpora conocimientos, procedimientos, valores y habilidades útiles para desenvolverse en la vida y relacionarse con el entorno y consigo mismo.
- El itinerario supone un cambio.

Características del itinerario:

- Flexibilidad. Capacidad de adaptación a un entorno en constante cambio.
- Acompañamiento profesional.
- La persona es motor de su propio cambio.
- Es individual. Cada persona necesita un itinerario diferente, aunque existan pautas comunes y procesos grupales.
- Se tienen en cuenta los recursos.
- Temporal. Debe tender a desaparecer y generar autonomía.

Acompañamiento en la incorporación social acompañar es compartir un proyecto común, una secuencia con un inicio y un final, un proceso de cambio, mediar entre las instituciones, una pedagogía social hecha de pacto y confianza, elaboración, a partir de la discusión, la negociación y el pacto, de un itinerario, su revisión y su mantenimiento a lo largo de un periodo.

Una perspectiva así supone que:

- Se vaya hacia un modelo integrado de atención.
- Se trabaje en red con otros recursos y profesionales donde se impliquen todos, corresponsablemente, en planes globales de incorporación.

El trabajo en red implica un proceso de construcción permanente tanto singular como colectiva, que acontece en múltiples espacios y asincrónicamente. Podemos pensarla como un sistema abierto, multicéntrico y heterarquico, a través de la interacción permanente, el intercambio dinámico y diverso entre los actores de un colectivo (familia, equipo de trabajo, barrio, organizaciones tales como el hospital, la escuela, la asociación profesionales, el centro comunitario, entre otros) y con integrantes de otros colectivos, posibilita la potenciación de los recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para favorecer la trama de la vida y el tejido social.

La formación de una Red Interinstitucional deviene de suma importancia tanto hacia dentro de la institución Poder Judicial como hacia las demás organizaciones públicas y privadas sobre todo en lo que hace al seguimientos, para el acompañamiento posterior de las obligaciones pactadas, la colaboración de instituciones públicas o privadas en lo referente a tratamientos, programas de rehabilitación, terapias, etc.

Esta Red, clave para restaurar los lazos sociales, puede además de ser un espacio de interconsulta institucional, puede cumplir el rol de dinamizar la derivación entre los servicios más adecuados como así también el de la distribución equitativa de los recursos con los que cuenta la comunidad.

V. La reflexión como modeladora de la práctica

Se trabaja en un marco de "evaluación permanente" entendida como observación y diagnóstico del hacer del practicante, es la que guía y el aprender motivado desde la revisión de la práctica y el aumento de sus conocimientos, reconsiderando y reformulando los procesos, las intervenciones y las nociones conceptuales implicadas, desde las siguientes técnicas la "Supervisión" y el "Ateneo de Casos", son dispositivos de formación que promueven la articulación entre teoría y práctica y que también resultan adecuados como instrumentos para la evaluación del nivel de desarrollo de las habilidades que muestran los profesionales actuantes en el Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos.

El caso se centrará en intervenciones claves, en aquellos pliegues que el caso le presentó al mediador, facilitador según sea el abordaje, en los interrogantes teóricos, cuestionamientos técnicos y en los obstáculos que le deparó o cualquier otro aspecto que considere significativo para su práctica profesional.

El caso es el material básico del ateneo, pero también lo es de manera indispensable, la presencia y el testimonio de los profesionales que llevaron adelante el procedimiento, quien hace la presentación ante sus pares. Ese material ya implica una selección de algunos elementos, la omisión de otros y su puesta en relación. Hay en la construcción del caso, entonces, la marca ineludible y subjetiva del mediador/ facilitador. Del análisis de los casos surgen líneas conceptuales que se debaten entre todos, esbozándose estrategias de trabajo que exceden el caso particular, generalizaciones y conceptualizaciones válidas para otras situaciones.

El ateneo es un espacio en el que conocer y reconocer el quehacer y las reflexiones de los compañeros de tarea tiene un efecto altamente positivo en las relaciones interpersonales: rompe prejuicios, se descubren afinidades no conocidas, afianza el espíritu de equipo de trabajo donde la mirada del otro enriquece nuestra labor y esto permite que la misma se vuelva más fácil y llevadera.

Y por otro, resulta que *“el cuestionamiento de la práctica es la única forma de no terminar haciendo de la muestra, una rutina burocrática en el seno de las instituciones que tienden cada día más a la estandarización masiva de las respuestas técnicas.”* (Glasman, C., 1994)

VI. Algunas ideas conclusivas

Los abordajes restaurativos se fundamentan en la convicción de que podemos mejorar la convivencia humana mediante el diálogo, el trabajo en red para la incorporación social, procurando responder a las necesidades no satisfechas y garantizando el respeto a los derechos de las personas, permitiendo reforzar las conexiones entre las personas y mejorar las relaciones en toda la comunidad.

Estos abordajes son efectivos para prevenir la violencia, atender las tensiones y conflictos interpersonales, grupales y/o comunitarios, al mismo tiempo que promueven maneras proactivas de reparar las relaciones, permiten el desarrollo de conocimientos, actitudes, comportamientos y valores como el respeto, la cooperación, la empatía y la responsabilidad, brindando también posibilidades para reparar los daños causados y, en la medida de lo posible, el restablecimiento de las relaciones quebradas entre las personas.

Para lo cual se trabaja en forma transdisciplinaria, en un marco de evaluación permanente, observación y diagnóstico. Se realiza permanente revisión de la práctica reconsiderando y reformulando los procesos, las intervenciones y las nociones conceptuales con las disputas que se presentan en la labor cotidiana del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos esta forma de trabajo además de su actuación descentralizada y la gratuidad de sus servicios brindan mayor celeridad y calidad a un servicio de solución de disputas de un Poder Judicial que día a día aspira a facilitar los mecanismos de acceso a la justicia del habitante de la Ciudad de Buenos Aires.

VII. Bibliografía

- Amidolare, Ana María (1993) “Descubriendo el valor del conflicto”, en *Revista Libra* n° 3.
- Arechaga, Patricia (2005) “Especificidad del Acto de Mediar” publicado en *La Trama de Papel*. Ed. Galerna.
- Arechaga, P.; Brandoni, F.; Risolia, M. (comps.) (2005) “Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal. Parte II: Mediación en el ámbito penal.” Buenos Aires. *La Trama de Papel*. Ed. Galerna.
- Arduino, Ileana (2005) “Reforma del sistema de justicia penal y Ministerio Público Fiscal”, en Duce, Mauricio – Riego, Cristián – Vargas, Juan Enrique (comps.); “Reformas procesales en América Latina: Discusiones locales”, CEJA – JSCA, Santiago, Chile.
- Baytelman, Andrés - Duce, Mauricio (2003) “Evaluación de la Reforma Procesal Penal. Estado de una Reforma en Marcha. Facultad de Derecho”, Universidad Diego Portales, Santiago de Chile.
- Binder, Alberto; (1997). "Política Criminal: de la formulación a la praxis", Editorial Ad. Hoc, Buenos Aires.
- Binder, Alberto; (2000) "Iniciación al Proceso Penal Acusatorio", Editorial Grafica Sur Editora S.R.L, Buenos Aires.
- Bovino, Alberto; (1998) “La participación de la víctima en el procedimiento penal”, en “Problemas del Derecho Procesal Penal Contemporáneo”, Editorial del Puerto, Buenos Aires.
- Caram, María Elena (2002) “El espacio de la mediación penal” en línea http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=1&ed=1 Recuperado el 16 de Agosto 2014
- Castillo Val, Ignacio (2010) “La reparación de la víctima en el nuevo proceso penal: un camino de la inquisición al acusatorio”, en línea <http://new.pensamientopenal.com.ar/16022010/doctrina05.pdf> Recuperado 12 de noviembre del 2013
- Castillejos Manzanares, R (2012) “Violencia de Género, Justicia Restaurativa y Mediación”. Editorial Agentes Comerciales de Librería La Jurídica, S.L.
- Choya Forés, Nastia; “Prácticas Restaurativas, Círculos y Conferencias” <https://studylib.es/doc/4535734/pr%C3%A1cticas-restaurativas--c%C3%ADrculos-y-conferencias>
- Christie, Nils, (2004) “Una sensata cantidad de delito”, Editorial del Puerto, Buenos Aires.

- Coll, César Salvador (1990) “Desarrollo psicológico y educación”. Ed. Alianza. España.
- Corera, C. (2004) “De la exclusión a la incorporación: Trabajo por itinerarios personalizados y acompañados”. Jornadas de difusión. Avilés
- Coscia, Osvaldo A. (1993) “¿Es posible mediar en un conflicto penal?”, en Revista Libra n° 3.
- De la Fuente, Virginia Domingo. “Justicia restaurativa y mediación penal”. Artículo publicado en la revista de derecho penal. Lex Nova. Numero23/2008
- Eirias Nordenstahl U. C. (2005) “Mediación penal. De la práctica a la teoría”. Buenos Aires. Librería Histórica.
- Erlich, Carlos. Notas de conversatorio del día 23 de octubre de 2014.
- Fellini, Z. (direc.) (2002) “Mediación penal. Reparación como tercera vía en el sistema penal juvenil.” Buenos Aires. Ediciones Depalma.
- Ferrajoli, Luigi; (1997) “Derecho y Razón. Teoría del garantismo penal,” Editorial Trotta, Madrid.
- Foucault, Michel; (1995) “La verdad y las formas jurídicas” Editorial Gedisa, Barcelona.
- Garland, David; (2005) “La cultura del control. Crimen y orden social en la sociedad contemporánea”, Editorial. Gedisa, Barcelona.
- Garzón Barreto, Misael E.; (2005) “Implicaciones y desafíos del sistema acusatorio colombiano frente a las funciones judiciales de la Fiscalía”; en Duce, Mauricio – Riego, Cristián – Vargas, Juan Enrique (comps.); *Reformas procesales en América Latina: Discusiones locales*, CEJA – JSCA, Santiago, Chile.
- Glasman, Claudio “Admitir la Supervisión” en *Psicoanálisis y el Hospital*, n. 5, Invierno de 1994, pp. 27-32.
- Greco, Silvana (2005) “Herramientas en mediación. Una secuencia comunicacional”. Publicado en la Trama por Ed Galerna. Ciudad de Buenos Aires.
- Folger, Joseph, “Mediación: Principios y prácticas, el marco transformativo” Apuntes dados por el autor en el marco de la capacitación brindada en la ciudad de Buenos Aires los días 14 y 15 de Agosto 2014.
- Habermans, Jürgen (1999) “Teoría y Praxis”, Editorial Atalaya, Madrid.
- Highton, Elena. I. - Álvarez, Gladys. S. - Gregorio, C. G.; (1998) “Resolución alternativa de disputas y sistema penal”, Editorial Ad Hoc, Buenos Aires,.
- Highton, Elena. I. - Álvarez, Gladys. S.; (2004). “Mediación para resolver conflictos.” Editorial Ad Hoc, Buenos Aires,

- Kemelmajer de Carlucci, Aída (2004). “Justicia restaurativa. Posible respuesta para el delito cometido por personas menores de edad”. Editorial Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires.
- Larrauri, Elena; (1992) “La herencia de la criminología crítica” Editorial Siglo XXI, México.
- Linck, D; (1997) “El valor de la mediación”, Editorial Ad Hoc, Buenos Aires.
- Maier, Julio B. J.; (1978) “La Ordenanza Procesal Penal Alemana”. Editorial. Depalma, Buenos Aires.
- Maier, Julio B. J.; 1991 “La víctima y el sistema penal”, en AAVV, *De los delitos y de las víctimas*, Editorial Ad Hoc, Buenos Aires,
- Maier, Julio, (1996), “Derecho Procesal Penal. Fundamentos”. Editorial. del Puerto, Buenos Aires,
- Madrid Liras, S., Pulido Valero, R., Bajo García, C. (2006). “Mediación penal en conflictos familiares: experiencia en la Comunidad de Madrid.” I Congreso Europeo sobre Programas de Cumplimiento de Medidas Judiciales para Menores. Sevilla,
- Maltos Rodríguez, Violeta; “Justicia Restaurativa en Ejecución Penal”, en <http://www.pensamientopenal.com.ar/autores/maria-maltos-rodriguez>
- Mariscal, Enrique; (2000). “El arte de sufrir inútilmente”. *Libro I: Acabar*, Editorial Serendipidad, Buenos Aires
- Neuman, E. (1997) “Mediación y conciliación penal” Buenos Aires. Ediciones Depalma.
- Najmanovich, Denise. (1998) “Interdisciplina: Riesgos y Beneficios del Arte Dialógico”. Revista TRAMAS. Publicación de la Asociación Uruguaya de psicoanálisis de las configuraciones vinculares. Tomo IV, N° 4. en línea <http://www.pensamientocomplejo.com.ar/docs/files/Interdisciplina%20-%20Najmanovich.pdf>. Recuperado 12 de Agosto del 2014.-
- Najmanovich, Denise. (2005) “Estética de la complejidad” Andamios. Revista de Investigación Social, Año 1, Núm. 2, Junio 2005, Colegio de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México.
- Pastor Prieto, Santos; (1993) *Ah de la Justicia. Política Judicial y Económica*. Editorial Civitas SA, Madrid, España.
- ONU- Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2006) “Manual sobre programas de justicia restaurativa”, Nueva York. http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf Recuperado el 15 de Agosto 2014.
- Prunotto Laborde, Adolfo (2006) “Mediación Penal “Editorial Juris. Buenos Aires

- Umbreit, Mark (1994) “Victim Meets Offender: The Impact of Restorative Justice and Mediation”. Criminal Justice Press, Monsey, NY, 1994
- _____ Uprimny, Rodrigo; “Jueces de paz y justicia informal: una aproximación conceptual a sus potencialidades y limitaciones”, en www.djs.org.co
- Six, Jean Francois (1997) “Dinámica de la Mediación”. Editorial Paidós. Pág. 115.
- Sluzki, Carlos “La Red Social: Frontera de la práctica sistémica” Autor Ed. Gránica 1986.
- Van Ness, Daniel; Strong, Karen Heetderks (1997). “Restoring Justice”. Anderson Publishing, Cincinnati.
- Wright, Martín (2010) “Derecho, Justicia y la idoneidad para su fin: hacia una respuesta restaurativa para la delincuencia” (Conferencia pronunciada en el *I Congreso internacional sobre Justicia restaurativa y Mediación Penal*, Dimensiones teóricas y repercusiones prácticas”, celebrado en la Facultad de Derecho de la Universidad de Burgos (España) entre los días 04 y 05 de marzo de 2010). (Experto en Justicia Restaurativa. Mediador en el Servicio de mediación de Lambeth –Londres-).
- Zehr, Howard; “Cambiando de Lente Un nuevo enfoque para el crimen y la Justicia” (2012)
- Zehr, Howard (1997) “El Pequeño libro de la Justicia Restaurativa”. Editorial Good Books. California
- Zehr, Howard y Mika, Harry (1998) “Fundamental principal of restorative justice”. The Contemporary Justice Review, Vol. 1, No.1 Paginas 45-55