



Tesis doctoral

Aplicabilidad y usos de las TIC en la justicia restaurativa: evaluación de las experiencias de mediación restaurativa digital en España

Pablo Romero Seseña

Programa de Doctorado en Derecho, Ciencias Políticas y Economía

Directores: Dr. Josep M^a Tamarit Sumalla i Dr. Marc Balcells Magrans

Universitat Oberta de Catalunya, Estudis de Dret i Ciències Polítiques

Barcelona, octubre de 2023

ABSTRACT

Aplicabilidad y usos de las TIC en la justicia restaurativa: evaluación de las experiencias de mediación restaurativa digital en España

Abstract (English)

The utilization of the online environment in the restorative justice field has historically been viewed as a challenge, recognizing the distinctiveness of these justice approach. Different forms of restorative practices, such as victim-offender mediation, conferencing, restorative circles, or restorative meetings have a deep and undeniable connection with face-to-face interactions. However, the COVID-19 pandemic has created a new scenario where physical presence was relegated to the background due to the health crisis. Consequently, practitioners of various restorative services across a wide range of countries have been compelled, with varying degrees of success, to transition and employ the online environment and the internet as their primary channel for program development. Specifically, there has been a noteworthy number of regions in Spain, including Catalonia, the Basque Country, and Navarra, that have utilized different kinds of online tools to conduct restorative victim-offender mediations, achieving indisputable success considering the circumstances. Moreover, in several of these restorative justice services, the online environment continues to be an extremely useful tool today, with no foreseeable plans to withdraw it in the near future. Therefore, the aim of this doctoral thesis was to collect information on the outcomes of implementing ICTs in this restorative justice mediation processes criminal victim-offender mediation practices, using as a primary source of information the figure of the restorative facilitators. Partying from a qualitative approach, we aimed to analyze the impact that using online tools has for the generation and development of the restorative process, as well as what the perception of those tools is by the professionals conducting them. Using the Catalan, Basque and Navarrese restorative justice services as study cases, we intended to evaluate the results of this process, encompassing both the objective outcomes regarding the implementation of those ICTs, as well as the subjective experience and perception lived by the professionals responsible to conduct the restorative encounters. The latter goal of this research project was to determine what works and what does not in relation to the implementation of online tools in the restorative justice field. On this regard, we have evaluated how the information and experience gathered throughout the pandemic context

can be managed and implemented in the longer term and in a normal context, in order to enhance the responsiveness of restorative practices and the justice system overall. Main results have shown how ICTs and the general online environment is not to overpass face-to-face restorative justice, but to act as a complement or alternative for those processes that would not be possible on that sense. Several implications of using those tools have been found, especially regarding to the communication process engaged in a restorative encounter, or the accessibility improvement of the restorative process associated with the use of ICTs. This research project can be a relevant contribution towards better understanding what the impact of introducing technological solutions in the restorative justice field can be, but also to contribute to more efficient and innovative restorative justice services.

Resumen (Castellano)

El uso del entorno online en el campo de la justicia restaurativa ha sido históricamente visto como un desafío, tomando en consideración las singularidades que ofrece este enfoque de justicia. En este sentido, resulta innegable la conexión con las interacciones cara a cara de distintas prácticas restaurativas, como la mediación restaurativa entre víctima y ofensor, el *conferencing* o los círculos restaurativos. Sin embargo, la pandemia del COVID-19 creó un nuevo escenario en el que la presencia física quedaba relegada a un segundo plano debido a la crisis sanitaria. Como resultado, los profesionales de distintos servicios restaurativos en una amplia gama de países se vieron obligados, con diferentes grados de éxito, a iniciar una transición para empezar a utilizar el entorno online y internet como canal principal para el desarrollo de programas restaurativos. Específicamente, ha habido un número notable de regiones en España, incluyendo Cataluña, el País Vasco y Navarra, que han utilizado diferentes tipos de herramientas online para llevar a cabo mediaciones restaurativas entre víctimas y ofensores, logrando un éxito indiscutible en términos de participación dadas las circunstancias. Además, en varios de estos servicios de justicia restaurativa, el entorno online sigue siendo una herramienta extremadamente útil en la actualidad, sin previsión de retirar estas TIC en un futuro cercano. Por lo tanto, el objetivo de esta tesis doctoral ha sido el de recopilar información sobre los resultados de la implementación de las TIC en estos procesos de mediación restaurativa, utilizando como principal fuente de información la figura de los facilitadores restaurativos. Partiendo de un enfoque

cualitativo, nuestro objetivo fue analizar el impacto que el uso estas herramientas tiene en la generación y desarrollo del proceso restaurativo, así como cuál es la percepción de sobre la utilidad y el papel de estas por parte de los profesionales que las utilizan. Utilizando los servicios de justicia restaurativa catalán, vasco y navarro como casos de estudio, se ha pretendido evaluar los resultados de este proceso, abarcando tanto los resultados objetivos en relación con la implementación de estas TIC, así como la experiencia subjetiva y la percepción vivida por los profesionales encargados de llevar a cabo los encuentros restaurativos. El objetivo ulterior de este proyecto de investigación era determinar aquellos aspectos que han funcionado de forma positiva y aquellos que no lo han hecho en relación con la implementación de herramientas online en el campo de la justicia restaurativa. Asimismo, se ha evaluado la información y la experiencia recopiladas en el contexto de la pandemia pueden gestionarse e implementarse a largo plazo y en un contexto de normalidad, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta de las prácticas restaurativas y el sistema de justicia penal en general. Los principales resultados han demostrado que las TIC y el entorno online no están orientados a reemplazar la justicia restaurativa cara a cara, sino a actuar como un complemento o alternativa para aquellos procesos que no serían posibles en determinadas circunstancias. Se han encontrado varias implicaciones del uso de estas herramientas, especialmente en lo que respecta al proceso de comunicación en un encuentro restaurativo, o en lo tocante la mejora de la accesibilidad del proceso restaurativo asociado al uso de las TIC. Este proyecto de investigación puede ser una contribución relevante para comprender mejor cuál puede ser el impacto de la introducción de soluciones tecnológicas en el campo de la justicia restaurativa, pero también para contribuir a la generación de unos servicios de justicia restaurativa más eficientes e innovadores.

Resum (Català)

L'ús de l'entorn online en el camp de la justícia restaurativa ha estat històricament vist com un desafiament, tenint en compte les singularitats que ofereix aquest enfocament de justícia. En aquest sentit, resulta innegable la connexió amb les interaccions cara a cara de les diferents pràctiques restauratives, com la mediació restaurativa entre víctima i ofensor, el *conferencing* o els cercles restauratius. No obstant això, la pandèmia derivada del COVID-19 va crear un nou escenari en què la presència física quedava relegada a un segon pla a causa de la crisi sanitària. Com a resultat, els professionals de diferents serveis

restauratius en una àmplia gamma de països es van veure obligats, amb diferents graus d'èxit, a iniciar una transició per començar a utilitzar l'entorn online i Internet com a canal principal per al desenvolupament de programes restauratius. Específicament, hi ha hagut un nombre notable de regions a Espanya, incloent Catalunya, el País Basc i Navarra, que han utilitzat diferents tipus d'eines online per dur a terme mediacions restauratives entre víctimes i ofensors, assolint un èxit indiscutible en termes de participació i donades les circumstàncies. A més, en diversos d'aquests serveis de justícia restaurativa, les TIC continuen sent una eina extremadament útil en l'actualitat, sense previsió de retirar-les en un futur pròxim. Per tant, l'objectiu d'aquesta tesi doctoral ha estat el de recopilar informació sobre els resultats de la implementació de les TIC en aquests processos de mediació restaurativa, utilitzant com a principal font d'informació la figura dels facilitadors restauratius. Partint d'un enfocament qualitatiu, el nostre objectiu ha estat analitzar l'impacte que l'ús d'aquestes eines té en la generació i desenvolupament del procés restauratiu, així com quina és la percepció sobre la utilitat i el paper d'aquestes eines per part dels professionals que les empren. Utilitzant els serveis de justícia restaurativa català, basc i navarrès com a casos d'estudi, s'ha pretès avaluar els resultats d'aquest procés, abastant tant els resultats objectius en relació amb la implementació d'aquestes TIC, com l'experiència subjectiva i la percepció viscuda pels professionals encarregats de dur a terme i conduir els encontres restauratius. L'objectiu últim d'aquest projecte de recerca era determinar aquells aspectes que han funcionat de forma positiva i aquells que no ho han fet en relació amb la implementació d'eines online en el camp de la justícia restaurativa. En aquest sentit, s'ha avaluat com la informació i l'experiència recopilades en el context de la pandèmia poden gestionar-se i implementar-se a llarg termini i en un context de normalitat, amb la finalitat de millorar la capacitat de resposta de les pràctiques restauratives i el sistema de justícia penal en general. Els principals resultats han demostrat que les TIC i l'entorn online no estan orientats a substituir la justícia restaurativa cara a cara, sinó a actuar com a complement o alternativa d'aquest format en aquells processos que no serien possibles en determinades circumstàncies. S'han trobat diverses implicacions de l'ús d'aquestes eines, especialment pel que fa al procés de comunicació en un encontre restauratiu, o en relació a la millora de l'accessibilitat del procés restauratiu associat a l'ús de les TIC. Aquest projecte de recerca pot ser una contribució rellevant per entendre millor quin pot ser l'impacte de la introducció de solucions tecnològiques en el camp de la justícia restaurativa, però també per contribuir a la generació de serveis de justícia restaurativa més eficients i innovadors.

A mis padres; a Violeta; a Anna

One day I will find the right words, and they will be simple.

Jack Kerouac, 1958

AGRADECIMIENTOS

Debo confesar que escribir los agradecimientos de esta tesis doctoral me ha supuesto un reto casi a la altura de escribir el propio trabajo. La emoción -y el miedo, por qué no decirlo- de llegar al final de un camino apasionante y lleno de retos es inmensa, si bien no podría sentirme más feliz y privilegiado de haber recorrido esta senda acompañado de todas las personas que menciono a continuación.

En primer lugar, y como no podría ser de otra forma, a mis padres, María José y José Antonio, y a toda mi familia: Violeta, Just, Amalia, Helena, Blai, Alex y Rita. A mis abuelas, Cati y Nati, y a mis abuelos Enrique y Pepe, que a pesar de no llegar a ver este día estoy seguro de que están orgullosos de mí. Parece una obviedad, pero es que sin todos ellos no estaría hoy donde estoy, y sin su apoyo y cariño no sería la persona en la que me he convertido. Muchas gracias.

Quiero dedicar también esta tesis a Anna, a quien conocí justo al empezar este doctorado hace ya tres años y quien, incomprensiblemente, aún me aguanta. *Gràcies per ser la millor companya que ningú pugui imaginar, per recolzar-me, tenir una paciència infinita i, en definitiva, treure el millor de mi. No puc prometre deixar de ser així de pesat, però prometo que d'ara en endavant, com a mínim, hi haurà més varietat de temes!*

A mis directores de tesis, el Dr. Josep M^a Tamarit y el Dr. Marc Balcells, por su sabiduría, apoyo y guía constante y buenos momentos. Ellos fueron (junto con la Dra. Antonia Linde) quienes sembraron en mi la semilla de la curiosidad sobre el mundo académico hace ya más de cinco años y quienes me motivaron a seguir el camino de la investigación criminológica. Hoy puedo decir que ha sido un honor y un privilegio compartir esta aventura con vosotros y no puedo resumir con palabras lo mucho que he aprendido y lo afortunado que me he sentido trabajando codo con codo con académicos a los que admiro profundamente; nunca os lo podré agradecer suficiente, y espero que el futuro nos dé oportunidades para seguir trabajando juntos.

Al resto de magníficas profesoras e investigadoras que forman el grupo de investigación en Victimología Empírica y Aplicada en la UOC; las Doctoras Antonia Linde, Patricia Hernández e Irene Montiel, y las futuras Doctoras Laura Arantegui y Silvana Avendaño. Gracias por compartir vuestro conocimiento conmigo, acogerme, y tratarme como a uno más. Escribir una tesis doctoral es un proceso arduo, y yo he tenido

la inmensa suerte de que, a pesar de ello, me lo he pasado genial. Y tenéis gran parte de culpa.

Como no podría ser de otra forma, quiero agradecer también a la *Fundació de la Universitat Oberta de Catalunya* y a la Escuela de Doctorado de la UOC y todo su equipo de profesionales, por darme la oportunidad de realizar este doctorado y por el trato recibido durante todo este tiempo. La investigación -y las personas que investigan- requieren de recursos y financiación, y la beca que me concedió la *Fundació* hará ya cuatro años largos ha sido crucial en todo este viaje.

Por otro lado, no quiero dejar pasar la oportunidad de agradecer al maravilloso grupo de personas que conforman los equipos de justicia restaurativa y que han participado en esta investigación. En especial, a Isabel Cabós y Lidia Serratusell, por abrirme las puertas del *Programa de Justicia Restaurativa*; a Nacho Martínez, por su carácter y por ponérmelo tan fácil en mis visitas a Euskadi y al Servicio de Justicia Restaurativa; y a Maite, Manolo y María por su implicación y ganas de contribuir a mi proyecto, y por el maravilloso ecosistema restaurativo que tienen en Navarra. A todos ellos y ellas, muchísimas gracias por todo.

Al Dr. Antony Pemberton, de la KU Leuven de Lovaina, por acogerme en la fría Bélgica y guiarme hacía nuevos y estimulantes retos. También al Dr. Aertsen y al Dr. Parmentier, a quienes admiro enormemente, por su cercanía y amabilidad. No puedo olvidarme del *European Forum for Restorative Justice*, organización capital en el desarrollo de la justicia restaurativa en Europa, y de Edit, Laura, Emmanuela, Bálint, Rick, Szofi, Renata y Helena. Por abrirme las puertas del foro y ser un salvavidas durante los meses que pasé en Bélgica. Me hace muy feliz saber que nos seguiremos encontrando y colaborando en el futuro.

Por último, a mis amigos Víctor e Isaac, porque *ja partir d'ara farem coses!* A Ari i a Cisco, por ser los mejores en lo suyo y hacernos reír tanto. A Pepe, por ser un entretenimiento constante que alegra nuestras vidas cada día. Y a mi familia política, Eva, Jordi y Sònia, por ser como son y a quienes también les ha tocado aguantar el rollo en más de una ocasión.

No sé qué me deparará el futuro, ni que aventuras o proyectos están por venir, pero os puedo asegurar que tengo cuerda para rato. Y si aún no estáis hartos de mí, estaré feliz de compartirlas con vosotros.

Porque sin vosotros, nada de esto hubiera sido posible.

TABLA DE CONTENIDO

<i>ABSTRACT</i>	<i>i</i>
<i>AGRADECIMIENTOS</i>	<i>vii</i>
<i>TABLA DE CONTENIDO</i>	<i>ix</i>
<i>LISTA DE TABLAS Y FIGURAS</i>	<i>xiii</i>
<i>CAPÍTULO I</i>	<i>1</i>
<i>CONCEPTUALIZACIÓN, HISTORIA Y FUNDAMENTOS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA</i>	<i>1</i>
1. HISTORIA, FUNDAMENTOS Y EVIDENCIAS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA	2
1.1. Los principios clave del paradigma reparador	6
1.2. La importancia de la evaluación en el ámbito restaurativo: la evidencia empírica como motor de cambio.	9
1.3. Flexibilidad y adaptación a las necesidades: evolución y formas de la justicia restaurativa	14
2. ASPECTOS JURÍDICOS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA	24
2.1. La justicia restaurativa en los ordenamientos jurídicos supranacionales e internacionales	24
2.1.1. La justicia restaurativa en el seno de Naciones Unidas.....	24
2.1.2. Recomendaciones del Consejo de Europa en materia de justicia restaurativa	28
2.1.3. La regulación de la justicia restaurativa en la Unión Europea	31
2.2. La regulación de la justicia restaurativa en España: abriendo el camino a la Mediación Penal y las prácticas restaurativas	34
3. INSERCIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN EL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL	42
4. ¿ES ORO TODO LO QUE RELUCE? POSICIONAMIENTOS, CRÍTICAS Y LIMITACIONES DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA	46
4.1. Posicionamientos y corrientes respecto a la justicia restaurativa	46
4.2. ¿Un modelo para todo? Críticas y limitaciones de la justicia restaurativa	50
5. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN	57
6. RESUMEN	59
<i>CAPÍTULO II</i>	<i>61</i>
<i>LA MEDIACIÓN RESTAURATIVA EN LA ERA DIGITAL</i>	<i>61</i>
1. PRINCIPIOS BÁSICOS, DINÁMICAS DE FUNCIONAMIENTO, POTENCIAL Y LIMITACIONES DE LA MEDIACIÓN PENAL	62
1.1. Fases del proceso de mediación víctima-ofensor y dinámicas de funcionamiento.....	73
1.2. De experiencias piloto a la institucionalización de los servicios de justicia restaurativa: el camino de la mediación penal en España.....	76

2. ¿HACIA UNA JUSTICIA RESTAURATIVA DIGITAL? ESTADO DE LA CUESTIÓN E IMPLICACIONES DEL USO DE LAS TIC EN PROCESOS RESTAURATIVOS.....	79
2.1. Justicia restaurativa digital: revisión de literatura	80
2.2. Implicaciones prácticas del uso de herramientas telemáticas en procesos de mediación restaurativa: ¿Un modelo adecuado?.....	94
2.3. Cuestiones por resolver y retos futuros del uso de las TIC en procesos restaurativos	102
3. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN: EL PROCESO RESTAURATIVO COMO PROCESO COMUNICATIVO. ESPECIAL MENCIÓN A LA FIGURA Y ROL DEL FACILITADOR.....	104
3.1. El proceso restaurativo desde una perspectiva comunicativa: percepción, lenguaje y canal de comunicación.....	105
3.1.1. Comunicación digital: características e implicaciones en el flujo comunicativo	109
3.2. El rol del facilitador como moderador y garante de la comunicación en el proceso restaurativo	114
4. RESUMEN	120
<i>CAPÍTULO III.....</i>	<i>122</i>
<i>DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</i>	<i>122</i>
1. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	123
2. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	126
3. PRESENTACIÓN DE LOS CASOS DE ESTUDIO: PROGRAMAS DE MEDIACIÓN PENAL EN CATALUÑA, NAVARRA Y EUSKADI.....	130
3.1. Cataluña: <i>Programa de Justicia Restaurativa</i>	130
3.2. Euskadi: <i>Servicio de Justicia Restaurativa (SJR)</i>	138
3.3. Navarra: <i>Servicio de justicia restaurativa y mediación penal intrajudicial (Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa)</i>	142
4. MUESTRA Y RECOGIDA DE DATOS.....	145
5. ANÁLISIS DE DATOS	151
6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	158
7. RESUMEN	165
<i>CAPÍTULO IV.....</i>	<i>166</i>
<i>RESULTADOS: EL USO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS RESTAURATIVOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PROFESIONALES.....</i>	<i>166</i>
1. CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN RESTAURATIVA A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS	167
1.1. Criterios aplicados para el uso de las TIC en procesos restaurativos	172

1.2.	Una alternativa cada vez más extendida: síntesis de los elementos clave de la mediación restaurativa online	175
2.	DIFERENCIAS Y SIMILITUDES DE LA MEDIACIÓN ONLINE Y LA MEDIACIÓN PRESENCIAL.....	176
2.1.	El ¿...Reto...? comunicativo en la mediación restaurativa digital.....	177
2.1.1.	La transmisión de la información entre facilitador y usuario	177
2.1.2.	Emocionalidad digital: ¿Cómo afecta el canal online al intercambio de información sensible?	182
2.1.3.	Comunicación digital y generación de confianza en el proceso restaurativo	189
2.2.	La contraposición entre el espacio físico y el espacio virtual en el proceso restaurativo.	194
3.	LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS FACILITADORAS EN TORNO AL USO DE LAS TIC: EL <i>TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL</i> EN LA MEDIACIÓN RESTAURATIVA ..	199
3.1.	Facilidad de uso percibida: especial mención a la confidencialidad en el proceso restaurativo digital	200
3.2.	Utilidad percibida y moderación en la mediación restaurativa online.....	205
3.3.	Aplicabilidad y usabilidad de las TIC en procesos restaurativos: propuesta de modelo de evaluación.....	209
4.	RESUMEN	216
<i>CAPÍTULO V.....</i>		218
<i>DISCUSIÓN: IMPLICACIONES DEL USO DE LAS TIC EN PROCESOS DE MEDIACIÓN RESTAURATIVA.....</i>		218
1.	EL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN: BREVE RESUMEN	219
2.	EL PROCESO RESTAURATIVO DIGITAL	221
2.1.	Uso y criterios de empleo de las TIC en los servicios de justicia restaurativa	222
2.2.	Las TIC y la mediación restaurativa: ¿Obstáculo o catalizador de la participación?	226
2.3.	Necesidades y adaptación a la mediación restaurativa online	229
3.	EL HECHO RESTAURABLE EN LA MEDIACIÓN RESTAURATIVA DIGITAL.....	233
3.1.	El proceso restaurativo online como proceso comunicativo.....	233
3.1.1.	Potencial restaurativo y emocionalidad en la comunicación restaurativa digital	237
3.2.	La aportación de las TIC a la dicotomía <i>encounter vs. outcome</i>	240
4.	EL ROL DE LAS PERSONAS FACILITADORAS EN EL PROCESO RESTAURATIVO DIGITAL.....	243
4.1.	Viabilidad y aplicabilidad de las TIC en la mediación restaurativa.....	244
4.2.	Presente y futuro de la justicia restaurativa y la integración de las herramientas online: ¿Hacia una justicia restaurativa digital?	249
5.	RESUMEN	252
<i>CAPÍTULO VI.....</i>		255

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y RETOS FUTUROS	255
1. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN	256
2. FORTALEZAS Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	266
3. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN: PAUTAS PARA EL USO DE LAS TIC EN LA MEDIACIÓN RESTAURATIVA	269
3.1. Recomendaciones orientadas a los servicios de justicia restaurativa	270
3.2. Recomendaciones orientadas a las personas facilitadoras	272
4. RETOS FUTUROS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN COMPLEMENTARIAS.....	274
5. EPÍLOGO: REFLEXIONES FINALES	278
BIBLIOGRAFÍA.....	281
REFERENCIAS.....	281
JURISPRUDENCIA Y LEGISLACIÓN.....	307
ANEXO 1.....	310
<i>Cuestionario de recogida de datos para entrevistas cualitativas con personas facilitadoras</i>	<i>310</i>
ANEXO 2.....	315
<i>Modelo de consentimiento informado firmado por las personas entrevistadas</i>	<i>315</i>
ANEXO 3.....	316
<i>Resolución del Comitè de Ètica de la Universitat Oberta de Catalunya.....</i>	<i>316</i>

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Componentes de la mediación humanística.....	65
Tabla 2. Implicaciones del uso de las TIC en la justicia restaurativa según literatura.....	101
Tabla 3. Evolución programa de justicia restaurativa en Cataluña.....	133
Tabla 4. Distribución de la muestra según territorio y sexo.....	149
Tabla 5. Tabla de saturación de datos.....	157
Tabla 6. Matriz de validez de la investigación.....	163
Tabla 7. Estrategias de adaptación al entorno online	187
Tabla 8. Posicionamientos sobre la generación de un ambiente restaurativo.....	191
Tabla 9. Fortalezas y debilidades del espacio físico vs. virtual.....	199
Tabla 10. Detección de necesidades según si se orientan a formación o recursos.....	208
Tabla 11. Temas, variables y resultados del modelo TAM.....	211
Tabla 12. Relación entre las componentes y variables del modelo TAM.....	212
Tabla 13. Factores contextuales sobre el uso de las TIC en la justicia restaurativa.....	213

FIGURAS

Figura 1. Clasificación de las tipologías de prácticas restaurativas.....	5
Figura 2. Relación de las prácticas restaurativas con el sistema de justicia penal.....	42
Figura 3. Esquema de derivación al programa de justicia restaurativa en Cataluña.....	132
Figura 4. Distribución por sexo de los participantes en el programa de justicia restaurativa en Cataluña.....	134
Figura 5. Distribución de los participantes de la muestra según territorio.....	148
Figura 6. Fases de la codificación en el análisis de datos.....	154
Figura 7. Plataformas online más empleadas por la muestra estudiada.....	169
Figura 8. Uso de las TIC según fase del proceso restaurativo.....	171
Figura 9. Esquema básico del modelo TAM.....	210
Figura 10. Modelo TAM integrado.....	214

CAPÍTULO I.

CONCEPTUALIZACIÓN, HISTORIA Y FUNDAMENTOS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

“Restorative Justice is respect. Respect for all, even those who are different from us; even those who seem to be our enemies. Respect reminds us of our interconnectedness, but also of our differences. Respect insists we balance concerns for all parties. If we pursue justice as respect, we will do justice restoratively.”

(Howard Zehr, 2002)

El 14 de marzo de 2020 supuso, sin lugar a duda, un antes y un después en la vida de prácticamente toda persona residente en España. Con la publicación del RD 463/2020 en el BOE, se daba por iniciado el Confinamiento, comenzando una época incierta en la que la vida parecía detenerse. Sin embargo, fueron necesarios pocos días para que la mayor parte de la sociedad se diera cuenta que esto no era así, y que debían adaptarse al contexto que les tocaba vivir de una manera o de otra. Esto no fue diferente entre los profesionales de los servicios de justicia restaurativa españoles que, de la noche a la mañana, se habían visto privados de su principal medio de trabajo: el contacto cara a cara. En ese momento, se tuvo que decidir entre si suspender el servicio a la espera de una mejora en la situación sanitaria, o tratar de encontrar alternativas al contexto i seguir trabajando. De forma prácticamente unánime, se optó por esto último. El aumento de conflictos derivados del Confinamiento, así como la vocación de servicio pública de los profesionales que forman parte de los diferentes programas de mediación penal, fueron los principales causantes de esto. A pesar de ello, había dudas sobre cómo realizar esta adaptación. Con la prohibición de usar espacios físicos, la respuesta a esto se materializó en el uso de una herramienta históricamente poco usada -y a veces hasta denostada- en el ámbito de la justicia restaurativa: Internet.

Este trabajo pretende ser una evaluación de la experiencia de uso e implementación de herramientas online telemáticas en el marco de procesos restaurativos de mediación penal entre víctima y ofensor; determinar las características de estos procesos, ver qué ha funcionado, qué no lo ha hecho y, en definitiva, determinar el impacto del uso de internet con relación a las finalidades que persigue un proceso restaurativo.

Para ello, y porqué toda investigación debe empezar sentando las bases y fundamentos de lo que se pretende estudiar, este primer capítulo introductorio pretende situar al lector en el ámbito de la justicia restaurativa y su contexto ¿Qué es la justicia restaurativa?, ¿Cuáles son sus principios?, ¿Cuál es su finalidad? ¿Es una alternativa o un complemento al sistema de justicia penal? Se tratará de dar respuesta a estas preguntas para generar así un punto de partida desde el cual iniciar este camino.

1. HISTORIA, FUNDAMENTOS Y EVIDENCIAS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

El concepto de justicia restaurativa nace a mediados de los años 70 en Estados Unidos, a raíz de la publicación de la obra de Nils Christie “*Conflicts as Property* (1977), considerada como la obra prácticamente fundacional de esta concepción de justicia. Sin embargo, etimológicamente hablando, es Howard Zehr¹ (1985) quien acuña el término “justicia restaurativa”, planteando este modelo como la oportunidad de afrontar la respuesta penal a un hecho punible desde una perspectiva que sitúe el foco principal en la restitución del daño particular sufrido y que ponga en un plano central a las diferentes partes del conflicto (víctima, ofensor y comunidad). Esta modalidad o concepción de justicia se contrapone al paradigma tradicional de la justicia penal como mecanismo de retribución ante la vulneración de una norma, y centra sus esfuerzos en reparar el daño ocasionado desde una perspectiva individualizada para cada caso particular, entendiendo el delito como una ruptura de las relaciones humanas, y no como la vulneración de una ley (Tamarit et. al, 2012).

En un sentido histórico, y en relación con las principales formulaciones teóricas de esta justicia restaurativa o reparadora, podría decirse que nace ante la incapacidad del sistema de justicia penal tradicional de fomentar la prevención y de establecer una relación entre la retribución de la pena al infractor y el daño que sufre la víctima (de acuerdo con los trabajos de Eglash, 1957; 1959 y Christie y Barnett, 1977). El paradigma restaurativo pretende precisamente incidir sobre esta cuestión abordando el daño y la restitución de una forma individualizada, de acuerdo con las particularidades de cada

¹ Si bien esto, como apunta Daly (2012) resulta algo más complicado y difuso. Es cierto que Zehr (1985) es el primero en utilizar la nomenclatura de “justicia restaurativa” para referirse a este modelo, aunque Eglash (1977) ya se había referido a su propuesta en términos relacionados a la “restauración” o “sanación” (*healing justice*)

caso. También, uno de los elementos más relevantes de este modelo de justicia, y que ha ido desarrollándose con el paso de los años, es la voluntad de revertir la invisibilización de las víctimas de los delitos, pasando a dar voz y voto a estas en el proceso y situándolas, como se ha comentado en líneas anteriores, en un plano central del mismo.

Zehr (1985) aborda esta cuestión en profundidad, enfatizando que el modelo de justicia penal tradicional es poco efectivo tanto como para satisfacer a las víctimas del delito como en cuanto a las teóricas funciones preventivas y de desmotivación frente al delito para los infractores. Para superar estas contradicciones, propone un modelo centrado en entender el delito/infracción como la ruptura de las relaciones humanas con el punto de vista puesto en el futuro (reparación o *restoration*) y con la voluntad de “hacer las cosas bien” y no imponer un sufrimiento como parte de la respuesta punitiva. Es por ello que Zehr contrapone este modelo restaurativo al modelo punitivo occidental tradicional en varios puntos básicos: el modelo restaurativo entiende el delito como la ruptura de las relaciones humanas y no como la infracción (o transgresión) de una norma; el proceso se centra en encontrar una solución satisfactoria para todas las partes implicadas, y no en establecer una culpa a la parte ofensora; el conflicto se genera entre dos o más personas, y no como un conflicto entre persona y Estado; la víctima adopta un papel central y el daño sufrido debe entenderse desde una perspectiva individualizada, no como un ente abstracto y dirigido por el Estado; la comunidad se implica en el proceso de forma activa, y no de forma pasiva representada por el Estado; etc. En definitiva, lo que Zehr plantea es una nueva concepción de justicia que debe ser completamente diferente a la concepción retributiva tradicional, modificando la forma en que se entiende el hecho punible y su respuesta, así como las partes implicadas en el mismo.

También Marshall (1998) realiza aportaciones relevantes a la formulación teórica más primigenia de los modelos restaurativos. Este autor entiende la justicia restaurativa como una serie de principios rectores que deben intrincarse en las diferentes iniciativas que surgen bajo esta concepción, más que un modelo cerrado y específico. Estos principios son la creación de espacios de involucración personal, la contextualización social de los delitos e infracciones, visión preventiva orientada a la resolución de los conflictos y flexibilidad y creatividad en la práctica. En cuanto a los objetivos de este modelo, los que Marshall plantea son relativamente similares a los que se vienen comentando en líneas anteriores: atender a las necesidades de la víctima de forma específica, reintegrar de forma efectiva a los ofensores, promover la asunción de responsabilidad por parte de los ofensores, implicar a la comunidad en el proceso y sus

consecuencias y promover la efectividad directa de las prácticas restaurativas, evitando así el paso por la justicia legal tradicional. Un aspecto especialmente interesante en este sentido es la argumentación que Marshall hace en cuanto a la relación de la justicia restaurativa con la justicia penal tradicional. Si bien el autor argumenta que los programas restaurativos corren peligro de contaminarse si entran en contacto con el sistema de justicia penal tradicional, reconoce que la única forma de implementar estos modelos es mediante su integración en el sistema de justicia a modo de procesos y/o alternativas complementarias, en aras de mejorar la calidad y efectividad del sistema.

De lo expuesto anteriormente se infiere pues que la justicia restaurativa, más que un modelo cerrado de justicia se conforma como una concepción basada en una serie de principios rectores que tienen por objetivo el abordaje de la criminalidad de una forma diametralmente distinta a la que ofrece la justicia penal retributiva tradicional. Esto es, por lo tanto, que esta nueva concepción de justicia puede adoptar múltiples formas, y existen numerosas iniciativas que operan bajo la lógica restaurativa y sus principios. En este sentido, estas formas han ido evolucionando a lo largo de los últimos 40 años, de forma que se incluyen todas aquellas prácticas que tienen por objetivo abordar el delito con un objetivo de restaurar el daño causado de forma individualizada, involucrando como mínimo a víctima y ofensor. Además, los teóricos más puristas defienden que para que una práctica se considere restaurativa deben implicarse no solo el binomio víctima-ofensor, sino también a la comunidad, superando así la bilateralidad del proceso (tal como se expone en Tamarit et al., 2012). En relación con esto, y teniendo en cuenta la gran variedad de prácticas basadas en los principios de la justicia restaurativa, es especialmente interesante la clasificación (Fig. 1) que proponen McCold y Wachtel (2002) con su teoría de la justicia restaurativa: se diferencian las prácticas restaurativas en tres grandes grupos, según si se consideran completamente restaurativas (incorporan los principios propios de la justicia restaurativa e implican a la comunidad), principalmente restaurativas (incorporan los principios propios de la justicia restaurativa) o parcialmente restaurativas (incorporan algunos de los principios propios de la justicia restaurativa).

En cuanto a los principales constructos planteados en un plano teórico sobre el funcionamiento de la justicia restaurativa, son especialmente interesantes los planteamientos del *reintegration with shaming* (o *reintegrative shaming*) de John Braithwaite (1989) como forma de superación de la concepción de justicia retributiva, tal como se sugiere en Tamarit (2012). Según el autor australiano, la justicia retributiva basa su mecanismo de acción en la “estigmatización, la humillación y la venganza” como parte del castigo ante la infracción de una norma, mientras que los planteamientos restaurativos pretenden usar esta vergüenza de un modo positivo, orientándose a la reintegración. En este sentido, el autor concibe la justicia restaurativa, como ya se ha visto en postulados anteriores, como un modelo frente a la incapacidad de la justicia retributiva de satisfacer y reparar el daño generado, tomando como punto de partida el trinomio formado por víctima, ofensor y comunidad.

Habiendo mencionado de forma breve los aportes teóricos más fundacionales de los principales autores en el campo de la justicia restaurativa, cabe tener en cuenta también la relevancia de la Declaración de Leuven (1997) como mecanismo de cristalización de los principales consensos generados por la comunidad investigadora en dicho campo. Esta declaración, surgida de la 1ª Conferencia Internacional sobre justicia restaurativa para jóvenes, pretende significar un punto de partida para el modelo restaurativo, situando aquellos elementos más relevantes a tener en cuenta a la hora de poder desarrollar programas con enfoque restaurativo. Algunas de estas propuestas son, por ejemplo, la consideración del delito como un daño individual causado a la/s víctima/s y a la comunidad -en vez de la infracción de una norma o un daño al Estado-; la necesidad de fomentar respuestas frente al delito que superen la mera retribución hacia el mismo; la voluntariedad de las partes -víctima y ofensor- en cuanto a decidir participar en un proceso restaurativo, o la necesidad de enfocar la investigación en el ámbito de la justicia restaurativa de forma que se implique tanto a teóricos como a prácticos, con el objetivo de poder validar, evaluar y controlar todas aquellas prácticas llevadas a cabo en dicho ámbito.

1.1. Los principios clave del paradigma reparador

Como se ha venido comentando en líneas anteriores, la concepción de justicia restaurativa no responde a un modelo preciso y cerrado sobre la aplicación de dicha justicia. Al contrario, esta se configura como un lienzo en blanco que, bajo una serie de

principios, puede adoptar diferentes formas y cristalizar en una amplia variedad de modelos orientados a la restauración y reparación del daño derivado del delito. Precisamente, esta flexibilidad es uno de los elementos más interesantes de este modelo de justicia y, a su vez, el factor clave que puede posibilitar el planteamiento de una investigación y unas metodologías como las que se tratan aquí, relativas a implementar elementos tecnológicos dentro de estos procesos restaurativos.

Volviendo a la literatura, en este sentido, son varios los autores que teorizan sobre estos principios rectores de los modelos restaurativos: por un lado, Jonhstone y Van Ness (2006) plantean la existencia de diferentes grandes modelos dentro del campo de la justicia restaurativa. Por un lado, el *encounter model* aboga por todas aquellas formas restaurativas que pretenden fomentar el contacto entre víctima, ofensor y comunidad en un entorno alejado de la justicia tradicional donde pueda desarrollarse un diálogo de forma efectiva. En un sentido similar, pero con una finalidad opuesta, el denominado *outcome model* entiende la justicia restaurativa como una herramienta para conseguir unos determinados resultados –véase, el lograr un determinado acuerdo, obtener disculpas, mejora del bienestar emocional, la reducción de la reincidencia, reparación de las relaciones sociales dañadas por el delito, etc.-. Resulta relevante esta contraposición entre estas dos posturas, puesto que tendrán una relación crucial para con la investigación que aquí se desarrolla y el equilibrio entre un modelo de procesos restaurativos basados en una perspectiva economicista y otros basados en una perspectiva verdaderamente transformadora para sus usuarios, tal como se aborda en profundidad en próximos capítulos.

Por otro lado, el modelo reparador plantea que la justicia restaurativa es aquella que tiene como finalidad reparar el daño ocasionado del delito de forma integral; tanto el daño sufrido por la víctima directa, como las consecuencias negativas que se han generado en la comunidad como consecuencia del mismo. La concepción transformativa es, según los autores, que la justicia restaurativa es una suerte de *modus vivendi* basado en afrontar los conflictos de una determinada forma, tomando en consideración la coexistencia de las personas y las relaciones interpersonales en el devenir de determinadas situaciones. Por último, el modelo de empoderamiento plantea que la principal piedra de toque de la justicia restaurativa debe ser ofrecer a la víctima y a las partes afectadas por el delito la opción de situarse en un punto central del proceso, participar activamente y hacer valer sus necesidades con el objetivo de recuperar el control y restituirse del daño sufrido de forma.

Lo que los autores expresan como una amalgama de diferentes opciones independientes en realidad no es sino diferentes vertientes de unos modelos que a menudo convergen y se interrelacionan en los diferentes programas e iniciativas dentro de los modelos restaurativos. A este efecto, los mismos Jonhstone y Van Ness (2006) ya proponen una serie de pilares básicos sobre cómo deben formarse los programas restaurativos, siendo estos resultados de la confluencia de los diferentes modelos que se han comentado anteriormente. Según los mismos, debe darse oportunidad a las partes de llevar a cabo un encuentro directo, este debe orientarse a la resolución del conflicto derivado del acto delictiva, los acuerdos tomados deben enfocarse a la futura reintegración tanto de la víctima como del infractor, y debe darse la oportunidad de participar en el proceso a las partes que pudieran haber sido afectadas por el delito (comunidad, etc.).

Howard Zehr (2003) propone tres pilares básicos que sustentan el modelo de justicia restaurativa: el daño y la necesidad (relativo a las víctimas), la obligación de enmendar (por parte de los ofensores), y la participación de las partes implicadas (todas las que puedan tener un legítimo interés en el devenir del delito). A partir de ello, el autor propone que *“se crea un esquema inicial de la justicia restaurativa que, aunque es insuficiente por sí mismo, proporciona un marco sobre el cual se puede empezar a construir una concepción más amplia”* (p.23). Desde una óptica más pragmática, autores como Umbreit, Coates y Vos (2003) o Van Ness (2002) plantean también la existencia de tres principios básicos de la justicia restaurativa, como son a) trabajar en aras de la reparación del daño sufrido por víctimas, comunidad y ofensor como resultado del delito b) que todas las partes afectadas por el delito tengan la oportunidad de implicarse y participar en el proceso restaurativo y c) que se cuestione o repiense el rol del Estado en la promoción y administración de justicia (a través de Mitchell, Gibson y Bird, 2008).

De todos modos, tal como sugiere de nuevo Tamarit (2012), los diferentes principios y modelos aquí propuestos no son en ningún caso excluyentes, y es necesario extraer lo más relevante de cada uno para poder articular una propuesta exhaustiva de cuáles deben ser los principios restaurativos básicos aplicables a cualquier iniciativa reparadora. En este sentido, y a modo de resumen, algunos de estos son el entendimiento del delito como una ruptura de las relaciones humanas -y no de una norma en abstracto-, la visión del hecho delictivo como una oportunidad de reparación, el papel central que deben ocupar las víctimas directas e indirectas en el proceso restaurativo, el fomento de una respuesta basada en el diálogo y los acuerdos -y no en la coerción y el castigo-, la

voluntariedad de participación de las partes en el proceso o -siendo este un punto esencial para el devenir de esta tesis- la participación de una tercera persona que se encargue de conducir el proceso reparador de forma imparcial como es la figura del facilitador. Sin duda esto permite una primera aproximación a una de las principales preguntas de investigación de este proyecto, como es la de determinar las características de la mediación penal online. Como puede apreciarse, el margen de flexibilidad de estos elementos teóricos básicos dota de un marco referencial común a cualquier práctica restaurativa. En el caso particular de este proyecto, las diferencias esperables no parece que se encuentren en el contenido y particularidades del proceso en sí, sino en como este se transfiere y se comunica (sobre esto se desarrollará con mayor profundidad en los próximos dos capítulos).

1.2. La importancia de la evaluación en el ámbito restaurativo: la evidencia empírica como motor de cambio.

Como no podría ser de otro modo, el estudio empírico y la evaluación de las prácticas restaurativas se configura como un elemento crucial en cuanto al establecimiento de dichas prácticas en los entramados de los sistemas de justicia, con el objetivo de mostrar su potencial, efectividad y efectos. Inicialmente, estas evaluaciones eran llevadas a cabo de forma residual y su impacto en la implementación de programas era escaso. Sin embargo, dado el creciente interés de los legisladores de determinados países anglosajones por desarrollar programas restaurativos cada vez con mayor frecuencia, estas evaluaciones se han convertido en una herramienta habitual e indispensable para la práctica restaurativa.

En este sentido, las investigaciones empíricas y/o evaluaciones en el campo de las prácticas restaurativas podrían dividirse en tres grandes grupos, según donde se pone el foco de atención. Estas serían las encuestas de satisfacción a las partes implicadas -víctima e infractor-, los estudios de reincidencia, y los estudios de impacto de los procesos restaurativos en las víctimas. Esto es especialmente interesante, puesto que vemos que, históricamente, se ha prestado relativamente poca atención a la evaluación de los procesos restaurativos desde la perspectiva de los mediadores que, al fin y al cabo, son una parte esencial en los mismos.

En cualquier caso, la evaluación empírica de las prácticas restaurativas en sus diferentes vertientes resulta vital para poder comprobar la eficacia de las mismas, y para

dar un mayor empuje y promover el apoyo a un tipo de justicia que puede generar, *a priori*, ciertas reticencias entre el legislador, los operadores de justicia tradicionales y las comunidades en general (Paul y Swan, 2018).

Con relación a las encuestas de satisfacción, este ha sido el método tradicionalmente más estudiado en cuanto al estudio empírico de las prácticas restaurativas. En este sentido, los estudios de metaanálisis de Umbreit, Vos y Coates (2002) han sido algunos de los ejemplos más completos en este campo. Concretamente, éstos muestran cómo, de promedio, los procesos restaurativos como la mediación penal o el *conferencing* ofrecen un grado de satisfacción entre las partes implicadas -víctimas e infractores- que oscila entre el 70% y el 90%, siendo esta horquilla más reducida y con un impacto más positivo para el caso de las víctimas -entre el 80% y el 90% del total de encuestados-. Sin embargo, la evidencia muestra que únicamente entre el 40% y el 60% de las personas a las que se ofrecen participar en algún tipo de programa restaurativo acceden a ello de forma efectiva, sin que se observen diferencias significativas en cuanto al motivo de renuncia según grupo sociocultural de origen partes o gravedad del hecho delictivo. A nivel práctico, la evidencia sugiere que las víctimas valoran de forma más positiva el poder encontrarse con la parte infractora y recibir disculpas, que el hecho de poder llegar a algún tipo de acuerdo material. Uno de los aspectos relevantes para la presente tesis -y que se abordara con mucho mayor detalle en próximos capítulos- es la importancia de la figura del facilitador en la consecución de un grado de satisfacción elevado. Tanto en el ya mencionado estudio de metaanálisis de Umbreit, Vos y Coates (2002), como anteriormente en sendos estudios de Umbreit y Coates (1992) y Umbreit (1995) se pone de manifiesto que la figura del profesional que conduce los procesos restaurativos resulta crucial para lograr el clima adecuado para la generación de un resultado satisfactorio. Ahondando precisamente en este aspecto, estudios como los de Bolívar (2011) recalcan de nuevo la relevancia de la figura del facilitador, mostrando que en ciertos casos la satisfacción de la víctima para con el proceso se ve mermada por la percepción que el mediador se muestra de algún modo más favorable a los intereses del ofensor que a los de la propia víctima.

Por otro lado, Shapland et al. (2007), en sendos estudios de evaluación de programas restaurativos encargados por el gobierno británico, encontraron evidencia que sugería que aquellas personas que participaban en mediaciones indirectas tendían a mostrar menor satisfacción respecto al proceso que aquellos que optaban por la vía

presencial (*face-to-face*), poniendo así de manifiesto la importancia del contacto en este tipo de procesos restaurativos.

Por último, Sherman y Strang (2007) llevan a cabo un amplísimo estudio de metaanálisis que recoge prácticas restaurativas llevadas a cabo durante 20 años, llegando a conclusiones sólidamente positivas en el marco de la justicia restaurativa. Algunas de ellas son, por ejemplo, el hecho que la justicia restaurativa se muestra especialmente útil y significativa en aquellos supuestos de delitos personales -y no tanto para aquellos puramente patrimoniales-, o que los procesos restaurativos pueden ser de gran utilidad y efectividad -incluso en mayor medida- en supuestos de delitos graves -y no exclusivamente para delitos menores-.

Por lo que respecta a los estudios de evaluación de la reincidencia en sujetos que han decidido someterse a un proceso restaurativo, son diversas las consideraciones que pueden efectuarse, si bien todas apuntan en una misma dirección: los procesos reparadores generan una disminución de la reincidencia en aquellas personas que se someten a los mismos.

En el ya mencionado estudio de Umbreit, Vos y Coates (2002) se encontró que aquellos infractores que se han sometido a un proceso restaurativo muestran índices de reincidencia hasta un 10% menores que aquellos que lo han hecho al sistema de justicia penal tradicional, si bien apuntan que estos datos deben ser tratados con cierto cuidado, presuponiendo que la voluntariedad propia de los procesos restaurativos puede predecir una mayor disposición a la corrección.

Por su parte, y habiéndose mencionado ya en líneas anteriores, Sherman y Strang (2007) encontraron una disminución generalizada de la reincidencia en aquellos casos tratados con programas restaurativos, si bien en estos sobresalían unos índices de reincidencia más positivos en aquellos casos de delitos violentos -frente a delitos patrimoniales- y de delitos graves -frente a delitos de menor entidad-.

Por su parte, otro estudio relevante en este aspecto fue el desarrollado por Robinson y Shapland (2007) en el marco de una evaluación a diferentes programas restaurativos en Reino Unido, entre ellos uno de *Conferencing*. En el mismo, se encontró una disminución de la reincidencia de casi el 30% en sujetos que habían pasado por el citado programa. Sin embargo, una réplica a este mismo estudio de evaluación realizada 5 años más tarde determinó que la disminución de la reincidencia se situaba alrededor del 15%, determinando algunas variables de interés en este sentido, como la oportunidad que el proceso restaurativo generó en cuanto a ser consciente del daño causado, la

predisposición a encontrarse con la víctima, o la percepción de utilidad del propio proceso.

Por último, y con relación a la evaluación del impacto de la justicia reparadora, este ha sido uno de los aspectos más controvertidos y materialmente difíciles de cuantificar en el ámbito de las prácticas restaurativas. Como apunta, de nuevo, Tamarit (2012), la lógica de evaluación del impacto de la justicia restaurativa en las víctimas ha tenido que superar una serie de -digámoslo así- obstáculos: por un lado, que tradicionalmente ha primado más la evaluación en base al impacto de las prácticas restaurativas en función de la reincidencia -perspectiva centrada en el ofensor-. Por el otro, que la evaluación del impacto de procesos reparadores en base única y exclusivamente a encuestas de satisfacción para con el proceso puede pecar, en cierta medida de reduccionista y pobre en términos de impacto real sobre la víctima, cayendo en una lógica excesivamente de “*client satisfaction*” -el proceso puede ser impecable, mientras que el impacto generado puede no ser el deseado en términos de reparación del daño-.

Así pues, son varios los autores que se han embarcado en este esfuerzo por lograr una mejor aproximación al efecto real que los procesos restaurativos tienen en las víctimas. Por ejemplo, Angel (2005) condujo un estudio de evaluación del estrés post-trauma para profundizar sobre el impacto del proceso reparador en víctimas. Los resultados en este sentido fueron positivos, mostrando las víctimas que habían pasado por programas restaurativos una mayor disminución de los síntomas de estrés, tanto de forma inmediata a la finalización del proceso como unos meses después. Asimismo, esto se tradujo en un menor tiempo de recuperación -baja laboral- para la reincorporación al lugar de trabajo en aquellas víctimas que habían pasado por un programa de justicia restaurativa.

En cualquier caso, valorar la efectividad del proceso restaurativo sobre la víctima en términos exclusivamente de curación psíquica resulta complejo y, probablemente, poco realista. Para superar esto, se propone la evaluación en función de las emociones -positivas y negativas- que genera en la víctima el proceso. Algunas de estas -muy relacionadas con la voluntad y asunción de responsabilidad por parte del ofensor-, de acuerdo a lo expuesto en la literatura existente (Bolivar, 2011 o Wemmers y Cyr, 2004) son los sentimientos de dignidad y justicia que se generan a lo largo del proceso reparador, la participación, seguridad y protección en la que la víctima se ve inmersa, o los sentimientos de paz, bienestar o clausura con los que finaliza el proceso. Esto genera una

tipología de evaluación quizás más completa que la mencionada anteriormente, puesto que permite no solo valorar el impacto del proceso restaurativo en cuestión, sino también compararlo con los impactos generados por un proceso de justicia penal tradicional. En este sentido, Strang (2001) llevó a cabo un estudio de evaluación en el que se determinó que las víctimas que se sometían a procesos restaurativos mostraron un menor porcentaje de miedo durante el proceso (32% vs. 18%), así como una menor proporción de deseos vengativos hacia el ofensor (7% vs 20%). Otro de los hallazgos que este tipo de estudios arrojaron fue la relevancia que se da por parte de las víctimas al hecho de recibir una disculpa por parte del ofensor. Sherman y Strang, determinaron que más del 70% de víctimas que habían participado en programas de *conferencing* habían recibido disculpas por parte del ofensor, por solo un 19% de aquellas que habían seguido un proceso judicial tradicional. Yendo más allá, prácticamente el 80% de las primeras calificaron las disculpas recibidas como “sinceras”, por únicamente un 40% de las que siguieron la vía penal tradicional.

En cualquier caso, lo que pretende enfatizar este apartado es que la evaluación de las prácticas restaurativas es un elemento crucial e indispensable para su evolución, normalización y establecimiento dentro de los diferentes sistemas de justicia penal de los países que apuesten por ellos. Por un lado, y como cualquier otra política pública, porque permite determinar sus resultados, comprender sus puntos fuertes y señalar sus debilidades, permitiendo incidir sobre las mismas. Esto lleva a que las mismas evolucionen y se adapten a las necesidades sociales del momento. Por el otro, porque estos estudios de evaluación, además de constatar la eficacia de las prácticas restaurativas, permiten publicitar resultados, divulgar información y fomentar el conocimiento de las mismas tanto entre los responsables políticos y el legislador, como entre el público general. Esto mismo pretende ser sin duda parte del hilo conductor de la presente investigación, puesto que el uso de nuevas herramientas –en este caso, diferentes formas de TIC- dentro del ámbito de la justicia restaurativa requerirá de una profunda evaluación sobre sus características, impacto y retos asociados. Por lo tanto, el presente trabajo pretende, ante la falta de evidencia hasta la fecha, realizar una humilde aportación en este sentido.

1.3.Flexibilidad y adaptación a las necesidades: evolución y formas de la justicia restaurativa

Como se ha venido comentando en pasajes anteriores, la justicia restaurativa o reparadora no se resume en un planteamiento concreto y específico de administración de justicia, sino que más bien supone una suerte de principios y recomendaciones que deben seguirse en pos de asegurar la reparación del daño y la efectiva reinserción comunitaria tanto de víctima como de ofensor. Así pues, esta concepción puede adoptar un amplio abanico de formas en la práctica, algunas más extendidas y conocidas que otras, pero relevantes todas ellas.

Antes de entrar a comentar de forma específica los distintos tipos y formas de programas restaurativos, es interesante mencionar lo que propone Soletto (2011) en cuanto los grandes tipos de modelos restaurativos según su inserción en el proceso penal². Así pues, la autora plantea que estos tres grandes modelos restaurativos son, a) aquellos que se sitúa como complementarios al proceso penal tradicional, b) aquellos que forman parte de iniciativas ajenas a la administración de justicia estatal y c) aquellos que se configuran como sistemas alternativos a la justicia tradicional. Se verán a continuación, en el momento de tratar las diferentes iniciativas, en cuál de estos grandes grupos se enmarcan, si bien se cree interesante hacer la distinción de forma previa a los mismos.

Entrando ahora ya a comentar los diferentes tipos, programas e iniciativas restaurativas que se vienen desarrollando por los diferentes sistemas de justicia a nivel global, interesantes pertinente tomar como punto de partida el recientemente publicado (Viena, 2020) manual de Naciones Unidas sobre justicia restaurativa, en su segunda edición, y que supone una actualización interesante respecto a su primera versión, publicada en 2006. En este manual, se recogen las principales prácticas restaurativas, que quedan divididas, según los autores, entre las que se basan en la mediación entre víctima y ofensor (*victim-offender mediation* o VOM), el *conferencing*, o los círculos restaurativos. Además, y siendo esto muy relevante, diferencian las prácticas arriba mencionadas con otras que denominan “cuasi-restaurativas”, teniendo en cuenta que incorporan solo algunas de las premisas propias del modelo restaurativo (McCold i Watchel, 2003), como podrían ser los Círculos de Apoyo y Responsabilidad, o los paneles restaurativos, entre otros.

² Esto se verá con mayor detalle en el próximo apartado de este mismo capítulo

En cuanto a la VOM o mediación penal -a la que se dedicará el grueso de esta tesis doctoral-, esta se configura probablemente como la forma más antigua y extendida de justicia restaurativa (UNODC, 2017). En la práctica su modo de actuación consiste en proveer la oportunidad de un encuentro -directo o indirecto- entre víctima y ofensor donde una tercera parte neutral -mediador, facilitador, etc.- promueve un debate sano orientado hacia la discusión del daño sufrido/generado y al fomento de un dialogo enriquecedor para ambas partes.

En este sentido, la mediación penal ofrece una amplia versatilidad en cuanto a la forma de abordar cada caso de forma individualizada, pudiendo plantear el proceso desde las necesidades particulares de la víctima y la tipología del caso a tratar. Asimismo, otro aspecto destacable de esta práctica restaurativa es su variabilidad en cuanto a su inserción dentro del entramado de justicia, pudiendo ser aplicable tanto en situaciones pre-judiciales, como intra-judiciales, así como también de forma post-sentencia. Incluso pueden implementarse programas de mediación de forma externa al sistema penal, en situaciones y contextos donde no existe voluntad por parte de los interesados en judicializar el caso, como en situaciones de mediación familiar o similares.

En cualquier caso, en lo que concierne a la efectividad, la evidencia disponible³ sugiere que la totalidad de los objetivos de la mediación son más fácilmente alcanzables mediante el contacto directo y la posibilidad de encontrarse cara a cara -esto será también uno de los puntos centrales del presente trabajo-. En este sentido, la literatura existente (Boufard, Cooper y Bergseth, 2017) plantea que esta oportunidad de encuentro físico genera un mayor entendimiento entre las partes, fomenta el dialogo sincero, y a su vez, mejora la expresividad y fluidez del diálogo generado.

Generalmente, la dinámica de funcionamiento de esta VOM -que se abordará con mayor profundidad en el capítulo III- consta de varias fases: en primer lugar, la persona facilitadora se entrevistará por separado con las partes, con el objetivo de explicarles el proceso y asegurar que, en el caso de la víctima, no se vea re-victimizada en caso de aceptar someterse al proceso restaurativo, y en caso del ofensor, que este acepte la responsabilidad de los hechos de forma plena. Además, se asegurará de la plena voluntariedad de las partes para con su participación en el proceso. A partir de ese punto, se inicia el proceso de mediación, ya sea con el encuentro físico entre las partes, o de

³ En este aspecto, un buen número de fuentes argumentan en esta línea: desde Umbreit (1995), hasta el proyecto T@lk (2018), pasando por el propio UNODC (2006, 2017)

forma indirecta mediante reuniones sucesivas del mediador con cada uno de los interesados, donde pueden intercambiarse mensajes ya sea a través del facilitador, o mediante el uso de material audiovisual y/o escrito.

A modo de resumen, de acuerdo con el manual citado anteriormente, de forma previa a la mediación penal deben satisfacerse, al menos, cuatro requerimientos básicos: por un lado, que la persona ofensora acepte o no niegue el daño causado y entienda su responsabilidad en el mismo. Por otro, que tanto víctima como ofensor entiendan las particularidades del proceso y acepten participar de forma completamente voluntaria. Además, ambas partes deberán acordar y aceptar las líneas básicas del proceso de forma consensuada (esto es, el canal, el tipo de mediación, las líneas rojas que puedan marcarse, etc.). Por último, ambas partes deberán considerar como un elemento esencial el hecho de sentirse seguros en el proceso, teniendo en esto un papel esencial la figura del mediador.

De forma muy breve, el proceso puramente de mediación consiste en aplicar los elementos referidos anteriormente, con el objetivo de lograr una reparación del daño y/o establecer alguna suerte de compensación -que puede adoptar multitud de formas- a favor de las víctimas. En este sentido, tanto el mediador como las partes pueden valerse del uso de diferentes herramientas o apoyos con el objetivo de maximizar la utilidad del proceso y facilitar la consecución de los objetivos marcados. En este último aspecto, será muy relevante el tipo de mediación que se realice, y su -posible- inserción en el proceso penal, ya que, por ejemplo, una mediación pre-judicial podrá tener un posterior impacto en el enjuiciamiento del ofensor en cuanto al trato dispensado por los operadores de justicia durante el proceso penal, mientras que una mediación post-sentencia podrá tener un determinado impacto en la ejecución de la condena dictada.

En el caso del *conferencing*, esta modalidad de práctica restaurativa sigue una dinámica similar a la de la mediación penal, con la particularidad que engloba la participación no únicamente del binomio víctima-ofensor, sino también de representantes de la comunidad (que pueden estar implicados en el hecho o no). Esto es relevante, puesto que, si se recuerdan los planteamientos comentados en el apartado 1 de este mismo capítulo y el diagrama de McCold y Wachtel (2003), esto era una de las principales premisas de las prácticas plenamente restaurativas. En cualquier caso, y atendiendo a su *target*, el *conferencing* puede dividirse en *conferencing* familiar (o *family-group conferences*; FGC) o *conferencing* comunitario.

Con relación al primero, el FGC suele ser aplicado de forma habitual en países anglosajones con el objetivo de ofrecer una respuesta constructiva a la problemática relativa a pequeños actos delictivos cometidos por jóvenes y adolescentes. En este sentido, el objetivo primordial de esta forma de justicia restaurativa es alejar a estos sujetos de los entramados de justicia formales, al tiempo que se les da la oportunidad de pasar por un proceso de autoresponsabilización del daño causado y restablecer las relaciones rotas con el hecho delictivo. Como se comentaba en líneas anteriores, el *conferencing* funciona de una forma relativamente parecida a la mediación, siendo un proceso de diálogo conducido por un moderador/facilitador que canaliza la participación de las partes en el mismo. La principal diferencia, sin embargo, es que en el *conferencing* suelen participar, además de las partes directamente afectadas por el hecho -víctima/s y ofensor- otros actores relevantes para estas, como pueden ser amigos, familiares o incluso representantes de la comunidad. En cuanto a los objetivos, estos son plenamente compartidos con la mediación penal: dar respuesta al hecho delictivo de una forma productiva para las partes, reparar el daño generado en las personas/comunidades afectadas, y establecer mecanismos efectivos de prevención de futuras conductas punibles.

Como se ha mencionado, el FGC es una herramienta muy útil en el ámbito de la delincuencia juvenil y los entornos escolares, y es usado de forma amplia en países como Nueva Zelanda, Canadá o Irlanda del Norte. La idea principal es que estas prácticas restaurativas sirvan de alternativa al sistema de justicia tradicional para jóvenes cuya casuística prevea que el paso por dicho sistema penal pueda ser más perjudicial que beneficioso, al mismo tiempo que se ataja la problemática desde una perspectiva reparadora que, a priori, tendrá resultados más positivos tanto para la víctima(s) como para la comunidad (Campbell et al., 2005 o Hayden, 2009). Son varios los estudios de evaluación que han puesto de manifiesto la utilidad de esta modalidad restaurativa en el ámbito que se viene comentando, como parte de programas formales de administración de justicia en diferentes países como Estados Unidos (Bazemore y Griffiths, 1997), Reino Unido (Mason y otros, 2017), Irlanda del Norte (el ya mencionado estudio de Campbell et al., 2005).

Además, de una forma análoga al *conferencing* familiar, encontramos también el *conferencing* comunitario. El mismo persigue objetivos similares al primero, además de compartir una dinámica de funcionamiento similar, si bien está orientado a tratar con hechos delictivos cometidos por adultos, y pueden contar -o no- con apoyo de operadores

de la administración pública de justicia. Generalmente, estos programas surgen a partir de derivación de los tribunales, e incluyen participación no solo de víctima y ofensor -o partes implicadas de forma directa-, sino que también incorporan a aquellos agentes comunitarios que puedan tener interés o jugar un rol importante en el programa restaurativo. Este interés cristalizará posteriormente en la responsabilidad de monitorizar el programa acordado por parte de estos agentes interesados.

Otra forma relevante de programa restaurativo son los círculos restaurativos -o círculos sentenciadores-, que parten de las premisas propias de la justicia indígena en relación con el papel de esta forma de diálogo en la deliberación y toma de decisiones (UNODC, 2020) a través de círculos orientados a diferentes finalidades -resolución de conflictos, de intervención sobre conductas de riesgo o de sanación y reparación-. Esta modalidad restaurativa puede ser usada tanto en el proceso de decisión de la sentencia como de forma complementaria al mismo, y puede implementarse tanto en el ámbito jurídico formal como desde una óptica informal para abordar preocupaciones sobre inseguridad, quejas sobre miembros de cuerpos de seguridad, o en conjunción con entidades de reinserción y rehabilitación de personas penadas. La idea es que estos círculos se configuren como un espacio de diálogo abierto y comunitario mediante el cual llegar a soluciones positivas. Algunos ejemplos prácticos de implementación de estos son los círculos desarrollados para tratar con delitos de odio intercomunitarios, o para resolver pequeñas ofensas en el marco de entornos escolares (como exponen Chapman y Kremmel, 2018).

En cuanto a su funcionamiento, los círculos se basan en cuatro grandes fases diferenciadas (Fellegi y Szegó, 2013): en primer lugar, se analizará cada caso particular a partir de una serie de criterios preestablecidos para ver si es adecuado implementar un círculo -estos criterios serán *ad hoc* para cada programa específico-. En segundo lugar, y de un modo parecido al que se ha comentado en la VOM, se iniciará el proceso de explicar a todas las partes que vayan a participar en el círculo las particularidades y funcionamiento de este. Llegados a este punto, se dará inicio al proceso de debate y deliberación, con el objetivo de llegar a acuerdos consensuados entre todos los participantes en relación con la potencial solución al daño causado. Esta puede tomar un amplio abanico de formas, como suele ser habitual en las prácticas restaurativas. Por último, y con base en los acuerdos alcanzados, se determinará la forma de seguimiento que se llevará a cabo, con el objetivo de asegurar que el ofensor cumple de forma efectiva con dichos acuerdos.

Otra de las particularidades que esta modalidad presenta es que el proceso no exige que se lleve a cabo exclusivamente en un solo círculo, sino que pueden constituirse varios círculos para un mismo caso. Por ejemplo, uno para dar apoyo a las víctimas, otro para el ofensor y los actores implicados en el mismo, y un tercero que englobe a todos los implicados.

Una modalidad de círculos que resultan muy atractivos, por el objetivo que persiguen, son los círculos sentenciadores -o *sentencing circles*-. Como su nombre indica, este procedimiento restaurativo se basa en aplicar las particularidades de los círculos (en una suerte de convergencia de la justicia indígena y occidental) al proceso de decisión de la sentencia/pena, y puede producirse tanto de forma intra como extrajudicial, con la participación directa -o no- de jueces y/o tribunal. La idea, en cualquier caso, es que el juez sentenciador pueda tomar la información aportada por el círculo como un elemento valioso en la deliberación para decidir la sentencia y/o pena a imponer.

Un elemento que deberá tenerse muy en cuenta en esta práctica restaurativa es asegurar que el funcionamiento del círculo no repita patrones de victimización para la parte afectada directamente por el delito, poniendo especial atención en que aquellos representantes de la comunidad que participen en el mismo reflejen y compartan los valores y principios de reparación bajo los que opera el círculo (Rudín, 2019).

Uno de los aspectos relevantes de estos círculos sentenciadores es que se configuran como una práctica restaurativa que engloba tanto operadores jurídicos del sistema de justicia penal tradicional como representantes de la comunidad, permitiendo desarrollar así los principios propios de la JR des de una perspectiva mucho más amplia (UNODC, 2020). Estos ofrecen, como es habitual en las prácticas restaurativas, un abanico de posibles castigos mucho más amplio, flexible y adaptable a las necesidades de cada caso que en la justicia penal tradicional, al mismo tiempo que se fortalecen los vínculos entre la comunidad, la víctima y el ofensor -y también, por qué no, la administración de la justicia- mediante la promoción de la reparación del daño y la reintegración social de los afectados por el delito.

A modo de ejemplo práctico de implementación de estos círculos sentenciadores es el programa⁴ que lleva desarrollándose en Ontario (Canadá) desde principios de los años 90 para tratar delitos menos graves -cometidos tanto por jóvenes como por adultos- en contextos urbanos y rurales de las comunidades aborígenes de este país. Este programa

⁴ Más información en <https://www.justice.gc.ca/eng/csj-sjc/ccs-ajc/04.html>

se desarrolla en una serie de fases, las cuales son la proposición al ofensor para participar en un círculo -y posterior aceptación de la víctima-; la constitución de un círculo de reparación para la víctima; la constitución de un círculo de reparación para el ofensor; la creación de un círculo sentenciador y posterior desarrollo de diálogo para lograr acuerdos y consensos; la implementación de un seguimiento y monitorización de los acuerdos logrados y/o penas impuestas. Como se ha comentado anteriormente, estos acuerdos pueden comprender multitud de opciones, pudiendo incorporar a la administración de justicia o no. Además, es habitual que el propio círculo sentenciador se involucre en el seguimiento y monitorización de estos, ya sea en su totalidad, o mediante aquellos agentes y representantes implicados directamente en los mismos.

Además de estas tres modalidades de prácticas restaurativas que se han comentado y que contienen todos aquellos elementos propios de la justicia restaurativa, es necesario mencionar también aquellas prácticas que, a pesar de no incorporar todos los elementos propios de la justicia reparadora, basan su funcionamiento en algunos de ellos. En este sentido, el UNODC (2020) los define como procesos de justicia “cuasi-restaurativa”; otros autores, como Wachtel y McCold (2003) optan por denominarlos procesos “parcialmente restaurativos”. En cualquier caso, sus principales características son que, a pesar de basar su desarrollo en principios restaurativos, no terminan de cumplir con todos los requisitos básicos que se han venido comentado para considerarlos totalmente restaurativos o reparadores. Por ejemplo, porque no involucran a la comunidad, porque basan su objetivo a la resocialización únicamente del ofensor, o bien porque son programas de apoyo exclusivo a la víctima.

Algunos ejemplos de estas prácticas cuasi restaurativas -o parcialmente restaurativas- son los paneles comunitarios, los círculos de apoyo y responsabilidad (o COSA, de sus siglas en inglés) o los programas de sustitución de víctimas basados en víctimas sustitutas o análogas.

En el caso de los primeros, se usan mayoritariamente a modo preventivo y de forma complementaria al proceso penal tradicional en el caso de ofensas menores en el ámbito juvenil, y se basan la participación comunitaria en cuanto a la asunción de responsabilidades por parte del ofensor. Los miembros de estos paneles deliberarán y propondrán una serie de medidas y/o sanciones que deberá seguir -y documentar- el ofensor, para posteriormente presentar su progreso ante este panel, que a su vez podrá remitir las consideraciones pertinentes ante el tribunal o juez sentenciador.

En el caso de los COSA, estos son usados eminentemente como forma de apoyo a la reinserción y gestión de riesgo de personas que han cometido determinado tipo de delitos, especialmente aquellos sensibles como delitos sexuales. La idea es conformar círculos formados por voluntarios de apoyo, profesionales y operadores del sistema de justicia para fomentar la reparación del ofensor, y promover su efectiva reinserción social, a la vez que se dan las herramientas para aprender a gestionar el riesgo de reincidencia. Un ejemplo cercano de aplicación de estos COSA es el programa *CerclesCat*⁵ (*Cercles de Suport i Responsabilitat*), que se desarrolla en Cataluña para lidiar con la reinserción de personas que han cometido delitos de índole sexual y que presentan un riesgo alto de reincidencia. Los resultados de este han sido altamente positivos, tal como muestran las sucesivas evaluaciones realizadas sobre el mismo (Nguyen et al. ;2018, 2019 y 2020).

Por último, los programas de “sustitución de víctimas” trabajan en aquellos casos de delitos sin víctimas, o bien en aquellos cuya identificación no ha sido posible. La idea es trabajar con el ofensor de forma que este tome consciencia del daño causado y pueda situarse en el lugar de la víctima empatizando con la misma, con el objetivo que se pueda trabajar en la reparación y la asunción de responsabilidades por el daño causado. Esto puede conseguirse a través de diferentes técnicas; por ejemplo, contando con víctimas de delitos similares que deseen participar en el programa -a pesar de que el ofensor con el que se encuentren no fuera el que les causó el daño-, contando con un representante designado por la propia víctima, o incluso con actores/actrices que ejercen de víctimas ficticias frente al ofensor. Algunos ejemplos de ello son el proyecto *Sycamore Tree Project*⁶, donde se pone en contacto a víctimas y ofensores de delitos no relacionados, generalmente en el entorno penitenciario, con el objetivo que desarrollen un diálogo restaurativo. Como curiosidad, un ejemplo reciente –y cercano- de la aplicación de este proyecto es la acogida del extesorero del Partido Popular Luis Bárcenas a un programa restaurativo intra penitenciario, mediante el cual se ha reunido con víctimas de delitos de corrupción para ofrecerles sus disculpas⁷.

⁵ El programa CerclesCat se desarrolla en el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya en conjunción con la Fundació Salut i Comunitat y la Universitat de Barcelona. Para más información consultar: http://justicia.gencat.cat/ca/ambits/reinsercio_i_serveis_penitenciaris/cercles/

⁶ Para más información, consultar: Feasey, S., Williams, P. (2009) *An evaluation of the Sycamore Tree Project*. Sheffield Hallam University: Sheffield. Disponible en: <https://shura.shu.ac.uk/1000/1/fulltext.pdf>

⁷ Puede consultarse la noticia completa donde se detalla información del programa en: <https://elpais.com/espana/2021-05-12/barcenaspide-reunirse-con-victimas-de-la-corrupcion-para-pedir-perdon.html>

Por último, y para terminar con este capítulo, existen otros usos de la justicia restaurativa -aquí quizás en conjunción con la resolución alternativa de conflictos o ADR- que pueden ser de aplicación en ámbitos propios de la justicia penal como el entorno penitenciario o policial. En este sentido, es relevante la Recomendación del Consejo de Ministros del Consejo de Europa 2018(8) -que se abordará con mayor detenimiento en el siguiente apartado-, en la cual se fomenta y promueve el uso de los principios restaurativos aplicados a los diferentes estamentos del entramado del sistema de justicia penal. Algunos ejemplos de aplicación que sugiere esta CM/Rec (2018)8 para las prácticas restaurativas abarcan campos tan amplios como la resolución de conflictos intra-penitenciarios, el fomento del diálogo entre agentes de cuerpos de seguridad y la ciudadanía, o entre trabajadores del ámbito de la ejecución penal en la comunidad y personas penadas que han tenido alguna suerte de conflicto. En definitiva, lo que esta Recomendación sugiere es que los principios propios de la justicia restaurativa no son de aplicación exclusiva a la administración de la justicia, sino que pueden implementarse en todos aquellos ámbitos relacionados con la criminalidad, tanto a nivel preventivo como a nivel de gestión de penas, de forma interna o bien de forma complementaria a otras maneras de proceder.

Con todo lo anterior, se puede observar como la justicia restaurativa ofrece un amplio abanico de prácticas que pueden ser utilizadas en diferentes contextos para lograr una serie de objetivos similar (restauración, reparación, etc.). Este margen de flexibilidad resulta interesante, puesto que permite a esta concepción de justicia ir evolucionando y adaptándose a la realidad criminológica existente. Además, la conceptualización de las distintas formas de justicia restaurativo resulta extremadamente relevante de cara a precisar y delimitar el objeto de estudio de la presente investigación en las prácticas de mediación víctima-ofensor: sus características, extensión y nivel de actividad actuales hacen de esta práctica el ejemplo paradigmático sobre el que investigar en este campo. Por otro lado, y como se puede deducir, las diferentes propuestas relatadas en este apartado resultan radicalmente opuestas a las soluciones que se ofrecen para la criminalidad desde los postulados de la justicia penal –o retributiva- tradicional, cuyos planteamientos están dotados de una mayor rigidez –elementalmente debido a su exhaustiva legislación- y sus respuestas son limitadas con relación a las necesidades mostradas por las partes implicadas y, en especial, por las víctimas. Veremos hacia donde avanza la co-existencia de ambos modelos, y si en algún momento existe una voluntad clara por parte de los poderes legislativos de apostar de forma decidida por los postulados

restaurativos. A modo de conclusión, algunas propuestas muy interesantes en este sentido son, por ejemplo, los planteamientos de Walgrave, Ward y Zinsstag (2019) en cuanto a la contribución de la justicia restaurativa para la creación de una “criminología de la confianza” (*criminology of trust*). Los autores abogan por una conjunción entre las prácticas restaurativas y el modelo *Good Lives* (GLM) de Ward y Maruna (2007) mediante la cual dichas prácticas pueden servir de motivación para el cambio de los infractores, ayudándolos así a abandonar conductas antisociales y criminógenas (mediante la reparación, el restablecimiento de relaciones, la creación de confianza, etc.). En resumen, la idea es crear estrategias de prevención positiva de tal modo que la justicia restaurativa sirva como respuesta primaria del sistema de justicia penal por sus potenciales efectos positivos tanto en víctima como en infractor.

2. ASPECTOS JURÍDICOS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

En este apartado se profundiza sobre los elementos normativos que constituyen hoy en día la regulación existente en el ámbito de la justicia restaurativa, así como la afectación que los mismos pueden tener en el objeto de estudio. Se revisan de forma exhaustiva aquellos elementos propios de la normativa supranacional (desde Naciones Unidas a la Unión Europea) y su encaje en el contexto español. De igual modo, se revisa la normativa propia del estado español en materia de prácticas restaurativas, y se plantea también una valoración crítica y propuestas *de lege ferenda* en relación con esto mismo, teniendo en cuenta el encaje de la justicia restaurativa en general, y con el uso de las TIC en estos mismos procesos, en particular.

2.1. La justicia restaurativa en los ordenamientos jurídicos supranacionales e internacionales

Como se ha comentado en pasajes anteriores, la justicia restaurativa dista de ser un modelo concreto y específicamente regulado, conformándose más bien como un conjunto de prácticas en el ámbito de la justicia que persiguen diferentes objetivos –en ocasiones, difusos- a partir de operar bajo ciertos principios. Así pues, su regulación en los diferentes ordenamientos jurídicos ha sido tradicionalmente difusa y, en ocasiones, inconcreta. Si bien es cierto que –como se verá a continuación- en los últimos años se han realizado esfuerzos en pos de incluir este enfoque en los diferentes ordenamientos jurídicos, lo cierto es que no se puede hablar de una normativa concisa y una regulación concreta para dichas prácticas. En este apartado, se revisarán y analizarán de forma exhaustiva los principales elementos del derecho supranacional –tanto europeo como internacional- que toman en consideración o afectan, tanto de forma directa como de forma indirecta, a este modelo de justicia, así como su afectación, impacto y relación para con la administración de la justicia en España.

2.1.1. *La justicia restaurativa en el seno de Naciones Unidas*

En este primer apartado del presente capítulo, debe destacarse que las Naciones Unidas, así como los organismos que la conforman, son un conjunto de entes sin una capacidad regulatoria al uso⁸ (teniendo en cuenta, sin entrar en detalles, la excepción que supone el Consejo de Seguridad), y dependen en gran medida de la voluntad de los diferentes Estados Parte de implementar el contenido de las resoluciones y/o recomendaciones que estos emitan (esto es, no tienen carácter vinculante). Como apunta Tamarit (2012, p. 24), “el desarrollo normativo sobre prácticas restaurativas en el ámbito internacional se ha producido sobre todo a través de instrumentos de *soft law*”. Así pues, más que establecer un marco legal regulatorio en el ámbito de la justicia restaurativa, desde Naciones Unidas se han dictado resoluciones y recomendaciones que tienen por objeto dar una serie de premisas para que los diferentes ordenamientos jurídicos nacionales puedan empezar a moldear e introducir preceptos propios de la restauración y reparación en el ámbito de la jurisdicción penal. Esto se traduce en que algunas de estas herramientas promulgadas por la ONU no refieren de forma directa al ámbito de la justicia restaurativa, sino que guardan estrecha relación con campos íntimamente ligados con la misma, como por ejemplo la participación y derechos de las víctimas como parte del proceso penal, o las particularidades de aquellas penas y medidas que no estén basadas en la privación de libertad. Siguiendo el hilo de lo expuesto en Flores (2015), el primer elemento al que se puede hacer referencia es a la Declaración de Naciones Unidas sobre principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, adoptada por la Asamblea General (Resolución 40/34) de 29 de noviembre de 1985. En este sentido, y para el tema que ocupa este trabajo, son de especial interés las disposiciones contenidas en el segundo apartado de la Declaración (“Acceso a la justicia y trato justo”), donde se plantea la necesidad de promover y fomentar que las víctimas – en su concepto más amplio, extendiendo el concepto de víctima también a familiares y personas cercanas a la víctima directa, tomando en consideración el daño que estas terceras personas pueden haber sufrido también- tomen un papel central y protagonista en el proceso penal, así como de garantizar el acceso de las mismas a mecanismos efectivos de reparación por el daño causado. Asimismo, se introduce de forma específica una mención indirecta a los mecanismos restaurativos (punto 7 del segundo apartado),

⁸ Para una información más detallada, puede consultarse Hernández, M.P. (1997) Obligatoriedad de las resoluciones de la organización de las Naciones Unidas en el derecho nacional. *Boletín de Derecho Comparado*. N°88. eISSN 2448-4873. Disponible en: <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/3472/4101>

haciendo mención a la necesidad de usar, cuando proceda, mecanismos alternativos y oficiosos para la solución de controversias –por ejemplo, la mediación-, en aras de promover y facilitar la reparación del daño causado a las víctimas.

Otro de los elementos relevantes promulgados por Naciones Unidas en materia de restauración y reparación es la aprobación de las Reglas Mínimas sobre medidas no privativas de libertad –o Reglas de Tokio⁹- en 1990. En las mismas, se introducen conceptos familiares, como el fomento de la participación de la comunidad en el proceso penal, la responsabilización por parte del victimario con la sociedad (ambos contenidos en el punto 1.3 de las Reglas) o la promoción de desarrollar iniciativas de tratamiento de la criminalidad de forma externa al sistema de justicia penal tradicional. Como se puede apreciar, si bien en este caso las Reglas de Tokio no hacen una mención expresa y directa al modelo restaurador, sí que se pueden observar como algunos de sus preceptos guardan una estrecha relación con dicho modelo.

Por otro lado, y entrando aquí ya de forma específica en el ámbito de la justicia restaurativa, son especialmente importantes las Resoluciones 1999/26, 2000/14 y 2002/12 del ECOSOC (Consejo Económico y Social de la ONU). La primera es altamente relevante pues supone la constatación por parte del Consejo en cuanto a la necesidad de empezar a replantear el sentido de la justicia penal tradicional aplicada a ciertas tipologías delictivas. En este sentido, el ECOSOC reconoce las limitaciones y obstáculos de la justicia penal tradicional a la hora de tratar de atajar una buena parte de delitos menores (*minor offences*), y plantea el uso de enfoques restaurativos y prácticas como la mediación penal, animando así a los Estados a desarrollar tales prácticas en sus sistemas penales. Esta Resolución supone un hito en el ámbito de la justicia restaurativa, puesto que es la primera ocasión en la que un organismo de la magnitud de la ONU reconoce la utilidad de las prácticas restaurativas –si bien ya ampliamente evaluadas, constatadas y establecidas- como mecanismo eficaz de prevención de la criminalidad, destacando sus potenciales beneficios en comparación a las penas privativas de libertad y al sistema penal tradicional en general.

Con relación a la R/2000/14, está íntimamente ligada a la anterior y a lo que la misma pone en funcionamiento en base a las recomendaciones a los Estados. Esta resolución constituye un breve resumen de los principios básicos a tener en cuenta a la

⁹ Cuyo texto se debatió en dicha ciudad para posteriormente ser aprobado mediante Resolución 45/110 de la Asamblea General.

hora de diseñar e implementar prácticas o programas restaurativos en la jurisdicción penal.

Sin ánimo de entrar en excesivo detalle en cuanto al contenido, se introducen algunos elementos como la terminología y definición conceptos básicos en el desarrollo de las prácticas restaurativas (qué entender por proceso restaurativo, qué entender por “partes”, etc.). De la misma forma, se introducen otros elementos operativos fundamentales de los modelos restaurativos, como la voluntariedad y gratuidad de los procesos, el reconocimiento de los hechos por parte de las personas implicadas, o la absoluta confidencialidad de los procesos. Se plantea además que los programas restaurativos estén disponibles durante todo el transcurso del proceso penal y a solicitud de cualquiera de las partes, así como de los operadores jurídicos que tutelan el proceso. Por último, y siendo esto notablemente interesante, se plantean una serie de puntos en relación con los facilitadores y a las características personales y profesionales que estos deben tener para poder dirigir procesos restaurativos (comprensión de la cultura local, imparcialidad, respeto y empatía, etc.), así como a los principales elementos operacionales que deben tener en cuenta para hacer lo propio (generación de un ambiente de comprensión, dirección adecuada del diálogo, etc.).

La última de este trio de declaraciones del ECOSOC (R/2002/12) es, en palabras de Flores (2015, p. 23), “un documento clave a nivel mundial” en cuanto al establecimiento de un marco común de aplicación de los programas restaurativos. En cualquier caso, el documento no es sino una versión mejorada y algo más completa de la resolución comentada en el anterior párrafo, introduciéndose de nuevo los conceptos básicos de diseño e implementación de programas restaurativos, indicando los elementos operacionales que deberían conformarlos, y planteando las particularidades de las partes participantes, así como, de nuevo, poniendo un especial foco de atención en la figura del facilitador o mediador.

Además de los anteriores elementos, y entrando ahora en el terreno de la divulgación –y no tanto del ánimo regulador-, es de gran interés también la publicación del Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa, publicado por el UNODC¹⁰ en el año 2005, así como su segunda edición actualizada publicada en 2020.

Esta publicación surge como respuesta de apoyo técnica a los mandatos establecidos en las resoluciones que se han comentado anteriormente, y constituye una

¹⁰ Oficina de Naciones Unidas sobre Drogas y Delincuencia

suerte de guía rápida relativa a aquellos aspectos más relevantes en cuanto a la implementación de medidas legislativas y prácticas en el campo de la justicia restaurativa. La idea es que este manual se conforme como un punto de partida tanto para operadores jurídicos, como funcionarios de la administración de justicia o actores sociales que trabajan en dicho campo, en aras de promover, fomentar y mejorar la respuesta frente a la delincuencia mediante incorporación de prácticas reparadoras a los sistemas de justicia penal. Un punto a tener en cuenta también es la publicación de la segunda edición del Manual, cuyo contenido es en gran parte similar, si bien se introducen algunos elementos nuevos de gran interés: por un lado, se toma en consideración toda la evidencia generada en el ámbito de la justicia restaurativa desde la publicación de la primera edición del Manual, ilustrando los diferentes conceptos con ejemplos prácticos recogidos de prácticas restaurativas reales desarrolladas a lo largo del planeta. En segundo –y último- lugar, se introduce la idea del uso de la justicia restaurativa aplicada a delitos graves. Si se recuerda la primera la R/1999/26, se indicaba que el modelo restaurativo podía ser de utilidad aplicado a criminalidad de poca entidad –*minor offences*- , por lo que la inclusión y reconocimiento de este tipo de prácticas en supuestos delictivos de mayor gravedad representa un hito en un campo donde este modelo puede tener –y tiene- un gran potencial, tomando como referencia los resultados de algunas experiencias en este sentido (por ejemplo, y entre otras, Keenan y Zinsstag, 2014 o Bolitho, 2019).

2.1.2. Recomendaciones del Consejo de Europa en materia de justicia restaurativa

En cuanto a la actividad normativa del Consejo de Europa en materia de justicia restaurativa, encontramos una serie de recomendaciones (de nuevo, sin carácter vinculante, tal como se establece en los arts. 15 b) y 20 del Estatuto del Consejo de Europa) que se relacionan de forma directa o indirecta con este concepto de justicia.

En primer lugar, la Recomendación 11/1985, relativa al posicionamiento de la víctima en el marco del derecho y el proceso penal, introduce conceptos íntimamente ligados con los planteamientos restaurativos, como son el hecho de situar a la víctima en una posición de centralidad dentro del proceso penal, o fomentar y promover esquemas efectivos de compensación a las víctimas del delito. Además, se introduce una recomendación (punto II.1 de la R (85)11) a los Estados miembro destinada a que estos “examinen las ventajas” que puede suponer la introducción e implementación de programas y sistemas de mediación y conciliación para el ámbito penal. Se hace así

mención expresa a las prácticas restaurativas, aunque limitadas estas al campo de la mediación penal.

En segundo lugar, la Recomendación 21/1987 del Comité de Ministros del Consejo, relativa a la asistencia a las víctimas y a la prevención a la victimización introduce también de forma específica una mención a la mediación penal en su punto 17. Concretamente, se indica que los Estados Parte deberán “fomentar las experiencias de mediación entre víctima y victimario, y evaluar los resultados de las mismas examinando de forma específica que se preserven los intereses de las víctimas”.

Como se puede derivar de estas dos recomendaciones, la mediación penal viene siendo un elemento relevante en los planes y voluntades del Consejo de Europa como elemento a implementar en la práctica penal. Esto cristaliza en la Recomendación 19/1999, relativa a la mediación en el ámbito penal, siendo esta la más relevante de las recomendaciones primigenias en materia de justicia restaurativa por parte del Consejo. En este sentido, Flores (2015) destaca la misma por su “carácter monográfico”, entendiéndose esto por como aborda la práctica de la mediación penal de forma específica. Por su parte, Tamarit (2012) reconoce la relevancia de la misma, si bien recalca que esta recomendación alude única y exclusivamente a la mediación penal como práctica restaurativa, no haciendo mención alguna a otras tipologías de justicia reparadora. En cualquier caso, la R (99) 19 constituye un elemento de interés en la práctica de la mediación penal, dado que introduce conceptos como su propia definición, las dinámicas de participación que deben operarla, así como los más relevantes principios –voluntariedad, confidencialidad, gratuidad, etc.- que rigen la mediación penal y las prácticas restaurativas en general. Asimismo, se insta desde este documento a los Estados Parte a que modifiquen sus legislaciones respectivas para introducir esta práctica en cualquier estadio del proceso penal.

Continuando en esta línea, la Recomendación 8/2006 del Comité de Ministros, relativa a la asistencia a víctimas del delito, incluye de forma específica un punto referente –de nuevo- a la mediación (punto 13 de la Rec (2006) 8). En el mismo, se hace mención a los potenciales beneficios que esta práctica restaurativa puede tener para las víctimas y se insta a los Estados Miembro a desarrollar iniciativas en este sentido, de acuerdo a lo ya establecido en la anterior R (99) 19. Asimismo, se ponen de manifiesto las cautelas que deben regir la implementación de las prácticas de mediación, teniendo siempre en consideración no solo los potenciales beneficios para la víctima, sino también los

hipotéticos riesgos, y preservando siempre los elementos de confidencialidad, voluntariedad, gratuidad, etc. que se supone deben guiar los procesos restaurativos.

Por último, y de forma más reciente, resulta muy relevante la Recomendación 8/2018 del Comité, relativa a la justicia restaurativa penal. En esta, se reconoce por parte del Consejo la relevancia y el creciente interés por la justicia restaurativa en su concepto más amplio, y se introducen por primera vez elementos propios de las prácticas restaurativas más allá de la mediación penal. Algunos preceptos interesantes son la definición de lo que se entiende por justicia restaurativa y la introducción del concepto de “facilitador” (punto II.3), la inclusión de prácticas parcialmente/principalmente restaurativas –según la terminología de McCold y Wachtel, 2003- como parte de la justicia restaurativa (punto II.8), las particularidades de dichas prácticas en relación al proceso penal y sus principios básicos (puntos comprendidos en los apartados III y IV), la variabilidad existente en cuanto a acuerdos y resultados (puntos VI.50 y VI.51) o la necesidad que exista una interconexión y retroalimentación constante entre los operadores de prácticas restaurativas y los operadores jurídicos del sistema penal tradicional (puntos comprendidos en el apartado VII).

Por otro lado, y al margen de las recomendaciones, es pertinente comentar también la revisión que la Comisión Europea para la Eficacia de la Justicia (CEPEJ) elabora en materia de mediación penal, y que cristaliza en la publicación de unas Directrices (CEPEJ 2007/13). El CEPEJ es una comisión de expertos en materia judicial creada mediante Resolución (2002)¹² del Comité de Ministros, con representación de todos los Estados Miembros, que tiene por objetivo estudiar y evaluar los diferentes sistemas de justicia de los Países que conforman el Consejo con el objetivo de detectar dificultades y proponer mejoras de funcionamiento. En este caso particular, y en virtud de la R (99)¹⁹, el CEPEJ llevó a cabo una revisión de los elementos relativos a la mediación penal contenidos en la misma. Estas directrices ponen de manifiesto la disparidad de criterios entre los programas de mediación de los diferentes países a raíz de obstáculos como falta de pedagogía y conocimiento por parte de los operadores jurídicos, falta de conocimientos específicos sobre el tema, o la ausencia de unos requisitos mínimos unificados en cuanto a las aptitudes profesionales de los mediadores/facilitadores. Además, este documento subraya la importancia de desarrollar acciones para mejorar el contexto de la mediación penal: desde fomentar la difusión y divulgación del conocimiento en este ámbito mediante campañas de información, ciclos temáticos u otras modalidades informativas; asegurar que los derechos de las víctimas son protegidos convenientemente y estas informadas

debidamente; introducir medidas legislativas para fomentar el uso de la mediación como respuesta del sistema penal y formar a los operadores jurídicos; etc. hasta promover y fomentar la investigación científica en el ámbito académico para estas prácticas.

Además, en las Directrices se plantean una serie de requisitos aptitudinales y profesionales mínimos deberán garantizarse en la formación de mediadores, siendo estos algunos como conocimientos avanzados del sistema y proceso penal, técnicas avanzadas de mediación y negociación, conocimiento de varias formas de justicia restaurativa, o excelencia en técnicas y habilidades de comunicación, especialmente aplicadas a procesos de diálogo que requieran la generación de empatía y comodidad, entre otras.

2.1.3. La regulación de la justicia restaurativa en la Unión Europea

La regulación de la justicia restaurativa en el seno de la Unión Europea es relevante principalmente por dos grandes aspectos: por un lado, porque su actividad jurídica, proximidad e implicación inciden con mayor potencia en el ordenamiento jurídico de los Países Miembros. Por el otro, en virtud de lo previsto en los Tratados de la Unión Europea, y de Funcionamiento de la Unión Europea, algunas normas adoptadas por el Consejo y el Parlamento Europeo disponen de carácter vinculante y, por lo tanto, son de obligado cumplimiento por parte de los Estados Miembros.

En este sentido, el primer elemento al que debe hacerse referencia es la Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea de 21 de marzo del 2001 (o Decisión Marco 2000/220/JAI), relativa al Estatuto de la Víctima en el proceso penal. La relevancia de esta Decisión Marco 2000/220 radica principalmente en el hecho que introduce, en su artículo 10, la mediación penal como herramienta a implementar por parte de los Estados miembro en cuanto al tratamiento de la criminalidad que, por sus características, sea susceptible de tratarse con dichas prácticas. Esta práctica es definida como “la búsqueda, antes o durante el proceso penal, de una solución negociada entre víctima e infractor, en la que medie una persona competente”. Esta definición resulta polémica a ojos de los expertos en la materia¹¹, puesto que no se tiene en cuenta la posibilidad de la mediación penal post-sentencia, y el uso de las palabras “solución negociada” puede entenderse como que trasciende y obvia, en cierta medida, los objetivos y principios propios de la justicia restaurativa. Además, y en otro orden de las cosas, se estipula también que dichos

¹¹ Vid supra. Tamarit, cit. p.27

Países Miembros deberán velar por el cumplimiento de los acuerdos efectuados en el transcurso de dichas mediaciones. Para ello, el Estatuto planteó un plazo de cinco años en el que los Estados deberían dar cumplimiento a las medidas establecidas en el mismo (según el artículo 17 del Estatuto, las disposiciones contenidas en el art. 10 debieron verse cumplidas con anterioridad al 22 de marzo de 2006).

Sin embargo, la evaluación pública a esta Decisión Marco, publicada en 2009 por las asociaciones *Victim Support Europe* y la portuguesa APAV (Tamarit, 2012), constataron una ingente desigualdad en cuanto a la implementación de programas de mediación penal entre los diferentes estados europeos, calificando este despliegue como de “insuficiente”. Esto no resulta una sorpresa, y es algo que se ve repetido incluso hoy en día, tanto a nivel europeo como a nivel interno en el seno del Estado español (tal como recoge, entre otros, Villacampa, 2020). En cualquier caso, la evaluación diferenció entre tres grandes grupos de países: por un lado, aquellos que disponen de ordenamientos jurídicos en los que se hace mención expresa a la mediación penal, con estados como Alemania o Finlandia a la cabeza. En los mismos, se regula de forma expresa la mediación penal, sus condiciones de acceso y sus principales finalidades y/o limitaciones. En segundo lugar, los países en los que la mediación penal está explícitamente permitida, si bien se reserva al tratamiento de formas relativamente leves de criminalidad. En este grupo se encontraban países como Austria, Francia, Bélgica o Italia, entre otros. Por último, el tercer gran grupo hacía referencia a aquellos países donde en ese momento¹² no existía regulación legal alguna para la práctica de la mediación penal, formando parte de este grupo España, Holanda, Dinamarca o Reino Unido.

En cualquier caso, estas desigualdades no implican *per se* el incumplimiento de la Decisión Marco, dado el carácter abierto y flexible de la misma, aunque si se ponen de manifiesto algunas de las principales carencias de los programas de mediación penal a nivel de la Unión. Entre los ya comentados, se encuentran también elementos como una percepción relativamente pesimista entre los profesionales que se dedican a este ámbito: aproximadamente, seis de cada diez opinan que no hay una disseminación adecuada de la información sobre los programas de mediación, y más de la mitad creen que dichos programas no son fácilmente accesibles para las partes interesadas (APAV y VSE, 2009; a través de Tamarit, 2012).

¹² Por ejemplo, en el caso de España se han introducido menciones, a tenor de la LO 1/2015, de reforma del Código Penal y la Ley 4/2015, del Estatuto de la Víctima, tal como se abordará con mayor detenimiento en el próximo apartado del presente capítulo.

Como resultado de la constatación de todas estas problemáticas, el Parlamento y el Consejo Europeo iniciaron un proceso de revisión de la Decisión Marco, que cristalizó en la aprobación de la Directiva 2012/29/UE “mediante la cual se establecen las normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas del delito, y por la que se sustituye la Decisión Marco 2001/220/JAI del Consejo de la Unión”.

En este sentido, se utiliza el mecanismo de actuación previsto en el art. 82.2 TFUE mediante el cual los organismos ejecutivos de la Unión pueden aprobar normas mínimas aplicables a todos los Estados Miembros en aras de la cooperación en materia de administración de justicia. Además del obvio impulso que supone esta Directiva en cuanto a mejorar la respuesta y el apoyo a la víctima del delito, también se mejora y dota de mayor contenido a las propuestas relativas a la justicia restaurativa. De hecho, esta Directiva, en su disposición inicial 46, en su art. 2 d) y en su art. 12 supone el primer elemento normativo de la Unión que refiere de forma explícita a “justicia reparadora”, tomando en consideración por fin que esta puede adoptar formas distintas a la mediación penal. En este sentido, esta es definida en el art. 2 d) de la Directiva como “cualquier proceso que permita a la víctima y al infractor participar activamente, si dan su consentimiento libremente para ello, en la solución de los problemas resultantes de la infracción penal con la ayuda de un tercero imparcial”. Sin entrar demasiado en cuestionar si esta definición es completamente acertada –el participar “activamente” o el entender que ambos víctima y victimario deben participar en los procesos puede chocar un poco con algunas de las propuestas vistas en el apartado anterior-, se puede observar cómo se propone una definición de mínimos que abarca, cuanto menos, el grueso de las prácticas restaurativas más extendidas. Volviendo ahora a la disposición inicial 46 de la Directiva, en esta se mencionan como formas de justicia reparadora la mediación penal, las conferencias de grupo familiar (*family conferencing*) o los círculos de sentencia (*sentencing circles*), y se enfatiza que, en cualquier caso, debe garantizarse que ninguna de dichas formas cause victimización secundaria o terciaria. En este sentido, se hace hincapié también en que deberá valorarse cada caso por separado a la hora de decidir plantear la posibilidad de acceder a un proceso reparador, y deberán tomarse en consideración elementos tales como la gravedad de los hechos, las relaciones de poder entre víctima y victimario, o la integridad psicológica de la víctima. El objetivo es garantizar que, en este caso, la víctima acceda a posibles procesos reparadores de forma plenamente consentida e informada evitando así cualquier perjuicio que pueda derivarse si esto no es respetado.

Por su parte, el art. 12 de la Directiva es donde se desarrollan de forma más amplia los preceptos relativos a las garantías y la protección de la víctima en cuanto al acceso a mecanismos de justicia reparadora. Así pues, en el primer apartado se introducen elementos como los ya mencionados destinados a evitar la re-victimización y asegurar que el proceso reparador tiene realmente una finalidad potencialmente positiva para la víctima. Además, se plantea una cuestión crucial para los programas restaurativos, como es la necesidad que el victimario reconozca los hechos acaecidos como requisito *sine qua non* para poder iniciar el proceso (art.12.1 c)), así como cuestiones relativas a la voluntariedad y confidencialidad del proceso (apartados d y e, respectivamente). Por último, en el segundo apartado del mismo artículo se plantea la necesidad que los servicios de justicia de los Estados Miembro faciliten la derivación de casos –cuando esto sea posible- a los servicios de justicia restaurativa, desarrollando para ello regulaciones y normativas específicas con relación a las condiciones de dichas derivaciones.

2.2. La regulación de la justicia restaurativa en España: abriendo el camino a la Mediación Penal y las prácticas restaurativas

Pasando ahora a comentar la regulación de las prácticas restaurativas en el estado español, huelga decir que aquí no encontraremos un caso paradigmático como el de Bélgica -donde se dispone de una regulación específica en cuanto a justicia restaurativa- o Alemania –donde los efectos penales del uso de la justicia restaurativa hacen más de dos décadas que se encuentran recogidos específicamente en su Código Penal-. Al contrario, la regulación de la justicia restaurativa en España ha brillado históricamente por su ausencia y no ha sido hasta muy recientemente que se ha introducido en algunos de los diferentes elementos legislativos que se enumeran a continuación. Podría definirse la evolución histórica de estas prácticas en nuestro país como un conjunto dispar de buenas intenciones, cuantiosos proyectos piloto y resultados positivos que han estado cerca de convertirse en elementos regulados del sistema de justicia pero que, por un motivo u otro, no han llegado a cristalizar en programas y prácticas institucionalizadas, salvo en contadas excepciones.

Recapitulando históricamente en la normativa estatal, las dificultades de implementar mecanismos de justicia restaurativa en el ordenamiento penal versan principalmente en tanto a la rigidez del sistema de justicia y a la atribución exclusiva del *ius puniendi* por parte del Estado. Esto deja poco margen a la aparición de prácticas restaurativas institucionalizadas, dado que era visto –y es uno de los planteamientos

clásicos con los que postulados retribucionistas critican la justicia restaurativa (ver, por ejemplo, Prieto Sanchís, 2011)- como una translación de esta potestad sancionadora a la ciudadanía.

En este sentido, debe destacarse que tanto el Código Penal de 1995 como la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LeCRIM) no contienen mención alguna a las prácticas restaurativas o a la mediación penal. El elemento normativo más primigenio en este sentido no es sino el art. 25.2 CE, que aboga por la función reeducadora y resocializadora de la pena. A pesar de esto, pueden encontrarse algunas figuras legales que pueden relacionarse con las prácticas restaurativas. Más adelante también, y en virtud de sucesivas reformas (Armenta, 2018) tanto en el derecho penal sustantivo como adjetivo, se han ido introduciendo otras figuras para ir adaptando los elementos normativos dando –un cierto- espacio a las prácticas restaurativas –en especial con la mediación penal, práctica más extendida-. Algunas de estas son la atenuante por reparación del daño del art. 21.5 CP, cuyo contenido suele vincularse a la participación voluntaria en procesos de mediación; o la suspensión condicional de la ejecución de la pena contemplada en el art. 83 CP. Asimismo, el art. 84 CP –modificado en la última reforma del Código Penal - se menciona de forma específica el cumplimiento de los acuerdos de mediación como condicionante para la suspensión de la pena. Otros elementos relevantes en este sentido y que pueden enlazarse con procesos restaurativos son la retirada de la parte ofendida del proceso en determinados delitos (semipúblicos o privados) o la figura del perdón del ofendido en algunos supuestos –se entiende ambas circunstancias pueden desarrollarse gracias a un proceso restaurativo-, la conformidad del acusado en el proceso penal, o la conciliación en el ámbito penal. En este punto, y en virtud de lo comentado en líneas anteriores, es de recibo destacar el papel de esta LO 1/2015, de reforma del Código Penal, dado que constituye un hito en cuanto a introducir una primera mención específica de la justicia restaurativa –y en concreto de la mediación- en la norma penal española.

Sin embargo, y a pesar de todo esto, la única referencia normativa clara, específica y consolidada en cuanto a las prácticas restaurativas en España se encuentra en la LO 5/2000, de responsabilidad penal en el ámbito de menores, donde la justicia restaurativa -a través de la mediación penal- sí que se ha conformado como una práctica estable y afianzada, a tenor de los buenos resultados que obtuvieron diferentes proyectos piloto , mientras que en el caso de la jurisdicción de adultos esto se retrasa hasta finales de la misma década. No se entrará a comentar el contenido de esta ley puesto que el objeto de la presente tesis doctoral es la jurisdicción penal de adultos.

En el ámbito penal de adultos, la justicia restaurativa no ha sido incluida aún de forma específica y regulada en el Código Penal o en el Código procesal penal (LeCRIM). Si bien es cierto que se han elaborado un buen número de anteproyectos de reforma de la LeCRIM que tenían por objetivo establecer una regulación de la justicia y las prácticas restaurativas, la realidad es que hasta día de hoy ninguna de dichos anteproyectos ha llegado a cristalizar. Pueden aducirse múltiples factores: falta de voluntad política, diferencias ideológicas insalvables entre las fuerzas políticas, dificultad en los acuerdos por la complejidad de la ley, etc. Todos estos elementos son ciertos y deben ser tenidos en cuenta. Ahora bien, cabe recordar que la actual LeCRIM data no del siglo pasado, sino del anterior, por lo que resulta cuanto menos urgente una revisión en profundidad de la legislación con el objetivo de adaptarla a tiempos actuales. El último anteproyecto presentado toma esto en consideración, contando –que cuenta con un capítulo específico para la regulación de la justicia restaurativa. En el momento de presentar esta investigación resulta, sin embargo, poco claro que este anteproyecto pueda salir adelante por falta de voluntad política.

Por otro lado, y a tenor de los diferentes elementos legislativos y/o recomendaciones de organismos supranacionales vistos anteriormente, el legislador español sí que ha ido introduciendo pequeñas trazas del contenido de las prácticas restaurativas en algunos textos legislativos. Nos referimos aquí de la Ley 4/2015, del Estatuto de la Víctima del Delito. Dicho Estatuto responde a las necesidades de cumplimiento derivadas de instituciones europeas, en virtud de la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, mediante la cual se demanda a los Estados Miembro que incorporen en el derecho interno medidas legales específicas que fortalezcan la protección y garanticen los derechos de las víctimas en todo lo relacionado con el proceso penal. Sin ánimo de entrar a comentar en profundidad el contenido de la Ley 4/2015, sí que es relevante destacar que la misma incorpora de forma específica el derecho de las víctimas a acceder a los servicios de justicia restaurativa –art. 15 del Estatuto-, como parte del derecho de la víctima a participar de forma activa en el proceso penal. Para ello, el art. 15.1 del Estatuto dispone que la víctima podrá acceder a dichos procesos restaurativos siempre y cuando: a) la víctima haya prestado consentimiento informado y voluntario; b) el infractor haya prestado contentamiento informado y voluntario; c) el infractor reconozca los hechos de los que deriva su responsabilidad penal; d) la participación en el proceso restaurativo no suponga un riesgo adicional para la víctima que pueda ponerla en peligro en tanto a sufrir un perjuicio moral o material y d)

el delito por el cual se desarrolla el proceso penal no esté expresamente excluido de estos procesos restaurativos.

Como puede apreciarse, las condiciones aquí expuestas siguen las líneas marcadas por anteriores recomendaciones y directivas europeas y, en definitiva, van de la mano de los principales mandatos que rigen las prácticas restaurativas. Un hecho llamativo, sin embargo, es la prohibición expresa de acceder a servicios de justicia restaurativa en supuestos de determinados delitos. Especialmente, en el caso de los delitos de violencia de género, de acuerdo con lo establecido en el art. 44.5 de la LO 1/2004, de medidas de protección integral contra la violencia de género, y más recientemente también de violencia sexual, de acuerdo con lo establecido en la LO 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual. Esto supone un caso particular en Europa, pues si bien la Directiva 2012/29 y el resto de normativa internacional da margen total a los Estados para que decidan qué supuestos son susceptibles de acceder al proceso restaurativo sin excluir ningún tipo delictivo, el legislador Español adoptó una posición marcadamente sobreproteccionista al decidir vetar los delitos de violencia de género y de violencia sexual contra mujeres de su acceso a programas restaurativos -siempre y cuando estos se encuentren bajo tutela judicial- (Romero, 2023). Esto ha generado una amplia controversia, y suscitado un acalorado debate doctrinal entre quienes defienden la prohibición (por ejemplo, Del Pozo, 2012 o Fuentes, 2017) aduciendo a la desigualdad en estos supuestos entre víctima y victimario, y aquellos que plantean que los procesos restaurativos deben estar abiertos a este tipo de delitos (entre otros, Larrauri, 2009, Tamarit, 2015 o Villacampa, 2020), considerando que en casos de violencia de género no existe una homogeneidad que prevenga de actuar en el sentido de las prácticas restaurativas, ni las situaciones y necesidades de las víctimas son siempre las mismas (Álvarez, 2019). En este sentido, Hernández (2016; 2017) llega incluso a articular una propuesta de aplicación del proceso restaurativo en supuestos de violencia en la pareja (incluyendo la violencia de género) que tiene por objetivo poder dar respuesta a las necesidades de las víctimas de una forma mucho más holística en comparación al sistema de justicia penal. En definitiva, este segundo grupo defiende la mediación penal y la posibilidad de acceder a formas de justicia restaurativa en supuestos de violencia de género como una posibilidad o herramienta más a tener en cuenta, valorable de forma individualizada, y posicionándose en contra de lo absoluto de su prohibición. Además, y como se comentaba en líneas anteriores, esta prohibición ha sido recientemente endurecida por las modificaciones a la Ley 4/2015 introducidas mediante la LO 10/2022,

de garantía integral de la libertad sexual (y conocida como la ley del “solo sí es sí”). En la misma, se modifica el art. 3 del Estatuto de la víctima enfatizando el derecho de toda víctima de acceder a servicios de justicia restaurativa si bien ahora también vetando de forma taxativa todos aquellos casos de violencia sexual y/o violencia de género.

En cualquier caso, esta falta de voluntad de plantear los servicios restaurativa desde una perspectiva más aperturista, argumentan algunos autores como Tamarit y Luque (2016), denota una cultura jurídica por parte de la mayoría de los jueces y juezas españoles marcadamente tradicionalista, no demasiado informada sobre los beneficios y utilidades de las prácticas restaurativas, y con un notable recelo a abrir su ámbito profesional para dar cabida a las mismas. Sin duda alguna, el hecho de que estas no cuenten con una regulación robusta no ayuda a que se institucionalicen dichas prácticas y se vire hacia una cultura jurídica cada vez más restaurativa. Esto, de hecho, fue recogido por Butts y Guilarte (2015) en una evaluación encargada por el CGPJ sobre la derivación a mediación penal en la jurisdicción de adultos en España, donde una gran mayoría de jueces reconocía no derivar por desconocimiento, falta de formación y ausencia de una regulación que dirigiere el proceso. Hallazgos similares fueron constatados también por Varona (2008) Tamarit (2013) o Ayora y Casado (2017) en sendas evaluaciones realizadas a programas de mediación penal en Euskadi y Cataluña. La realidad es que, en la práctica, aquellos casos que son derivados a programas de mediación u otros tipos de prácticas restaurativas provienen mayoritariamente de juzgados concretos donde el juez o jueza titular de los mismos, por elementos circunstanciales, ha recibido formación específica en el ámbito de la justicia restaurativa, o tiene interés personal en las potencialidades de la misma, o se dispone de algún tipo de programa o convenio con el CGPJ para fomentar este tipo de derivaciones. Es por ello que hay un amplio consenso tanto entre académicos, profesionales de la administración de la justicia y operadores jurídicos sobre la necesidad de desarrollar la legislación para regular de forma específica las prácticas restaurativas, crear protocolos de derivación basados en dichas leyes, e invertir en formación especializada –en el caso de operadores jurídicos- e información generalizada –en el caso del público general-, con el objetivo de fomentar la información en cuanto a los usos y potencialidades de prácticas restaurativas como la mediación penal.

En resumen, de lo expuesto en este apartado pueden extraerse varias claves de interés para esta tesis doctoral: en primer lugar, que la justicia restaurativa en España no dispone de una regulación específica, quedando su uso condicionado al principio de oportunidad por parte del juez o tribunal. En segundo lugar, que esta ausencia de

regulación se traduce en una primacía de la improvisación (Etxebarri, 2019) en cuanto a las derivaciones, las acciones a emprender o la metodología a seguir (si bien diferentes iniciativas han desarrollado guías y protocolos a seguir, no existen unas guías de aplicación estrictas; ni siquiera en los servicios de mediación penal más institucionalizados, como se verá más adelante). En tercer lugar, que el Estatuto de la Víctima supone un hito muy relevante, al ser el primer instrumento legislativo que reconoce el derecho de las víctimas a acceder a los servicios de justicia restaurativa. Y cuarto –este tema se tratará con mayor detenimiento en el próximo capítulo–, que aún parece existir en España una cultura jurídica poco abierta a establecer mecanismos alternativos a los tradicionales en el ámbito penal, a diferencia de otros países europeos donde estos están normalizados (Bélgica, Alemania, Finlandia o Noruega, entre otros; Doak y O’Mahony, 2010; Gavrielides, 2016), que se traduce en la situación de improvisación en cuanto a la derivación a mediación penal que se comentaba en líneas anteriores.

En cuanto al estado actual de la cuestión en España, es relevante el resumen planteado por Jimeno Bulnes (2022) con relación al *status quo* de la justicia restaurativa en dicho estado. En este sentido, algunos de los elementos de mayor interés son, por ejemplo, la constatación de la confusión imperante en el legislador español entre los conceptos de “justicia restaurativa” y “mediación penal”, recurrentemente equiparados. También es de recibo resaltar la importancia de una afirmación que se viene comentando en pasajes anteriores del presente documento, y es que el modelo restaurativo en España es usado en la actualidad como un mero complemento de la justicia penal tradicional, y no como una alternativa. Para que pudiera darse esto último, señala Jimeno Bulnes, deberán resolverse cuestiones que pasan por, entre otros, establecer regulaciones específicas a la justicia restaurativa en los códigos penales y procesales penales, así como fomentar un cambio en la cultura jurídica de los operadores en nuestro país, u otras cuestiones de carácter más legalista, como por ejemplo aquellas concernientes a la colisión de un proceso restaurativo con derechos fundamentales como la presunción de inocencia –a tenor del requerimiento de reconocimiento de los hechos que este último exige–.

Con todo, se puede apreciar que poco a poco se avanza hacia una regularización de las prácticas restaurativas, dotando a los operadores jurídicos con un abanico cada vez más amplio de elementos normativos que fomentan el acceso y uso de estas. Es más, parece existir un consenso generalizado entre los expertos en cuanto a la necesidad de

implementar una normativa específica en el ámbito de la mediación penal. Revisada la evidencia y estado de la cuestión, sin duda la existencia de una regulación específica para la justicia restaurativa podría ser de gran ayuda de cara a incentivar su uso y potenciar sus posibles aspectos positivos. Sin embargo, se debe guardar cierta cautela en este sentido, y tomar en consideración que las particularidades de la propia justicia restaurativa demandan que dichos procesos puedan ser abiertos y flexibles. Por tanto, de establecerse una normativa debería hacerse de acuerdo con estos principios. Se comparte completamente lo planteado por Soletto (2013), con relación a la preocupación sobre una posible “sobrelegislación” en el ámbito restaurativo, que pueda derivar en una extrema rigidez en estos supuestos, desvirtuando así la esencia de lo que deberían ser prácticas restaurativas. Esto conduciría a las prácticas restaurativas y/o a la mediación penal a ser meros procesos de acuerdos negociados, rompiendo la esencia restaurativa de las mismas, y provocando su total ineficacia para con los objetivos que se le presuponen. Sin embargo, son numerosas las voces que reclaman la necesidad de la inclusión de la justicia restaurativa en la regulación penal española (Barrio, 2018) o, incluso, mediante un cuerpo legislativo autónomo (Barona Vilar, 2014).

A modo de novedad, es necesario destacar la reciente aprobación por parte del Parlamento de la Comunidad Foral de Navarra de la nueva Ley Foral 4/2023, de 9 de marzo, de Justicia Restaurativa, Mediación y Prácticas Restaurativas Comunitarias (Romero, 2023a; 2023b). En la misma, el legislador navarro pretende dotar de estructura y amparo jurídico a las diferentes experiencias y servicios relacionadas con el ámbito de la justicia restaurativa que se desarrollan en dicha región. Algunos de los aspectos más relevantes de esta ley son los relacionados con el fomento de la mediación restaurativa (Título II), donde se introducen una serie de elementos pioneros en España sobre el control, la gestión o la evaluación de los diferentes servicios de justicia restaurativa que operan en Navarra. Por ejemplo, se plantea la necesidad de generar un marco común de referencia para la formación de las personas facilitadoras, se amplía la concepción de justicia restaurativa más allá de la mediación, y se propone la creación de un sello de calidad para los diferentes servicios. Además de esto, y en el marco de la presente investigación, es muy relevante el artículo 10 de dicha Ley Foral, que introduce los medios telemáticos como canal válido para el desarrollo de los diferentes procesos restaurativos llevados a cabo desde el servicio navarro de mediación penal intrajudicial. Debe destacarse que esta es la primera mención del binomio entre TIC y justicia restaurativa que se realiza en España, siendo por tanto un elemento a tener en cuenta. Por

otro lado, y como aspectos negativos de este elemento normativo, debe señalarse la prohibición de operar en supuestos de violencia de género, a tenor de una supuesta prohibición contenida en el Art. 48 de la Convención de Estambul. Esta interpretación de dicho artículo es, cuanto menos, dudosa, dado que en el mismo no se hace mención alguna a la justicia restaurativa, sino a los métodos obligatorios de resolución de conflictos, como podrían ser actos de conciliación más propios de la jurisdicción civil. En EFRJ (2023) se aporta un análisis pormenorizado sobre la relación entre esta Convención y la supuesta prohibición de usar la justicia restaurativa en el ámbito de la violencia de género. También es importante especificar que la Comunidad Foral de Navarra no dispone de competencias legislativas en materia procesal, por lo que, a la espera de una futura e hipotética reforma de la LeCRIM, el alcance de esta nueva ley queda algo limitado en estos términos.

A modo de resumen, en este capítulo se ha resaltado la relevancia que pudiera tener para el desarrollo de la justicia restaurativa el hecho de incluir menciones específicas sobre la misma en la normativa existente, o incluso legislar sobre ella de forma independiente mediante cuerpos normativos autónomos. Sin embargo, esto debe tener en cuenta las principales premisas de este modelo de justicia con tal de que dichas prácticas puedan ser útiles y eficaces, y no caer en una sobre legislación del modelo restaurativo que desemboque en la pérdida de la esencia y las características más básicas del mismo, relegándolo a una mera justicia negociada. Es vital tener estos aspectos en mente, puesto que el que constituye el objeto de esta investigación difícilmente podría existir sin estas necesarias condiciones de flexibilidad y adaptabilidad que aquí se comentan. En otras palabras; la flexibilidad y adaptabilidad que ofrece un sistema restaurativo no presionado por una excesiva regulación ofrece soluciones a cada contexto y condiciones particulares, siendo un claro ejemplo de ello el uso de las TIC en procesos de mediación penal derivado de condicionantes como la crisis sanitaria vivida en 2020, u otros contextos individuales que planteen dificultades para la presencialidad.

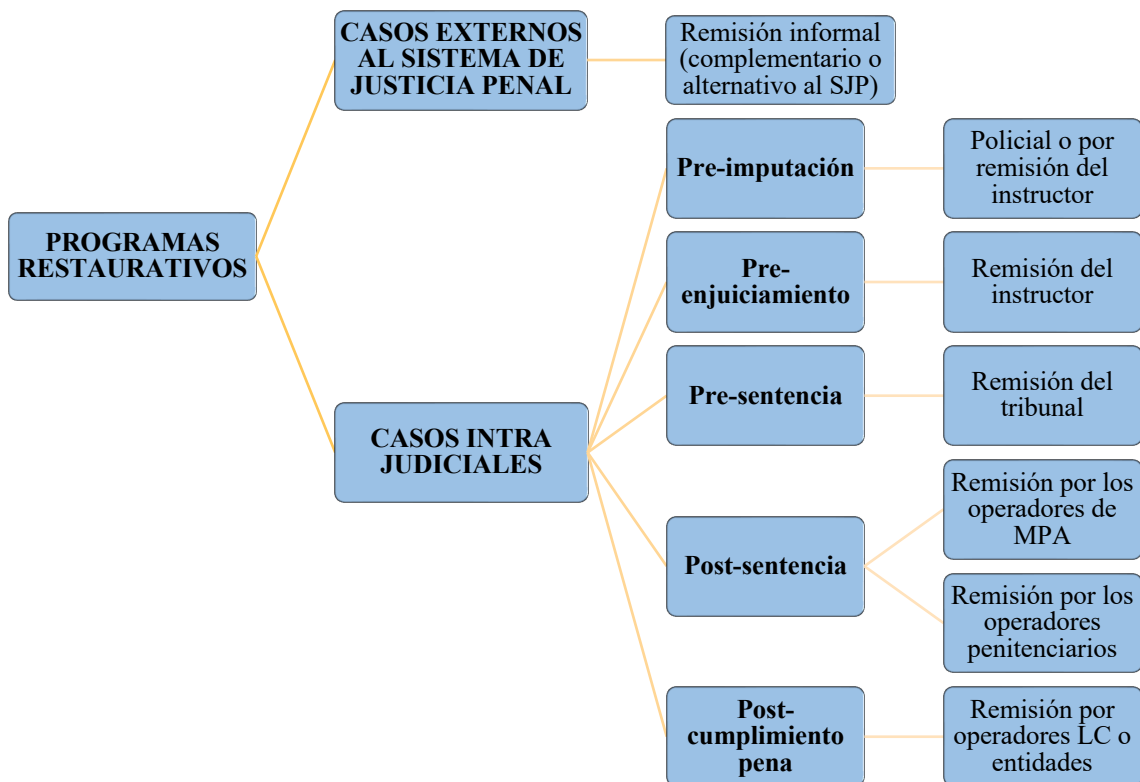
3. INSERCIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN EL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL

Como se ha comentado anteriormente, los programas e iniciativas restaurativas pueden ubicarse en múltiples momentos del proceso penal -e incluso fuera del mismo- (Soletto, 2013 y UNODC, 2020). Entender esto es esencial para poder luego plantear el uso de herramientas alternativas y complementarias como son las TIC, puesto que no en todos los momentos procesales podrán ser de aplicación, y su utilidad podrá verse condicionada por el tipo de práctica y/o modelo en el que se desarrolle.

Cabe recordar que un proceso restaurativo puede iniciarse de forma previa al juicio de un hecho delictivo, de forma alternativa al enjuiciamiento; de forma intra-judicial, como complemento al enjuiciamiento; de forma post-sentencia, como parte del cumplimiento de una pena, o bien de forma alternativa a la misma (Fig. 2).

Figura 2.

Relación de los programas restaurativos con el sistema de justicia penal. Elaboración propia.



Fuente: elaboración propia a partir de Soletto (2013) y UNODC (2020)

Posiblemente, una de las prácticas habituales es que el programa restaurativo en cuestión se inicie de forma previa al enjuiciamiento, sea esto como alternativa o como

complemento al mismo¹³. En estos supuestos, generalmente se trata de delitos menores u ofensas, o hechos punibles de poca gravedad cometidos por menores y/o jóvenes, con la idea de evitar las consecuencias negativas para el ofensor que el paso por el sistema penal tradicional puede acarrear, y dando la oportunidad a la víctima de conseguir una reparación para el daño causado. El uso de programas restaurativos en este estadio del proceso ha probado ser efectivo tanto para reducir la reincidencia, como en términos de satisfacción para las víctimas, si bien estas no necesariamente participan¹⁴ en iniciativas de este tipo (Brown y Dandurand, 2007). Además, la implementación de programas restaurativos de forma preventiva se plantea cada vez más como una práctica habitual en aquellos cuerpos de seguridad que desarrollan prácticas de *policing* comunitario, como forma de comprometerse de forma más positiva con la comunidad en la que operan, y orientados eminentemente a la prevención de pequeñas ofensas por parte de jóvenes (Weitekamp, Kerner y Meier, 2003).

Por otro lado, en el caso del uso de prácticas restaurativas de forma intra-judicial, estas pueden implementarse de varias formas. En primer lugar, como se ha visto anteriormente, el uso de los círculos sentenciadores sería una forma de aplicación de justicia restaurativa en este estadio del proceso. En segundo lugar, es habitual que algunos tribunales ofrezcan a las partes -o únicamente al ofensor- la posibilidad de participar en un proceso restaurativo -de nuevo, el más extendido suele ser la mediación penal- para que, en caso de aceptar, esto sea tenido en cuenta por dicho tribunal en el momento de dictar sentencia y/o imponer una hipotética pena.

Por último, y en el supuesto de la implementación de programas restaurativos de forma posterior a la sentencia -paralelamente al cumplimiento de la pena o, incluso, de forma posterior al mismo-, esto ofrece algunos aspectos que tienen un potencial notable. El principal es que el uso de estas iniciativas en este momento del proceso puede superar algunas de las limitaciones tradicionales que acompañan a la justicia restaurativa. Esto es, por ejemplo, que se pueden desarrollar programas reparadores en supuestos de delitos cuya gravedad impide -debido a sendas prohibiciones legales- que puedan aplicarse en estadios más tempranos del proceso -por ejemplo, en delitos de terrorismo, como se plantea en Ríos y Pascual (2016), en relación a los encuentros restaurativos desarrollados

¹³ Por poner un ejemplo de dos de los servicios restaurativos estudiados, en Cataluña el año 2019 el 98% de las mediaciones penales para adultos se iniciaron en este momento, mientras que en el País Vasco y para el mismo, año, lo hicieron 60% de programas restaurativos (se incluyen círculos y *conferencing*)

¹⁴ Sea bien porque los hechos no tienen una víctima definida, porque la escasa gravedad de los mismos no supone un impacto relevante para las mismas, o bien porque simplemente declinan participar en el proceso.

en España entre víctimas de ETA y miembros de la banda armada, o también en el programa *CerclesCat* (Nguyen et al., 2020) para personas penadas por delitos contra la libertad sexual con cierto riesgo de reincidencia-, puesto que la gravedad del hecho ya se supone mediante la imposición de una pena de prisión, orientándose estas prácticas a la reparación del daño. Además, el hecho de que estas iniciativas se desarrollen de forma externa o complementaria a la pena o al proceso penal les otorga una mayor flexibilidad en cuanto a la forma que pueden adoptar -mediaciones, encuentros, círculos, etc.-.

Asimismo, estos programas son de aplicación también en el interior del sistema penitenciario, con el objetivo de mejorar la convivencia entre personas internas y favorecer la reintegración de estas (Aersten, 2012). Esto es, tanto programas orientados a la mejora de la convivencia intrapenitenciaria entre los propios internos a partir de programas basados en la mediación interpersonal y la resolución de conflictos a partir de perspectivas restaurativas, como programas orientados a plantear encuentros entre víctimas e infractores, u otras formas de justicia restaurativa –como los círculos- que puedan ser de utilidad en cada caso. Sin embargo, esto no está exento de dificultades, inherentes al funcionamiento del entorno carcelario -traslado de las personas penadas, condicionamiento según el momento de la condena en el que se encuentren, etc.-, que deben ser tomadas en consideración en el diseño e implementación de los programas. Es interesante sin embargo la implementación de modelos restaurativos en esta fase de cumplimiento de la sentencia que, auspiciados por sendos artículos de la LOGP y RP relativos a la modificación de actitudes del interno y al fomento del contacto interno-comunidad, pueden tener un papel relevante en la reinserción del mismo (Baucells, Guardiola-Lago y Cardona, 2022).

Puede observarse que el modelo de justicia restaurativa se inserta dentro del sistema de justicia penal tradicional de una forma mayoritaria como complemento al mismo, tal y como se ha descrito en apartados anteriores. En ese sentido, y sobre todo en estadios previos al enjuiciamiento, así como de forma intra-enjuiciamiento, el acceso a los servicios de justicia restaurativa viene dado por una serie de requisitos y condiciones pre-establecidas (voluntariedad, reconocimiento de los hechos, tipología delictiva, etc.), pero también por el conocimiento, voluntad o confianza que tengan los diferentes actores implicados en relación con estos servicios restaurativos. Esto es, que jueces o fiscales planteen la derivación del expediente a los servicios de justicia restaurativa, o bien que los letrados de las partes puedan solicitar la misma. Cabría discutir aquí se realmente aquellos que finalmente acceden a estos servicios lo hacen por convencimiento de que

puede suponer una forma alternativa y transformadora de resolver un conflicto marcado por la presencia de un ilícito penal, o bien lo hacen para paliar las posibles consecuencias negativas que el proceso penal puede acarrear sobre las partes en términos de resultados (una pena más grave, no poder tener “voz” en el proceso, etc.).

En lo concerniente a aquellos programas en fases más posteriores (cumplimiento de la pena), las condiciones de acceso a los mismos pueden resultar algo más flexibles en términos legales, si bien siempre estarán condicionadas por la adecuación considerada por aquellas instituciones responsables de las personas penadas (sea en un entorno penitenciario o no).

A modo de resumen, lo que se pretende transmitir en este breve apartado es la variabilidad, flexibilidad y diferencias en cuanto a la implementación que presentan los programas restaurativos según el momento procesal en que se desarrollen. Es un elemento crucial a tener en cuenta a la hora de diseñar los mismos, así como en el momento de valorar y evaluar su efectividad y los resultados que producen.

4. ¿ES ORO TODO LO QUE RELUCE? POSICIONAMIENTOS, CRÍTICAS Y LIMITACIONES DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Como cualquier propuesta en el plano teórico-práctico, la justicia restaurativa es un modelo de justicia que cuenta con sus partidarios –los cuales se han ido mencionando a lo largo de este capítulo- así como con sus detractores, quienes, por una serie de razones, plantean que las limitaciones de este modelo son mayores a sus potenciales beneficios, o bien no ven con buenos ojos su utilidad como parte del entramado de la justicia penal. A continuación, se exponen los principales posicionamientos tomados desde la academia en el ámbito de la justicia reparadora, las críticas más relevantes formuladas a esta concepción de justicia, así como las que se conciben como las limitaciones objetivas más claras y que pueden tener un mayor impacto en el actual objeto de estudio.

4.1. Posicionamientos y corrientes respecto a la justicia restaurativa

Siguiendo el hilo de lo que se viene comentando a lo largo del presente capítulo, el paradigma de la justicia restaurativa no está formado por un conjunto cerrado de postulados y propuestas. Si bien es cierto que, como muestra la bibliografía existente, hay acuerdo en la existencia de unos principios mínimos que deben regir estos procesos, no es menos cierto que la justicia restaurativa no tiene una definición clara y es altamente flexible en cuanto al enfoque teórico y práctico que se le dé. Por lo tanto, es lógico que en el seno de dicho modelo existan diferentes corrientes y posicionamientos en cuanto a la dirección a la que se orienten estas prácticas o a los objetivos primarios que persiguen.

Posiblemente, la conceptualización más relevante en cuanto a las diferentes corrientes o posiciones en el ámbito de la justicia restaurativa es la que han planteado autores como Bazemore y Walgrave (1999), Marshall (1999), Braithwaite y Strang (2001), Johnstone y Van Ness (2007), Ptacek (2010) o Daly (2016) el alcance y la orientación de los diferentes modelos de justicia restaurativa. A pesar de que estas ya han sido mencionadas de forma breve en el apartado 1.1 del presente capítulo, se pretende aquí ahondar en el contenido de las mismas, relacionarlas con el objeto de estudio de la presente investigación, y ofrecer otras posiciones -quizás más recientes- que puedan ser de interés. Así pues, como se comentaba anteriormente, se pueden hacer dos distinciones claras en este sentido: por un lado, aquellas corrientes restaurativas que ponen el foco en

el objetivo del proceso reparador y, por el otro, aquellas que hacen lo propio con los efectos del propio proceso en las partes.

En el primer grupo, encontramos los ya mencionados planteamientos del *encounter model* y del *outcome model*. Ambos pretenden ofrecer respuesta a la cuestión de a qué debe estar orientado el proceso restaurativo. Por un lado, el modelo de encuentro aboga por que este debe perseguir la génesis de un diálogo sincero y útil para las partes, mientras que, por el otro, el modelo de resultados propone que el proceso debe perseguir unos resultados concretos (la reparación del daño, la consecución de acuerdos, etc.). Es muy pertinente la conceptualización que los autores antes citados hacen de ambas propuestas, pues según los mismos estos modelos se relacionan con la satisfacción que genera el proceso. Por un lado, el modelo de encuentro se entiende que favorece en mayor medida a los intereses de víctima y ofensor, mientras que el modelo de resultados se diseña para generar mayor satisfacción en el resto de las partes interesadas. En este sentido, por ejemplo, una definición paradigmática sobre este modelo es la formulada por Marshall (1999, p. 5), quien plantea que la justicia restaurativa es “un proceso donde las partes implicadas tratan de resolver como lidiar con un conflicto, así como sus implicaciones futuras”. Podría argumentarse que esta concepción basada en el encuentro o el proceso se relaciona con el “cómo” de la justicia restaurativa, tratando de plantear diferentes preceptos que deberán seguirse a lo largo del proceso: la voluntariedad, el diálogo entre las partes, el rol del facilitador, etc. (Gavrielides, 2005; Bolívar et al., 2013; Paul y Borton, 2017). Esto guarda una estrecha relación con la investigación que aquí se presenta, pues en el desarrollo de prácticas restaurativas online es elemental evaluar si alguno de estos modelos es de aplicación, en qué medida se favorecen más los intereses y la satisfacción de las diferentes partes y, en definitiva, si los resultados que pueda obtener un proceso de dichas características son compatibles con una satisfacción adecuada de víctima y ofensor para con el proceso.

Por lo que respecta a las propuestas o modelos enfocados más hacia los resultados del proceso restaurativo, esta concepción se basa en una definición de justicia restaurativa orientada a la consecución de unas metas determinadas. Si en el anterior modelo se planteaba el “cómo”, aquí se opera desde la perspectiva del “qué”. En este sentido, se plantean una serie de valores y conceptos que deben ser alcanzables a través del proceso restaurativo como la reparación, el crecimiento, la transformación, etc. Bazemore y Walgrave (1999, p. 48) plantean, en esta línea, que “la justicia restaurativa se basa en

acciones de las partes implicadas en un conflicto dirigidas a reparar el daño causado por un delito u ofensa”.

También hay planteamientos que combinan ambas perspectivas, argumentando que en ningún caso son excluyentes entre sí, y que el concepto y ambición de la justicia restaurativa debería ser la capacidad de poder proveer prácticas y servicios que incorporen ambas dimensiones. Así, por ejemplo, Braithwaite y Strang (2001) plantean la justicia restaurativa como un conjunto de acciones orientadas a reparar el daño causado por un delito, al mismo tiempo que se da un espacio a las partes involucradas en el delito de expresar sus necesidades y se responsabiliza al ofensor del daño causado.

Además de estas dos concepciones iniciales, también se pueden distinguir dentro de la justicia restaurativa aquellos planteamientos basados en una visión transformativa, y aquellos orientados desde un modelo de empoderamiento. La primera se configura como una forma de solucionar los conflictos interpersonales basada en la necesidad de diálogo, en la aceptación de la interconexión entre personas (causa-efecto) y en el reconocimiento de las necesidades de todas las partes implicadas en un conflicto (Morris, 1994). Esto podía resultarnos familiar y confundirnos con una concepción “clásica” de justicia restaurativa, si bien en este caso lo que la justicia transformadora pretende es fomentar cambios sociales a gran escala en cuanto al paradigma estructural de resolución de conflictos. Por decirlo de algún modo, mientras que la justicia restaurativa se centra en el sistema y la administración de justicia, este modelo transformador va más allá y pretende incidir en todos los ámbitos sociales, partiendo de una serie de premisas críticas (sin duda pueden encontrarse paralelismos con el ámbito de la criminología crítica y los planteamientos de la criminología del conflicto, así como en vertientes más específicas como la criminología feminista o la *Green criminology*, tal como sugiere el mismo Nocella, 2011 p.2). Para ilustrarlo mejor es más que adecuada la distinción que realiza el mismo autor:

“Transformation, unlike resolution, restoration, management, reform, or revolution addresses very distinctive issues that these other approaches to conflict and justice do not. Transformative justice challenges all aspects of authoritarianism, domination, and control within society today. For this reason, transformative justice is more than an alternative to a criminal justice system, but a social justice philosophy for peace with tools to achieve such goals. Further, it is a non-dogmatic, process-based philosophy that allows for creative approaches

in transforming conflict and addressing issues of brutality, racism, assault, abuse, accountability, responsibility, loss and, most importantly, healing.”

Por otro lado, el modelo de empoderamiento se relaciona de forma más estrecha con los planteamientos iniciales efectuados por Zehr (1990, 1995), en tanto que se entiende la justicia restaurativa como una herramienta mediante la cual dar a las partes implicadas en el delito –esencialmente, la víctima; aunque también el resto de implicados– el protagonismo que merecen como parte central del proceso penal. En otras palabras, la idea es que este modelo de justicia dote a las personas implicadas de las herramientas necesarias para la superación de los perjuicios sufridos como consecuencia del delito. Esta concepción se relaciona también con planteamientos recientes como el ya mencionado de Walgrave, Ward y Zinsstag (2019), mediante el cual se vinculan los mecanismos restaurativos al *Good Lives Model* de Ward y Maruna (2007), entendiendo que estos son una herramienta para que las personas implicadas en un hecho delictivo puedan superar (o “motivarse”, en el lenguaje del GLM) las consecuencias del mismo.

Además de estos modelos o concepciones aquí comentadas, se pueden encontrar otras diferencias en cuanto a la posición respecto de la utilidad o ámbito de aplicación de los mecanismos y prácticas restaurativas. Desde aquellas concepciones maximalistas donde se entiende que la justicia restaurativa se aplica a todo tipo de hechos delictivos (tanto menores como graves), hasta aquellos que defienden únicamente este tipo de prácticas para crímenes menores (*petty crimes* o *minor offences*) y pasando por los que apuestan por una postura intermedia. También las posiciones puristas que entienden el modelo de justicia restaurativa como una apuesta completa, capaz de sustituir al sistema de justicia penal tradicional, en contraposición a quienes defienden la complementariedad de ambas propuestas –siendo esta la apuesta que genera mayor consenso en la comunidad académica y profesional-. O, por otro lado, los que creen que la justicia restaurativa debe ser intra-proceso penal, mientras que en el otro lado existen posturas que abogan por que esta se dé de forma externa al mismo. Esto, obviamente, se traduce en multitud de prácticas restaurativas que, según el modelo en el que se enmarquen serán capaces de abordar unos u otros objetivos. En lo relativo a esta variedad, posiblemente la conceptualización más relevante en este campo, y que sintetiza de forma excelente lo aquí relatado es la efectuada por McCold y Wachtel (2003) que ya se vio en el anterior apartado 1 –relativa a la clasificación de las prácticas restaurativas según los objetivos que estas

son capaces de cumplir con relación a la reparación de la víctima, responsabilización del ofensor y pacificación de la comunidad-.

Resumiendo, en el ámbito de la justicia restaurativa, como en tantos otros, hay una amplia variedad de corrientes y posicionamientos que, a pesar de compartir algunos principios básicos, a veces coliden entre sí. En cualquier caso, lo relevante es que esto denota una vez más la liquidez y flexibilidad que ofrece este modelo de justicia. Además, y en la línea de lo que propone Tamarit (2012), debe entenderse que estas diferentes visiones o concepciones no son necesariamente excluyentes entre sí, sino que son planteamientos que se interconectan de forma habitual (necesidad de un diálogo de calidad, reparación, empoderamiento, etc.) y que dependen en mayor medida de donde resida el foco de interés específico en cada contexto, en cada caso y en cada programa o servicio.

4.2. ¿Un modelo para todo? Críticas y limitaciones de la justicia restaurativa

Los planteamientos restaurativos han tenido que hacer frente a un buen número de críticas relativas a su funcionamiento, objetivos o encaje con el sistema de justicia penal tradicional. Estas críticas pueden agruparse, *grosso modo*, según su origen -si provienen desde dentro de académicos/profesionales que trabajan en el campo de la justicia restaurativa (relativas al funcionamiento), o si lo hacen desde posiciones que no han sido nunca seducidas por los argumentos que esta concepción propone (inciden sobre las bases teóricas que sustentan la propuesta)-, según si son críticas constructivas o destructivas –tienen por objeto fomentar un mejor uso del modelo restaurativo o simplemente denostarlo e invalidarlo- o si son críticas que atañen a la forma en que la justicia restaurativa puede encajar con el sistema de justicia penal (críticas técnicas o jurídicas) –relativas a la forma de encaje, a situaciones surgidas como consecuencia del mismo, o incluso a la oposición a que este pueda darse de algún modo-. Otra clasificación es la que plantea Morris (2002) en cuanto a los diferentes tipos de críticas formulados hacia el paradigma restaurativo según su contenido. Para la autora estos planteamientos son:

- a) La crítica a la justicia restaurativa por vulnerar derechos y garantías jurídicas.
- b) La crítica por entender que la justicia restaurativa puede complicar y engrosar el sistema de justicia penal.

c) La crítica de los que creen que el paradigma restaurativo es demasiado “suave” con la criminalidad.

d) Los planteamientos que opinan que la justicia restaurativa es incapaz de lograr sus objetivos de restaurar tanto a víctima como a ofensor.

e) Propuestas que creen que estos procesos pueden resultar en una mayor discriminación, debido a asimetrías de poder.

f) Los sectores que opinan que este paradigma carece de legitimidad y falla en cuanto a proveer una “justicia justa”.

En cualquier caso, el objetivo de este apartado es exponer brevemente los principales posicionamientos críticos y sus argumentaciones, así como las respuestas con las que se han confrontado estas críticas. También se realizará un breve repaso de algunas de las limitaciones objetivas y casos complejos en el ámbito de la justicia restaurativa y sus implicaciones para con dicho modelo de justicia.

Tomando la propuesta de clasificación inicial, entre las críticas efectuadas al planteamiento restaurativo desde dentro de la propia doctrina resulta conveniente diferenciar entre aquellas que son críticas a algunas carencias en los sustentos teóricos del paradigma restaurativo y aquellas que refieren a cuestiones prácticas o de funcionamiento. Cabe decir que ambas críticas tienen eminentemente un objetivo corrector en cuanto a las prácticas realizadas, sea por medio del fortalecimiento de los planteamientos teóricos o del funcionamiento práctico de la justicia restaurativa.

En el primer grupo, se pueden destacar algunas propuestas como la de Pavlich (2005), cuyo objetivo era formular una crítica interna a los planteamientos restaurativos a partir de señalar algunas paradojas que se producen en este ámbito. Por ejemplo, el autor señala como una de las más relevantes el hecho que la justicia restaurativa, originalmente diseñada como contrapropuesta a la justicia retributiva, no hace sino enmarcarse en los planteamientos y marcos normativos propios de esta última. El autor reflexiona sobre qué clase de alternativa es un modelo que pretende regirse por los mismos marcos conceptuales que su contrapropuesta. Además, Pavlich también reflexiona sobre las dificultades del empoderamiento de la víctima, identificando algunos elementos problemáticos como la dicotomía de víctima y víctima empoderada (se parte erróneamente de la base que el concepto de “víctima” implica no-empoderamiento inicial *per se*), dudando de si el proceso restaurativo es capaz de trascender sobre esta calificación. A esto precisamente da respuesta Tamarit (2012, p. 43), argumentando que “la justicia restaurativa no puede aspirar a transformar situaciones de injusticia estructural

[...] lo cual obliga a plantear la necesidad de acciones sociales e institucionales que trasciendan las posibilidades limitadas de la justicia restaurativa”.

Por su parte, Hayden (2014) realiza una crítica mucho más pragmática en torno a las dificultades y particularidades de implementar programas restaurativos en casos de violencia intra-familiar e incluso violencia en el ámbito de la pareja (un debate que, desgraciadamente, tiene poco recorrido a nivel práctico en nuestro país, debido a las limitaciones legislativas que se verán en el próximo capítulo 2). La autora reflexiona alrededor de las relaciones de poder que se dan en estos supuestos, basados generalmente en la multivictimización prolongada en el tiempo y el sometimiento de la víctima por parte del agresor, usando estos preceptos para discutir la viabilidad de implementar un proceso restaurativo –basado en el diálogo, el respeto mutuo, etc.- en casos donde se han desarrollado asimetrías de poder manifiestas. En resumen, Hayden teoriza sobre las limitaciones de la justicia restaurativa en la práctica, en tanto que es un modelo que se ha planteado como “sin limitaciones” y, si bien la autora se muestra plenamente partidaria de este modelo de justicia, enfatiza la necesidad de analizar sesudamente el modelo y los casos que le son de aplicación, evitando caer en el tan criticado “*wishful thinking*”, sentimentalismo o romantización de las relaciones humanas.

Otros como Takagi y Shank (2004) se muestran favorables a la idea de fomentar los programas restaurativos y reconocen la efectividad de estos, si bien critican algunos de los aspectos que los conforman. Por ejemplo, los autores sugieren que resulta muy controvertida la idea de “comunidad” en el plano de las prácticas restaurativas. Takagi y Shank plantean que la justicia restaurativa, basada inicialmente en las prácticas tradicionales de algunas comunidades aborígenes, difícilmente puede trasladarse a la realidad actual. Esto es, que los autores rechazan la idea de “comunidad” entendida como conjunto de personas que residen en una determinada área geográfica, y destacan la necesidad de abordar esta cuestión si se pretende que cualquier programa restaurativo pueda tener éxito en las tres esferas de actuación (víctima-ofensor-comunidad) que se le presuponen.

En cualquier caso, y como se puede deducir, el grueso de las críticas más duras a la justicia restaurativa proviene de sectores que poco o nada comparten los planteamientos formulados en el seno de esta concepción, o bien de aquellos que otrora militaron en la causa y que, por diferentes motivos, terminaron desengañándose. A este último grupo pertenece Annalise Acorn (2004), quien probablemente ha formulado una de las críticas más feroces y severas contra los planteamientos de la justicia restaurativa en su obra

Compulsory Compassion: a critique of restorative justice. Acorn no apunta contra el funcionamiento interno de los planteamientos restaurativos, sino que directamente torpedea los pilares teóricos básicos de este modelo: la autora acusa de un exceso de sentimentalismo los postulados reparadores, entendiendo que no es aceptable basar un modelo de justicia en la concepción *naïf* del respeto interpersonal, el amor y la no-violencia. Esto lleva, según Acorn, a una artificialidad de los procesos restaurativos que poco o nada tienen que ver con la idea inicial para la cual fueron diseñados (recordemos que ella misma fue defensora del modelo restaurativo en sus inicios). Su desengaño para con los planteamientos comentados la lleva a un marcado pesimismo acerca de la utilidad de un modelo que se planteó como alternativa al modelo tradicional pero que, sin embargo, está marcado por las mismas constricciones que este. Se rechazan también aspectos específicos como la idea del “perdón” o la “reconciliación”, y se critican elementos comentados previamente como las disfunciones que genera sobre la víctima el hecho que el éxito del programa restaurativo depende en mayor parte de la buena disposición del ofensor.

Además de las críticas formuladas por Acorn, existen también una serie de planteamientos críticos con la justicia restaurativa de corte más genérico que argumentan cuestiones como falta de legitimidad del modelo restaurativo, excesiva suavidad del mismo respecto a la delincuencia, ineficacia para controlar la criminalidad y/o lograr reducir las tasas de reincidencia, privatización del *ius puniendi* estatal, o imposibilidad de “reparar” o “restaurar” a las víctimas del delito, entre otras cuestiones. Estos argumentos críticos han sido contestados en multitud de ocasiones de forma implícita por algunos de los mayores exponentes en el campo académico del panorama restaurativo (Daly, 2001; Strang, 2001; o Maxwell et al., 2001, entre otros).

Sin embargo, es Morris (2002) quien rebate de forma explícita y frontal los diferentes planteamientos críticos con los que se ha atacado la propuesta restaurativa. La autora enumera las diferentes críticas planteadas hasta el momento y aporta evidencias contrastadas con el objetivo de rebatir dichas críticas. Así, por ejemplo, a la cuestión sobre la hipotética trivialización del delito por parte del paradigma restaurativo, la autora usa como ejemplo la violencia contra la mujer para considerar que a) el uso de la justicia restaurativa no implica que no impere la ley penal y b) que el uso de la justicia restaurativa, que pone el foco en las causas y consecuencias del hecho delictivo, toma posiblemente con mayor seriedad dicha criminalidad que el sistema de justicia penal tradicional (donde la víctima es relegada al papel de espectadora y únicamente se discute

acerca del hecho puntual y concreto). Otras cuestiones, como la crítica relativa a la privatización de la potestad sancionadora del estado con la que se ha atacado a los planteamientos restaurativos, han sido ampliamente criticada por autores. Por ejemplo, Soletto (2013b) argumenta en contra que esta crítica se efectúa tradicionalmente desde sectores que tienen poco o ningún interés en el potencial de la justicia restaurativa, y cuyo desconocimiento sobre el diseño y funcionamiento de los programas los lleva a pensar que el uso de los mismos podría degenerar en una “privatización de la justicia”. Obviamente, solo hace falta indagar un poco sobre el tema para ver que el hecho de disponer de un mayor capital económico no guarda relación con poder esquivar las sanciones penales mediante el acceso a programas restaurativos. La justicia restaurativa no es, ni pretende ser en ningún caso, un proceso de justicia negociada en que la finalidad es lograr un acuerdo económico. La justicia restaurativa guarda relación con la reparación del daño, la restauración de las relaciones dañadas por el delito, la superación del hecho y sus consecuencias para ambas partes y, en aquellos casos donde sea posible, la consecución y cumplimiento de determinados acuerdos voluntarios.

Por otro lado, a la cuestión sobre la supuesta incapacidad por parte de la justicia restaurativa de generar cambio real, Morris propone una serie de estudios (Maxwell y Morris, 1999 o Paternoster et al, 1997) que ponen de manifiesto el potencial de generar cambios en los ofensores que muestran los programas restaurativos. Aquí la autora plantea una idea que será muy relevante en el próximo apartado: a menudo se confunde el impacto del proceso restaurativo entendido únicamente como la consecución de un resultado tangible (acuerdo), cuando no puede obviarse el hecho que el propio proceso puede generar por sí mismo un impacto en las partes.

Otro ejemplo más es la reflexión de Morris en torno a la cuestión de la “restauración” y la “reparación”, elemento ampliamente criticado (“¿Qué es restaurar?”, “¿Siempre es posible la reparación?” ¿Qué ocurre con los acuerdos que no llegan a completarse?”, etc.). Para ello, Morris sugiere que debe entenderse la reparación en términos de devolver a las víctimas “la sensación de seguridad, de respeto, de dignidad y de autocontrol”. La autora reconoce que esto no siempre es posible, y también entiende que esto no siempre está ligado a la satisfacción de determinados acuerdos económicos. Las víctimas desean en mayor medida una reparación emocional, y esto no siempre es posible. Sin embargo, la investigación en este ámbito (metaanálisis de Latimer et al., 2001 o Maxwell et al., 2001) evidencia que esta reparación moral se da en una proporción significativamente superior entre aquellas personas que han pasado por un proceso

restaurativo, en comparación con aquellos que han pasado por el sistema de justicia tradicional. Por otro lado, Morris también reconoce la necesidad de generar restauración hacia el ofensor, fomentando el sentimiento de inclusión de este para con la comunidad. La autora propone que los programas restaurativos deban estar acompañados de acciones que reconozcan las necesidades tanto de víctimas como de ofensores, ofreciéndoles las herramientas para superar sus condiciones subyacentes.

En cualquier caso, y a modo de conclusión de este apartado, debemos tener en cuenta lo que propone Tamarit (2012) con relación a las críticas formuladas hacia la justicia restaurativa: no debe obviarse ninguno de los argumentos en contra de este modelo de justicia. Es necesario reconocer que, en ocasiones, este modelo presenta deficiencias, debilidades y puntos flacos, y que, como cualquier modelo que se precie, existirán casos donde su aplicación no sea la solución más adecuada. También las críticas basadas en la excesiva idealización de la que se parte en algunos puntos teóricos del modelo restaurativo pueden –y deben– ser criticadas, pues esto fomenta la revisión y fortalece la propuesta. Asimismo, ante visiones excesivamente pesimistas (como la de Acorn), debe hacerse frente a la crítica con base en los argumentos que aportan los diferentes estudios empíricos y evaluaciones en este ámbito, de los cuales ya he destacado su relevancia en líneas anteriores. De todos modos, la crítica es un elemento necesario de cualquier planteamiento teórico, y puede convertirse en un motor de cambio hacia una propuesta mejor fundamentada y basada en evidencia. Quizás, y a modo de resumen, una visión acertada sobre lo aquí comentado es la que plantean Wood y Piggott (2015, 2019), quienes argumentan que las críticas al modelo de justicia restaurativa son generadas, en parte, por unas expectativas desmesuradas respecto a lo que este modelo es capaz de generar de forma efectiva. Los autores argumentan que históricamente se ha exigido que los cambios o impactos individuales (nivel *micro*) que pueden generar los programas restaurativos se traduzcan en cambios estructurales de las dinámicas criminales (nivel *macro*) cuando esto es, cuanto menos, osado. Ni por alcance, ni por impacto generado, ni por ser capaz de tratar factores criminógenos a nivel *macro* puede pretenderse que las prácticas restaurativas sean capaces de generar un cambio de dinámica drástico en la criminalidad. Wood (2015) plantea también que los buenos resultados mostrados en algunas evaluaciones de programas restaurativos nacen en gran medida generados por datos relativamente sesgados en los mismos debido al tipo de personas que participan (¿Solo participan personas con pocos antecedentes y menor potencial criminógeno?), por el tipo de delitos que tratan (¿Únicamente se tratan delitos leves?) o por limitaciones

metodológicas de las propias evaluaciones (¿Cómo medir la reincidencia? ¿Cómo establecer un grupo control?). Todo esto da para un amplio debate que quizás escapa el objeto de esta investigación, aunque resulta claro que nos conduce a reflexionar sobre cuales son –o deben ser- las expectativas, fines y resultados que debemos esperar de la justicia restaurativa, al mismo tiempo que nos permite ver como la mayoría de las críticas formuladas contra este modelo se relacionan con estos elementos.

También el hecho de usar herramientas online en el ámbito de los procesos restaurativos ha sido objeto de críticas, si más no hasta marzo de 2020. Este tema se abordará con mayor detenimiento en el tercer capítulo de esta investigación, aunque a modo de avance se han formulado críticas en torno a la pérdida de calidad del proceso comunicativo (ausencia de contacto físico, pérdida de parte del lenguaje no verbal, etc.), así como otros aspectos relacionados con una visión demasiado coste-efectista del proceso restaurativo por parte de las administraciones públicas.

5. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Como se ha visto en apartados anteriores, y desde una concepción más bien maximalista, el modelo de justicia restaurativa surge como respuesta a una concepción sobre la criminalidad basada en el delito entendido como conflicto interpersonal, y no como afrenta al Estado (Christie, 1977). Esta se basa en dar un papel central a las partes involucradas en este conflicto, permitiendo que se expresen a través de sus propias narrativas en lo que serían procesos restaurativos autocompositivos (es decir, hasta cierto punto son las propias partes las que deciden el modo de resolución del conflicto). En la actualidad, diferentes programas de justicia restaurativa se han establecido con éxito en diferentes lugares del mundo, así como en nuestro país. Estos programas vieron su *status quo* alterado con la llegada del COVID-19 y la imposibilidad de hacer uso de su principal herramienta de trabajo: el contacto presencial. Internet y las diferentes herramientas que ofrece se configuraron como la respuesta a esta dificultad. El principal propósito de la presente investigación ahondar sobre la experiencia de uso e implementación de las herramientas online en procesos de mediación penal, de forma que permita entender cuál es el impacto real de las mismas en el funcionamiento y potencial restaurativo de los mismos. Se parte de un planteamiento cualitativo eminentemente exploratorio, teniendo en cuenta que el tema de estudio ha sido escasamente tratado en la literatura, al no haber prácticamente antecedentes sobre el uso de internet en el ámbito de la justicia restaurativa de forma previa al inicio del COVID-19.

Como se decía al inicio, en este primer capítulo se ha introducido el marco contextual inicial sobre el cual se apoya la investigación, a partir de una revisión de la literatura clásica en el campo de la justicia restaurativa. Los capítulos dos y tres introducen aquellos conceptos más relevantes para la investigación: en el capítulo dos se aborda el fenómeno de la mediación penal, así como sus principales fortalezas y debilidades, prestando especial atención a la figura clave de esta tesis: el mediador. Por su parte, el capítulo tres aborda el fenómeno de internet dentro del campo de la justicia restaurativa, conceptualizando el proceso de mediación como un proceso comunicativo, y planteando un marco teórico desde el cual se sustentará la evaluación sobre el uso de herramientas online en dichos procesos.

En el capítulo cuatro se presenta la metodología de la investigación, así como todos los elementos que deben acompañar a una propuesta en este sentido: objetivos, preguntas de investigación, aproximación metodológica y recogida y tratamiento de

datos. Se justifica de forma exhaustiva la metodología cualitativa empleada, teniendo en cuenta las características del objeto de estudio y el potencial de este método. Asimismo, se describe el proceso de muestreo, la muestra final y el contexto en el cual esta se enmarca. Por último, se recogen las cuestiones éticas relacionadas con el diseño de la investigación, así como las relativas a las limitaciones del estudio, haciendo especial hincapié en aspectos como la generalización, validez y fiabilidad de los resultados.

El capítulo cinco constituye el cuerpo principal de esta tesis, siendo el que contiene los resultados derivados del análisis de datos llevado a cabo a partir de la transcripción de las entrevistas y anotaciones durante el trabajo de campo. En este análisis, se trata de dar respuesta a las principales preguntas de investigación planteadas en base a la información recopilada y analizada.

Por último, el capítulo seis sintetiza los principales hallazgos de la investigación planteando una serie de conclusiones y proponiendo recomendaciones prácticas sobre su implementación en el contexto del objeto de estudio.

6. RESUMEN

El presente capítulo pretende introducir al lector en el marco de referencia del tema de estudio: la justicia restaurativa, sus características, su encaje con el sistema de justicia penal, así como sus aspectos positivos y negativos.

A este tenor, en el primer apartado se ha realizado una aproximación a los orígenes, fundamentos y evolución del modelo de justicia restaurativa, a partir de los planteamientos de autores pioneros como Howard Zehr o Nils Christie, para posteriormente ver la evolución histórica que este ha tenido. En este sentido, se enfatiza la relevancia de disponer de sistemas de monitorización y evaluación de los diferentes programas de justicia restaurativa, así como que estos sean elementos maleables y flexibles que puedan adaptarse a las necesidades de cada caso. Esto, a su vez, se relaciona con los principios clave que deben regir estos procesos restaurativos, basados principalmente en la participación de la víctima como punto central en el conflicto, la voluntariedad, el reconocimiento de los hechos por parte del ofensor o la participación de la comunidad en el mismo, entre otros.

En el segundo apartado se han abordado las diferentes formas que puede tomar la justicia restaurativa una vez operacionalizada en diferentes prácticas, así como el encaje que estas prácticas tienen con relación al sistema de justicia penal tradicional. En este sentido, se describen las distintas formas y vías de entrada al proceso restaurativo, desde el momento en que se inicia el conflicto y este no ha sido aún judicializado, hasta el momento en que se ha dictado una sentencia y el ofensor se encuentra ejecutando la misma. Asimismo, se han examinado las diferentes formas que puede adoptar la justicia restaurativa en el ámbito penal: desde aquella que es, sin duda, la práctica más extendida, como es la mediación penal, pasando por otras formas cada vez más implantadas como los círculos o conferencias restaurativas.

El tercer apartado recoge los aspectos normativos y regulatorios de la justicia restaurativa en Europa y, especialmente, en España. En primer lugar, se describen aquellos elementos (dictámenes, recomendaciones y decisiones marco) de la regulación supranacional (Naciones Unidas, Unión Europea y Consejo de Europa) con relación al ámbito de estudio. Posteriormente, se analiza la ausencia de regulación específica sobre la justicia restaurativa en España, detallando elementos como el Estatuto de la Víctima

del Delito, y planteando el debate sobre la necesidad de una ley específica sobre este ámbito.

En el cuarto apartado se han recogido las principales críticas y limitaciones formuladas históricamente al modelo de justicia restaurativa, sus argumentos, así como las respuestas que sus defensores han planteado como solución a estas críticas. En este sentido, son especialmente relevantes las posiciones en torno a las finalidades de la justicia restaurativa, las corrientes que plantean el proceso restaurativo como un proceso transformativo de las relaciones conflictuales, o la contraposición entre el modelo basado en el encuentro y el modelo basado en resultados. En un plano más crítico, son destacables también los planteamientos de autores como Pavlich, Wood o, sobre todo, Acorn, quienes reprochan a los defensores del modelo restaurativo un exceso de ambición sobre los efectos reales que este puede lograr, un origen basado en conceptos excesivamente sentimentalistas o una contradicción en su encaje para con el sistema de justicia penal tradicional, tan criticado algunos defensores del modelo restaurativo en sus orígenes (especialmente aquellos defensores del corriente abolicionista). La realidad actual es que se debe ser consecuente y realista en cuanto a las expectativas sobre lo que el modelo restaurativo es y puede lograr. Ninguno de los posicionamientos críticos respecto al modelo restaurativa lo invalida por completo, sino que más bien pretenden hacer hincapié en algunos aspectos donde el modelo plantea debilidades teóricas o prácticas y, sin duda, esto ha resultado útil en el proceso de maduración de lo que hoy conocemos por justicia restaurativa, así como con relación a su inserción en la sociedad.

Por último, el quinto apartado introduce el propósito de esta disertación, así como un breve resumen de la estructura de dicho trabajo.

Habiendo establecido las bases contextuales sobre la justicia restaurativa, se pasa a abordar en el próximo capítulo uno de los elementos centrales de esta tesis: la mediación restaurativa en la era digital.

CAPÍTULO II

LA MEDIACIÓN RESTAURATIVA EN LA ERA DIGITAL

“I had so many unanswered questions, there was so much I needed to know and understand in order to continue my own healing process. While I was leery, skeptical, scared and unsure, [about meeting ‘Sam’] at first, I was also eager for answers, understanding and most of all to know “WHY?”

(Allison, for Why Me?, 2011)

El presente capítulo pretende abordar de forma exhaustiva la práctica restaurativa que configura el objeto de estudio de la presente investigación: la mediación penal entre víctima y ofensor o *victim-offender mediation* (VOM). En este sentido, la mediación penal se configura como la práctica restaurativa más paradigmática y extendida, especialmente en Europa (Dünkel et al., 2015) y Norteamérica (Umbreit, Coates y Vos, 2001), siendo también la más usada dentro del sistema de justicia penal y en la jurisdicción penal de adultos, así como en el ámbito de la justicia juvenil (Doak & O’Mahony, 2010). Del mismo modo, y por consecuencia, resulta también la práctica restaurativa que ha acaparado mayor atención por parte de la literatura académica (Wood & Suzuki, 2016). Se plantean aquí las dinámicas básicas de funcionamiento, sus características, así como los principales resultados esperables en base a la evaluación y estudios realizados hasta la fecha, además de sus posibles limitaciones. Se describe también el desarrollo e hitos de la mediación restaurativa en España, describiendo los diferentes proyectos y programas desarrollados hasta la fecha.

Posteriormente, se aborda la cuestión de una hipotética justicia restaurativa digital como elemento central de la presente investigación. En esta aproximación, se describen diferentes aproximaciones teórico-prácticas, además de señalar las principales implicaciones que el uso de las herramientas online tiene para el desarrollo del proceso restaurativo.

Por último, se centra también el foco de atención en dos elementos esenciales para el desarrollo de este proyecto: por un lado, la relevancia de la comunicación en el proceso restaurativo y su afectación a partir del uso del entorno online; y por el otro, el rol del facilitador como responsable de moderar, fomentar y adecuar el flujo comunicacional del proceso.

1. PRINCIPIOS BÁSICOS, DINÁMICAS DE FUNCIONAMIENTO, POTENCIAL Y LIMITACIONES DE LA MEDIACIÓN PENAL

El concepto de mediación entre víctima y ofensor empezó a tomar cierta relevancia en Estados Unidos a partir de la década de los 70 del siglo pasado, en parte mediante la conceptualización de Christie (1977) de la ofensa criminal como “conflicto”, y como respuesta a las necesidades de abordar determinadas formas de victimización –en general, de delitos menores contra la propiedad- desde una óptica de resolución alternativa de conflictos que cristalizó en los primigenios *Victim-Offender reconciliation programs* o VORP (Umbreit, 1988; 2001) desarrollados en Canadá y Estados Unidos. Estos se sitúan pues como una de las formas más iniciales de lo que hoy conocemos como mediación entre víctima y ofensor, compartiendo, en esencia, los mismos rasgos y características, aunque inicialmente diseñadas para abordar delitos menores, generalmente contra la propiedad (Umbreit, 1998). De una forma más específica, el autor sugiere que algunas de las razones que motivan la existencia de prácticas como la mediación entre víctima y ofensor son, por ejemplo, que de forma habitual el proceso penal tradicional sitúa a la víctima en una posición totalmente pasiva, haciéndolas sentir “impotentes y vulnerables” (1988, p.2), pudiendo generar así una victimización secundaria. También, y poniendo el foco en el ofensor, Umbreit plantea que el proceso penal tradicional es usualmente incapaz de entender o confrontar la dimensión humana de los hechos, partiéndose de un planteamiento cuasi exclusivamente legal. Así pues, la mediación se conforma como un mecanismo alternativo de solución de conflictos que pretende abordar estas cuestiones con el objetivo de ser un proceso que satisfaga las necesidades de la víctima, y sea un espacio de crecimiento para el infractor. En palabras del autor americano, “[...] *one that attempts to address the needs of both victims and offenders.*” (p.3).

Buscando una definición inicial y básica del concepto de mediación entre víctima y ofensor, podría plantearse la propuesta por Marshall y Merry (1990), los cuales proponen que esta es definida como “la intervención de una tercera parte neutral que ayude a dos o más partes a resolver un conflicto y lograr un acuerdo”. Esta, como se puede observar, resulta una definición excesivamente generalista y que tanto podría referir a una mediación en el ámbito penal como a cualquier tipo de negociación o conciliación en tantos otros ámbitos. En este sentido, y de nuevo, Umbreit (2001,) plantea una definición mucho más específica del concepto de mediación entre víctima y ofensor:

“Victim-offender mediation is a process that provides interested victims of primarily property crimes and minor assaults the opportunity to meet the juvenile or adult offender, in a safe and structured setting, with the goal of holding the offender directly accountable for his or her behavior while providing importance assistance and compensation to the victim” (p.279)

Se establecen así las principales premisas de esta práctica, no tanto orientada a la consecución de un acuerdo entre los implicados, sino dirigida a ser un espacio de diálogo donde la víctima pueda ser oída y tenida en cuenta, y el ofensor pueda reconocer el daño causado y ofrecer las explicaciones que considere, o bien discutir la consecución de, si procede, algún tipo de acuerdo (Roche, 2003 bautiza acertadamente a este proceso como *“deliberative accountability”*). Umbreit, Coates y Vos (2004), argumentan que es precisamente esto último lo que diferencia la mediación entre víctima y ofensor de otras prácticas que, a pesar de ser denominadas “mediación”, su objetivo radica únicamente en lograr un acuerdo sobre los hechos acaecidos. En este sentido, y como se detallará de forma más exhaustiva en el próximo apartado, este proceso se realiza con la ayuda y dirección de un facilitador, que juega un papel crucial no solo en el desarrollo del encuentro y canalización del diálogo entre las partes implicadas, sino también en estadios previos al mismo a partir del trabajo de preparación con los participantes mediante lo que Umbreit (1997) bautiza como “mediación humanística”. Este concepto, que desarrollan posteriormente también otros autores como Sullivan y Tiff (2001) o Morineau (2016), puede resumirse en que estos procesos de mediación deben adaptarse a las necesidades humanas de los implicados, y no enmarcarse únicamente en la rigidez normativa del sistema penal, y se diferencia del modelo basado en la resolución de problemas (*problem-solving approach*). En otras palabras, se aboga por que el proceso de mediación resulte un proceso transformativo con relación al daño derivado del conflicto (de acuerdo también -y estrechamente relacionado- al concepto de “mediación transformadora”, de Bush y Folger, 1994; 2004), y que pueda tener (aunque no necesariamente siempre ocurra) una finalidad reparadora. En lo tocante a esto, Lewis y Umbreit (2015) plantean las características de este modelo de mediación, basado en ser un proceso orientado al diálogo, que da espacio a la emotividad de los participantes, y que sitúa la narrativa de los implicados en un punto central del proceso. Requiere de encuentros individuales preparatorios entre el facilitador y los participantes (ampliamente respaldado en la literatura por Choi et al., 2010, 2013; Choi y Gilbert, 2010; Choi y Svenson, 2009, o

Umbreit y Armour, 2011), y el resultado del proceso no tiene por qué ser el cierre de un acuerdo. Se plantea también la posibilidad de poder realizar seguimiento del proceso de forma posterior al encuentro (como apuntan Bradshaw et al., 2006). Además, resulta relevante el hecho que este modelo se plantea como un modelo no-directivo; es decir, que el rol del facilitador debe ser el de canalizar el diálogo y las diferentes narrativas que van surgiendo, pero sin adoptar un papel protagonista en la moderación. Esto es algo básico para la presente investigación, teniendo en cuenta el papel central que desde aquí se otorga a los facilitadores, que deben ser capaces de conducir el diálogo sin acapararlo, a la vez que dan espacio a los participantes e identifican los principales elementos críticos del proceso. Así pues, también aspectos como la reflexividad, el silencio o el generar espacio para el desarrollo de la propia narrativa resultan especialmente importantes. En este sentido, y teniendo en cuenta a Latimer et al. (2005), se debe ser realista con los objetivos de la mediación y asumir que el conflicto u ofensa criminal que motiva el inicio del proceso generalmente tiene su origen en factores que difícilmente pueden atajarse en unas pocas sesiones de mediación. Es por ello por lo que Hensen y Umbreit (2018) plantean que uno de los principales retos de futuro de la justicia restaurativa en general, y de la mediación víctima-ofensor en concreto, es ser capaz de desarrollar procesos que puedan llegar a ir más allá de las necesidades inmediatas de las víctimas -sobre esto se discute más adelante-, con el objetivo de incidir sobre “las verdaderas raíces del crimen” (p. 111). A su vez, y para ello, se postula este modelo de mediación humanística como el camino a seguir para lograr dicho fin. En este sentido, y volviendo de nuevo a la composición más práctica de esta propuesta de mediación, en la Tabla 1 se resumen los pilares básicos del modelo de mediación humanística, de acuerdo con lo planteado por Lewis y Umbreit (2015):

Tabla 1. Componentes del modelo de mediación humanística

Encuentros de preparación pre-mediación	Rutina de preparación previa e individualizada entre el mediador y cada una de las partes implicadas en el proceso. Esta fase es útil tanto para el usuario como para el facilitador, en tanto que permite entender la emotividad de cada uno de los implicados, a la vez que se establece un vínculo de confianza y se genera <i>rapport</i> .
Sesión de mediación y diálogo	El rol del facilitador debe ir orientado no tanto a la solución del conflicto/problema, sino a promover un diálogo fluido que permita a las partes narrar su experiencia y empatizar una con la otra para que sean estas, si lo consideran oportuno, las que decidan plantear algún tipo de acuerdo o resultado concreto del proceso. Se enfatiza la necesidad de que el facilitador no sea directivo, pero esté presente en todo momento para guiar a las partes en este diálogo.
Sesiones de seguimiento post-mediación	Se recomiendan sesiones posteriores al proceso para evaluar la evolución que este ha tenido en los participantes
Identificar fortalezas de los participantes	Se recomienda que los facilitadores sean capaces de identificar las fortalezas de los participantes y traten de fomentarlas a lo largo del proceso.
Encuentros cara a cara	La importancia de encontrarse cara a cara entre las dos partes implicadas, por todo lo que supone a nivel emocional. Se recomienda también que, en caso de percibir incomodidad o reticencia, se dé la opción a las partes y sean ellos los que decidan libremente encontrarse o no, sin pre-adoptar una posición determinada.
El poder del silencio	Se reconoce la importancia que puede tener el silencio en un proceso con las características de un proceso restaurativo. Se recomienda poder dar espacio al silencio, a la reflexión, y al poder disponer del tiempo necesario para pensar antes de hablar.
Mediador centrado en el proceso	Importancia de que las partes perciban que el conductor del diálogo esté centrado en el proceso, dado el impacto que esto puede tener para que las partes perciban el encuentro como un espacio seguro y de confianza.
Conexión con las partes	A pesar de que los mediadores deben garantizar su imparcialidad, se reconoce la importancia que tiene que estos puedan establecer vínculos de confianza y conexión con los participantes, ya sea a partir de los encuentros previos o durante la fase de diálogo. Esto ayudará a los usuarios a exponer sus narrativas de una forma abierta y participativa durante la fase de encuentro.
Escucha emotiva en profundidad	Se diferencia de la escucha activa puesto que esta modalidad de escucha no requiere, per se, una respuesta por parte del facilitador. Se basa en ser consciente de lo que la persona narra, y empatizar con estas vivencias relatadas.

Fuente: elaboración propia a partir de Lewis y Umbreit (2015)

Se comentaba antes la importancia que tienen estos planteamientos para la presente investigación, por su relación con el rol que el facilitador debe desempeñar en el proceso. A pesar de que esto se abordará con mayor profundidad en el próximo apartado, los preceptos aquí planteados permiten ya identificar el proceso de mediación como un proceso eminentemente comunicativo, elemento que resulta la base teórica que justifica este trabajo, configurándose los facilitadores como los encargados de fomentar y canalizar esta comunicación a través de su labor. Esto permite inferir que cualquier cambio en el canal de comunicación habitual, como resulta el hecho de implementar herramientas online al proceso restaurativo, deberá contar con la validación y adecuación por parte de estos profesionales dado que, en caso contrario, difícilmente esta implementación podrá ser exitosa.

Además de este modelo humanístico planteado por Umbreit, existen también otras aproximaciones metodológicas a las prácticas de mediación restaurativa. Por ejemplo, el ya mencionado modelo de mediación transformativa de Bush y Folger (1994), o el modelo equilibrado de justicia restaurativa (Bazemore y Umbreit, 1994; Freivalds, 1996 o Olalde, 2017). El primero, plantea la superación del conflicto desde una perspectiva de empoderamiento de las partes quienes, a través de un diálogo positivo, experimentan un proceso de crecimiento que permitirá una reasignación de la concepción previa o reconocimiento que pueden tener de la otra persona. Este modelo apuesta por ser poco directivo, apostando por una menor implicación del facilitador en la fase de preparación, permitiendo a los participantes que sean ellos los que protagonicen y capitalicen el proceso, confiando en la capacidad de estos de conducir la situación. Por otro lado, el modelo equilibrado de justicia restaurativa se plantea como un modelo basado en prestar el mismo grado de atención a los derechos vulnerados de la persona víctima, así como a las necesidades que pueda mostrar el ofensor o las implicaciones comunitarias del hecho concreto. Se trata de un modelo para entender el daño a través de una interacción triangular víctima-ofensor-comunidad, en la que se trata de dar la misma relevancia a los tres estamentos. Este modelo se suele emplear en aquellos supuestos de victimización grave y casos con elevados niveles de complejidad. Por otro lado, existen también diferentes planteamientos críticos con los modelos aquí descritos. En este sentido, una de las críticas recurrentes al modelo de mediación humanística es que, a pesar de que sus efectos terapéuticos han sido reconocidos ampliamente en la literatura (Wemmers y Cyr, 2005; Hallevy, 2011; Tamarit y Luque, 2016), esta práctica no debería ser, *per se*, una forma de terapia. El modelo de mediación humanística plantea el riesgo inherente a una

excesiva involucración en el bienestar emocional de los participantes del proceso restaurativo que, en ocasiones, puede ir más allá de las causas y consecuencias del hecho delictivo, entrando en un terreno que no debería ser el propio de la justicia restaurativa, sino el de otros sectores como el acompañamiento psicológico a la víctima o el tratamiento del ofensor. De forma alternativa -o complementaria- se plantea un modelo de mediación orientado a la solución de conflictos (King, 2008), donde el facilitador puede adoptar, en aquellos casos donde se requiera, un papel más directivo con el objetivo de fomentar el diálogo hacia un fin concreto (que las partes se encuentren, que hablen, que discutan el hecho, etc.). Esto parte de una óptica basada en los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, en los cuales el proceso en si se orienta a la consecución de determinados objetivos, como pueden ser el llegar a un acuerdo u otros similares. Sobre el modelo transformativo, algunas críticas emitidas han ido en la línea de que este puede llegar a plantear problemas para la seguridad de la víctima, al no contar con una extensa fase preparatoria. También una crítica recurrente en este sentido (Morris, 2002; Acorn, 2004; Takagi y Shank, 2004), y que es compartida con el modelo equilibrado de JR, es que se tiende a poner en una situación de igualdad a víctima y ofensor, cuando la realidad es que, por lo general, esta relación está en desequilibrio por el mero hecho de haberse dado la victimización. A pesar de ello, en la práctica, la realidad que impera es que conceptos y planteamientos metodológicos de los distintos modelos son usados de forma conjunta, siendo habitualmente más relevante el planteamiento que cada facilitador usa de forma individual, unido a elementos como su formación, su carácter, su visión sobre el proceso restaurativo o sus valores personales (Mainwaring, Bardi y Meek, 2019).

Por otro lado, también resulta interesante el debate planteado por Hansen y Umbreit (2018) en relación con la propia nomenclatura de la mediación entre víctima y ofensor. Estos autores argumentan que el término “mediación” implica una connotación de proceso orientado a la consecución de un acuerdo, por lo que, en años recientes, esgrimen los autores, hay una tendencia a rebautizar estos procesos simplemente como “encuentros restaurativos”, “diálogos restaurativos”, o *conferencing*¹⁵. Esto responde a la necesidad de no pre-orientar el proceso a una finalidad en concreto, dotándole de una terminología más neutra que se adapte más a estos objetivos de poder dar una respuesta restaurativa a las necesidades de las víctimas participantes, algo que ya fue avisado, en

¹⁵ No confundir con el “*family group conferencing*”, basado en encuentros restaurativos entre menores ofensores, familiares y redes de apoyo cercanas, y víctimas. Puede consultarse Wachtel (1995) o McEirea (1998) para más información.

primer lugar, por Zehr (2004). En un plano más general, también Tamarit (2020) advierte sobre la “importancia del lenguaje en la teoría y en la práctica restaurativa” (p.49), subrayando que el uso de un determinado lenguaje o de unas determinadas palabras puede condicionar, *de facto*, la propia práctica y el propio proceso restaurativo. Schiff y Hooker (2019) van incluso más allá planteando que, en ocasiones, la lingüística empleada en el campo de la JR previene de la materialización de los objetivos con los cuales se ideó el modelo, aduciendo que conceptos como “justicia restaurativa” o “mediación”, no son más que abstracciones lingüísticas que difieren de su finalidad concreta y específica. En este sentido, los autores recalcan la necesidad de repensar el lenguaje -e invitan a la comunidad científica a ello- que se emplea en este campo para emplear uno que sea coherente con los objetivos que persigue la práctica restaurativa. A pesar de este debate, en este trabajo, sin embargo, se seguirá utilizando la terminología de mediación víctima-ofensor (o VOM) para evitar confusiones, dado que la mayoría de los programas y servicios participantes en el estudio siguen usando dicho término.

En la práctica, la VOM, mediación restaurativa, *conferencing* o diálogo restaurativo, está respaldada por una amplia evidencia empírica que se intrinca en torno a dos grandes ejes: el primero, la necesidad de evitar la victimización secundaria de la víctima en su paso por el sistema de justicia penal. El segundo, responde a la necesidad de poder ofrecer un papel protagonista a la víctima en el proceso penal, a tenor de las diferentes necesidades que muestran las víctimas del delito y que, históricamente, han ocupado un papel marcadamente secundario -e incluso inexistente- en el sistema de justicia penal tradicional (Kelly, 1983; Shapland, 1984; Shapland, Willmore & Duff, 1985; Smith, 1985; Wemmers, 1996; Laxminarayan et al., 2013, entre otros). El concepto de la victimización secundaria por parte de aquellos que responden al hecho delictivo y a la víctima ha sido ampliamente estudiado en la literatura criminológica (Williams, 1984; Baldry, 1996; Campbell & Raja, 1999; Tamarit, Villacampa & Filella; 2010), habiendo generado un importante movimiento a favor de los derechos de las víctimas que se ha traducido en cambios fácticos en los protocolos y pautas de actuación de los diferentes profesionales implicados en la atención a las víctimas, desde fuerzas y cuerpos policiales, a operadores jurídicos. Estos se han traducido en la implementación de sendos elementos normativos: la Directiva 2012/29/EU del Parlamento Europeo, relativa a las normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos o el Estatuto de la Víctima del Delito (Ley 4/2015) constituyen ejemplos cercanos de ello. Sin embargo, un hecho que se ha criticado históricamente y que, *de facto*, sigue siendo una

asignatura pendiente, es la ausencia de voz y espacios para la expresión libre de las víctimas dentro del proceso penal. En este sentido, Morris, Maxwell y Robertson (1993), en una evaluación a un programa piloto de *Family Group Conferencing* en Nueva Zelanda, destacan la relevancia de dar un espacio adecuado para que la víctima se exprese, en tanto que, de lo contrario, esto puede traducirse en sentimientos negativos como ver que su vivencia no está siendo tenida en cuenta. Grohovsky (2000), plantea la necesidad de reformar el sistema de justicia penal británico para garantizar la efectiva participación de las víctimas en el proceso penal. Para ello, propone una serie de reformas basadas en la necesidad de incluir servicios de atención y acompañamiento a víctimas en los juzgados, necesidad de introducir técnicas que garanticen la no victimización secundaria, o plantear la necesidad de sesiones de preparación de la víctima para el proceso. Strang y Sherman (2002) hallaron que uno de los principales beneficios principales de usar programas restaurativos en víctimas era, precisamente, el hecho de fomentar la participación de esta en el proceso. En líneas similares se expresa Daly (2002), quien añade a la participación la necesidad de poder tener voz en el proceso en relación con la necesidad de obtener validación sobre su propia vivencia. Grauwiler (2008), destaca la profunda insatisfacción de víctimas de violencia doméstica participantes en un programa de apoyo tras su paso por el sistema de justicia penal. Algunos de los motivos sobre esto son, por ejemplo, la falta de espacio para poder expresarse libremente, la rigidez y poca humanidad del proceso o, incluso, el aumento de la gravedad en las consecuencias del propio hecho delictivo. Por otro lado, una evaluación relativa a una iniciativa sobre derechos de participación de víctimas en el proceso penal en Gran Bretaña (Doak, Henham & Mitchell, 2009) halló que, si bien se promovió la creación de un espacio para que la víctima pudiera expresarse con mayor libertad, los testimonios derivados de esto no fueron tenidos demasiado en cuenta a la hora de sentenciar, sugiriendo un problema de cariz mucho más estructural en este ámbito. De una forma mucho más taxativa, McGowan y Myers (2004) determinaron a partir de un estudio de sentencias en Estados Unidos que la declaración de un testigo ajeno al hecho delictivo era más susceptible de influir en la decisión judicial que la declaración de una víctima indirecta. Una posible explicación a esto es la que plantean Nadler y Rose (2003), relativa a la habitualidad con que el sistema de justicia penal repele cualquier interacción que muestre un elevado nivel de emocionalidad. Englebrecht (2011) sugiere que, a menudo, la participación de las víctimas en el proceso penal es vista por los diferentes operadores jurídicos como una concesión simbólica, más que como algo con un impacto real. Esto, argumenta la autora,

viene a confirmar que el sistema de justicia penal no está preparado para garantizar una participación real y efectiva de las víctimas en el proceso penal, más allá de pequeñas concesiones con un efecto más emotivo que real. En relación con esto, Bradford (2011) evalúa la satisfacción de una cohorte de víctimas tras su paso por el sistema de justicia penal, hallando que aquellas que han participado en algún programa o servicio de apoyo y asesoramiento muestran una satisfacción significativamente mayor. Asimismo, aquellas que han participado en algún tipo de programa restaurativo derivado del proceso penal, también muestran una satisfacción diferencialmente mayor que aquellas que no lo han hecho. Strang et al. (2013) relacionan también esta participación de la víctima en procesos restaurativos como motor generador de satisfacción, además de promover que esta no plantee el proceso penal como una búsqueda de venganza hacia el ofensor. Laxminarayan y Pemberton (2014) plantean la necesidad de no evaluar el paso de las víctimas por el sistema de justicia penal desde la concepción de “satisfacción”, sino a partir de aspectos más tangibles de la justicia procedimental como la autoestima, la voz o la confianza en el sistema legal. En su estudio, los autores hallan que, en general, la autoestima y la confianza en el sistema penal por parte de las víctimas empeoró por su paso tras el mismo y, únicamente aquellas cuyo caso tuvo una resolución rápida, vivieron un aumento en la confianza. Esto, puede deberse a la falta de espacios de participación durante el proceso, así como en la fase de toma de decisiones. Por su parte, Anderson (2015) evalúa los sentimientos de empoderamiento de las víctimas tras su paso por el sistema penal a partir del estudio de tres juzgados especializados en violencia doméstica. La autora halla que cuando a las víctimas se les da voz y un cierto grado de participación y elección en el resultado del proceso, estas se sienten significativamente más empoderadas y con una mayor autoestima en comparación a aquellas víctimas que juegan un papel pasivo en el proceso penal.

Viendo esto, se puede apreciar que es precisamente aquí donde el encaje de los programas restaurativos en general, y de la mediación entre víctima y ofensor, en particular, pueden vislumbrarse con mayor claridad. Sea como parte del sistema de justicia penal o como un complemento a este, esta práctica pretende abordar la respuesta que se da a las víctimas desde una perspectiva donde las mismas dispongan de voz y voto en el desarrollo y resultado del proceso. La evidencia empírica en este campo a lo largo de las últimas décadas, así lo certifica (Braitwhite, 1999; Zehr, 2002; EFRJ, 2017). Por ejemplo, Umbreit (1994), en una evaluación a uno de los primeros programas de VOM en Estados Unidos, halló que las víctimas que participaron en dicho programa mostraron

niveles de satisfacción significativamente mayor con el sistema de justicia penal que aquellas que no fueron derivadas a la mediación (85% víctimas de VOM satisfechas vs. 60% víctimas sistema penal tradicional satisfechas). Esto, se relacionó a su vez con una mayor percepción de que el proceso había sido justo (89% en víctimas en VOM vs 63% en sistema tradicional), y una mayor tasa de cumplimiento de los resultados de este por parte de los ofensores (77% de cumplimiento de acuerdos derivados de VOM vs. 55% de cumplimiento de acuerdos en casos que resultaron en juicio penal). Como consecuencias directas en las víctimas, se detectó también que el proceso de mediación tuvo un efecto reductor de sentimientos negativos como el miedo, la ansiedad o la impotencia. Hallazgos similares fueron encontrados por Marshall (1992) y Umbreit, Coates y Vos (2001), quienes además de confirmar estos hallazgos anteriores, destacan que la mediación penal tiene un importante componente de reducción de la reincidencia (sobre esto escriben ampliamente Robinson & Shapland, 2008), y plantean que es un modelo que puede permitir generar un mayor impacto positivo en las víctimas, a la vez que previene una mayor penetración de los ofensores en el sistema de justicia penal. Miller & Hefner (2015) sugieren que el hecho de que las víctimas puedan tener voz, ser oídas y ser tenidas en cuenta en el proceso genera una percepción de justicia sobre el mismo. A su vez, esto se traduce en un aumento de la legitimidad percibida del sistema de justicia penal, que a su vez genera una mayor confianza en el mismo y la posibilidad de acudir a este de nuevo en el futuro (hecho anteriormente ya constatado por Walgrave y Aertsen, 1996). A su vez, un proceso similar tiene lugar con los ofensores, quienes al percibir el sistema de justicia penal como legítimo y justo pueden reconsiderar su comportamiento antisocial y decidir reconducirlo, evitando así la reincidencia. Sobre esto, Pemberton, Winkel y Groenhuijsen (2006) sugieren que la relevancia de la participación en el proceso de mediación se traduce en una sensación de volver a ganar el control de la situación pre-delito, generando así un sentimiento de empoderamiento que le permite sobreponerse a los sentimientos negativos derivados de la ofensa penal. Por último, Hansen y Umbreit (2018) sintetizan los principales avances y conclusiones a lo largo de más de cuatro décadas de investigación y práctica en el campo de la VOM, confirmando los hallazgos que se vienen describiendo en líneas anteriores. Los autores constatan los potenciales beneficios de esta práctica en algunos tipos de víctimas, y destacan que uno de los principales aspectos que debe ser tenido en cuenta es el carácter voluntario que debe regir el proceso, teniendo en cuenta que, otorgando este poder de decisión a la víctima, esto puede suponer un hecho diferencial en su percepción sobre la participación en el proceso. Asimismo, y a pesar de

que los principales resultados obtenidos en diferentes investigaciones destacan, en general, una satisfacción generalizada de las víctimas tras su paso por los programas de mediación (Umbreit, 1994; 1998; McGarrell et al., 2000, entre otros), se enfatiza la necesidad de no tratar de apremiar a los usuarios de estos programas a solucionar su conflicto, aceptar/ofrecer disculpas o llegar a un acuerdo. Sin embargo, y siendo este un hallazgo crucial para la presente investigación, los autores recalcan la relevancia de la figura del facilitador con relación a la satisfacción de los usuarios: el hecho de haber tenido una buena experiencia con el facilitador/es del proceso explica en un 40% el que los usuarios se muestren satisfechos con el proceso en general. Esta cuestión se aborda con mayor detenimiento en el próximo apartado.

A pesar de todo lo relatado anteriormente, históricamente -y aún hoy en día- la mediación entre víctima y ofensor se ha enfocado, en general, al tratamiento de delitos menores y/o de escasa gravedad. A pesar de ello, son muchas las voces que abogan por emplear esta práctica en casos de delitos de mayor gravedad, como los relativos a violencia sexual, violencia de género o, incluso, terrorismo (Umbreit, 1998; Umbreit, Bradshaw & Coates, 1999; Aertsen, 2000, 2004; Umbreit et al., 2006; Keenan, 2014; Mercer et al., 2015; Zinsstag & Keenan, 2017, Zinsstag, Keenan & Aertsen, 2017; Keenan & Zinsstag, 2022, entre otros). De hecho, la evidencia empírica sugiere que aquellas víctimas de delitos de mayor gravedad suelen mostrar más voluntad y necesidad de comunicarse con su agresor que aquellas que han sido víctimas de delitos menos graves (Batchelor, 2022). Esto se complementa con diferentes hallazgos que sugieren que, precisamente, uno de los principales motivos de algunas víctimas para descartar su participación en procesos de mediación es precisamente que no dan la suficiente relevancia al delito como para implicarse en dicho proceso (Wemmers y Cyr, 2004; Bazemore y Schiff, 2005; Sherman y Strang, 2007, Walgrave, 2011). De una forma más específica, Umbreit, Bradshaw y Coates (1999) hallan elevados niveles de satisfacción entre aquellas víctimas de delitos graves que participaron en un proceso de mediación con su agresor de forma posterior a un cuidadoso proceso de preparación (se detallan más adelante las diferentes fases del proceso de mediación en estos términos). En términos similares se expresan Umbreit, Vos, Coates y Armour (2006) a partir de su evaluación de diferentes programas de VOM en delitos graves como homicidio, lesiones o agresión sexual. Los autores hallaron que el principal motivo de las víctimas para acceder al programa fue la necesidad de entender los motivos del ofensor. También se encontraron relevantes los hechos de poder mostrar al ofensor el impacto y vivencia del delito, así

como la necesidad de “humanizar” a la persona que lo había cometido. En el caso de los ofensores, el deseo de poder explicarse y/o ofrecer disculpas a la parte ofendida fue el principal hecho relevante. Otro hallazgo importante es, de nuevo, la relevancia que tanto víctimas como ofensores dan al papel del facilitador en el proceso, entendiendo que la adecuada canalización del diálogo es un elemento crucial para el desarrollo del proceso. Se plantean también recomendaciones en aras de poder disponer de este tipo de programas de forma accesible para todas las víctimas, reconociendo el hecho “empoderante” que supone que estas puedan decidir acceder a procesos que el proceso penal tradicional no les facilita.

En resumen, en este apartado se han planteado los elementos teóricos y operativos básicos de la mediación penal restaurativa, así como sus diferentes aproximaciones metodológicas. Se han destacado también las principales referencias en la literatura que justifican su existencia, relativas a las necesidades tanto de víctimas como ofensores en relación con los efectos negativos que puede tener para ellos el paso por el sistema penal tradicional. Por último, se ha constatado la efectividad de esta práctica en tanto que supone un elemento empoderante para ambas partes implicadas en el delito, y se ha abordado su alcance, de acuerdo con lo sugerido en la literatura, que no debería circunscribirse únicamente a delitos menores. A continuación, se exponen las principales dinámicas de funcionamiento de estos procesos.

1.1. Fases del proceso de mediación víctima-ofensor y dinámicas de funcionamiento

Retomando un plano más operativo, para lograr estos objetivos planteados de forma general, se parte de procesos basados en los principios propios de la justicia restaurativa (ver apartado 1.1 del capítulo anterior), a medida que se fomenta un diálogo restaurativo usando los preceptos vistos en líneas anteriores. En este sentido, la voluntariedad, el reconocimiento de los hechos, la neutralidad del espacio, o la imparcialidad del facilitador se configuran como esenciales en el marco de la mediación entre víctima y ofensor, de forma análoga al resto de prácticas restaurativas vistas en el capítulo anterior. En este caso particular, y a pesar del imperio del principio de legalidad, los procesos de mediación penal pueden basarse también en el principio de oportunidad, en tanto que el juez encargado de instruir un caso penal o el Ministerio Fiscal disponen de capacidad para derivar y plantear casos a los servicios de mediación penal, si bien esto no está exento de críticas (Álvarez, 2021). Por otro lado, el acceso a un proceso de mediación penal requiere, habitualmente y de forma previa al inicio del procedimiento,

del reconocimiento de los hechos por parte del ofensor, hecho que también ha sido objeto de críticas por parte de algunos autores, en tanto que puede colisionar con el derecho a la presunción de inocencia (Ríos, 2016). Como se ha visto en el capítulo anterior, los procesos restaurativos pueden desarrollarse en todas las fases del proceso penal, así como de forma externa al mismo (UNODC, 2020). El caso de la mediación-víctima ofensor no es distinto. Además, aquellas mediaciones que se enmarcan en el proceso penal pueden llevarse a cabo tanto de forma previa al inicio del mismo (por ejemplo, algunos programas de mediación policial), como durante el desarrollo de este -siendo esta la versión más extendida y la que es aquí objeto de estudio-, así como de forma posterior durante la fase de ejecución de la sentencia (mediación intra penitenciaria o durante el cumplimiento de otros tipos de pena).

Generalmente, el funcionamiento interno de los programas de mediación penal se estructura bebiendo de los planteamientos de mediación humanística y transformativa descritos anteriormente, que convergen generalmente en este nuevo modelo equilibrado de mediación. En este sentido, el consenso generalizado es que se recomienda trabajar en tres fases diferenciadas, que pueden variar más o menos según el programa (Amstutz, 1999; Umbreit, Bradshaw y Coates, 1999; Greenwood, 2001; Olalde, 2017, entre otros), población a la que se atiende o equipo de profesionales que opera el servicio en cuestión. Estas fases suelen ser flexibles y adaptables a las necesidades de cada caso, si bien podrían sintetizarse en las siguientes:

- A) **Fase previa al inicio del proceso;** fase de preparación: en esta fase el equipo de facilitadores tiene la primera toma de contacto con las personas participantes. Siguiendo los criterios planteados en UNODC (2020) y otros manuales, esta fase debe servir para informar de forma clara y precisa a los posibles usuarios sobre las características de la mediación penal, así como los posibles resultados que la misma puede generar. En caso de que estén interesados en participar, se concertarán reuniones individualizadas con cada una de las partes implicadas en el proceso con el objetivo de evaluar la narrativa de los participantes, conocer el caso, y determinar la viabilidad del mismo. De ser así, se realizará un proceso de preparación para avanzar a la siguiente fase, que podrá consistir en un encuentro presencial, un encuentro virtual, o en un proceso comunicativo por algún otro medio (escrito, audio, etc.).

- B) Fase de encuentro/diálogo:** fase central del proceso. En la misma se llevará a cabo la parte esencial del proceso de diálogo y/o *story-telling* entre las partes, con la ayuda del facilitador, que será el encargado de canalizar y moderar el mismo. La idea es que la víctima pueda tener voz en el proceso y explicar la vivencia propia del hecho que motiva el proceso y, el ofensor, un espacio donde explicarse. A partir de estas narrativas, las partes irán construyendo, si lo consideran pertinente, una salida del conflicto, que puede materializarse en un amplio abanico de resultados (disculpas, acuerdos económicos, acuerdos de otro tipo, compromiso de no repetición, etc.).
- C) Fase posterior al proceso;** fase de cierre y seguimiento. En esta fase final se adoptarán los compromisos y acuerdos generados como resultado del proceso, en caso de haberlos. Asimismo, se dará cierre al proceso de manera formal, asumiendo el plan de seguimiento correspondiente cuando haya voluntad de las partes, y que podrá consistir en futuros encuentros u otros aspectos derivados del propio proceso. En aquellas mediaciones que se desarrollen dentro del sistema de justicia penal, esta fase podrá tener consecuencias también para el proceso penal o la ejecución de su sentencia; por ejemplo, la retirada de la denuncia que ha motivado el inicio del mismo por parte de la víctima, la apreciación de atenuantes¹⁶ durante el enjuiciamiento por parte del juez correspondiente, o la valoración de forma positiva por parte de las juntas de tratamiento o los jueces de vigilancia penitenciaria en lo relacionado a la obtención de permisos o clasificación, en aquellos casos de mediación penitenciaria.

Algunos autores recomiendan que en realidad debieran tenerse en cuenta un total de cuatro fases, añadiendo a las ya descritas una cuarta fase inicial que se ocupe de todos los aspectos relacionados con la derivación de casos por parte del sistema de justicia penal (Umbreit, Greenwood y Lipkin, 1996; Greenwood, 2001). En la misma, se deberán diseñar todos los pasos concernientes a la selección de casos, establecimiento de mecanismos efectivos de derivación, obtención de datos de contacto e información necesarios, así como una adecuación de criterios para seleccionar al facilitador apropiado para cada caso. El conector entre esta primera fase y la fase inicial del proceso sería el envío a los

¹⁶ En el caso de España, esto sería la apreciación de la atenuante de reparación del daño, de acuerdo con el art. 21.5 del Código Penal.

participantes de una comunicación donde se presenta el servicio -generalmente en formato de carta postal- y se conmina a los mismos a ponerse en contacto con este, o se informa que será el propio servicio el que se pondrá directamente en contacto con ellos. En caso de hacerlo, se daría el inicio de la fase inicial, en la que los servicios de mediación transmitirían a los potenciales usuarios la información relativa al funcionamiento y características del proceso. Es de recibo detenerse aquí, puesto que, de nuevo, existe un amplio consenso en la literatura sobre la relevancia de esta fase, a tenor de la importancia que tiene por ser la puerta de entrada de los posibles participantes al proceso (Prenzler y Hayes, 1998; Nugent, Williams y Umbreit, 2003; 2004). En este sentido, una adecuada transmisión de la información, así como explicación de las características e implicaciones del proceso de mediación restaurativa, resultará esencial tanto para la posible participación de las personas derivadas, como para el inicio del proceso de forma exitosa. Esto es constatado por Paul (2015) y Paul y Shenck-Hamlin (2017), los cuales plantean que uno de los elementos claves que puede fomentar la participación en el proceso restaurativo es precisamente reducir la incertidumbre sobre las características, desarrollo y posibles resultados del mismo. Como se verá a continuación, los facilitadores y los responsables de gestionar los expedientes derivados a estos servicios juegan un rol crucial en este punto. Tanto es así, que este resulta uno de los aspectos cruciales en diferentes manuales de formación y entrenamiento para facilitadores (Umbreit, 2001; Mercer, et al., 2015 o Restorative Justice Council, 2016, entre otros), y será un elemento diferencial a tener en cuenta en la evaluación del uso de herramientas online en el proceso de mediación.

1.2. De experiencias piloto a la institucionalización de los servicios de justicia restaurativa: el camino de la mediación penal en España

La mediación penal, como práctica más paradigmática de la justicia restaurativa, viene desarrollándose en España desde la última década del siglo pasado. El camino recorrido hasta la fecha podría definirse como un camino de diferentes velocidades, diferente localización, y diferente impacto. Y esto es de tal manera debido a varias razones: por un lado, y como se ha comentado anteriormente, el legislador no ha dispuesto en España de una regulación específica para las prácticas restaurativas. De hecho, los marcos reguladores que han mencionado de forma específica las mismas, no lo han hecho

hasta muy recientemente¹⁷, y de una forma, cuanto menos, vaga, que se ha traducido en un desarrollo e implementación desigual de este tipo de prácticas. También, por otro lado, no ha habido una voluntad clara por parte de organismos estatales de promover este tipo de prácticas hasta la fecha de una forma general, y las iniciativas de estas han quedado a merced de la voluntad de los gobiernos autonómicos que disponen de competencias transferidas en los ámbitos de administración de justicia y ejecución penitenciaria (Rosales Pedrero, 2013). Esto ha significado que en comunidades donde ha habido voluntad y una apuesta clara por la justicia restaurativa, hoy en día se dispone de servicios y programas restaurativos consolidados y con un amplio recorrido, mientras que donde esto no se ha dado, las prácticas restaurativas ocupan un papel completamente residual – o inexistente- en el entramado del sistema de justicia penal.

A nivel histórico, haciendo un breve recorrido por la historia de la justicia restaurativa en España, principalmente a través de su herramienta de mediación penal, cabe mencionar que las primeras experiencias en este sentido se inician a mediados de la década de los 80, a través de un programa piloto de mediación y reparación en el ámbito de la jurisdicción penal de adultos en Valencia, realizado en un juzgado de instrucción de dicha localidad (operativo entre 1985 y 1996). Posteriormente, se lanzó también un programa pionero en términos similares, pero en la jurisdicción penal de menores, en Cataluña (Gimeno, 1998). Unos años más tarde, en 1998, se inicia el programa piloto de mediación penal de adultos de Cataluña, promovido por *el Departament de Justícia* de la *Generalitat de Catalunya*, a tenor de los buenos resultados logrados por su predecesor. A estas experiencias iniciales, y prácticamente quince años después de la primera incursión de la mediación penal en territorio español, le siguieron un buen número de juzgados (generalmente de instrucción, aunque también alguno de lo penal) que iniciaron diferentes programas piloto en Madrid, Castilla y León o Andalucía, entre otros. Esto se hizo de forma independiente a la transferencia de competencias en materia de justicia y ejecución penitenciaria, y fue un denominador común avalado, en gran parte, por los diferentes planes de desarrollo del Consejo General del Poder Judicial. Algunos de estos lograron consolidarse a tenor de los buenos resultados obtenidos (algunos juzgados en Madrid, Castilla y León, o la Rioja durante un tiempo, así como Cataluña, Navarra y Euskadi),

¹⁷ Ver, en este sentido, la Ley 4/2015, del Estatuto de la Víctima del Delito, de 27 de abril de 2015.

mientras que otros no pasaron de esa fase de programa piloto y no siguieron adelante¹⁸ Como se ha mencionado, en aquellas comunidades –especialmente las que disponían de estas competencias transferidas- donde hubo voluntad por parte de sus gobernantes –y también de los operadores jurídicos responsables- de promover e incentivar la justicia restaurativa, se desarrollaron planes de carácter más ambicioso y a largo plazo que tenían por objeto implementar programas estables de justicia restaurativa, así como facilitar su acceso a través de la colaboración directa con los diferentes juzgados en los que operan. En este sentido es especialmente relevante, en el ámbito de la mediación penal intra-judicial, la Guía para la práctica de la mediación intrajudicial, elaborada por el Consejo General del Poder Judicial y publicada en noviembre de 2016.

De forma paralela a esto, también es relevante comentar que ha habido otras iniciativas en el ámbito de la justicia restaurativa, quizás de una forma externa a lo que sería el proceso penal –o en una fase de ejecución de la pena o post-sentencia, incluso de forma posterior al cumplimiento de esta- que han tenido una importancia remarcable. En este sentido, cabe mencionar los diferentes encuentros restaurativos entre víctimas de la banda terrorista ETA y miembros o ex miembros de la misma (Pascual y Ríos, 2014, Ríos, 2015), que se encontraban cumpliendo condena en diferentes prisiones del Estado español, y que tuvieron un papel reparador relevante en el proceso de sanación de parte de la sociedad vasca. Si bien estos encuentros estaban enmarcados en un contexto muy particular, tuvieron un potente efecto divulgador del potencial de la justicia restaurativa en España, facilitando que parte de la población se familiarizara con sus características¹⁹. Actualmente, esto se ha traducido en la existencia de numerosos programas restaurativos que se desarrollan dentro de algunos centros penitenciarios en España y que trabajan para lograr una efectiva resocialización de las personas penadas a través de diferentes tipos de intervenciones: desde procesos de mediación para conflictos intra-penitenciarios, hasta encuentros entre víctimas y ofensores, pasando por círculos (con la participación o no de la víctima) u otras prácticas restaurativas, como encuentros con víctimas indirectas, u otras víctimas de delitos similares²⁰.

¹⁸ Para más detalle sobre estas experiencias, puede consultarse el informe elaborado por Ríos et al., 2009 para el CGPJ, disponible en: <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Publicaciones/Mediacion-penal/>

¹⁹ Una muestra de ello se recoge en la reciente película “Maixabel” (2021), de Icíar Bollaín, que narra los diferentes encuentros realizados en 2011 entre Maixabel Lasa, viuda de Juan María Jauregui, asesinado por ETA en el año 2000, y una de las personas que participó en el atentado que le arrebató la vida.

²⁰ Para más información, puede consultarse el documento elaborado por el Ministerio del Interior (2020) sobre encuentros restaurativos penitenciarios. Disponible en: <https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/archivos-y-documentacion/documentacion-y->

Volviendo al estado de la cuestión de la justicia restaurativa en España, se pasa ahora a presentar los tres programas de justicia restaurativa que constituyen los casos de estudio de la presente investigación. Su selección se ha basado en criterios de estabilidad (más de una década operando ininterrumpidamente), institucionalización (cuentan con apoyo institucional y financiamiento estable) y evaluación positiva de la calidad del programa (evaluaciones externas realizadas en los últimos años) de los diferentes servicios de justicia restaurativa.

2. ¿HACIA UNA JUSTICIA RESTAURATIVA DIGITAL? ESTADO DE LA CUESTIÓN E IMPLICACIONES DEL USO DE LAS TIC EN PROCESOS RESTAURATIVOS

Hablar del proceso de digitalización que viene dándose en cualquier sociedad occidental a lo largo del último cuarto de siglo no es ya nada nuevo, y más aún si cabe de forma posterior a la pandemia provocada por el COVID-19. Los avances en este sentido, unidos a la creciente implantación de un amplio catálogo de herramientas, tecnologías y aplicaciones en numerosos apartados de nuestro día a día, es algo plenamente normalizado por el grueso de la ciudadanía (Naughton, 2016; Kapoor et al. 2018; Hao Nguyen et al., 2020). Tanto es así, que hace ya algunos años que el propio nombre de “Nuevas” Tecnologías quedó superado -por obsoleto-, pasando a usar un mucho más neutro y actual “Tecnologías de la Información y Comunicación” (o TIC/ICT, por sus siglas en inglés). A pesar de ello, estos avances han seguido un ritmo notablemente más pausado en el ámbito de la justicia en general, y en el ámbito de la justicia restaurativa en particular, a tenor de las implicaciones tanto procesales, como legales y metodológicas que el uso de estas herramientas plantea. Las herramientas online, el entorno digital e internet ofrecen un número prácticamente inabarcable de oportunidades y posibles beneficios en este ámbito, si bien debe tenerse en cuenta que este proceso de digitalización no está exento de riesgos, y debe ser llevado a cabo con suma cautela, teniendo en cuenta las particularidades de los diferentes ámbitos, jurisdicciones y elementos legales en los cuales se enmarca.

Este apartado se configura como capital en la estructura del presente trabajo. En el mismo se abordan tanto el estado de la cuestión de la justicia restaurativa y el uso de TICs, las implicaciones y riesgos que esto supone, así como la afectación del uso de estas al desarrollo y conclusión de los procesos restaurativos, partiendo de un análisis basado en los elementos descritos en el apartado anterior.

2.1. Justicia restaurativa digital: revisión de literatura

El uso de las herramientas online en procesos restaurativos, o de la justicia restaurativa digital, si se prefiere, ha sido algo prácticamente inexistente hasta un tiempo muy reciente. La investigación en este campo ha destacado de forma recurrente que tanto la comunidad de profesionales y voluntarios que operan los diferentes servicios restaurativos, así como sus usuarios, han tendido a dar un mayor valor a las virtudes que ofrece la presencialidad, relegando la posibilidad de uso de herramientas online a algo prácticamente anecdótico (Olalde, 2017). En este sentido, la evidencia ha apuntado a un apego generalizado a todos aquellos elementos relativos al impacto del encuentro cara a cara, la percepción de la comunicación de una forma más pura y en todas sus vertientes - esto es, tanto verbal como no verbal-, o la mayor habilidad por parte de los facilitadores de gestionar la moderación del proceso de forma presencial (Zehr y Mika, 2003; Choi y Gilbert, 2010; Pelikan, 2010; Bolivar, Pelikan y Lemmone, 2015; Hansen y Umbreit, 2018). Así, han sido pocos los autores que se han aventurado a explorar la posibilidad de una justicia restaurativa *per se* a través de medios telemáticos. Uno de los primeros embriones del uso de internet en el ámbito de la justicia restaurativa o la atención a las víctimas es el proyecto desarrollado por Finn y Lavitt (1994) En el mismo, se diseñó un sistema online de apoyo a víctimas de delitos contra la libertad sexual, a partir del cual esas podían acceder a un espacio virtual e interactuar libremente en un formato de “foro”, buscando dinámicas de co-apoyo grupal. Se hallaron algunos aspectos muy positivos en este sentido, como la disponibilidad o la comodidad que el entorno online ofrecía, o la anonimidad y protección que el espacio virtual generaba en los participantes. Sin embargo, también se detectaron algunos aspectos negativos, como la dificultad de acceso al foro, en una época donde la presencia de ordenadores no era tan habitual, o cierta desconfianza de los participantes a compartir mensajes más allá de los superficiales y momentáneos. En este mismo ámbito, el proyecto T@lk (APAV et al., 2018), en el que

participaron organizaciones y expertos de diversos países europeos, constituye un buen punto de partida para abordar esta temática. En el mismo, se abordaron las diferentes posibilidades que ofrece el entorno online para la creación de diferentes servicios de apoyo a víctimas del delito de forma telemática. Se afrontan cuestiones relevantes para la presente investigación como por ejemplo la necesidad de preparación de los profesionales que gestionaran este servicio, la idoneidad de su uso de forma exclusiva o complementaria con otros servicios y programas presenciales, o la necesidad de evaluar la viabilidad de dichos servicios desde una perspectiva de accesibilidad por parte de los usuarios. Se valoran también las implicaciones que podrían limitar u obstaculizar su uso, como la dificultad de obtener el consentimiento informado expreso por parte de los usuarios, la dificultad de garantizar la privacidad y confidencialidad, o la confirmación de la identidad de la víctima. Especialmente importantes para este estudio son aquellas cuestiones relativas a cómo hacer que estos servicios online puedan ser accesibles al conjunto de la sociedad, o cuales son los mecanismos a través de los cuales se accederá a los mismos (¿Por petición propia? ¿Previa derivación?).

Una investigación interesante relacionada con esto es la planteada por Fileborn (2017), en la cual la autora estudió como víctimas de determinados hechos (generalmente acoso callejero o *catcalling*) recurren a espacios digitales en busca de apoyo, comprensión e, incluso, justicia. En este sentido, la autora encuentra que el espacio online (especialmente redes sociales como *Twitter*) es capaz de satisfacer las necesidades de estas personas, siendo las más habituales el poder “compartir” su vivencia, así como sentirse respaldadas en la comunidad digital por otras personas que han pasado por hechos similares. Un apunte relevante, que puede conectar con el tema de este estudio, es que Fileborn concluyó que este apoyo online suele ser efectivo para aquellas vivencias no excesivamente complejas y que no generan impacto traumático en las personas que las padecen, reservando el apoyo físico y presencial a casos de mayor gravedad. Otras iniciativas y experiencias en una línea similar son, por ejemplo, la del proyecto Rights-APP²¹, desarrollado desde la Universidad Autónoma de Barcelona, y con el objetivo de fortalecer el cumplimiento de la Directiva 2012/29/EU de los Derechos de las Víctimas a partir de la creación de una aplicación para teléfonos móviles que contuviera toda la información disponible en este sentido para guiar y acompañar a potenciales víctimas de

²¹ Puede consultarse más información en la página web del proyecto: <https://webs.uab.cat/idt/rightsapp-project/>

un amplio abanico de delito de delitos. También enmarcado en este ámbito se encuentra la reciente creación de una aplicación móvil por parte de la policía catalana (*Mossos d'Esquadra*, PG-ME), que permite a sus usuarios “avisar de emergencias, notificar alertas, pedir cita previa y, antes de acabar el año, tramitar permisos a menores para salir de España y denunciar la pérdida de documentación” (Departament d'Interior, 2023; La Vanguardia, 2023).

En lo concerniente a una hipotética justicia restaurativa digital de forma más específica, según se ha indicado anteriormente, hasta el inicio de la pandemia, habían sido pocos los autores que habían explorado esta posibilidad, siendo en general algo planteado a nivel teórico, pero con poca o nula base empírica. Franco Conforti (2017; 2018; 2020) ha abordado el fenómeno en cuestión desde una perspectiva jurídica, desde un punto de vista basado en términos economicistas y bajo una lupa claramente optimista. En su trabajo, el autor señala la necesidad de diferenciar entre justicia restaurativa digital (o mediación restaurativa online) y métodos ODR (*online dispute resolution*), planteando que la simple canalización de un proceso de mediación a través de una videocámara no lo convierte automáticamente en un proceso restaurativo online. El autor realiza en su trabajo una primera aproximación sobre cuales son -o deben ser- los requisitos para considerar un proceso de mediación online como restaurativo, teniendo en cuenta aspectos como la interacción entre las partes, el adecuado acceso a las plataformas y herramientas tecnológicas por parte de los usuarios, o la preservación de la confidencialidad del proceso. Se plantea también una clasificación pertinente de las herramientas que pueden ser utilizadas en este tipo de procesos con relación a su grado de sofisticación, si permiten interacción entre varios participantes, o si son lo suficientemente seguras (correo electrónico, mensajería móvil, plataformas de videoconferencia, etc.). Por último, se advierten también las posibles dificultades y/o barreras para el desarrollo de un modelo de mediación restaurativa digital, clasificando las mismas en dos grandes grupos: en primer lugar, aquellas relativas a implicaciones jurídicas, como la dificultad de garantizar la confidencialidad del proceso o la identidad de los participantes; en segundo lugar, las dificultades metodológicas que recaen sobre el desarrollo de la labor de los facilitadores, como la facilidad de manejo de determinadas herramientas y plataformas, o la capacidad de implementar técnicas de mediación y de orientación emocional en el entorno online. El autor concluye planteando dos recomendaciones de cara al futuro: por un lado, señala la necesidad de desarrollar plataformas y herramientas tecnológicas lo suficientemente seguras y accesibles y, por el

otro, apremia a la comunidad de facilitadores a formarse y desarrollar nuevas habilidades para la práctica de la mediación telemática. Sin embargo, no se hace mención alguna a la afectación que el uso de estas herramientas online puede tener en el desarrollo del proceso, a la facilidad/adecuación de su uso entre distintos perfiles de usuarios, o a las preferencias que las partes implicadas en el proceso puedan tener sobre las mismas. También Freitas y Galain Palermo (2016) teorizan sobre una posible justicia restaurativa digital en líneas muy similares. Estos autores parten desde una aproximación basada en los ODR y plantean que no existen impedimentos tangibles para explorar la posibilidad de aplicar estos preceptos al campo de la mediación restaurativa, si bien señalan algunas particularidades que deberán ser tenidas en cuenta. Por ejemplo, los autores advierten que no puede concebirse el proceso restaurativo digital en términos exclusivamente de compensación económica. También señalan que, muy posiblemente, este tipo de metodología no es apropiada para todos los tipos de delitos tratados en mediación, y señalan un posible candidato como más adecuado: los ciberdelitos. Por ejemplo, aquellos delitos perpetrados a través de redes sociales podrían constituir, según los autores, un buen punto de partida para desarrollar prácticas en este sentido. En una línea similar argumentan en un reciente estudio Robalo y Abdul Rahim (2023), las cuales plantean un programa restaurativo con víctimas sustitutorias para aquellos ofensores condenados por delitos cometidos en el ciberespacio. Sin embargo, también se reconocen algunas limitaciones y/o problemas metodológicos: ¿Cuáles serían las implicaciones legales de estos procesos? ¿Quién debería supervisarlos? ¿Serían parte del sistema de justicia penal, o conformarían una forma alternativa de resolución de conflictos? Por último, Freitas y Galain Palermo concluyen resaltando la importancia que podría tener la tecnología en el ámbito de la justicia restaurativa como herramienta o complemento, si bien reconocen los posibles problemas y/o limitaciones a los que deberían hacerse frente de forma previa a su implementación efectiva. Carretero (2017), por su parte, explora las potencialidades de introducir elementos de justicia restaurativa en casos de violencia de género en España -a pesar de reconocer su prohibición por la LO 1/2004 y, posteriormente, 10/2022- a partir de preceptos basados en los ODR (*Online Dispute Resolution*). En este sentido, el autor apunta a la posibilidad de incorporar prácticas de mediación online en estos supuestos como alternativa para superar ciertos obstáculos o críticas históricas al uso de la justicia restaurativa en estos casos. Por ejemplo, se menciona el entorno online como más seguro y confortable para la víctima, así como las ventajas en términos de rapidez, flexibilidad y adaptación que este ofrece. Se señala que, precisamente en supuestos de violencia de

género, el hecho de que el posible encuentro restaurativo se lleve a cabo en el entorno virtual tiene más sentido aún si cabe, valorándose en términos de comodidad y facilidad para la expresión de emociones, siendo esta una alternativa a la que deberían poder tener acceso aquellas víctimas que lo desearan, tanto en el marco de un proceso judicial - complementario- como de forma alternativa al mismo. Destaca también la figura que debería jugar en este proceso el facilitador, que debería ser un profesional formado en violencia de género, así como con conocimientos avanzados sobre las herramientas tecnológicas y plataformas a usar en el proceso.

A nivel práctico, una iniciativa innovadora en el ámbito de la justicia restaurativa digital es la diseñada e implementada por Claes et al. (2017), a partir de la cual se desarrolló un programa piloto de justicia restaurativa a través de la creación de narrativas a través de medios digitales como alternativa o complemento a procesos de mediación indirecta o *shuttle mediation*. En este sentido, los investigadores plantearon a jóvenes originarios de un barrio conflictivo en la ciudad de Bruselas la posibilidad de generar diferentes materiales en formato digital en los cuales explicarían la realidad del barrio desde su propio punto de vista. Estos materiales serían mostrados a otras personas que habían tenido experiencias negativas en dicho barrio, y la idea era que sirvieran para dar voz a estos jóvenes de forma que pudieran mostrar la realidad desde un punto de vista individual. El resultado fueron una serie de videos que generaron un interés notable tanto en el equipo de investigadores como en el resto de las personas participantes en el estudio. Sin embargo, esto suponía un primer paso que debía concluir con un encuentro presencial entre estos jóvenes y el resto de los participantes, aunque finalmente los autores de los materiales audiovisuales no quisieron seguir participando. Así, los autores ponen de manifiesto las dificultades de usar herramientas online por lo complicado que puede ser generar el *engagement* necesario para dar continuidad al proceso restaurativo, y reconocen que, a pesar de ser una herramienta potencialmente muy útil, es necesaria más investigación que pueda dar respuesta a estas barreras. Otra iniciativa innovadora en este ámbito es la que desarrollaron Das, Macbeth y Elsaesser (2019) las cuales plantearon, una propuesta de justicia restaurativa digital mediante la creación de un “aula virtual para la paz” (*virtual peace room*) como medio para resolver diferentes conflictos -tanto online como presenciales- en el marco de implementación de principios restaurativos escuelas en Chicago, Estados Unidos. Esta aula virtual toma la forma de un chat que se articula en dos partes: en una primera, el usuario que desee indicar el proceso restaurativo deberá responder a una serie de preguntas de forma individual, que serán evaluadas por

profesionales de referencia (el “Coordinador restaurativo”). En el caso de que el proceso sea viable, se enviará una notificación a la(s) otra(s) partes implicadas planteándoles la posibilidad de participar en el aula virtual. A partir de aquí, se iniciará un proceso preparatorio individualizado a partir de la lectura de diferente material pre-seleccionado -relativos a des escalación del conflicto, escucha activa, empatía, etc.- que, en caso de quererlo los participantes, desembocará en una conversación síncrona a través de chat moderada por el coordinador y en formato por turnos. El proceso podrá cerrarse, de igual forma que una mediación restaurativa, con un acuerdo entre las partes si así lo desean. A pesar de lo incipiente de este proyecto, y de las limitaciones con las que cuenta -que son recogidas por las autoras-, el mismo se configura como un planteamiento innovador que puede dotar a los profesionales pertinentes de una herramienta basada en principios restaurativos para la gestión de diferentes tipos de conflictos en las escuelas. En términos parecidos, pero en el ámbito penitenciario, Pereáñez (2020) describe el programa “Telederecho”, desarrollado en las cárceles de la ciudad de Medellín (Colombia) a partir de planteamientos restaurativos y con el objetivo de contribuir a la reintegración social de los penados. En este sentido, este programa se configura a partir de un espacio virtual de interacción donde los internos pueden hacer frente a diferentes situaciones o retos a partir de una serie de herramientas restaurativas que se proveen en este entorno virtual, basadas principalmente en los contenidos de los manuales de la UNODC sobre justicia restaurativa (2006, 2020). Siendo esto solo una pequeña muestra, puede derivarse que el entorno penitenciario es uno de los ámbitos en el que el uso de las herramientas online puede tener una mayor aplicación.

Como se apuntaba al inicio del presente trabajo, la llegada de la pandemia supuso un cambio de situación y de la forma de trabajar de los diferentes servicios de justicia restaurativa en España, Europa, y a nivel global (Varona, 2020; Marder y Rossner, 2021). Obligados por el contexto sanitario, y como en tantas otras esferas de nuestra sociedad, los profesionales que forman parte de estos servicios tuvieron que enfrentarse a la disyuntiva que provocó la imposibilidad de encontrarse de forma presencial: o parar de trabajar, o tratar de trasladar su trabajo al entorno online. Como se ha comentado anteriormente, de forma prácticamente unánime los distintos servicios se decantaron por la segunda opción, y, si bien esto supuso un reto de proporciones notables, un buen número de profesionales vieron esto como una oportunidad de desarrollar nuevas herramientas y métodos (Fattah, 2020). Por un lado, por la urgencia del momento y la falta de preparación y recursos y, por el otro, porque eran escasas o inexistentes las

experiencias previas en este sentido que pudieran servir de guía para la implementación de un modelo de mediación restaurativa telemática. Sin embargo, el desarrollo e implementación de esta metodología, a pesar de lo apresurado y de la urgencia del contexto, supuso un punto de inflexión en cuanto a desarrollar experiencias que pudieran ser posteriormente evaluadas, empezando a generar conocimiento empírico sobre el tema en cuestión.

Así, Varona (2020) realiza una primera aproximación a la posibilidad de una justicia restaurativa digital a partir de la experiencia pandémica en España. En su trabajo, revisa en primer lugar los diferentes textos normativos y regulaciones tanto a nivel nacional como internacional en el campo de la justicia restaurativa buscando posibles menciones sobre el uso de tecnología en los mismos. Sorprende que, en lo concerniente a esto, la autora no encuentra ninguna mención específica en la normativa vigente respecto a la posibilidad de conducir procesos restaurativos de forma telemática, más si cabe teniendo en cuenta que, en la actualidad, la mayoría de los procedimientos judiciales si cuentan con referencias específicas sobre cómo llevarlos a cabo usando medios telemáticos. Señala también las particularidades con las que trabajan los métodos ODR y advierte que estos no deben ser confundidos con una hipotética justicia restaurativa digital, argumentando que es posible aprender de su metodología, pero que el mero hecho de trasladar al entorno online una mediación no la convierte *per se* en un proceso restaurativo. La autora resalta también algunas de las implicaciones que deben tenerse en cuenta a la hora de usar TIC en procesos restaurativos, como aquellas concernientes a la confidencialidad o seguridad del proceso: ¿Es la plataforma lo suficientemente segura? ¿La persona se encuentra en un espacio tranquilo y sin presencia de terceras personas? En un formato más empírico -y que sirvió como espejo para el diseño metodológico del presente proyecto de investigación- se incluyen también los resultados de una serie de entrevistas cualitativas realizadas a facilitadores de diferentes servicios en España que estaban usando en ese momento herramientas telemáticas (si bien en una fase muy incipiente). Algunos de los principales hallazgos son, por ejemplo, la relevancia que adquiere para estos profesionales la percepción del lenguaje no verbal, la falta de experiencia, habilidad y/o herramientas en el manejo de las TIC y sus posibilidades para la moderación del proceso restaurativo, o la impresión cuasi unánime que lo online puede tener implicaciones más que positivas y debe ser tenido en cuenta a medio y largo plazo. Por la importancia que tiene para el presente trabajo, la conclusión con mayor impacto es quizás la que avisa sobre los retos de esa hipotética justicia restaurativa digital: “a pesar

del distanciamiento físico, integrando las tesis de la teoría de la resonancia y las perspectivas encarnadas, puede afirmarse que el reto de la justicia restaurativa digital o a distancia reside en crear una conexión física y psíquica, fundamentalmente mediante la palabra” (p.27). Se materializa pues una de las principales implicaciones del uso de las TIC en procesos restaurativos: ser capaces de crear conexión entre y con los participantes. Además, se señalan también algunos aspectos que han alertado a estos profesionales, como el peligro de usar estas herramientas online como acelerador de los procesos restaurativos en aras de una necesidad de “descongestionar la justicia” -es decir, en términos economicistas-. La autora concluye este estudio reconociendo las potencialidades que puede tener lo online en el ámbito de la justicia restaurativa -siempre que se respeten sus principios y elementos básicos-, si bien señalando que una justicia restaurativa sin contacto humano -entendido esto no únicamente como contacto físico y presencial- es, *de facto*, impensable.

A nivel internacional, son especialmente interesantes las aportaciones del profesor Ian Marder (2020a, 2020b, 2020c y 2020d), el cual coordinó una serie de encuentros y seminarios sobre la experiencia de facilitadores de distintos países durante la etapa más complicada de la pandemia en el marco del Foro Europeo para la Justicia Restaurativa (*European Forum for Restorative Justice*; EFRJ). En estos encuentros se valoraron diferentes experiencias vividas por distintos servicios de justicia restaurativa, haciendo especial hincapié en el proceso de adaptación que se habían visto obligados a asumir a razón del contexto sanitario de aquel entonces. Algunas conclusiones de interés en este sentido son, por ejemplo, la necesidad de adaptar la información que se traslada a los participantes en procesos de mediación online sobre cuestiones como el funcionamiento de este, las dinámicas operativas, cuestiones logísticas, etc., así como el hecho de poder disponer de los recursos técnicos necesarios -ordenador, aplicaciones específicas, conexión a internet de calidad, etc.- para desarrollar una mediación online adecuada (Marder, 2020a). Asimismo, se destaca una percepción muy positiva de la experiencia de emplear medios telemáticos en el ámbito de la mediación restaurativa entre aquellos facilitadores que han usado dichas herramientas, siendo esta generalmente la plataforma Zoom (Marder, 2020b). También son relevantes los aportes planteados con relación a la necesidad de “formar” a los participantes de estas mediaciones virtuales en el uso y manejo de la plataforma, así como aquellos concernientes a adaptar aspectos de carácter más burocrático al entorno digital (consentimiento informado, acuerdos, contacto inicial con los participantes, etc.). Se resalta también la importancia del proceso de adaptación

de los facilitadores en tanto que modificaron su catálogo de herramientas de moderación para adaptarlas al entorno online a partir generalmente de la verbalización de diferentes técnicas que hubieran sido, en caso presencial, interpretadas mediante lenguaje gestual/corporal. Se reconoció también que para poder lograr una conexión efectiva y humana en mediaciones digitales era requerido un mayor esfuerzo por parte de los facilitadores, si bien se pudo observar también como algunos de los participantes se sentían más cómodos participando a través de una pantalla que en persona (Marder, 2020c; 2020d). Como último aspecto destacable, se constató la existencia de una sensación generalizada de sorpresa, en tanto que gran parte de los facilitadores participantes no esperaban la buena acogida que tuvo el uso de herramientas online entre una parte de los participantes en estos procesos restaurativos. Esto es debido a la creencia extendida de que lo telemático es inferior a lo presencial; si bien hay argumentos para ello, la realidad es que la experiencia derivada del confinamiento pandémico ha mostrado la utilidad de las herramientas online en procesos de mediación restaurativa, así como ha enfatizado la necesidad de adaptarse al contexto particular de cada caso, emplazando a la comunidad de facilitadores a formarse y desarrollar nuevas habilidades en este ámbito, además de recalcar la necesidad de seguir investigando sobre el mismo (Marder, 2020d).

Por otro lado, Asadullah y Tomporowski (2021) relatan la experiencia de adaptación al contexto pandémico de distintos programas de justicia restaurativa en la Columbia Británica, Canadá. En su trabajo, los autores describen el proceso de aprendizaje al cual se vieron forzados estos servicios, así como las principales estrategias que adoptaron en este sentido. Sobre estas, destacan algunas como las basadas en el co-aprendizaje, donde profesionales de distintos servicios se organizaban entre ellos para poner en común algunas habilidades o recursos dominados por algunos de estos y que no eran familiares para el resto. A nivel de procesos, y en base a los casos analizados, se determinó que el uso de herramientas online, como diferentes plataformas de videoconferencia, o intercambio de piezas audiovisuales a través de correo electrónico, resultó una herramienta útil y con un elevado potencial, de acuerdo con la percepción de los profesionales y voluntarios que las emplearon. Se detectaron también algunos elementos con un posible impacto negativo, en una línea muy similar a lo que viene describiéndose en párrafos anteriores: problemas con la confidencialidad, inestabilidad de las plataformas, seguridad en el ciberespacio, contar con espacios adecuados para realizar estas sesiones o problemas con la velocidad y/o la conexión a internet fueron los

temas más recurrentes. Por otro lado, dos aspectos fueron valorados de una forma especialmente positiva: en primer lugar, debido a la geografía de la región estudiada, el uso de las herramientas online puede facilitar enormemente el acceso de los residentes en zonas rurales a estos programas. En segundo lugar, se valoró muy positivamente el uso de procesos de mediación online en casos complejos y de delitos graves. Concretamente, un caso de homicidio donde el ofensor y los familiares de su víctima se encontraron de forma telemática, con un resultado inicial muy satisfactorio para ambas partes (si bien los familiares de la víctima mostraron su deseo de, en un futuro, repetir la experiencia en formato presencial).

Relacionado con lo descrito anteriormente, un documento interesante, quizás partiendo de un plano más metodológico, es la guía de buenas prácticas sobre justicia restaurativa digital desarrollada por Millington y Watson (2020) para la organización británica “*Why Me?*”. Ésta contiene una serie de recomendaciones prácticas y material audiovisual que pretende servir de guía a la hora de diseñar e implementar prácticas restaurativas online en Inglaterra y Gales -si bien son extrapolables a cualquier proceso restaurativo en este sentido-. Esta guía es el resultado de la evaluación de una prueba piloto para un caso ficticio de robo donde se testaron diferentes plataformas de videoconferencia (Zoom, Teams, Circl.es) y distintas estructuras de preparación/mediación (fase de preparación individual, fase de preparación conjunta con personas de apoyo, mediación vs co-mediación, etc.). A partir de esto, se plantean diferentes recomendaciones en distintas fases del proceso de mediación: en primer lugar, se resalta la importancia de la fase de preparación previa tanto para la víctima como para el ofensor. Esto es, ser capaz de trasladar la información de una forma efectiva teniendo en cuenta los obstáculos que para ello puede suponer que el canal de comunicación sea telemático (por ejemplo, en la prueba piloto el ofensor manifestó dificultades para usar la plataforma de videoconferencia en la fase de encuentro conjunto, hecho que debiera haber sido atajado en una primera fase inicial). Otra recomendación es la relativa a usar un proveedor de servicios informáticos o administrador, que sea el encargado de velar por el buen funcionamiento y estabilidad de la parte técnica del proceso. Es decir, un profesional/empresa que pueda proveer apoyo técnico ante cualquier imprevisto y sea el encargado de gestionar la logística de la plataforma o canal que se use. También se plantean consideraciones y recomendaciones relativas a la confidencialidad y seguridad del proceso: asegurarse que no hay terceras personas no invitadas, escoger un espacio “seguro” para la mediación, respetar a las otras partes y las dinámicas de funcionamiento

o respetar los acuerdos asumidos inicialmente (cámara siempre encendida, micrófono apagado excepto en turno de palabra, etc.). Asimismo, se recuerda que el uso de las tecnologías que aquí se plantea no siempre es accesible para todas las personas participantes en un proceso restaurativo, y se hace hincapié en que será el/los facilitador/es quienes deberían evaluar la idoneidad de apostar por esta mediación online previa evaluación del caso y su contexto. Por último, se recalca también la importancia de saber manejar el contenido emocional de estos procesos digitales, tratando de evitar presionar a las partes mediante un excesivo intercambio de información, tratando de “sobremoderar” el proceso o no respetando los silencios y/o malinterpretando formas no verbales de comunicación, más difícilmente perceptibles.

Marder y Rossner (2021) retoman el tema recopilando de nuevo información sobre la experiencia e innovación de diferentes servicios de justicia restaurativa en Australia y Europa en un contexto de menor gravedad pandémica en relación con el uso de las herramientas telemáticas. Los autores reconocen que, a pesar de que las restricciones ya se habían ido levantando en mayor o menor medida, existía una percepción entre la comunidad de profesionales de que una parte de los usuarios de los programas restaurativos seguía mostrando una cierta preferencia por lo online. Esto generó un creciente interés por parte de estos profesionales, en tanto que se pretendía superar este primer momento de “operar en modo de crisis” del primer confinamiento, y poder empezar a ofrecer procesos y metodologías basadas en la evidencia empírica y cuyo funcionamiento estuviera previamente testado y validado. En lo concerniente a las implicaciones prácticas del uso de herramientas telemáticas en procesos restaurativos, los autores señalan algunas limitaciones, así como una serie de posibles efectos positivos a partir de las diferentes experiencias recopiladas. En el lado negativo, de nuevo se recalca el hecho de que no todas las personas participantes disponen de los medios y recursos necesarios para poder desarrollar procesos completamente online, sea esto por imposibilidad de acceder a los dispositivos que lo facilitan, o por falta de una adecuada conexión a internet. Esto supone que, en la práctica, la tecnología puede ser excluyente, y esto se magnifica especialmente para aquellas personas en situaciones de vulnerabilidad que ya eran difíciles de acceder incluso en un contexto de normalidad sanitaria. También se realzan los efectos adversos que la falta de formación y facilidad en el manejo de algunas de estas tecnologías supone para los facilitadores; una buena parte de los profesionales consultados manifestaron haber sufrido ansiedad y/o dificultades para mediar en procesos telemáticos, principalmente al inicio de la pandemia, así como dudas

sobre si la distancia física no sería un impedimento para promover la generación de emociones como la empatía en los participantes. Por el otro lado, se destacan algunos aspectos positivos como la facilidad que genera lo online en cuanto a contactar con los participantes de forma mucho más inmediata, así como la posibilidad de superar barreras geográficas que hubieran impedido el propio inicio del proceso. También se valora muy positivamente la “protección” que el poder realizar la mediación desde un espacio de confort y comodidad puede suponer, especialmente para aquellas víctimas con un elevado impacto emocional derivado del delito. Relacionado con esto, se detecta un elemento que puede suponer tanto algo positivo como negativo: el hecho de poder observar en cierta medida las casa y la intimidad de los participantes supuso un riesgo añadido en tanto al respeto a la privacidad y confidencialidad del proceso (no todo el mundo dispone de un espacio tranquilo y reservado en el que poder realizar una videollamada). A pesar de esto, también se valoró muy positivamente el poder “entrar” en casa de los participantes, puesto que esto permitía a los facilitadores crear un vínculo con los participantes de una forma más casual y amena. Por último, se añade a esta lista una cuestión especialmente importante: se constató una notable preocupación por parte de los profesionales consultados con relación a como garantizar la provisión de apoyo en aquellos casos donde se mediaba con personas vulnerables o que habían sufrido un elevado impacto emocional. Sobre esto, algunos servicios diseñaron estrategias como una “sala de apoyo” virtual a la que los participantes podían recurrir en caso de necesitarlo durante el transcurso de la mediación online, donde sería atendidos por uno de los co-mediadores del proceso. En resumen, Marder y Rossner vuelven a destacar la sorpresa con la que la comunidad de facilitadores había acogido el positivo impacto de la mediación restaurativa online, y se plantean poder, en un futuro, dar diferentes opciones a los participantes y que sean estos los que elijan el canal de comunicación como forma de empoderamiento y de hacer el proceso “suyo”. A pesar de ello, los autores señalan que esto tan solo es el inicio del camino, y que deberá investigarse con mayor profundidad qué y cómo para poder dar respuesta a algunos de las principales cuestiones y/o limitaciones aquí planteadas.

En una línea similar se sitúan los hallazgos de Goldberg y Henderson (2021), las cuales evaluaron la respuesta al contexto pandémico de un programa de justicia restaurativa en Longmont, Colorado (EEUU). Las autoras describen que como consecuencia del COVID-19 se dio un drástico descenso en el número de derivaciones al servicio de justicia restaurativa, si bien pudieron operar en media centena de casos durante el confinamiento más estricto, siendo aproximadamente el 80% de estos casos conducidos

a través del entorno digital. En este sentido, la organización proveedora del servicio, basada en facilitación a partir de voluntarios, enfatiza la relevancia del proceso de formación por el cual tuvieron que pasar de forma previa al inicio de las mediaciones restaurativas online. Para ello, diseñaron una interesante metodología basada en círculos restaurativos a través de la plataforma Zoom, donde se trató de conectar a voluntarios y profesionales de distintos orígenes, grupos y habilidades. Esto propició un proceso de aprendizaje que duró diez semanas, en el cual se debatieron las principales dudas y preocupaciones sobre la mediación digital, se formó a los voluntarios en el uso de distintas plataformas y herramientas, y se testaron distintos modelos de mediación. Algunos de los aspectos más interesantes de este proceso fueron la buena acogida que tuvo entre aquellos voluntarios con menor habilidad para el uso de las TIC, o la sorpresa con la que tanto voluntarios como profesionales percibieron la calidad de la comunicación a través de estos canales, dándose cuenta de que, efectivamente, era posible entablar un diálogo de calidad a través del entorno digital. A pesar de ello y de los buenos resultados obtenidos una vez empezaron a aplicar esta metodología online a casos reales, y de igual modo que en el caso de Marder y Rossner (2021), también se encontró que el uso de la tecnología en procesos restaurativos puede ser un motor generador de desigualdades, a tenor de la brecha digital -sea por falta de recursos o de conocimiento y formación- existente en una buena parte de la sociedad.

Por último, el trabajo de Bonensteffen, Zebel y Giebels (2022) constituye una pieza central tanto para esta revisión de literatura como para la presente investigación. En este trabajo, los autores exploran la posibilidad de una mediación canalizada a través de medios electrónicos a partir de lo que ellos denominan *computer-based-communication* (CBC), así como sus implicaciones prácticas a partir del Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM; Lewis, 1989; Maranguniç y Graniç, 2010) y los constructos de “utilidad percibida”, “aplicabilidad” y “facilidad de uso”. Para ello, se planteó un estudio cualitativo a partir de entrevistas abiertas con víctimas, ofensores y facilitadores con relación a su percepción sobre el uso de este tipo de comunicación en procesos de mediación, así como sobre las principales fortalezas y aspectos negativos relativos a la aplicabilidad de estas herramientas. Cabe destacar que las entrevistas se realizaron entre los años 2016 y 2019, por lo que la mayoría de los entrevistados no disponían de experiencia en el uso de TIC en procesos de mediación restaurativa, por lo que se exploraron cuestiones relativas a la viabilidad y opinión/percepción de estas. Concretamente, únicamente algunos participantes habían usado herramientas online, y de

estos, en todos los casos había sido en una fase inicial o de contacto. La información se analizó posteriormente mediante técnicas de análisis temático de contenido, dividiendo los resultados en ventajas del uso de la CBC, desventajas, y consideraciones a tener en cuenta. Entre las ventajas, se halló que más de la mitad de los entrevistados creían que el uso de TIC en procesos restaurativos puede generar a los usuarios una mayor sensación de protección y una cierta sensación de “protección”, evitando una confrontación directa de la víctima con su ofensor o viceversa. Asimismo, se valoran muy positivamente también aquellos aspectos relacionados con la logística del proceso, donde el uso del entorno online puede facilitar en gran medida la operatividad del encuentro y adaptarse de una forma más flexible a las necesidades y agenda de los participantes. Otra ventaja interesante, es que prácticamente la mitad de los entrevistados opinaron que la mediación canalizada a través de herramientas digitales permite generar una información de mayor riqueza, en comparación a modalidades de mediación indirecta. Esto vienen a confirmar una hipótesis con la que se ha trabajado en la presente investigación: que la mediación online se sitúa a medio camino entre el formato directo y presencial y la mediación indirecta, ofreciendo ventajas comunicativas en comparación a esta última. Respecto a los inconvenientes, se detectaron principalmente aspectos relacionados con la riqueza de la comunicación e información que pueden percibir los participantes a través de CBC. En este sentido, una amplia mayoría de la muestra estudiada argumentó que el formato online no permite percibir ciertas partes de la comunicación -lenguaje gestual, comunicación no verbal, etc.- resultando en una pérdida de calidad del proceso comunicativo (se habla de una pérdida de la “atmósfera” que suele acompañar un proceso restaurativo). Elementos como la falta de percepción de reacciones emotivas entre las partes, riqueza de la información que se emite o dificultades para interpretar y/o comprender el momento entre los participantes fueron valorados como algunos de los principales escollos en procesos a través de medios digitales. También se valoró de forma negativa el impacto que puede tener el facilitador en el proceso, siendo especialmente críticos sobre esto los mediadores entrevistados. Se argumentó que el hecho de no contar con la presencia física de un facilitador dificultaba todas aquellas tareas relacionadas con el dinamismo y la moderación del diálogo. Asimismo, se valoró de forma preocupantemente negativa lo tocante a las garantías de privacidad/confidencialidad que el entorno online puede ofrecer en procesos de este tipo. Otros aspectos que generaron preocupación fueron la posible deriva del proceso restaurativo en algo menos emocional, menos humano, en caso de ser este canalizado exclusivamente a través de una pantalla, así como todo lo relacionado con

falta de recursos, problemas técnicos y/o malfuncionamiento de los medios electrónicos en el momento de la mediación. Por último, otro hallazgo destacado es que parece haber una percepción cuasi unánime por parte de los facilitadores entrevistados sobre que el uso de estas herramientas online es de mayor utilidad en fases avanzadas del proceso, y no tanto en estadios iniciales del mismo. Se concluye, además, que aquellos casos en los que el uso de estas TIC tiene un impacto más positivo es en aquellos donde los participantes pueden escoger libremente el canal que más se adapta a sus necesidades y/o preferencias.

Así, se han recogido aquí las principales aportaciones sobre una hipotética justicia restaurativa digital, así como aquellas experiencias realizadas tanto de forma previa como durante la crisis sanitaria derivada de la pandemia. Se han descrito los principales hallazgos en este sentido, con sus ventajas, limitaciones y retos futuros, así como su obligada distinción de los ODR u *Online Dispute Resolution methods*. El uso de las TIC en el ámbito de la justicia restaurativa puede tener efectos beneficiosos, aunque su aplicación debe ser cuidadosa y, sobre todo, responder a planteamientos basados en la evidencia empírica, a tenor de las limitaciones observadas. En este sentido, cabe hacerse la pregunta de si todo lo observado aquí responde a la urgencia con la que se actuó debido a la pandemia, o bien se han asentado unas bases firmes para incluir las TIC como herramienta disponible en los procesos restaurativos y de mediación penal.

2.2. Implicaciones prácticas del uso de herramientas telemáticas en procesos de mediación restaurativa: ¿Un modelo adecuado?

Resulta innegable que la -escasa- bibliografía en el ámbito de la justicia restaurativa digital señala diferentes aspectos que deben tenerse en cuenta en el momento de diseñar e implementar prácticas restaurativas en este sentido. Se ha visto en el apartado anterior que el uso de las TIC en procesos restaurativos no puede ser concebido ni como la gallina de los huevos de oro que viene a revolucionar por completo el futuro de la justicia restaurativa, ni tampoco como algo que pueda despreciarse y descartarse a la ligera. En este apartado se sintetizan las principales implicaciones que el uso de estas herramientas tiene en el proceso de mediación restaurativa, así como los argumentos a favor y en contra que recoge la literatura en base a su impacto dentro de dichos procesos.

En primer lugar, es necesario mencionar la importancia de la comunicación dentro del proceso restaurativo, tal y como se viene comentando en apartados anteriores. En este sentido, un proceso restaurativo no deja de ser un proceso comunicativo (Rossner, 2013; Acton, 2015; Paul y Riforgiate, 2015; Paul y Borton, 2017; 2021) entre dos o más partes

que, con la ayuda de un facilitador, y vehiculados a través del diálogo -este puede ser mediante palabras u otras herramientas comunicativas-, trata de lograr la superación de un conflicto -o hecho delictivo- a partir de distintas posibles fórmulas. En este sentido, se pone de manifiesto la relevancia que adquieren aquí diferentes tipos de comunicación, que no se limitan únicamente a la comunicación mediante palabras, sino también a otros elementos comunicativos como el lenguaje gestual y corporal, la comunicación no verbal o, incluso, la comunicación a través de herramientas audiovisuales. Esto pretende escapar de la concepción simplista de que la comunicación es simplemente el intercambio de información entre un emisor y un destinatario de una forma neutral, para incorporar una perspectiva de la comunicación como “ontología social construccionista” de la propia realidad (Fairhurst y Grant, 2010). Esto es, que la comunicación se edifica no solo como el transmisor de información, sino como aquello que vehicula y dota de significado la realidad que se construye, siendo esto en este caso, el proceso de mediación restaurativa. Por lo tanto, una primera implicación del uso de herramientas online en procesos restaurativos podemos encontrarla precisamente aquí: ¿Cuál es la afectación que tiene para este proceso modificar el canal de emisión de la información? O, en otras palabras, ¿Cómo impacta en la realidad que se pretende construir el hecho de que el intercambio de comunicación se dé a través de un medio “distinto” del que habitualmente se venía usando? En lo concerniente a estos interrogantes, la literatura no ha aportado una respuesta clara, y o bien no se ha evaluado este aspecto, o bien los resultados han mostrado vaguedad y posiciones pocas claras en este sentido (ver, de nuevo, Bonensteffen, Zebel y Giebels, 2022). Es por ello que, sin duda, este punto deberá constituir uno de los aspectos centrales del análisis de resultados que se desarrollará en capítulos posteriores de la presente investigación.

En lo que refiere a aquellos aspectos que la literatura ha recogido como positivos sobre el uso de TIC en procesos restaurativos, destacan por encima de otros aquellos relativos a la protección que lo online ofrece a personas vulnerables. Esto es, aquellos participantes que, por un motivo u otro, no quieren encontrarse físicamente con la otra parte, pero por el contrario sí quieren seguir adelante con su participación en el proceso restaurativo. Aquí, el entorno online se configura como una solución a medio camino entre la mediación directa y presencial y la mediación indirecta, permitiendo una mayor calidad y riqueza comunicativa que esta última. Las implicaciones de esto se traducen en una mayor comodidad y bienestar para este participante, que se siente “protegido” en cierta forma al poder participar en el proceso desde un espacio que considera como

“seguro”. Algunos de los estudios vistos en el apartado anterior sugieren que esto permite una participación más tranquila y con un menor grado de ansiedad y nerviosismo, a la vez que permita evitar una posible victimización secundaria. Todo ello sin perjuicio de que, de forma posterior a este encuentro virtual se pueda dar un encuentro presencial. La utilidad de los procesos híbridos, donde una parte se realiza de forma online y otra de forma presencial es también un punto que se abordará con mayor detenimiento en la fase de análisis de los resultados.

Otro aspecto positivo del uso de lo online, y relacionado con el anterior, es la importancia que tiene el espacio desde el cual se conduce la mediación en la generación de un vínculo de confianza entre el facilitador y la persona mediada. Sugieren las concepciones más puristas en el ámbito de la mediación que esta debe conducirse en un espacio neutral para las partes, a tenor de las implicaciones que esto puede tener en crear una posición de desigualdad. Sin embargo, un aspecto que fue valorado de forma mayoritariamente positiva por parte de facilitadores fue que el hecho de poder entrar en la intimidad de las personas mediadas, aunque fuera a través de una pantalla, permitía y facilitaba la generación de esa relación de confianza mencionada anteriormente. Esto es, en parte, debido a que el hecho de estar desde una posición de seguridad en el propio domicilio, despacho o lugar de preferencia puede permitir diluir en parte el estrés que genera el proceso de mediación, propiciando una actitud más abierta y relajada en base a esa comodidad, que puede contribuir de forma positiva al desarrollo del diálogo.

Por otro lado, cabe hacer mención al aspecto positivo quizás más obvio del uso de las TIC en procesos de mediación: la logística. Es incuestionable que usar herramientas online en este marco permite una mayor y mejor facilidad organizativa, tanto en términos de adaptación a las necesidades y agenda de los participantes, como también en el sentido de poder llegar a situaciones y casos donde antes no hubiera sido posible operar. Por ejemplo, cuando los participantes no residen en la región geográfica de la cual es oriundo el servicio de justicia restaurativa, cuando algún participante no tiene la posibilidad de desplazarse por motivos socioeconómicos, o -y esto se ha explorado a fondo durante la etapa más complicada de la pandemia- cuando existe algún impedimento de carácter médico o sanitario para comparecer de forma presencial en las oficinas de los servicios de mediación. Así pues, resulta claro que el uso de estas herramientas permite tener ese plus de flexibilidad y adaptación que permite tanto a servicios como a facilitadores aumentar su rango de operación, así como hacerlo de una forma mucho más flexible y adaptable a las diferentes circunstancias y casuísticas de las personas mediadas.

En lo concerniente a aquellos aspectos detectados como negativos, la investigación en este ámbito señala algunos elementos que generan cierta preocupación en relación con el uso de las TIC en procesos de mediación. En primer lugar, destacan aquellos impedimentos relacionados con las habilidades técnicas o los recursos disponibles por parte de las personas participantes en cuanto al uso de las herramientas online. La denominada brecha digital²² es una realidad para una parte importante de la población, especialmente para aquellas personas en una situación o contexto de vulnerabilidad socioeconómica. Esto es un elemento que debe tenerse en cuenta a la hora de decidir utilizar estas herramientas y que, en ocasiones, puede prevenir completamente de su uso por el potencial impacto que podría tener en el proceso restaurativo. En estos casos, el uso de las TIC puede ser un motor generador de desigualdad cuando alguno de los participantes no dispone de los mismos recursos y/o habilidades que los otros, generando posiciones de superioridad/inferioridad entre estos, que pueden afectar negativamente al contenido del proceso.

También en relación con aspectos técnicos del uso de herramientas online en procesos restaurativos, la confidencialidad y privacidad se configuran como un elemento central que preocupa a las partes implicadas en el mismo. La evidencia destaca que este resulta un elemento que genera una preocupación notable tanto a usuarios como a profesionales de la mediación restaurativa. A su vez, esto puede dividirse en dos grandes partes; en primer lugar, todas aquellas dudas y preocupaciones relacionadas con los aspectos más técnicos del uso de TIC en estos procesos: ¿Hasta qué niveles puede garantizarse la seguridad en las plataformas empleadas?, ¿Los protocolos de encriptación usados en estas plataformas son adecuados?, ¿Pueden estas aplicaciones garantizar la identidad de las personas que se conectan a ellas?, ¿Puede garantizarse que la información que se comparte a través de estas plataformas se almacena/destruye de forma segura? En segundo lugar, también existen aspectos que generan cierta inquietud, en especial entre facilitadores, como son aquellos aspectos relativos a un mal uso de estas herramientas por parte de los usuarios del proceso (sobre los riesgos de la tecnología como mediadora de una mayor victimización escriben Wood et al., 2023). En este sentido, se aduce a una dificultad para controlar ciertos elementos como por ejemplo que la persona mediada no esté acompañada de una tercera persona no autorizada; que no se realice la mediación en

²² Según la Cruz Roja (2022), la brecha digital hace referencia a “la desigualdad en el acceso, uso o impacto de las TIC entre grupos sociales, que suelen determinarse en base a criterios económicos, geográficos, de género, de edad o culturales”.

lugares no adecuados; o la dificultad añadida para controlar que los usuarios no puedan hacer un uso deshonesto del contenido de la mediación (por ejemplo, grabando conversaciones).

Por otro lado, y afectando esto más al desarrollo de los facilitadores, otro aspecto que ha sido detectado como una dificultad añadida del uso de lo online en procesos restaurativos es el de las complicaciones que el uso de estas herramientas acarrea en el proceso de moderación. Esto es, que según señalan algunas investigaciones, la tarea de moderar el proceso de diálogo y de comunicación en la mediación resulta más complicada y requiere una mayor preparación e implicación por parte de los profesionales encargados de dinamizar este proceso. Según la evidencia consultada, esto puede deberse a dos grandes factores: por un lado, porque la comunicación a través de plataformas de videoconferencia o similares es intrínsecamente más farragosa y menos espontánea que la comunicación presencial. Esto provoca que los facilitadores no pueden emplear según qué técnicas comunicativas y de diálogo, quedando su repertorio profesional más limitado que en el cara a cara. También deben tenerse en cuenta que las propias particularidades inherentes a internet y a lo digital pueden acarrear una cierta afectación en la fluidez y/o bidireccionalidad de la comunicación -por ejemplo, una mala conexión no permitirá una comunicación adecuada y de calidad-. Por el otro lado, se aduce también a una cuestión de falta de formación, práctica y habituación en relación con el uso de determinadas herramientas online por parte de la comunidad de facilitadores. En este sentido, destaca el hecho que estos profesionales solían trabajar prácticamente de forma exclusiva en formato presencial hasta el inicio de la pandemia, por lo que debe entenderse esta resistencia y/o falta de habilidades para mediar en formato online como algo lógico y sobre lo que deberá transitarse a través de una curva de aprendizaje, en caso de ser necesario. También, y a pesar de ser extensible esto a los usuarios de la mediación, se señalan las implicaciones que pueden tener en este punto cuestiones como la edad, la formación o las habilidades diarias de las personas facilitadoras, en tanto que esto puede influir en la percepción y facilidad de uso de estas herramientas online.

Por último, las dificultades o aspectos negativos descritos en líneas anteriores convergen en la dificultad de generar lo que los estudios en este ámbito denominan “clima o atmósfera” de diálogo, confianza y respeto, aspecto esencial para este tipo de prácticas (Bonesteffen, Zebel y Giebels, 2022). Esto es, que los facilitadores sean capaces de ganarse la confianza de las personas mediadas para que estas puedan participar de una forma equitativa, respetuosa y con la confianza que el espacio de mediación es un espacio

seguro. A su vez, esto debería traducirse en que estos participantes perciben el espacio de mediación como una experiencia en la que pueden abrirse, expresarse, percibir a la otra parte y, incluso, empatizar. Así pues, la evidencia recopilada hasta el momento sugiere que la mayoría de las personas se muestran reticentes al hecho que esto pueda transmitirse de forma digital, relacionándose esto con las dificultades comunicativas descritas anteriormente.

En la Tabla 2 se resumen los diferentes impactos detectados sobre el uso de las TIC en procesos online de acuerdo con lo establecido en la bibliografía consultada, planteando una primera categorización inicial relativa a la naturaleza de estas implicaciones basada en una adaptación de un modelo *input-output-outcome* en el marco del modelo de Aceptación de la Tecnología, o *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989; Legris, Ingham y Colletette, 2003; Maranguniç y Graniç; 2010). Para ello, se ha partido de un input principal como es el del uso de las TIC en los procesos de mediación restaurativa. A su vez, esto ha generado diferentes outputs, de acuerdo con los diferentes elementos reseñados a lo largo de este apartado. Estos han sido categorizados en tres grandes grupos según el plano de afectación sobre el proceso (cuestiones logísticas del proceso, cuestiones relativas al espacio o contexto de la mediación, o cuestiones comunicativas con posible impacto emotivo para el desarrollo de esta). También se ha valorado si la afectación o implicación sobre el proceso es circunstancial, entendiendo esto como temporal o reversible, dependiendo del contexto concreto. Por último, se valora si el input descrito tiende hacia el impacto positivo, negativo o neutral en el proceso restaurativo (debe tenerse en cuenta, en cualquier caso, que no tratamos aquí de establecer valoraciones absolutas, sino basadas en lo que recogen de forma mayoritaria las distintas experiencias descritas en las fuentes bibliográficas consultadas), de acuerdo con lo establecido en la evidencia disponible (*outcomes*). La información detallada aquí ha resultado altamente valiosa para la elaboración tanto del marco teórico de esta investigación, como para el diseño del marco metodológico de la misma, con especial foco en el cuestionario de recogida de datos empleado durante el trabajo de campo.

En este sentido, se puede observar como la mayoría del total de siete elementos detectados en esta revisión de estudios previos responden a cuestiones relacionadas o bien con la logística del proceso, o bien con los aspectos comunicativos del mismo. También una mayoría de estos han sido categorizados como elementos cuyo impacto no necesariamente limitado a la valoración actual. Esto es, que no son aspectos fijos e inamovibles, sino que su clasificación puede variar en un futuro si se toman determinados

pasos en la dirección adecuada (por ejemplo, en la moderación del diálogo podría revertirse su valoración actual si se apuesta por formar y entrenar a facilitadores en la mediación online). Asimismo, tres de los siete elementos descritos tienen un impacto que puede ser valorado como “positivo”, mientras que el resto se ha calificado como “negativo”, por sus implicaciones en el proceso.

Tabla 2.

Categorización inicial de las principales implicaciones del uso de herramientas online en procesos restaurativos de acuerdo con la literatura existente

<i>INPUT</i>	<i>OUTPUT</i>	<i>ÁMBITO</i>	<i>CONTEXTO</i>	<i>OUTCOME</i>
Uso de las TIC en procesos restaurativos	Protección y confort en casos con víctimas vulnerables que no desean encontrarse presencialmente con la otra parte	Espacio-Contexto	Puede ser circunstancial (derivado COVID) o establecido para determinados casos	POSITIVO
	Intimidad de los participantes; creación de una relación de confianza con el facilitador a partir de poder “entrar” en el espacio propio del participante	Comunicativo-Emocional / Espacio-Contexto	Puede ser circunstancial (derivado COVID) o establecido para determinados casos	POSITIVO
	Practicidades y aspectos logísticos; mayor disponibilidad, facilidad y flexibilidad de gestionar la agenda del proceso	Logístico-Práctica	Establecido; inherente al uso de lo online	POSITIVO
	Brecha digital; emplear las TIC en determinados casos cuando algún participante no dispone de las herramientas o habilidades adecuadas para ello	Logístico-Práctica	Establecido; inherente al contexto social mayoritario	NEGATIVO
	Confidencialidad y Privacidad; preocupación relativa a las garantías que ofrecen las TIC en relación a la seguridad del proceso	Logístico-Práctica	Puede ser circunstancial, siempre y cuando se trabaje	NEGATIVO
	Moderación del diálogo; traslación de las técnicas de mediación y moderación al espacio virtual, así como su preparación previa	Comunicativo-Emocional	Puede ser circunstancial, siempre y cuando se trabaje	NEGATIVO
	Generación de “atmósfera” de confianza y respeto, adecuada para la mediación a través de medios telemáticos	Comunicativo-Emocional	Puede ser circunstancial o establecido para determinados casos	NEGATIVO

Fuente: elaboración propia

2.3. Cuestiones por resolver y retos futuros del uso de las TIC en procesos restaurativos

En los dos apartados anteriores se han repasado los principales planteamientos y hallazgos presentes en la bibliografía en relación con una posible justicia restaurativa digital. También se ha realizado una descripción pormenorizada de esos hallazgos, así como un análisis en relación con sus implicaciones dentro del proceso restaurativo. Esta ha sido una cuestión central para el desarrollo de este trabajo; como se comentaba anteriormente, a partir de ello se ha podido establecer y asentar el marco teórico empleado en esta investigación, a la vez que se ha recopilado información crucial para el diseño de la propuesta metodológica empleada en el mismo, como se verá en el próximo capítulo. Para concluir este bloque temático, se plantean aquí una serie de posibles preguntas que quedan -por ahora- sin respuesta, así como algunos retos futuros en relación con el uso de las TIC en el ámbito de la JR que se han considerado relevantes en base a los estudios consultados. A todo ello, se tratará de dar respuesta en la parte final de esta memoria.

En este sentido, uno de los principales interrogantes abiertos es la cuestión relativa a como de fiable es la información aquí establecida, a tenor de la naturaleza cambiante del tema de estudio. Como se ha visto, la mayoría de la literatura consultada responde a un período pre-pandémico en el cual las experiencias del uso de lo online en el ámbito de la justicia restaurativa han sido más bien anecdóticas. Cabe pues hacerse la pregunta de si los hallazgos aquí descritos seguirán siendo válidos en la actualidad -en parte, esto es lo que pretende estudiar este proyecto- o en el futuro. Resulta claro que el contexto de la grave crisis sanitaria vivida entre los años 2020 y 2022 ha tenido un impacto elevadísimo en la sociedad en general, así como en los servicios y organizaciones que trabajan en el ámbito de las prácticas restaurativas. Deberá estudiarse y evaluarse pues cual ha sido el resultado de esto sobre los elementos aquí estudiados a largo plazo, comparándolos con los hallazgos iniciales en el mismo ámbito para discernir si, en efecto, estos siguen siendo válidos o no. El contexto vivido en estos últimos años puede resultar muy valioso de cara al futuro (Wang y Tang, 2020), si bien deberá evaluarse cuidadosamente si las necesidades que provocaron una respuesta concreta en un periodo con un contexto muy particular pueden corresponderse y son de aplicación en una situación y contexto de “normalidad”.

También tiene sentido plantearse si el uso de herramientas digitales en procesos restaurativos ha sido diseñado siguiendo planteamientos racionales basados en la evidencia. Resulta una obviedad que el COVID obligó a la urgencia y a operar en “modo

crisis” (Marder, 2021) en el ámbito de las prácticas restaurativas, y esto afectó, por consecuencia, a aquellos servicios que optaron por usar esas herramientas en procesos de mediación restaurativa. Sin embargo, se han visto aquí planteamientos que proponen un sistema metodológico para evaluar la adecuación del uso de estas tecnologías (por ejemplo, el análisis basado en el *TAM* de Bonensteffen, Zebel y Giebels, 2022), lo que abre la pregunta sobre cuál debe ser la forma de abordar esta cuestión; ¿aceptar aquello generado por ese contexto de urgencia como aprendizaje, o evaluar desde cero toda la cuestión? Relacionado con el párrafo anterior, esto plantea de nuevo la necesidad de pensar más allá de la inmediatez, y concebir el uso de estas herramientas -en caso de que se conciba- como algo que debe poder usarse con habitualidad en base a sistemas previamente testados y aceptados, que sean accesibles para los usuarios y que no suponga una disrupción en la práctica de los profesionales encargados de emplearlos.

Otro aspecto destacable es el debate sobre la idoneidad del uso de estas herramientas digitales aplicadas a determinados casos y contextos. Por ejemplo, Hayes y Snow (2013) evaluaron la relevancia y las implicaciones del lenguaje oral en una serie de programas de justicia restaurativa con jóvenes en Australia. Uno de los hallazgos más relevantes fue que un porcentaje importante de los participantes mostraban dificultades notables para expresarse a partir del lenguaje verbal en formato presencial, especialmente en aquellos casos más complejos o con una mayor carga emocional. Por lo tanto, resulta interesante plantear si el uso de las TIC en casos de estas características podría ser una herramienta útil que pueda ser usada para superar barreras y dificultades que puedan surgir con aspectos relacionados con la expresión o el compartir un espacio físico con otra persona.

Otro aspecto que queda, de momento, sin una respuesta clara, es el relativo al lugar que deberían ocupar estas herramientas en el desarrollo longitudinal del proceso. Se ha visto hasta ahora que las principales fuentes bibliográficas disponibles plantean el tema desde una perspectiva más bien maximalista, en tanto que lo que se valora es la contraposición entre proceso presencial/proceso online. Sin embargo, es necesario preguntarse si el uso alternativo y complementario de ambos formatos no puede resultar más beneficioso en una mayoría de casos que el uso exclusivo de un solo formato. Esto es, deberá determinarse cuáles son los aspectos potenciales más adecuados para las distintas fases del proceso, con el objetivo de poder discernir en qué aspectos puede ayudar mejor el uso de las TIC y, en caso de ser posible, plantear formatos híbridos que expriman al máximo las bondades de cada método.

Por último, también queda la duda -o el reto- de determinar si para una posible implementación y uso habitual de estas herramientas online en el marco de la mediación restaurativa es necesario la creación de plataformas y aplicaciones *ad-hoc*, o bien debe proseguirse con el uso de aquellas herramientas tradicionales más comúnmente usadas. Ambas opciones plantean retos y limitaciones; por ejemplo, una plataforma específica para estos menesteres puede ser útil en términos de garantía de la confidencialidad o de mayor adaptabilidad a las necesidades de su uso. Por el otro lado, el uso de plataformas más *mainstream* puede ser visto quizás como una opción más amable y accesible por parte de los usuarios que participan en estos procesos.

El uso de las TIC en procesos restaurativos es, actualmente, un ámbito poco explorado y sobre el cual no ha recaído un excesivo interés por parte de la comunidad académica hasta la fecha -en parte, por lo escaso de su uso-. Sin embargo, se ha visto aquí que el uso de estas herramientas plantea ciertos dilemas, debates y dudas, que deberán ser tenidas en cuenta de cara a una futura implementación de estas en contextos socialmente estables y sin limitaciones de contacto. Las cuestiones aquí planteadas pretenden servir como punto de partida para los resultados que se mostrarán y discutirán en capítulos posteriores, pero también como una suerte de guía de lo que puede esperarse a medio y largo plazo sobre la investigación y práctica relacionada con el tema de estudio.

3. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN: EL PROCESO RESTAURATIVO COMO PROCESO COMUNICATIVO. ESPECIAL MENCIÓN A LA FIGURA Y ROL DEL FACILITADOR

Los estudios en el ámbito de la justicia restaurativa y la mediación entre víctima y ofensor han destacado de forma recurrente la relevancia de la comunicación, el diálogo y el lenguaje como motores principales de acción en estos procesos. De hecho, postulados históricos en este campo destacan que el proceso restaurativo no es sino un proceso de comunicación vehiculado a través del diálogo y el lenguaje. En este apartado se abordan estas cuestiones, señalando la relevancia que tienen estos conceptos para la presente tesis doctoral, abordándose también la importancia de una figura clave en cuanto a la gestión, flujo y dinámicas de esta comunicación: el facilitador y su rol en el proceso de mediación. Se introduce también la cuestión relativa a la comunicación en formato digital, así como las principales implicaciones que esta tiene en el flujo comunicativo.

3.1. El proceso restaurativo desde una perspectiva comunicativa: percepción, lenguaje y canal de comunicación

Partiendo desde las teorías de la comunicación más básicas, el proceso de comunicación es definido como el intercambio de información a partir de la interacción entre un emisor que emite un mensaje a través de un canal concreto mediante un código determinado para que sea recibido por otro (Shannon y Weaver, 1949; Berlo, 1960; Pearce, 1985). Esto implica un punto de partida que entiende este intercambio de información como algo neutral, limitado a la simple transmisión de información entre dos o más personas que usan esta comunicación para el simple emisión y recepción de ideas. Esto, como se puede apreciar, obvia aspectos relativos al contexto, situaciones y aspectos que envuelven este intercambio de información, y que van más allá del mero mensaje transmitido en un código y canal concretos. En este sentido, planteamientos algo más recientes propugnan una teoría de la comunicación más holística, en tanto que se reconoce la relevancia y el papel que puede jugar tanto el contexto como las percepciones, preferencias y actitudes personales que envuelven tanto al emisor como al receptor del mensaje. Por ejemplo, Pearce y Pearce (2004), plantean una teoría de la comunicación aplicada al diálogo que denominan “perspectiva comunicacional”. En ella, los autores inciden en el hecho que la comunicación no es una simple transmisión de la información, sino que el proceso como tal tiene un efecto importante modelando tanto a las personas involucradas en el mismo como a la realidad que las envuelve. En la práctica, esto se traduce en que tanto el lenguaje usado para emitir el mensaje, como el contexto que acompaña al emisor y receptor del mismo, tienen un elevado impacto en la construcción y percepción de la realidad social de los participantes. Koudenburg et al. (2017) simplifican esto al afirmar que no es solo el contenido del mensaje, sino el cómo éste se transmite lo que influye en la recepción y comprensión de este, creando el denominado “flujo conversacional”. Entran en juego aquí aspectos derivados de este proceso de comunicación, que a veces no son directamente perceptibles, pero que sin duda juegan un rol fundamental en este flujo conversacional, y en como los participantes asumen y reciben este proceso: el lenguaje gestual, corporal y, en definitiva, la comunicación no verbal (Bonesteffer, Zebel y Giebels, 2022).

A partir de esta perspectiva y estos planteamientos, se puede encontrar un número elevado de referencias en la literatura que sitúan, efectivamente, la justicia y los procesos

restaurativos como procesos esencialmente comunicativos. Por ejemplo, Shapland et al. (2006) describen el proceso restaurativo como un proceso de co-creación de justicia donde los participantes discuten sobre el conflicto o delito ocurrido y las consecuencias que este debe tener para ambas partes. En este sentido, argumentan que la justicia restaurativa no es algo predefinido, sino que es algo que se desarrolla de forma distinta para cada caso y situación a partir de la interacción entre dos o más personas y sus contextos, características y particularidades. También Daly (2006; 2016) aduce que el proceso restaurativo es habitualmente evaluado de acuerdo con la calidad con la que tanto víctima como ofensor pueden relatar las circunstancias relacionadas con el hecho que motiva el encuentro, poniendo especial énfasis en la capacidad de ser comprendido por la otra parte. La autora también plantea que en el transcurso de todo esto juegan un papel vital el trasfondo, valores y objetivos que persiguen los distintos implicados, definiendo el proceso restaurativo como “un proceso de comunicación constructiva orientada a incrementar el entendimiento mutuo que ayude a determinar cómo tratar con el conflicto u ofensa” (Daly 2016; Kirkwood, 2022). Paul y Borton (2017; 2021) precisamente plantean que estos elementos son los que propician que se conciba la justicia restaurativa como un proceso eminentemente comunicativo, a partir de lo que ellos denominan “perspectiva comunicacional de la justicia restaurativa” (p. 207). Esto es asumir que el proceso restaurativo es un proceso “esencialmente relacional” (p.208), que no tiene sentido si no está conectado al contexto en el cual se intrinca. Por ejemplo, los autores subrayan la importancia de la fase preparatoria en la mediación restaurativa (ver apartado anterior) con el objetivo de poder dotar de un significado contextual a la información que se pretende transmitir en la fase de encuentro. También señalan la relevancia de ir más allá de la propia conversación, entendida como el intercambio de palabras, para poder entender el significado de los hechos discutidos (o el propio significado de la construcción social de “justicia”) tanto para los propios implicados como también para la comunidad en la que se enmarcan. Esto cristaliza en la definición conceptual de que cuestiones como el daño, el conflicto o, incluso, el delito, son constructos sociales inherentemente comunicativos y, por consecuencia, el proceso restaurativo es un proceso que es y debe ser comunicativo. Por último, los autores señalan la relevancia que esta concepción tiene no solo en la definición de la justicia restaurativa, sino también en la evaluación en términos de efectividad, eficiencia y satisfacción con el proceso. Esto tiene implicaciones por ejemplo a la hora de diseñar los procesos (¿qué entienden los participantes por justicia?) y sus consecuencias (¿cómo afectan las experiencias y trasfondos de los

participantes a las expectativas para con el proceso?). En resumen, se plantea una perspectiva a partir del construccionismo social donde, en este caso, el proceso restaurativo se configura como vehículo de esta construcción de la realidad a partir de una interacción esencialmente comunicativa. De ahí se deriva el hecho que una comunicación adecuada será el motor para generar esa nueva realidad a partir de un proceso transformativo que pretende ser, *grosso modo*, una de las razones de ser de la justicia restaurativa. Esto puede apreciarse de un modo muy ilustrativo en el estudio de Presser y Hamilton (2006) sobre micro interacciones dentro del proceso restaurativo. En el mismo, los autores analizan una serie de encuentros restaurativos en el seno de un programa de mediación restaurativa operado en la jurisdicción de justicia juvenil. Uno de los hallazgos más interesantes fue que el uso de determinadas micro interacciones comunicativas -especialmente por parte del facilitador del caso- podía orientar el proceso hacia un cierto devenir u otro (por ejemplo, forzando una “reconciliación”, o coerciendo al ofensor para que emitiera una disculpa), así como reproducir prejuicios o situaciones de desigualdad que están presentes en la sociedad. Esto permite observar a la perfección el efecto que tiene la comunicación en el proceso, y la relevancia que adquieren los aspectos contextuales e individuales al mensaje que se emite.

A nivel más práctico, y partiendo desde este modelo de justicia restaurativa como un proceso comunicativo, es amplia la evidencia que plantea la necesidad de garantizar los elementos que aseguran una comunicación efectiva. Esto resulta algo especialmente a tener en cuenta, dado los objetivos que persigue la presente tesis doctoral. Así pues, de nuevo Koudenburg et al. (2017) advierten que una comunicación adecuada radica en poder asegurar el flujo conversacional a partir de una serie de elementos como un tono de voz adecuado, la percepción del lenguaje no verbal u otros aspectos sociolingüísticos. En caso de no poder garantizar unas condiciones adecuadas, difícilmente se podrá entablar un diálogo o comunicación significativa. Relacionado con esto, y centrando la atención ahora en el tema de estudio, los autores plantean que el diálogo cara a cara es el medio o canal que mejor puede garantizar estos aspectos relativos a la calidad de la comunicación, teniendo el uso de herramientas online algunos riesgos que pueden afectar sobre esto: interrupciones en la conexión, mala calidad de video o audio, dificultad de percibir determinados aspectos comunicativos, etc. En este sentido, es amplia la evidencia que indica que, en efecto, la presencialidad y el cara a cara es probablemente la forma más rica de comunicarse, debido principalmente a aspectos como una mejor percepción/control sobre el tono de voz, una mejor percepción de los aspectos no verbales

de la comunicación, o un mayor número de herramientas disponibles para acompañar el mensaje transmitido (Jaafar, Darmawan y Ariffin, 2014; Hömke et al., 2019). A este respecto, Bonensteffen, Zebel y Giebels (2022) plantean una clasificación sobre los diferentes tipos de comunicación que pueden darse en un proceso restaurativo en función de dos grandes ejes: comunicación síncrona/asíncrona, y comunicación cara a cara/a través de texto. Según los autores, el criterio para el primer eje es el grado de reactividad inmediata que el canal permite a los participantes, mientras que el segundo refiere a la posibilidad de percibir el encuentro en formato visual y auditivo. En este sentido, y entre las distintas formas de comunicación incluidas en la clasificación (tanto digitales como presenciales), la interacción presencial cara a cara y la interacción mediante videoconferencia reúnen los requisitos de sincronidad y presencialidad (*face-to-face*) que, *a priori*, garantiza una mayor riqueza en la comunicación. Esto plantea la distinción entre las diferentes formas de comunicación online, a tenor de si estas ofrecen este valor añadido en términos de simultaneidad, reactividad y/o elementos visuales y auditivos. En resumen, la literatura plantea que cuanto mayor es la complejidad que un canal o una forma de comunicación permite percibir, mayor será la calidad de la comunicación que se desarrolle en el mismo. Sin embargo, si aunamos lo aquí descrito con los planteamientos de las teorías comunicativas y el constructivismo social que se mencionaban anteriormente, se puede argumentar que el canal es, en efecto, un elemento que podrá ser decisivo en el desarrollo de la comunicación, pero no el único. Entra en juego aquí el contexto, las actitudes, los valores y las características de los participantes que, como veíamos anteriormente, afectan al proceso de comunicación y a la construcción de la realidad que deriva del mismo. Desde una óptica práctica, si se trata de discernir cual es la mejor forma de comunicarse en un proceso restaurativo, la respuesta puede variar enormemente con relación a estos elementos. Por ejemplo, en casos donde los participantes de un encuentro muestren actitudes neutrales o cooperativas entre sí, el uso de la comunicación cara a cara parece resultar una forma de comunicación mucho más efectiva (Swab et al., 2012; Bonensteffen, Zebel y Giebels, 2022) de cara a lograr que ambas partes puedan entenderse y empatizar -desde una perspectiva restaurativa-. Por el contrario, en casos donde los participantes muestran actitudes negativas y/o de rechazo hacia los otros, la comunicación no directa y no síncrona se ha mostrado más adecuada en términos de expresión y adecuación al contexto, como destacan algunos hallazgos sobre la mediación indirecta (Düinkel et al., 2015; Hansen y Umbreit, 2018). De lo aquí relatado se pueden extraer dos conclusiones: por un lado, que el proceso restaurativo es

un proceso comunicacional y, en consecuencia, que este pueda ser positivo dependerá en gran medida de la calidad de la comunicación. Por otro lado, la evidencia señala que la comunicación no es algo tan simple como un mensaje que circula de emisor a receptor y viceversa; el contexto, las actitudes y los valores de los participantes influyen en gran medida en cómo se desarrolla la comunicación y como esta afecta a la realidad que la envuelve. En este sentido, si el proceso restaurativo pretende construir (o reconstruir) una realidad determinada a partir de planteamientos transformativos de reparación y superación del conflicto, necesariamente se deberá tratar de garantizar la mejor calidad posible en el aspecto comunicacional. Y eso, como se ha visto, no dependerá exclusivamente de optar por uno u otro tipo de canal de comunicación, sino de tratar de detectar con base en la casuística concreta y en las particularidades y contexto de los participantes cual es el medio o canal que se adecua más a sus necesidades. Como lo que se está evaluando aquí es el impacto de un medio o canal concreto en este proceso comunicativo, a continuación se tratan de describir aquellas características más relevantes de la comunicación digital o comunicación a través de TIC, así como sus posibles implicaciones en un proceso de mediación restaurativa.

3.1.1. Comunicación digital: características e implicaciones en el flujo comunicativo

Internet fue concebido en sus inicios allá por los años sesenta y setenta como un experimento con finalidades eminentemente militares. Sin embargo, la evolución que ha vivido a lo largo de los últimos cincuenta años lo han configurado como una *General Purpose Technology*: una tecnología sin la cual la sociedad actual difícilmente podría funcionar (Naughton, 2016). Esto es debido en parte a las implicaciones que este entorno online tiene para otras aplicaciones tecnológicas, pero que también ha venido precedido en gran medida de decisiones ideológicas y políticas, así como factores sociales y económicos. Hoy en día, internet permite desarrollar o facilita un sinnúmero de actividades que son esenciales para nuestro día a día, siendo la comunicación uno de los ejemplos más claros. Pero ¿cuáles son las características de esta comunicación a través de internet, o comunicación mediada por un ordenador (*computer-based communication, CBC*)?

En primer lugar, conviene describir los diferentes tipos de CBC que se hallan en la literatura. Se veía en el apartado anterior una primera clasificación de estas modalidades comunicativas en base a su grado de reactividad, sincronidad y medio de canalización. Herring, Stein y Virtanen (2013) plantean de una forma más pormenorizada

los diferentes tipos de comunicación online (los autores lo denominan “*computer-mediated communication*” o CMC) que se pueden encontrar en la actualidad. Entre ellos, y que sean de aplicación al objeto del presente estudio, destacan la comunicación a través de correo electrónico, la comunicación a través de blogs/foros, los chats en tiempo real, las plataformas y aplicaciones de mensajería instantánea, la comunicación a través de smartphones o, quizás la más paradigmática, la comunicación síncrona con video y audio a través de ordenador. No vamos a detenernos en describir en profundidad las particularidades de cada una de estas formas de comunicación, si bien sí que es de recibo mencionar las tres dimensiones comunicacionales que describen Paolillo y Zelenkauskaitė (2013) en relación con la clasificación de estas formas de comunicación. Aquí los autores hablan de distinguir las distintas formas de CMC en base al grado de interactividad (permite que dos o más personas participen de forma alterna), sincronidad (rapidez con la que se puede interactuar) o flujo conversacional (el medio en cuestión permite mantener un diálogo fluido). Así, por ejemplo, la comunicación a través del correo electrónico puede ser interactiva, pero no es síncrona y, difícilmente será conversacional. A modo general, Herring (2013) advierte que la comunicación a través de un ordenador, especialmente aquella canalizada a través de chats, puede tener elementos similares a la comunicación presencial en términos de calidad y significación del contenido, si bien destaca que es más sencillo caer en “disrupciones”. Estas pueden deberse a las dificultades para que el diálogo se modere (o auto-modere) por parte de los participantes, así como también a cuestiones técnicas inherentes al uso de determinadas aplicaciones y plataformas. Otros como Simpson (2013) plantean que estas posibles disrupciones, especialmente aquellas basadas en las dificultades de mantener unos turnos de palabra ordenados no tienen por qué tener un impacto negativo en la calidad de la comunicación, a tenor del mayor grado de espontaneidad y flexibilidad que ofrecen (especialmente en comunicaciones de chat y/o videochat a tiempo real). Sin embargo, se reconoce algo que puede tener un impacto en el objeto de estudio de esta investigación, y es que, efectivamente, el control de la moderación y el orden de intervención en la CMC parece ser un elemento a tener en cuenta, por las dificultades que esta metodología plantea. Por su parte, Ricci y Garotti (2011) abordan una cuestión elemental en algunas formas de comunicación online: la dificultad y/o imposibilidad para transmitir y percibir aquellos componentes no verbales de la comunicación. Si bien es cierto que los autores conciben esto para aquellas formas de comunicación online donde no intervienen elementos visuales o auditivos, su planteamiento puede ser también de aplicación al caso

de las videoconferencias. En este sentido, la aportación principal es que ante las dificultades comunicativas que un medio o canal propone, la respuesta suele ser la ideación de estrategias para sobreponerse a esto. Así pues, un ejemplo paradigmático es el uso de “emoticonos” para dotar de emotividad a mensajes en texto, o el uso de carteles y/o figuras que puedan ser mostradas en una videoconferencia. También señalan los autores que la videoconferencia es la forma de CMC que garantiza unos estándares de mayor riqueza comunicativa, en tanto que permite dotar la comunicación de una cierta “presencia”, y permite al mismo tiempo el trabajo y diálogo síncrono, facilitando incluso la percepción de algunos elementos de la comunicación no verbal. Destaca, sin embargo, el hecho que en aquellos casos donde la comunicación se emplea en situaciones complejas y de una elevada carga emocional (los autores hablan aquí del uso de la videoconferencia en ámbitos como el sanitario o el legal), la preparación y la atención que se requiere a la comunicación es notablemente mayor en comparación a la presencial. Esto se magnifica, y es relevante tomarlo en consideración desde una perspectiva restaurativa, en aquellos casos donde existen diferencias culturales entre los participantes de la comunicación.

Retomando la videoconferencia como forma más paradigmática de CMC, Parkinson y Lea (2012) describen sus características esenciales desde un punto de vista práctico, reconociendo similitudes con la comunicación presencial, aunque también diferencias significativas. Así, las autoras señalan en primer lugar que la videoconferencia presenta unas restricciones de movimiento y de orientación, que afectan al campo visual de los participantes y a la información que estos pueden captar, dependiendo la calidad de este proceso en gran medida de las estrategias que se adopten para paliar estas limitaciones. También la imposibilidad de percibir información sensorial en base al tacto, el olfato o el oído son elementos a tener en cuenta en esta forma de comunicación. Incluso a nivel visual, la pantalla de un ordenador, Tablet o teléfono móvil puede no permitir captar cierta información debido a la resolución temporal de dichos aparatos (esto es, la tasa de refresco de la pantalla²³), teniendo esto especial relevancia para la percepción de aspectos emotivos ligados a la gestualidad y lenguaje no verbal. Por último, las autoras señalan las diferencias en términos de presencia que suscita la comunicación mediante videoconferencia en comparación a la comunicación presencial, siendo que en lo digital esta sensación es menor que en el cara a cara. Esto último puede jugar un papel determinante en los procesos restaurativos que aquí se estudian, puesto que puede ser una

²³ Referido a la cantidad de veces que la pantalla se actualiza al cabo de un segundo; generalmente medida en Hercios (Hz).

herramienta con la que “jugar”: cabe recordar que la presencia del agresor puede ser algo intimidante para la víctima, y aquí la comunicación online puede jugar un papel importante. Precisamente sobre esto último, Philippot y Douilliez (2011) plantean que aquellas personas que sufren de una mayor ansiedad social -que podría trasladarse, por ejemplo, a víctimas que hayan sufrido un elevado impacto emocional - ven dificultada sus capacidades comunicativas en aquellos casos donde la presencia de la otra parte es fuerte, siendo esto palpable en la comunicación presencial y en la comunicación mediante videoconferencia o videochat. Así, plantean como alternativa el uso de CMCs basadas en la interacción sin video (por ejemplo, plataformas de chat o mensajería instantánea) como forma adecuada o complementaria para comunicarse, especialmente en aquellos aspectos más íntimos o emocionales.

Siguiendo este hilo conductor, se veía antes que el proceso restaurativo es un proceso eminentemente comunicativo. Esto es así a tenor de que, en la mayoría de los casos, el proceso restaurativo se concibe como un proceso emocional y subjetivo, donde la comunicación actúa de vehículo entre los participantes para construir -o no- una nueva realidad y contexto que les permita superar el conflicto o delito que motiva el proceso. Por ello, una cuestión capital para esta revisión teórica es la capacidad que tiene la comunicación online (o CBC, CMC u otras denominaciones) para transmitir emociones. Así, Fernández-Dols y Carrera (2011), argumentan que los mensajes audiovisuales a través del entorno online pueden perfectamente replicar la emotividad presencial, si bien apuntan a que los emisores deberán plantear estos mensajes desde una perspectiva más expresiva para lograr transmitir la reacción pretendida en el receptor de forma efectiva, en una línea similar a lo que se viene comentando anteriormente. Lea y Parkinson (2011) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de evaluar las implicaciones de la transmisión y percepción de mensajes emotivos a través de comunicación mediante videoconferencia. En este estudio, las autoras hallaron que aquellos participantes que presentaron unas mayores dificultades para percibir y recibir emociones a través de este medio fueron aquellos que se encontraron con mayores dificultades técnicas en el transcurso de la comunicación (esto es, “lag” o retraso en el video o el audio de la plataforma). Se aduce una posible causa de esto, que radica precisamente en las dificultades para recibir información no verbal sincrónica (gestos, expresiones faciales, etc.) cuando se dan estos problemas. Por su parte, Manstead, Lea y Goh (2011) relacionan la comunicación de emociones a través de plataformas de videoconferencia con el concepto de “presencia”. Esto es, según los autores, la capacidad con la que los participantes sienten y perciben de

forma efectiva al resto de participantes, así como a la sensación de que estos son partícipes de la realidad social y contexto en la cual se enmarca la comunicación. Se argumenta que, en lo tocante a la comunicación online, se da una reducción inevitable de esta presencia en comparación a la comunicación cara a cara y presencial. Precisamente por ello, se señala la especial importancia de usar sistemas que permitan percibir las “señales visuales” propias del lenguaje no verbal (con especial relevancia a aquellos gestos faciales) en aras de poder transmitir emociones de forma adecuada. En relación con esto, un estudio de Kim, Frank y Kim (2014) sobre como los participantes de algunas formas de CMC mostraban sus emociones, planteó algunas conclusiones interesantes. Por ejemplo, los autores hallaron que el concepto de “presencia” no se veía significativamente alterado con relación al hecho de verse o no en formato de video -o, al menos, no de forma directa-. Sin embargo, esto sí que resultaba un elemento crucial en el uso de diferentes formas de comunicación no verbal, especialmente aquellas reactivas al contenido de los mensajes de los demás participantes. También se detectó una notable influencia de la visibilidad en cuanto a las estrategias de manejo de las emociones de los participantes, y se halló una especial atención de los participantes al lenguaje gestual facial de la otra parte en aquellos casos de expresión de disgusto o emociones negativas. Además, los autores determinaron, en la misma línea que la evidencia citada anteriormente, que la transmisión de emociones a través de herramientas online de videoconferencia dependerá, en gran medida, de la calidad de la plataforma, conexión y equipos empleados, a tenor de las implicaciones que esto tiene en la posibilidad de que los participantes perciban la información emitida de forma efectiva. Puede resumirse pues que la comunicación mediada por ordenador -y en especial la videoconferencia- permite una transmisión adecuada de las emociones, si bien deben tenerse en cuenta algunas implicaciones como las relativas a la calidad técnica de los medios empleados. Se veía anteriormente que en los casos de comunicación CMC es tanto o más importante el mensaje transmitido como las estrategias que se adoptan para que este sea recibido en la forma en que el emisor lo ha diseñado. Es precisamente en este punto en el cual se enmarcan los aspectos referentes a la calidad de las plataformas y herramientas, puesto que en una forma de comunicación que *per se* no ofrece la misma riqueza comunicativa, es necesario poder contar con elementos que permitan dotar de herramientas a los participantes en aras de perfeccionar y dotar de mayor profundidad su comunicación.

En un plano más directamente relacionado con el objeto de estudio de esta investigación, y para concluir, Poblet y Casanovas (2007) exploraron las implicaciones

del uso de herramientas online en procesos de resolución de conflictos, a partir de los ya mencionados ODR u *Online Dispute Resolution methods*. Los autores se preguntaron si el uso de esta metodología, con algunos puntos en común con la mediación restaurativa, en un proceso esencialmente comunicativo como es el de la resolución de un conflicto o una controversia limitaba la expresión de las emociones de los participantes. En este sentido, los autores hallaron a partir de una revisión de bibliografía que, en efecto, las emociones afloran en el entorno online de una forma muy similar a como lo hacen en el entorno físico, siendo la comunicación online una forma no inferior a la comunicación cara a cara, si bien se argumenta que existen diferencias entre ambos planos, generalmente centradas en la forma en que estas emociones se expresan. Se apunta especialmente a, como se viene comentando anteriormente, la generación de una serie de estrategias y formas de comunicación que permiten sobrellevar las particularidades del entorno online, tornándose esto en una suerte de paralenguaje asociado a la expresión de emociones.

Así, desde una perspectiva de las teorías de la comunicación, el uso de CMC en procesos restaurativos puede perfectamente ser una opción adecuada, puesto que se permite y garantiza una comunicación efectiva y emocional. Sin embargo, se han visto algunos riesgos desde un punto de vista comunicativo que deberán tomarse en consideración en caso de querer implementar estas metodologías (de nuevo, barreras técnicas, así como dificultades en la moderación del flujo conversacional). Sobre su adecuación, y para concluir este apartado, es interesante también tener en cuenta que la concepción sobre el uso de esta comunicación mediada por ordenador en el caso de la justicia restaurativa no responde a una aproximación maximalista o de querer implementarla en la totalidad de casos. La idea, compartida por la literatura que se verá en el apartado 3, es explorar si puede resultar un complemento válido con el objetivo de mejorar la experiencia de los participantes. Y como tal, debe entenderse su naturaleza, características, puntos fuertes, así como también debilidades y aspectos negativos, con el objetivo de poder tener una mayor información a la hora de decidir en qué casos esta forma de comunicación -y cuál de las propuestas que existen en el seno de la misma- puede resultar beneficiosa.

3.2.El rol del facilitador como moderador y garante de la comunicación en el proceso restaurativo

Históricamente, la investigación en el ámbito de la justicia restaurativa ha centrado su atención primordialmente en el papel y rol de víctima y ofensor en el proceso, dejando en un segundo plano la relevancia de la figura del facilitador (Paul y Borton, 2013; 2021; Suzuki y Wood, 2017). A pesar de ello, existen una amplia evidencia en la bibliografía sobre su importancia en el éxito del proceso y la satisfacción de los usuarios con el mismo (Bazemore y Schiff, 2005; Choi y Gilbert, 2010; Wemmers y Van Camp, 2013). Así pues, partiendo de esta evidencia, y de la perspectiva comunicativa que viene abordándose en los dos apartados anteriores, el rol de estos profesionales se configura como esencial, en tanto que son los encargados de fomentar el diálogo entre los participantes y asegurar que se cumplan una serie de condicionantes contextuales que permitan crear el espacio adecuado para el mismo.

El rol de los facilitadores en programas de justicia restaurativo es variado y flexible dependiendo de los objetivos y contexto del programa en cuestión (Umbreit, 2001; Alexander, 2008). En pocas palabras, y partiendo de enfoques restaurativos como los vistos hasta el momento, el rol de los facilitadores en el proceso es doble: por un lado, contactar, preparar y facilitar que los participantes se encuentren y se comuniquen. Por el otro, lograr un diálogo seguro, respetuoso y acorde con las normas preestablecidas, que pueda ser empoderante para los participantes de cara a expresar sus emociones y puntos de vista (Johnstone, 2001; Johnstone y Van Ness, 2007; Rossner, 2011; Olalde, 2017). Umbreit y Armour (2011) abordan la cuestión del rol que juegan estos profesionales en la mediación restaurativa desde una perspectiva basada en la dicotomía del proceso restaurativo orientado a resultados o diálogo (el ya archiconocido debate entre el *encounter vs outcomes*). Así, los autores plantean en este punto un concepto ya familiar, como es el de la “presencia” del facilitador, indicando que, en procesos basados en el diálogo, y especialmente en la fase de encuentro, estos profesionales deben poder hacer notar su presencia, pero sin que esta sea invasiva del espacio de los participantes (“*they need to be less active during the dialogue, often withdrawing so their presence is barely noticeable*”, p. 258). Esto adquiere especial importancia en el ámbito de la mediación restaurativa, donde el objetivo no suele ser tanto lograr un resultado determinado, sino que el proceso pueda ser transformativo para sus usuarios a través del diálogo. Sin embargo, Umbreit y Armour sí que resaltan la importancia del papel de los facilitadores especialmente en la fase de preparación (“*The most key task to the process: preparation, preparation, preparation*”, p. 259), y a la hora de transmitir a los participantes en qué

consiste el proceso y cuáles pueden ser sus expectativas para con el mismo y su relación con la otra parte:

“The concept of bringing each to other, however, principally refers to giving information about each to the other that disrupts the preconceptions that each has about the other or noting what they hold in common that they each may not have recognized about the other” (p. 259).

Resultan relevantes estas aportaciones, así como la relación del papel desempeñado por el facilitador en relación con el concepto de presencia. En la mediación restaurativa debe tenerse en cuenta esta doble perspectiva con relación a la implicación de estos profesionales en la fase inicial de toma de contacto y preparación -y también en la posterior de seguimiento-, y en la consecutiva de encuentro. Alternar la ambivalencia entre tomar un rol directivo en esta fase inicial, donde los usuarios necesitan explicaciones claras y exhaustivas, y una fase donde su papel se diluye para que sean los participantes quien adopten un rol protagonista, a la vez que están atentos a fomentar el diálogo desde una posición secundaria, es donde radican buena parte de los motivos que llevan a un proceso restaurativo al éxito.

Algunas de estas cuestiones han sido constatadas en los diferentes -y escasos- estudios que se han llevado a cabo hasta la fecha sobre el rol de los facilitadores en el proceso restaurativo. Por ejemplo, un estudio cualitativo de Paul y Borton (2013) con una muestra de 29 facilitadores de diferentes servicios de *conferencing* en Estados Unidos determinó que, a nivel procesal, la mayoría de estos profesionales remarcan la importancia de su rol en el proceso en término de “preparar a los participantes”, “establecer normas y pautas de actuación” y “hacer el encuentro posible”. Por otro lado, en la fase de encuentro, se halló que aquellos facilitadores que operan en un entorno más profesionalizado emplean planteamientos más orientados a la mediación humanística y transformativa, que a la solución de problemas. Esto es, que tratan de facilitar el diálogo, pero sin adoptar una postura directiva o protagonista. Por último, otra conclusión importante para el devenir de la presente investigación, es que los autores encontraron que a pesar de existir un amplio consenso entre todos los facilitadores sobre cuál es su rol en la parte más “logística” del proceso restaurativo -esto es, la toma de contacto inicial, la fase de preparación, etc.-, se vio que los resultados de sus intervenciones están notablemente influenciados por sus propias actitudes, experiencia y posiciones

individuales para con los participantes. Esto debe interpretarse como una advertencia para aquellos que creen que la figura y el rol de estos profesionales juega un papel neutral en el proceso. Veámos apartados anteriores que en la comunicación juegan un rol esencial los valores, experiencias y posicionamientos de los participantes y, en el proceso restaurativo, en tanto que proceso comunicativo, ocurre algo similar. Esto se ilustra de una forma muy clara en el estudio de Presser y Hamilton (2006) sobre micro interacciones en el proceso restaurativo citado anteriormente (ver apartado 2.1). También debe tenerse en cuenta que, a pesar de esto, no puede menoscabarse la influencia que juegan en el rol de los profesionales cuestiones puramente estructurales u organizativas, como la claridad de los roles, un protocolo adecuado de asignación de casos, o una carga burocrática equilibrada (Souza y Dhimi, 2008).

Retomando la cuestión de la influencia del rol de los facilitadores en el proceso restaurativo, es muy relevante lo planteado por Choi y Gilbert (2010). En su estudio, los autores evaluaron una serie de encuentros restaurativos desde la perspectiva del facilitador, determinando algunas cuestiones de interés como, por ejemplo: la falta de formación adecuada en los facilitadores conduce a una mala percepción de los usuarios respecto al proceso; tratar de agilizar el proceso y/o forzar al encuentro implica una sensación de poca calidad con el mismo (“*fast-food restorative justice*”, p.223, de la “macdonalización” de la JR que planteaba Umbreit en 1999), no tomar el tiempo adecuado en la fase de preparación conduce a una fase de encuentro generalmente poco positiva para los usuarios. La principal conclusión, en línea con estos hallazgos, es que la mayoría de los problemas y fallas en los procesos restaurativos observados pueden ser directamente atribuidos a una mala aplicación de los principios restaurativos por parte de los facilitadores. Para ello, se plantea la necesidad de contar con una formación extensa y específica, así como de dotar a los programas con recursos para que no tenga que recurrir a este modelo apresurado de “*fast-food*”. También Paul y Dunlop (2014), abordan una cuestión relacionada, en este caso relativa a la influencia de la concepción de justicia para los facilitadores y su significación dentro del proceso. Los autores hallan en su estudio que las propias experiencias y construcciones de justicia de los facilitadores tienen un impacto notable en el desarrollo del proceso, ya desde estadios tempranos como la propia fase preparatoria:

“Facilitators must be keenly aware of their own justice expectations and how their pasts have shaped their expectations. They also must be cognizant of how their

practices during preparatory meetings and conferences implicitly suggest their desired outcomes” (p.279)

Se argumenta que estos profesionales emplean un lenguaje -y, de forma más extensiva, una comunicación- que moldea las expectativas de los participantes de acuerdo con la construcción de justicia que se les ofrece en ese proceso. Se plantea la necesidad de que los profesionales de la mediación sean conscientes de esto, desde una perspectiva constructivista de la realidad, y tengan en consideración sus propias implicaciones de cara a emplear un lenguaje y/o forma de comunicación dependiendo de la casuística y circunstancias personales de cada caso que pueda ayudar a que sean los participantes los que co-construyan en el proceso su propio concepto de justicia. Esto se apoya en la evidencia empírica, como por ejemplo el estudio de De Mesmaecker (2013). En el mismo, la autora halló que aquellos participantes de programas de mediación restaurativa con una experiencia y opinión más positiva sobre el proceso eran los que habían percibido que el mediador había enfocado el caso desde una perspectiva no-prejuiciosa y dando libertad a los participantes para construir su camino -en este sentido, se valoró de forma especialmente positiva que el facilitador no fuera coercitivo hacia la participación/encuentro conjunto en fases iniciales del proceso, o la habilidad con la que el facilitador es capaz de aproximarse a los participantes y permitirles elaborar sin presiones su punto de vista-. Por su parte, Paul y Schenk-Hamlin (2017) tratan de discernir cuales son aquellos factores que atraen la participación de víctimas en el proceso restaurativo. Sobre esto, los autores reconocen el papel vital de los facilitadores en lo concerniente a obtener un compromiso de participación, alegando que son figuras indispensables en fases iniciales del proceso. De forma más precisa, se plantea que el rol de estos profesionales es esencial cuando se orienta a cuestiones como resolver las posibles dudas que las víctimas puedan tener con el proceso, así como entender sus objetivos y su contexto con relación a las expectativas que puedan tener con el proceso. También se señala la importancia de ser capaces de proveer una cierta sensación de confort en el proceso, pasando esto también por fomentar que las víctimas tengan una concepción realista con el proceso -esto es, que entiendan que es lo que pueden esperar, y qué ambiciones no tienen lugar en el mismo-. Suzuki y Wood (2017) vienen a reafirmar lo que se viene comentando en líneas anteriores a partir de uno de los pocos estudios centrados de forma exclusiva en la figura de los facilitadores del proceso restaurativo. En el mismo, los autores vuelven a demostrar la importancia de estos profesionales con

especial énfasis en las fases de preparación y seguimiento, y no tanto en la fase de encuentro/diálogo. Se plantea la necesidad de una adecuada preparación, donde tanto víctima como ofensor pueden comunicarse de forma efectiva y adecuada con el facilitador para exponer sus preocupaciones y expectativas en el proceso; esto permitirá, según los autores australianos, una intervención en la fase de encuentro basada en las necesidades que ambas partes han mostrado anteriormente. De lo contrario, vuelve a advertirse de nuevo el riesgo de caer en esa “Macdonalización” (Umbreit, 1999) de la justicia restaurativa que se comentaba anteriormente. Se señala pues la necesidad de aproximarse al proceso restaurativo desde una perspectiva “holística”, que tenga en cuenta no solo la fase de diálogo o encuentro sino todos aquellos pasos previos y posteriores (contacto inicial, preparación y seguimiento). Esto permitirá que estos procesos puedan ser efectivamente transformativos y comunicativos, basados en el diálogo, y con un rol del mediador limitado a acercar a los participantes al proceso, ayudarles a comunicarse y, en caso de ser pertinente, ayudarles a determinar los pasos futuros posteriores a la mediación. Lo que aquí se detalla tiene una implicación directa en el tema que ocupa esta tesis doctoral, puesto que una falta de atención a alguna de las fases del proceso puede relacionarse con una supuesta búsqueda de eficiencia. Si esto ha sido así en procesos presenciales, el uso de las TIC puede desencadenar un fomento de actitudes en tal sentido, lo que supone un riesgo notable para la calidad y el sentido de lo que es y debería ser la justicia y la mediación restaurativa.

A modo de conclusión, podría resumirse este apartado en que el rol de los facilitadores en el proceso de mediación se basa en una adecuada comunicación entre este y los participantes, con el objetivo de crear un espacio seguro de diálogo que pueda tener una finalidad transformativa para estos últimos. Esto se traducirá en una atención orientada a resolver posibles dudas sobre el proceso, recabar información sobre los distintos puntos de vista, u orientar a los participantes hacia qué pueden esperar del proceso y qué no pueden pedirle al mismo. En este sentido, se remarca la necesidad de proceder con una adecuada preparación previa antes de producirse el encuentro entre las partes, así como de prestar una atención efectiva en base a las necesidades surgidas en el proceso al seguimiento de los potenciales acuerdos. En la fase de encuentro, el rol de estos profesionales deberá limitarse a acompañar a los participantes a entablar en este diálogo significativo que se viene comentando, pero sin adoptar un papel protagonista ni directivo. Se señala también la relevancia de contar con recursos tanto humanos, como técnicos y temporales, con el objetivo de poder desarrollar este tipo de procesos de una

forma que no apesure a los participantes a avanzar en los mismos, dotando a cada caso del tiempo adecuado en sus distintas fases. Todo lo aquí descrito podría encajar en una visión basada en la perspectiva comunicativa del proceso restaurativo: el facilitador asume un rol de catalizador de la comunicación entre los participantes, orientándoles hacia un diálogo efectiva que pueda tener efectos transformativos para que estos puedan co-construir -o transformar- la realidad existente con relación a un conflicto u ofensa criminal.

4. RESUMEN

En el presente capítulo se han abordado cuestiones centrales para la presente investigación, aportando una revisión de literatura sobre aquellos aspectos más relevantes para la misma. El objetivo de este era doble: por un lado, situar al lector en el tema objeto de estudio a partir de dicha revisión de literatura sobre la justicia restaurativa digital y, por el otro, presentar la perspectiva comunicativa de la justicia restaurativa como el principal modelo teórico sobre el cual se apoya el análisis de datos

El primer apartado, relativo al ámbito de la mediación penal, ha destacado una serie de cuestiones como las diferentes modalidades metodológicas en este ámbito, las fases del proceso de acuerdo con los cánones predominantes en la literatura, o el recorrido de dichas prácticas en España a lo largo de los últimos años. Sobre las primeras, se han descrito los distintos modos de aproximarse a los participantes en un proceso de mediación, destacando modelos de mediación humanística, de resolución de problemas o de mediación transformativa. Sobre las fases del proceso de mediación restaurativa, se han descrito las etapas más habitualmente usadas en este tipo de procesos, generalmente divididas en una fase de preparación, una fase inicial del proceso, una fase de diálogo o deliberación, y una fase de cierre o seguimiento. A nivel español, se han señalado las principales características y desigualdades del camino recorrido hasta la fecha por los diferentes programas de mediación restaurativa en este territorio. Sobre esto, también se plantean las particularidades

En el segundo apartado se ha planteado la cuestión central de la justicia restaurativa digital, mencionando las principales evidencias en este campo. Se han descrito en primer lugar aquellas aproximaciones teóricas al objeto de estudio, para posteriormente analizar las diferentes experiencias prácticas llevadas a cabo hasta la

fecha, así como sus principales características e implicaciones en el desarrollo del proceso restaurativo. Posteriormente, se ha teorizado en base a los estudios disponibles sobre el impacto que el uso de las TIC puede tener en procesos deliberativos de mediación restaurativa, así como la afectación de esto sobre el flujo comunicativo entre el trinomio víctima-ofensor-facilitador. Para cerrar, se han propuesto una serie de cuestiones sin resolver y/o retos futuros en este ámbito en base a la evidencia recogida a lo largo de esta investigación.

Por último, se propone el marco teórico que se empleará para afrontar las particularidades del tema de estudio, basado en una perspectiva comunicacional del modelo de justicia restaurativa, y las implicaciones que tiene para el proceso de mediación el hecho de cambiar el canal de comunicación tradicional. En este sentido, se aborda en primer lugar la conceptualización del proceso de mediación restaurativa como un proceso esencialmente comunicativo, enfatizando la relevancia que esto tiene en el desarrollo y conclusión de este. Tras esto, se plantean las particularidades de la comunicación a través de herramientas digitales, así como su relación con el modelo comunicativo previamente planteado. Por último, se describe con detalle el rol que emplean las personas facilitadoras en el proceso restaurativo, así como su relación con el control del flujo comunicativo entre los participantes y el canal de comunicación empleado.

A continuación, en el próximo capítulo, se describe de forma detallada y pormenorizada la metodología empleada en este trabajo, así como las principales fuentes de datos de las cuales se nutre.

CAPÍTULO III.

DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

You don't want your proposal to be a Potemkin village—one that does not reflect what you actually believe or plan to do but is simply fabricated to get approval or money for the study or to fit what you think a proposal should say.

(Joseph A. Maxwell, 2013)

En años recientes, y fomentado en gran medida por el contexto sanitario originado en 2020, el campo victimológico se ha visto cada vez más empujado al uso de las TIC en sus diferentes ámbitos de actuación, recogándose diferentes experiencias en este sentido (APAV et al., 2017; Gloor y Meyer, 2020; Bonensteffen, Zebel y Giebels, 2022, entre otros). Una de las consideraciones que se efectúan en relación con este tema, es que existe una cierta divergencia en cuanto a qué casos o tipologías victimales se considera adecuado el uso de estas. Algunos autores (Haberstroh et al., 2008) plantean que el uso de estas herramientas online debería circunscribirse únicamente a casos de naturaleza poco grave, mientras que otros (Fenichel et al., 2002) proponen que sean las particularidades del caso las que decidan la metodología a emplear, y no al revés. La realidad es que en el ámbito de la justicia restaurativa nos encontramos con un vacío de conocimiento, y una falta de literatura científica que indague sobre el impacto o adecuación del uso de las TIC en procesos como los de mediación entre víctima y ofensor, así como de evaluaciones empíricas que estudien el impacto de estas tecnologías en los procesos de aquellos programas donde su uso está más o menos extendido.

El presente capítulo tiene como objetivo relatar exhaustivamente el planteamiento metodológico mediante el cual se pretenden resolver las cuestiones que plantea la presente investigación. Así pues, a continuación, se exponen las principales preguntas de investigación que han motivado la investigación, así como su justificación con base en la evidencia científica contenida en capítulos anteriores. Se expone también el diseño metodológico de la investigación, partiendo desde el plano más teórico, y como este ha ido cristalizando en una aproximación práctica que permite estudiar el fenómeno y dar respuesta a las diferentes preguntas planteadas. Consecuentemente, se incluyen también las características y particularidades de la muestra estudiada, los diferentes canales,

técnicas y herramientas de recogida de datos, así como los propios para su posterior análisis. Por último, se reflexiona también sobre las principales limitaciones y obstáculos que deben tenerse en cuenta en esta investigación, y como estas han afectado al diseño metodológico de la misma.

1. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Maxwell (2013) plantea que las preguntas de investigación son la piedra angular desde la que nace una buena investigación. El autor señala la necesidad de contar con preguntas de investigación bien sustentadas y que “merezca la pena responder”. Esto es si cabe aún más relevante en investigaciones eminentemente cualitativas, como la que ocupa esta tesis doctoral, puesto que Maxwell ya apunta los peligros de elaborar estas preguntas en estadios demasiado tempranos de la investigación, teniendo en cuenta que la información encontrada puede no casar con lo inicialmente propuesto, al tratarse de datos subjetivos y difícilmente previsibles a ciencia cierta. Autores como Weiss (1994), sugieren realizar primero una inmersión en el ámbito de estudio e ir elaborando las preguntas a medida que se adquieren datos, información y conocimientos. Otros autores como Glaser y Strauss (1968), padres de la teoría fundamentada, descartan por completo consultar previamente información alguna sobre el tema de estudio. Estos autores plantean que no deben establecerse objetivos o hipótesis previas, apostando por una inmersión directa en la recogida de datos con el objetivo de no sesgar la información que se recopile. En cualquier caso, y a pesar de la variedad de planteamientos metodológicos que se pueden encontrar en el campo de las ciencias sociales en general, y de la investigación cualitativa en particular, se ha diseñado una metodología basada en definir, en primer lugar, unos objetivos generalistas fundamentados en la información disponible sobre el tema de estudio, que se han ido puliendo paulatinamente en preguntas de investigación concisas a medida que se avanzaba en la recopilación de información (tanto a nivel teórico y metodológico –esto es, de revisión bibliográfica– como a nivel de recogida de datos mediante la realización de una serie de entrevistas con profesionales de la mediación).

En este sentido, el primer objetivo versa precisamente sobre la recopilación de información eminentemente cualitativa, aunque también cuantitativa, relativa a la implementación de técnicas de mediación online y uso de TIC en los diferentes servicios de mediación penal españoles (Cataluña, Navarra y Euskadi, principalmente), tanto como

consecuencia de la pandemia, como de forma previa y posterior a la misma. La importancia de este primer objetivo radica principalmente en aportar conocimiento e información empírica ante la falta de literatura científica sobre el funcionamiento y uso de herramientas online en procesos restaurativos, tal y como denotan algunas publicaciones, como el ya mencionado proyecto T@lk (APAV, 2017). El segundo objetivo pretende ahondar en lo tocante la perspectiva de las personas facilitadoras implicadas en el proceso de mediación para profundizar en su experiencia subjetiva con relación a la implementación y uso de las técnicas y herramientas online en los procesos restaurativos. Este segundo objetivo, a la vez que se relaciona con el primero, pretende también aportar información en relación a la adaptación que los profesionales de la facilitación realizan al usar este tipo de herramientas, y si estas difieren de algún modo con los planteamientos clásicos metodológicos en los procesos restaurativos, y si estas posibles diferencias tienen algún impacto en el papel que juega –o debe jugar- este profesional en dicho proceso (de acuerdo con Dignan et al. 2007; Johnstone, 2002 o Presser y Hamilton, 2006), así como de los roles que tienen dentro del mismo (Choi y Gilbert, 2010). Esto permite situar la figura del facilitador en una posición central desde la perspectiva investigadora (Paul y Borton, 2013, 2017), y permite establecer una comparativa entre los hallazgos que se encuentren y la evidencia contenida en publicaciones recientes relacionadas con el uso de las TIC en el ámbito de la mediación penal (Wellington y Watson, 2020, Varona, 2020, o Bonensteffen, Zebel y Giebels, 2022). Una vez recopilada esta información, el tercer objetivo plantea la determinación, a partir de los datos disponibles, de las diferencias y similitudes entre la mediación penal presencial y la mediación penal desarrollada mediante técnicas y herramientas *online*. De este objetivo nacen a su vez dos sub-objetivos, relativos a la determinación de diferencias tangibles entre ambos procesos (online y presencial) en términos de resultados conseguidos y de desarrollo del proceso (contraposición de *outcomes* –por ejemplo, Zehr, 2015- vs *encounter* –entre otros, Choi, Bazemore y Gilbert, 2012 -). Esto pretende identificar aquellos aspectos en los cuales el uso de estas tecnologías tiene un mayor potencial de utilidad, así como identificar sus puntos fuertes y débiles y, sobre todo, el impacto que estas tienen en las distintas fases del proceso restaurativo y sus resultados (de nuevo, Varona, 2020). Mediante el cuarto objetivo se pretende, mediante toda la información anteriormente recopilada, estudiar la viabilidad y aplicabilidad del entorno online a prácticas restaurativas como la mediación penal a largo plazo en un contexto de normalidad sanitaria en los distintos servicios estudiados, en base al impacto que estas

herramientas puedan tener en las finalidades restaurativas propias de estos procesos. Esto se basaría en la determinación de si los programas de mediación penal intra-judicial, que han usado herramientas online en el periodo de crisis sanitaria, pueden ser implementados a largo plazo una vez superada la pandemia. Por último, el quinto objetivo pretende profundizar en lo concerniente a en qué casos y bajo qué circunstancias sería conveniente la implementación de herramientas online a los programas de mediación penal, teniendo como premisa una posible dualidad híbrida entre la presencialidad y lo online. Para estos dos últimos objetivos, y siguiendo planteamientos tradicionales de evaluación de programas restaurativos (Brookes, 1998; Presser y Van Voorhis, 2002 y Griffiths y Dandurand, 2006), se pretende realizar una detección de necesidades basadas en las fortalezas y debilidades observadas en los distintos programas en relación al uso de herramientas telemáticas en la mediación penal con el objetivo de realizar una propuesta de protocolo de actuación o guía de buenas prácticas en relación con su uso. Este compendio pretende englobar tanto aspectos procedimentales de las prácticas restaurativas como aspectos teóricos sobre su uso, de acuerdo con el marco teórico que proveen distintos modelos de uso de herramientas tecnológicas (Dasgupta, Granger y McGarry, 2002 o Maranguniç y Graniç, 2015) y el proceso de adaptación que el uso de estas puede acarrear en un servicio como los de justicia restaurativa estudiados.

Como puede observarse, el establecimiento de los objetivos bebe de diferentes fuentes metodológicas, agrupando postulados propios de la teoría fundamentada, del análisis temático de contenido –como se verá más adelante-, de la revisión de literatura, o de planteamientos teóricos del uso de tecnología.

Finalmente, de estos cinco objetivos planteados inicialmente, se tuvo que descartar la posibilidad de realizar algún tipo de análisis cuantitativo del fenómeno al ser inviable acceder a fuentes de datos de interés, tal como se desarrolla con mayor profundidad en el próximo apartado 4 del presente capítulo.

Posteriormente, se trató de concretar los diferentes objetivos en un máximo de tres preguntas de investigación con sus consecuentes sub-preguntas, teniendo en cuenta las fuentes de información a las que se logró acceder, así como según la principal evidencia teórica revisada, con la idea de formular tres cuestiones concisas que reflejaran con precisión aquello sobre lo que se ha investigado.

La primera de estas preguntas es ¿Cuáles son las principales características de la mediación penal online? Con ella se pretende describir el funcionamiento y dinámicas de uso de la mediación online, destacando la forma en que estas herramientas han sido

usadas por los profesionales de la mediación hasta la fecha de forma comparativa tanto antes, como durante y después de la pandemia²⁴.

La segunda pregunta de investigación se cuestiona ¿Cuáles son las principales diferencias y similitudes de la mediación penal online respecto de la mediación penal presencial? De esta pregunta emergen además dos subpreguntas. La primera pretende aportar conocimiento sobre cómo afectan estas diferencias y similitudes al desarrollo del proceso mientras que, la segunda, hace lo propio con los resultados y conclusiones de la mediación. La idea es, además de profundizar sobre las diferencias y similitudes de las mediaciones según su canal de realización (si presencial, online, o híbrido), ver cómo afecta esto a las dos dimensiones clásicas sobre la finalidad de un proceso restaurativo, y de las que se hablaba en capítulos anteriores (*encounter vs outcomes*).

Por último, la tercera pregunta es ¿El uso de las TIC en procesos de mediación penal permite alcanzar la finalidad restaurativa esperada? De esta cuestión también surge una última subpregunta, centrada en dar respuesta a, en caso afirmativo, describir cómo puede y debe hacerse esta implementación, y cuales son aquellos aspectos críticos a tener en cuenta a la hora de hacerlo.

La definición de objetivos y preguntas de investigación es sin duda una tarea vital para poder iniciar una investigación científica bien fundamentada, más si cabe en una basada en la recolección de datos a partir de entrevistas cualitativas (ver, por ejemplo, Brieschke, 1997 o Roulson, deMarrais y Lewis, 2003). Por otro lado, y al tratarse esta de una investigación cualitativa, se ha descartado la formulación de hipótesis a las preguntas de investigación, con el objetivo de evitar sesgos como el de confirmación, así como para no coartar la profundidad de la información que se pueda recopilar (ver Meinefield, 2004).

2. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigar aspectos prácticos de la justicia restaurativa no está exento de retos. Una opinión ampliamente aceptada en el ámbito de las prácticas restaurativas es que estas están más estudiadas que implementadas (por ejemplo, ver Braithwaite, 2007; o Latimer, Dowden y Muise, 2001), por lo que plantear una investigación sobre las mismas que

²⁴ Se entiende por “antes de la pandemia” fechas previas a marzo de 2020, “durante”, de marzo de 2020 a julio de 2021 y “después”, fechas posteriores a julio de 2021. Esta clasificación refiere únicamente a los periodos de mayor gravedad de la pandemia y, por tanto, de mayores restricciones para el normal funcionamiento de servicios como los programas de mediación restaurativa.

pueda ser relevante requiere una profunda reflexión sobre el enfoque metodológico a seguir para que sea algo novedoso. En este caso particular, la idea surge a raíz del inicio de la pandemia y de la adaptación forzosa de los diferentes servicios de justicia restaurativa al entorno online. Hasta la fecha, el uso de las herramientas telemáticas en el ámbito de la justicia restaurativa no había sido demasiado explorado, siendo esta dimensión vista anteriormente (en un contexto pre-pandemia) como algo poco necesario o poco deseable por parte de los profesionales de la mediación (esto es constatado, como ya se ha comentado en líneas anteriores, por ejemplo, en Millington y Watson, 2020 y, en menor medida al tratarse de la evaluación de programas de apoyo a víctimas, por APAV y colaboradores, 2017). La aparición de este contexto de crisis, sin embargo, introduce una ventana de oportunidad (ya hablaba Einstein en 1935 del progreso que pueden traer a la sociedad los procesos de crisis...) para poder evaluar el funcionamiento de estas herramientas, habiéndose tenido que usar de forma intensiva durante el período de mayor gravedad sanitaria. Resulta plausible pues pensar que esto puede haber generado un cambio de paradigma sobre el uso de estas herramientas, teniendo en cuenta las reticencias para su uso de forma previa a la pandemia, y que el inexorable avance de la digitalización de tantos otros aspectos de la sociedad puede al fin haber llegado al ámbito de la justicia restaurativa. Un ejemplo de esto, en un ámbito diferente, es la amplia evidencia existente sobre el uso de las TIC en las denominadas ADR (*alternative dispute resolution*) -o ODR, cuando se usan TIC, de *online dispute resolution*- de para ámbitos externos y de naturaleza diferente a las ofensas penales, como la jurisdicción civil (Vilalta, 2014; 2015). Se parte además desde una perspectiva teórica que entiende los procesos restaurativos como procesos comunicacionales (Paul y Borton, 2017), tomando esto como punto de interés principal, en tanto a la afectación que el cambio del canal de comunicación -de presencial a online- puede tener en el desarrollo de la comunicación dentro del proceso restaurativo. Con todo ello, se planteó una investigación que tratara de abordar las diferentes dimensiones de este fenómeno, con el objetivo de analizar desde una perspectiva tanto *macro*, como *micro* y *meso* las particularidades del mismo, y en especial todos aquellos aspectos relativos a la comunicación en las diferentes partes del proceso, las diferencias en este aspecto en relación al canal de comunicación, así como a las particularidades de desarrollo del proceso que puedan tener que ver con lo anteriormente relatado. Esto es, usar perspectivas que permitan apreciar como condicionantes reducidos pueden generar resultados a mayor escala, poniendo en este caso el foco de atención en aquellos factores que median en este proceso. Por ello, es

especialmente relevante, teniendo en cuenta la perspectiva teórica de partida, esta dimensión *meso*, que es precisamente donde se inserta todo el proceso comunicacional de un programa restaurativo, y donde el uso del canal online puede tener un mayor efecto. Serpa y Ferreira (2019) ya advierten que, independientemente de las unidades máximas y mínimas de análisis en cualquier teoría social (*macro* y *micro*), la mayor cantidad de información puede encontrarse en ese espacio intermedio que conecta ambos extremos, y que reviste una especial importancia por ser aquella dimensión capaz de explicar las relaciones entre individuos de un mismo grupo. Parece pues algo indispensable el hecho de poder incorporar tal perspectiva en la investigación que aquí se plantea, especialmente en cuanto al análisis entre los facilitadores con los usuarios de los programas, así como con compañeros y compañeras de su propio servicio, y la relación de todos estos actores con las herramientas online y demás TIC. Daly (2006), entre otros, y como se ha visto en el capítulo anterior, advierte precisamente que el éxito o el fracaso de un proceso restaurativo radica, a menudo, en la calidad de la comunicación entre las partes: las víctimas suelen querer explicaciones, y los ofensores, explicarse. Por lo tanto, es de vital importancia analizar cómo puede afectar el cambio de entorno o canal a la calidad de la misma con el objetivo de estudiar si la implementación de determinadas herramientas es compatible con las finalidades restaurativas que se persiguen con un proceso de estas características, y si el uso de estas puede, de algún modo, afectar a la restauratividad (o potencial restaurativo) del hecho que motiva el proceso.

Cabe destacar también que, ante la falta de datos cuantitativos disponibles, se plantea una aproximación metodológica puramente cualitativa que parte de un análisis discursivo en profundidad, que será complementado al mismo tiempo, como se ha comentado, con una revisión de literatura simultánea, permitiendo esto contrastar opiniones y características internas de funcionamiento de la mediación online con resultados coetáneos de investigaciones similares (ver, por ejemplo, Bonensteffen, Zebel y Giebels, 2022, Marder, 2020 o Varona, 2020). Era clara la voluntad de apostar por una investigación eminentemente cualitativa, puesto que lo que aquí se trata de conocer son las dinámicas internas de funcionamiento (se enfatizaba en líneas anteriores la relevancia de esta perspectiva *meso*) de un fenómeno concreto y, por decirlo de algún modo, de acceder a lo profundo de la experiencia operativa de los profesionales de la mediación en cuanto al uso de estas herramientas. Creswell (2007a, 2013) señala los motivos por los que es adecuado emplear el análisis cualitativo en situaciones, procesos y estudios de este tipo:

We conduct qualitative research because a problem or issue needs to be explored. Design exploration is needed, in turn, because of a need to study a group or population, identify variables that cannot be easily measured, or hear silenced voices. [...]. We also conduct qualitative research because we need a complex, detailed understanding of the issue. This detail can only be established by talking directly with people, going to their homes or places of work, and allowing them to tell the stories unencumbered by what we expect to find or what we have read in the literature (p. 48).

Y, en efecto, lo que aquí se pretende lograr es obtener información sobre las dinámicas internas de funcionamiento de los programas de mediación penal y la relación que los profesionales que los dirigen tienen con las TIC, mediante la generación de un diálogo abierto y no condicionado por aquello “esperable” de acuerdo con la literatura en el ámbito de la justicia restaurativa.

A pesar de todo, la idea inicial era abordar el fenómeno a estudiar desde una perspectiva metodológica mixta (Brewer y Hunter, 1989; Greene, 2007), incorporando a la ya relatada propuesta cualitativa una perspectiva cuantitativa basada en un análisis estadístico *pre-post* pandemia de los expedientes abiertos en los diferentes programas de mediación (Pratt, McCuigan y Katzev, 2001) con el objetivo de complementarla. Finalmente, esta propuesta inicial mixta tuvo que ser descartada, puesto que la falta de información, dificultad, y denegación de autorización para acceder a datos cuantitativos relativos a los expedientes de los casos de mediación por parte de algunas administraciones imposibilitaron que se pudiera realizar este análisis cuantitativo y se optó por la vía puramente cualitativa.

Teniendo pues en cuenta el objeto final de estudio, así como los informadores a los que se va a recurrir (profesionales de la mediación; se desarrolla en mayor profundidad en el próximo apartado), y como se venía comentando, las técnicas de investigación cualitativas se configuran como la opción más adecuada para obtener información en profundidad, como se ha comentado en líneas anteriores. En este caso, la herramienta de recogida de seleccionada es la entrevista semiabierta o semi-estructurada (se detalla con mayor profundidad, también, en el siguiente apartado), puesto que, como indica Rabionet (2009), esta permite dirigir el diálogo a determinadas áreas de información específicas, al mismo tiempo que da libertad al entrevistado para que se exprese con lo que considere

oportuno. Esto, en un ámbito poco estudiado como el que ocupa el presente estudio es interesante puesto que pueden ir surgiendo cuestiones no previstas inicialmente que enriquezcan los resultados finales.

3. PRESENTACIÓN DE LOS CASOS DE ESTUDIO: PROGRAMAS DE MEDIACIÓN PENAL EN CATALUÑA, NAVARRA Y EUSKADI

Como se comentaba anteriormente, los casos de estudio de la presente investigación se han seleccionado siguiendo principalmente tres grandes criterios: en primer lugar, se buscaban programas restaurativos que tuvieran una amplia experiencia en el desarrollo de prácticas restaurativas (con al menos 10 años de experiencia en el desarrollo de programas restaurativos). En segundo lugar, se buscaron programas que tuvieran un respaldo institucional potente, tanto en términos de voluntad y apoyo político y de instituciones responsables, como en términos de respaldo económico. Es decir, se seleccionaron aquellos programas que contaban con la confianza de los organismos políticos responsables de los mismos, así como con recursos suficientes en términos económicos de una forma prolongada en el tiempo. En tercer y último lugar, también se valoró que los programas hubieran sido evaluados de forma externa por expertos independientes, y que contaran con mecanismos periódicos de supervisión. En este sentido, Shapland, Robinson y Sorsby, 2011, y Shapland et al., 2022, sugieren que la supervisión y evaluación de los programas restaurativos constituyen dos elementos fundamentales para poder ofrecer programas de calidad que realmente se adhieran a finalidades restaurativas.

Se presentan a continuación los tres casos seleccionados, con una descripción pormenorizada de su contexto, historia, particularidades y situación actual.

3.1. Cataluña: Programa de Justicia Restaurativa

El *Programa de Justicia Restaurativa* que promueve el *Departament de Justicia* de la *Generalitat*, y que opera en la jurisdicción penal de adultos, cuenta actualmente con prácticamente un cuarto de siglo de vida, iniciando su andadura en 1998 tras los buenos resultados mostrados por su precursor en la jurisdicción penal de menores. Actualmente, el programa está operado por la entidad *Fundació AGI (Assistència i Gestió Integral)*, y

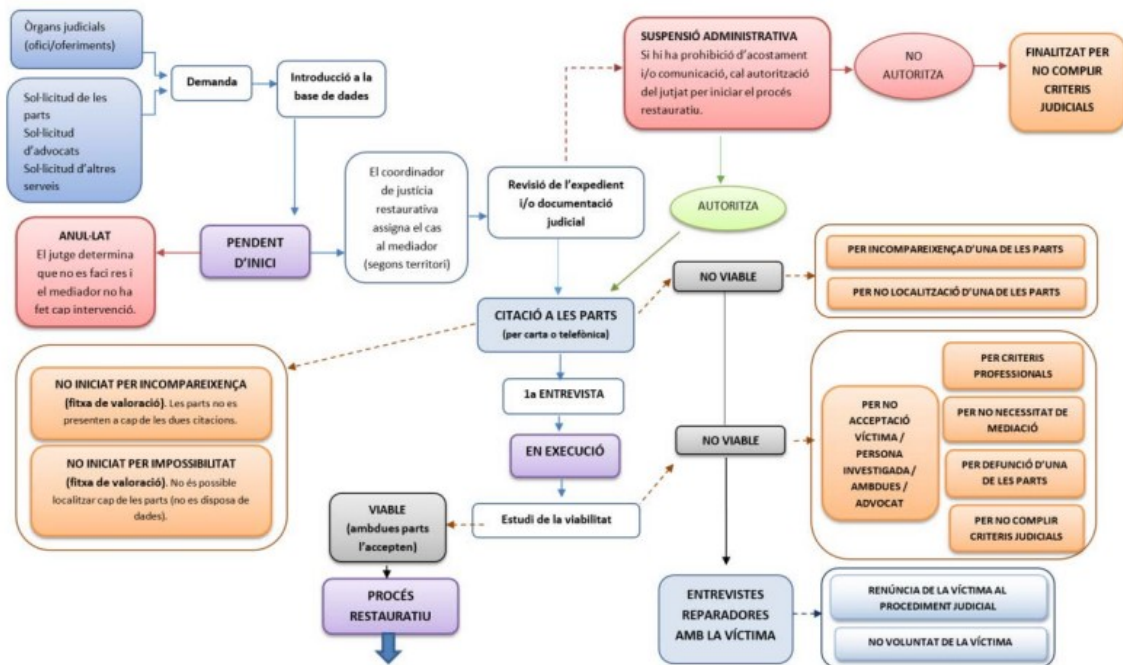
trabaja bajo los principios básicos de la justicia restaurativa, como son la gratuidad, la voluntariedad de las partes, la confidencialidad, la flexibilidad, la bilateralidad y la neutralidad del facilitador, auspiciado por las diferentes regulaciones estatales y supraestatales descritas en el apartado anterior del presente capítulo. Entre sus líneas rectoras se marcan una serie de grandes objetivos, como son ofrecer un espacio de diálogo a la ciudadanía dentro del proceso penal, dar voz y potenciar un papel activo de las partes implicadas en un conflicto para que se responsabilicen del proceso, posibilitar que la víctima tome un papel central y activo dentro del proceso penal, dar una respuesta reparadora y reintegradora al hecho delictivo, humanizar e individualizar la respuesta de la Administración de justicia en base a las necesidades y demandas de los ciudadanos, establecer mecanismos de cooperación y comunicación entre los diferentes operadores implicados en el sistema penal para la consolidación del Programa de Justicia Restaurativa, evaluar de forma periódica el impacto, calidad, eficacia y eficiencia del programa dentro del sistema de justicia penal, así como difundir el Programa de Justicia Restaurativa y sus particularidades a escala local, nacional e internacional (*Programa marc en Justícia Restaurativa, Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil*, 2021). En cuanto a la estructura, el programa se divide en 5 equipos, según zona geográfica de operación: el Equipo de JR de Barcelona, el de Tarragona, el de Lleida, el de Girona y el de *Terres de l'Ebre*, siendo el número de facilitadores de cada programa proporcional al volumen de población atendida. A su vez, cada equipo cuenta con un profesional que ejerce las funciones de coordinación entre el equipo técnico y administrativo (así como con la Administración de justicia y la Dirección General de Ejecución Penal en la Comunidad y de Justicia Juvenil), un equipo técnico formado por profesionales de la mediación, y un equipo administrativo encargado de las tareas en este sentido generadas por el equipo técnico. A su vez, todos los equipos están coordinados por la figura del coordinador del Programa, que además de mantener estas funciones de coordinación general entre los cinco equipos, ejerce de puente entre el programa y la dirección general del *Departament de Justícia* de la cual depende el mismo.

Las diferentes circunstancias que permiten iniciar un proceso restaurativo son recogidas en el documento citado en el párrafo anterior, y se conforman por las siguientes: derivación de oficio por parte de los órganos judiciales pertinentes, derivación por petición de alguna de las partes implicadas en el proceso penal (esto es, Ministerio Fiscal, víctima o investigado/denunciado/penado), derivación por parte de cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, derivación por parte de los equipos de ejecución penal, o derivación

por parte de otros equipos que trabajen con alguna de las partes implicadas en el proceso. De esto resulta, como ya se ha comentado anteriormente, que el proceso restaurativo puede iniciarse tanto en fase de instrucción, como en fase de enjuiciamiento, así como post-sentencia, siendo aplicables a cualquier tipología delictiva con excepción de los casos expresamente prohibidos por ley de malos tratos y violencia de género o terrorismo. Puede consultarse el circuito de derivación e inicio del proceso restaurativo en la Figura 3:

Figura 3.

Esquema de derivación al programa de justicia restaurativa de Cataluña



Fuente: Fundació AGI, 2021

También contenidas en el Programa Marco se encuentran las distintas formas de prácticas restaurativas que se ofrecen dentro del programa: la mediación penal como práctica más paradigmática, pero también las entrevistas restaurativas con víctimas, los círculos restaurativos, o las conferencias restaurativas (*conferencing*). Estas prácticas serán de aplicación según las necesidades de cada caso, de acuerdo con los principios de individualización y flexibilidad.

Desde el año 2010, se hacen públicos los datos estadísticos del Programa de Justicia Restaurativa a través de sus memorias estadísticas²⁵. En este periodo de tiempo se han solicitado más de 22.000 programas, y se han finalizado algo más de 24.000 programas en total (Tabla 3), siendo principalmente aquellos casos viables programas restaurativos de mediación indirecta, mediación conjunta, y entrevista reparadora (en orden de representación).

Tabla 3.

Evolución del programa de justicia restaurativa en Cataluña.

AÑO	SOLICITUDES	CASOS FINALIZADOS
2010	1074	1078
2011	1234	1037
2012	1516	1434
2013	1565	1431
2014	1731	1811
2015	1844	2011
2016	1961	2147
2017	2719	2777
2018	2645	3208
2019	2482	2877
2020	2016	2170
2021	2143	2581

Fuente: elaboración propia a partir de Departament de Justícia, 2021

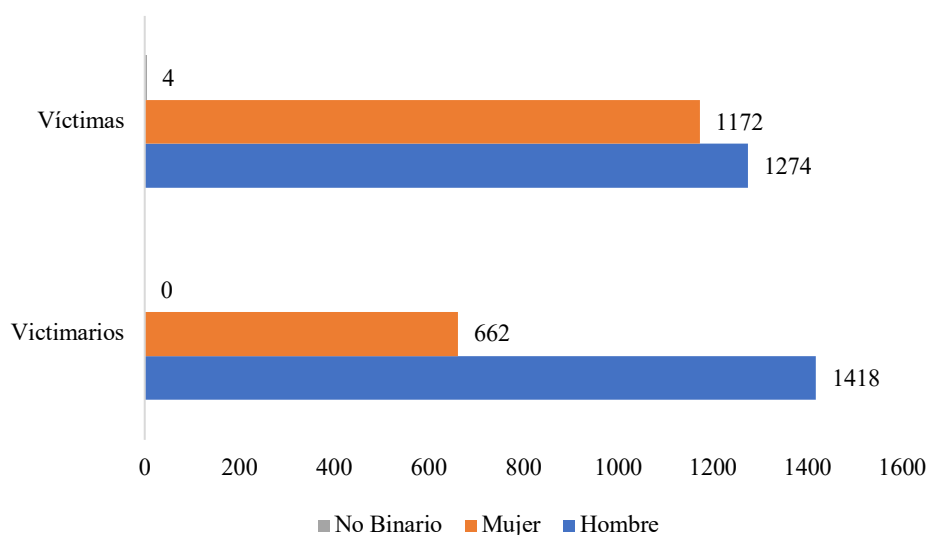
De estos programas finalizados, algo más del 65% se realizaron en Barcelona, un 25% en Tarragona, un 8% en Lleida, y el resto en Girona y la demarcación de *Terres de l'Ebre*. A nivel de desarrollo del proceso, aproximadamente un 50% de los procesos iniciados desembocan en la realización de un proceso restaurativo, mientras que la otra mitad no cumple los criterios de viabilidad establecidos en el programa. Generalmente, estos criterios guardan relación, en su gran mayoría, con la falta de voluntad de la víctima de participar en el proceso (aprox. 40% de los casos no viables), la no localización de la parte investigada/denunciada (en torno al 15% de los casos no viables), o la falta de voluntad de participar en el proceso de la parte investigada/denunciada (aprox. el 10% de los casos no viables).

²⁵ Pueden consultarse aquí: https://justicia.gencat.cat/ca/ambits/mediacio/mediacio_penal/memories/

Las tipologías delictivas más representadas en los procesos restaurativos son la de los delitos contra la libertad (aproximadamente un 40% del total de casos), principalmente en su forma de amenazas y/o coacciones, los delitos de lesiones (un 25% del total de casos) y los delitos contra el patrimonio (entre un 20% y un 25% del total de casos). A nivel demográfico, los participantes en este tipo de procesos suelen ser mayoritariamente hombres (puede verse un ejemplo en la Figura 4 de las estadísticas de 2021), en edades de entre 30 y 50 años (tanto víctimas como victimarios). Si bien estos están más representados en los victimarios (aprox. 70% del total) que en las víctimas (55% del total).

Figura 4.

Distribución por sexo de los participantes en el programa de justicia restaurativa el año 2021.



Fuente: elaboración propia a partir de Departament de Justícia, 2021.

Estos datos resultan interesantes, puesto que las victimarias mujeres conforman más del 30% de las personas atendidas por el servicio. Sin embargo, las mujeres resultan aproximadamente un 7% de la población penitenciaria, hecho que puede indicar, sin entrar a valorar otros aspectos y variables, que el sexo del victimario puede guardar relación con la probabilidad de ser derivado al servicio de mediación penal. Queda como pregunta sin resolver si esto responde a criterios de los profesionales a la hora de derivar, o bien existe una mayor predisposición de las mujeres a participar en este tipo de procesos.

Respecto a las vías de inicio del proceso restaurativo, una amplísima mayoría lo ha hecho a través de derivación de oficio del órgano judicial, o por ofrecimiento del mismo (más del 95% del total de casos), y en una fase pre-sentencia, sea esta en fase de instrucción o de enjuiciamiento (más del 99% de los casos). Generalmente, los casos derivados al servicio de mediación corresponden a juicios por delitos leves. A nivel operativo, más del 60% de los programas restaurativos se desarrollan en un período de entre 1 y 2 meses posteriores a su inicio, siendo este un dato que se mantiene a lo largo de los últimos 10 años (a excepción de, por razones obvias, 2020).

Generalmente, y de forma histórica, aproximadamente entre el 70% y el 80% de los procesos restaurativos viables desarrollados finalizaban en uno o más acuerdos entre las partes, si bien en los últimos dos años esta tendencia se ha reducido, situándose el porcentaje de acuerdos en casos viables en torno al 50%, siendo la mayoría de estos de tipo económico o de reparación moral.

En cuanto a la supervisión del programa y evaluación, deben comentarse dos aspectos: en primer lugar, la evaluación interna que se realiza del mismo, y que cristaliza en la publicación de estadísticas mensuales en cuanto a los programas solicitados, en activo y finalizados²⁶, así como en la publicación de las memorias estadísticas de forma anual, ya citadas anteriormente. Por otro lado, se han realizado también múltiples evaluaciones externas con relación al funcionamiento del Programa de Justicia Restaurativa, siendo algunas de las más relevantes las realizadas por Soria et al. (2008), Guardiola et al. (2012) Tamarit (2014), Ayora y Casado (2015) y Tamarit y Luque (2016).

En este sentido, Soria et al. (2008) llevaron a cabo una evaluación del programa en términos de satisfacción de víctimas e infractores que habían participado en un proceso de mediación penal, siendo algunos de los hallazgos más relevantes los relacionados con la satisfacción de víctima e infractor con el proceso (más de un 80% de los encuestados se mostraron satisfechos con el mismo y lo recomendarían). También destaca que no existe una relación entre la duración del proceso y la satisfacción con el mismo. Es decir, a mayor duración del proceso restaurativo no se reduce la satisfacción de los implicados. Sí que se detectó una relación entre una mayor duración del proceso y una menor reincidencia, cosa que puede sugerir que un proceso largo permite trabajar más determinados aspectos que puedan tener un impacto en la no aparición de conductas

²⁶ Puede consultarse este seguimiento aquí:
<https://justicia.gencat.cat/ca/departament/Estadistiques/programes-justicia-restaurativa/>

antisociales futuras, aunque no se detectó relación significativa entre el número de sesiones realizadas y la satisfacción obtenida. Los autores concluyen también recalando la necesidad de usar instrumentos específicos para medir la satisfacción de los usuarios con el proceso, y proponen el uso del Cuestionario de Satisfacción de Mediación Penal (CSM-P), diseñado y validado por los mismos autores (Blanquez, Soria y Armadans, 2008).

Por su parte, Guardiola et al. (2012) realizaron un estudio con el objetivo de determinar la viabilidad y utilidad de usar el *conferencing* en el marco del proceso de justicia restaurativa catalán. En la misma, concluyen a partir de un estudio exhaustivo del estado del Programa de Justicia Restaurativa, y de estas prácticas a nivel internacional, que la misma constituye un elemento útil de cara a desarrollar procesos restaurativos más holísticos, que permitan la incorporación de partes no implicadas directamente en el delito con el objetivo de fortalecer a la comunidad y garantizar y potenciar la paz social y la restauración post-delito. Además, plantean una serie de propuestas de cara a una potencial integración de esta herramienta dentro del programa, que cristalizaron en años posteriores en la inclusión efectiva del *conferencing* como una de las prácticas ofrecidas en el marco del Programa de Justicia Restaurativa.

Por otro lado, la evaluación realizada por Tamarit (2014) aporta una serie de conclusiones y recomendaciones interesantes en relación con el estado de la cuestión del programa y a las características del mismo, principalmente en relación a la mediación penal. Por un lado, se destaca la baja incidencia cuantitativa del programa, a tenor de las pocas derivaciones que se realizan al mismo por parte de jueces y fiscales. Las razones para ello, argumenta el autor, guardan relación con un bajo reconocimiento legal de las prácticas restaurativas por parte de estos operadores jurídicos, siendo en su mayoría los casos derivados aquellos que pasan por las manos de un grupo muy reducido de magistrados afines a la justicia restaurativa. Sin embargo, esta baja incidencia cuantitativa contrasta con las valoraciones positivas que recibe de los usuarios en relación a la calidad del programa. En este sentido, tanto víctimas como victimarios han expresado una mejora en su bienestar psíquico y emocional de forma posterior a haber participado en el proceso restaurativo y, en el caso de las víctimas, el impacto psicológico producido por el hecho delictivo se ha visto paliado de forma significativa a partir de esta participación. Se valoran de forma especialmente positiva aspectos como haber podido expresarse libremente, haber podido ser escuchados, haber podido ofrecer explicaciones a determinados comportamientos o haber recibido un trato humano por parte de los

profesionales implicados. Como recomendaciones, Tamarit plantea la necesidad de fomentar este tipo de prácticas, a tenor de los buenos resultados obtenidos, planteando la necesidad de que las autoridades judiciales y administrativas conozcan de primera mano el potencial y posibles beneficios del uso de estas, así como la introducción de nuevas herramientas, como el *conferencing*, que puedan tener de igual modo un impacto beneficioso.

También Ayora y Casado (2015) realizan un análisis exhaustivo de la situación del programa en el año 2015, y plantean una serie de propuestas en aras de mejorar el servicio. De entre las más relevantes, se encuentran algunas como la necesidad de desarrollar elementos legislativos que tengan en cuenta de forma explícita la justicia restaurativa y la mediación penal, invertir en formación relativa al ámbito de la justicia restaurativa entre los diferentes profesionales del sistema de justicia para fomentar las auto derivaciones al programa (es decir, garantizar que “cualquier persona inmersa en un proceso penal recibe información sobre esta opción”, en palabras de las autoras), fomentar y extender el conocimiento de este tipo de prácticas entre la ciudadanía en general mediante acciones informativas y divulgativas, introducir nuevas prácticas restaurativas que complementen las existentes (de nuevo, se hace referencia aquí a los círculos y al *conferencing*), diseñar e implementar mecanismos de supervisión y evaluación periódicos e independientes, o fomentar sinergias entre los diferentes equipos técnicos implicados en el proceso penal para potenciar la creación de nueva información y conocimiento.

Por último, Tamarit y Luque (2016) resumen los hallazgos de la evaluación previa de Tamarit (2014). Algunas de las conclusiones más destacables son que el proceso restaurativo mejora significativamente el bienestar emocional de la víctima, en comparación al proceso penal tradicional, teniendo en cuenta aspectos como que se le ofrece un espacio de escucha, un rol central en el proceso, o una disminución del estrés emocional –generalmente más asociado al proceso penal retributivo-. También resulta de recibo mencionar que, según los autores, las víctimas tienden a valorar diferencialmente de forma más positiva estos aspectos, y no tanto la obtención de una reparación material o la formulación de disculpas por parte del ofensor. Asimismo, y si bien estos elementos resultan positivos, el estudio también constata que la mediación penal es usada en su amplia mayoría para lidiar con delitos de escasa gravedad –las extintas faltas penales-.

3.2.Euskadi: Servicio de Justicia Restaurativa (SJR)

El *Servicio de Justicia Restaurativa* para adultos (SJR) del País Vasco es el más joven de los tres casos de estudio, contando con algo menos de 15 años de actividad. Sin embargo, el legislador en esta región ha apostado de forma muy potente por la justicia restaurativa, siendo el SJR, posiblemente, el servicio mejor dotado en términos de recursos humanos y técnicos de los que conforman la presente investigación. Esto se traduce, por un lado, en el hecho de contar con recursos humanos y técnicos relevantes. El SJR se distribuye en 4 equipos: Vizcaya, Donostia, y Vitoria-Gasteiz, contando también con presencia fija en otros partidos judiciales como Barakaldo, Eibar o Durango. De la misma forma que en Cataluña, el número de facilitadores de cada equipo depende del volumen de población atendida según zona geográfica de trabajo, en cada caso.

Como se comentaba anteriormente, el SJR es el servicio menos longevo de los aquí descritos, iniciándose su andadura en el año 2007 mediante la implantación del programa piloto de mediación penal (Servicio de Mediación Penal o SMP) en el juzgado de Barakaldo, para desplegarse posteriormente en Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia, respectivamente y a lo largo del año 2008 (Varona, 2009). En sus inicios, cada SMP estaba operado por diferentes entidades (GEUZ, ANAME e IRSE Álava), mientras que en la actualidad toda la gestión del SJR ha sido asumida y centralizada por la entidad IRSE-EBI (Instituto de Reintegración Social de Euskadi), que aglutina la gestión y coordinación de los 4 equipos de SMP que forman el SJR.

A nivel de principios rectores y organizativos del Servicio no se aprecian excesivas diferencias respecto a las descritas en el caso de Cataluña; se opera bajo principios de gratuidad, voluntariedad, confidencialidad, flexibilidad, bilateralidad y neutralidad del facilitador, y las vías para iniciar el proceso son exactamente las mismas que en el caso anterior. A nivel operativo, destaca que en este caso el proceso se divide en tres fases diferenciadas: acogida, fase de encuentro dialogado y fase de acuerdo y cierre del proceso. Esta metodología permite encapsular de una forma quizás algo más explícita las distintas fases del procedimiento, para trabajar de manera óptima en cada una de ellas. En este sentido, es especialmente relevante la presencia del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para el SJR de Euskadi (2019), que constituye el marco rector para el desarrollo de este a nivel de inicio, derivación, gestión, control y coordinación de los procesos restaurativos mediados por los SMP, añadiendo también un decálogo de buenas

prácticas para los profesionales que facilitan estos procesos. Respecto a esto último, la realidad es que el SJR no difiere significativamente en su funcionamiento de lo descrito anteriormente para el caso catalán.

Un aspecto que si puede considerarse diferencial en este caso particular es la visión a medio y largo plazo con la que el Departamento Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco viene dotando al SJR, cristalizando esto en el diseño y publicación de la Estrategia Vasca de Justicia Restaurativa 2022-2025 (2022). Este documento constituye un compromiso del Gobierno Vasco con la justicia restaurativa, adoptando la misión de fomentar su uso y consolidar un cambio cultural en cuanto a la resolución de conflictos y la reparación de sus consecuencias, relacionando esto con elementos como la recomendación del Consejo de Europa en materia de justicia restaurativa (CM/Rec 2018/8), o el Objetivo 16 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), relativo a “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas”. Para ello, y a partir de una evaluación previa del estado de la cuestión, se desarrollan diferentes líneas de actuación ancladas en torno a tres grandes ejes: fomentar y garantizar el acceso a los servicios de justicia restaurativa, promover la calidad, el conocimiento y la confianza de la ciudadanía en los servicios de justicia restaurativa, e incentivar un cambio cultural con relación a la concepción y abordaje del delito basado en principios restaurativos. De estos tres ejes, nacen hasta 17 objetivos que tienen asociadas una o varias acciones concretas, así como el momento en que estas se pretenden hacer efectivas. Sin duda, uno de los aspectos más relevantes de este documento estratégico es el objetivo 1.4, relativo a “adecuar los servicios de justicia restaurativa existentes e impulsar progresivamente la disponibilidad de nuevos servicios o programas de justicia restaurativa” y sus acciones asociadas. Entre ellas, se encuentran algunas como la dirigida a “protocolizar la interrelación Protocolizar la interrelación y cooperación entre los servicios de justicia restaurativa, el servicio de asistencia a la víctima y los de gestión de penas y medidas alternativas y los centros penitenciarios” (Acción 1.4.5), la que tiene por objetivo “estudiar la posibilidad de activar procesos de justicia restaurativa en la fase de investigación policial o de la fiscalía previa a su judicialización en el caso de delitos leves o perseguibles exclusivamente a instancia de parte ofendida” (Acción 1.4.9), o, y quizás la más relevante para la presente investigación, la que pretende “dotar al servicio de justicia restaurativa de formación continuada y herramientas informáticas que permitan adecuadamente el procesamiento y explotación de datos a efectos estadísticos y de evaluación, así como para la utilización de herramientas ODR de resolución online de conflictos” (Acción 1.4.4). Destacan

también el compendio de objetivos y acciones de cara a establecer un sistema de evaluación periódico que tenga un impacto directo y dinámico en la calidad de los diferentes programas (Objetivos 2.1 y 2.2), así como aquellos orientados a la divulgación de los principios y programas restaurativos (Objetivos 3.1 y 3.2).

A nivel estadístico, y también de una forma similar al caso de Cataluña, el SJR publica de forma anual una memoria estadística correspondiente al ejercicio de los diferentes programas. En este sentido, los datos presentados resultan, de forma histórica, muy similares a los recogidos en las memorias del PJR, si bien en el supuesto vasco el volumen de expedientes tratados por el SJR es menor en valores absolutos, a tenor de la menor población de la región. Por lo demás, puede observarse que en estos anuarios el patrón es muy parecido: una mayoría de participantes son de sexo masculino (tanto en el papel de víctima como en el de ofensores), la principal vía de entrada al proceso restaurativo es por derivación en fase de instrucción, los principales delitos tratados son delitos leves, la mediación es, de largo, la práctica restaurativa más utilizada, etc.

También en el caso del SJR se han realizado una serie de evaluaciones del programa. La primera de ellas, realizada en 2008, fue llevada a cabo por Varona en relación con el programa piloto de mediación penal implementado un año antes en el juzgado de Barakaldo. Esta primera evaluación inicial, a partir de una metodología exploratoria y cualitativa, constató un notable aumento del número de derivaciones de expedientes a los servicios de mediación, fruto del trabajo realizado durante el programa piloto, además de un grado de satisfacción relevante con dicho proceso tanto en víctimas como en victimarios. De mayor calado y más exhaustiva es la evaluación realizada también por Varona (2009), que sirvió a efectos prácticos como punto de partida para el despliegue e implementación efectivo del programa en el territorio vasco, así como para ratificar la confianza que los responsables políticos habían depositado en el mismo previamente. En dicha evaluación, Varona analiza en profundidad las características y funcionamiento del SJR a partir de una potente metodología mixta. Se realiza un análisis cuantitativo de los diferentes resultados obtenidos por el programa, así como un estudio cualitativo mediante entrevistas con personas implicadas en estos procesos restaurativos. Además, se trata de un estudio longitudinal con una muestra de casi 600 personas participantes en procesos restaurativos, siendo el período de evaluación el comprendido entre octubre de 2008 y septiembre de 2009. Algunas de las principales conclusiones de esta evaluación son, por ejemplo, que una mayoría de las personas participantes en procesos de mediación eran personas conocidas o con algún vínculo familiar. También,

se destaca, de igual modo que en otras evaluaciones, que la mayoría de los procedimientos trataban infracciones leves o faltas. Concretamente, los delitos de lesiones, maltrato, amenazas y coacciones en sus modalidades menos agravadas constituyeron aproximadamente el 65% de las ofensas penales de los casos estudiados. Además, una amplia mayoría (más del 75%) se mostraron satisfechos con el proceso y lo recomendarían. De este porcentaje, aproximadamente un 60% se sintieron reparados con el proceso y los acuerdos logrados. Otro aspecto interesante es que se detectó una correlación entre aquellas personas que habían tenido una experiencia más positiva con la mediación, y aquellos que habían seguido un proceso de mediación directa. Por último, se destaca también la recomendación formulada por la autora en relación con la necesidad de disponer de mecanismos y sistemas de evaluación electrónica tanto para recoger información estadística sobre el programa como para la evaluación del mismo.

Otra evaluación del SJR es la realizada por Igartua et al. (2015). En la misma, las autoras realizan un estudio de coste-beneficio-eficiencia de la aplicación del programa de mediación penal a infracciones penales de baja gravedad, focalizado en la demarcación de Álava. Para ello se emplea una metodología mixta consistente en el análisis de los datos cuantitativos relativos a expedientes derivados al SMP en delitos leves (faltas), así como un estudio cualitativo basado en entrevistas a más de 200 participantes en procedimientos de mediación penal. Entre sus conclusiones, las autoras destacan que la justicia restaurativa no es una opción diferencialmente menos costosa que la justicia convencional, si bien matizan que esto es debido a la intrincación de la primera dentro de la segunda. Esto es, según este estudio, que la mediación penal es efectivamente una práctica mucho menos costosa que la justicia tradicional, si bien el hecho de que para acceder a la primera se deba pasar por un proceso penal tradicional difumina estos beneficios. Las autoras plantean la necesidad de proponer mecanismos de justicia restaurativa previos a la judicialización de los casos para poder maximizar sus posibles beneficios. Por otro lado, este estudio constata los resultados positivos en términos de intervención de los SMP, especialmente en lo relacionado con la obtención de acuerdos y satisfacción respecto al desarrollo del proceso.

Otra evaluación del SJR que resulta muy relevante, en especial para esta investigación, es la de Olalde (2019). En la misma, el autor evalúa las diferentes percepciones del SJR en este caso por parte de los propios profesionales de los diferentes equipos, a partir de una metodología cualitativa basada en *focus groups*. Algunas de las conclusiones más interesantes son, por ejemplo, la relevancia de contar con un protocolo

de cooperación interinstitucional entre los diferentes actores implicados en el proceso restaurativo (jueces, fiscales, letrados, etc.) o la necesidad de contar con foros abiertos i periódicos para los profesionales de la mediación de cara evaluar las diferentes técnicas y prácticas empleadas. Otro punto relevante es la preocupación que genera en ciertos aspectos la institucionalización de los servicios de justicia restaurativa, y la percepción de que, en ocasiones, las decisiones que se toman ponen por delante las necesidades del sistema de justicia penal. Este último aspecto puede ser especialmente interesante para la presente investigación, por las discrepancias que puede haber en los intereses de ciertos operadores de fomentar el uso de las TIC en el ámbito de la JR sin haber escuchado previamente a los profesionales que trabajan en ella.

3.3. Navarra: Servicio de justicia restaurativa y mediación penal intrajudicial (Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa)

El servicio de mediación penal del Gobierno de Navarra inicia su andadura en el año 2006, fruto de un convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, el Gobierno de Navarra, y la entidad operadora del servicio de mediación, ANAME (Asociación Navarra de Mediación), siendo el segundo programa de justicia restaurativa con mayor estabilidad, después del de Cataluña. De forma inicial, el servicio de mediación penal empezó a funcionar mediante programa piloto impulsado por el CGPJ en el Juzgado de Instrucción nº3 de Pamplona, para posteriormente, y a tenor de los buenos resultados obtenidos, extenderse también a la sección penal de la Audiencia Provincial, los Juzgados de Instrucción de Pamplona, los Juzgados de Instrucción nº1 y nº2 de Aoiz, y los Juzgados de lo Penal nº1 i nº2 de Pamplona. En el año 2007, el servicio de justicia restaurativa y mediación penal intrajudicial pasa a ser asumido por la Dirección General de Justicia del Gobierno de Navarra, institucionalizando así su actividad. Como puede apreciarse, este programa, a diferencia de los casos vasco y catalán, no presta servicio al total del territorio navarro, y su actuación se limita a los partidos judiciales de Pamplona/Iruña y Aoiz.

El servicio de justicia restaurativa y mediación penal intrajudicial navarro es y ha sido operado desde sus orígenes hasta, prácticamente, la actualidad por la entidad ANAME (Asociación Navarra de Mediación), ganadora de los diferentes concursos públicos, y con más de 15 años de experiencia en el ámbito de la mediación y las prácticas restaurativas. A nivel operativo, se solía contar con un equipo de doce profesionales, entre

técnicos y administrativos, formados en diferentes técnicas de mediación, así como en otros tipos de prácticas restaurativas como círculos o conferencias. Esto ha cambiado recientemente, a tenor de de la integración del servicio de mediación penal en la dirección general de ejecución comunitaria y justicia restaurativa (ver capítulo 1, apartado 2.2).

En cuanto al funcionamiento del servicio navarro de mediación penal, sus principios rectores no difieren en absoluto respecto de los que imperan en Cataluña o Euskadi (voluntariedad, gratuidad, confidencialidad, etc.), y las diferentes vías de acceso al proceso restaurativo son, en esencia, las mismas que en los casos anteriores, pudiéndose acceder a dicho proceso tanto en fase de instrucción (pre-sentencia), como de enjuiciamiento (intra-sentencia) así como en fase de ejecución (post-sentencia). A nivel metodológico cuenta también con tres fases de actuación bien diferenciadas, siendo estas la fase de acogida, la fase de encuentro dialogado, y la fase de acuerdo. En la primera, se toma un primer contacto con las partes implicadas en el delito, se les entrevista de forma individual, se valora si el proceso de mediación es viable o no, y se hace el trabajo previo de preparación con los participantes, en caso de ser pertinente. La segunda fase dispone el encuentro conjunto entre los participantes, si los facilitadores así lo disponen, donde se discute el contenido de la mediación y se plantean los posibles acuerdos o soluciones al conflicto intrincado en torno al delito. Por último, y en caso de alcanzar un acuerdo, se establecerá un “Plan de Reparación” conteniendo los diferentes elementos tratados, que será remitido al órgano judicial pertinente, según la fase del proceso judicial en la que se encuentre el caso.

Como aspecto relevante, cabe destacar que el servicio navarro de justicia restaurativa y mediación penal intrajudicial fue el único servicio en España que diseñó como tal un protocolo específico para adaptarse al contexto pandémico, creando un plan operativo basado en la mediación telemática y la solución de conflictos empleando diferentes TIC (ANAME, 2021). Esto es interesante, puesto que además de trasladar los diferentes encuentros con las partes implicadas al entorno telemático, se estableció un protocolo pormenorizado en relación a los diferentes pasos a seguir en caso de optar por la mediación telemática (no únicamente en relación a los encuentros virtuales, sino también a aspectos técnicos y procedimentales como intercambio de documentación, firma de documentos, identificación de los usuarios, contacto posterior con los juzgados responsables, etc.). Fue tan relevante esta experiencia que fue finalmente presentada en el 17º Simposio de la *World Society of Victimology* en junio de 2022 (Virto y Rovira, 2022).

También durante la pandemia, la entidad ANAME ofreció un servicio gratuito de “pre-mediación” auspiciado por el Defensor del Pueblo navarro, con el objetivo de mediar en conflictos en fases incipientes y de forma previa al inicio de diligencias penales. A tenor del aumento de conflictos de convivencia que podía suponer la situación de confinamiento derivada por la crisis sanitaria, se puso en marcha este servicio para tratar de paliar esta posible problemática de convivencia. Esta iniciativa resulta especialmente interesante para la presente investigación puesto que se trata de la primera iniciativa de mediación completamente telemática de la cual se tiene registro en España.

A nivel estadístico, el Gobierno de Navarra incluye datos cuantitativos del servicio de mediación penal en las publicaciones correspondientes a las memorias de servicios sociales publicadas de forma anual. En este sentido, los datos indican que el volumen de expedientes derivados al servicio de justicia restaurativa ha ido aumentando exponencialmente durante la última década para estabilizarse en torno a los 400 expedientes derivados por año, siendo la práctica restaurativa más habitual la mediación penal (aprox. 95% del total de casos). Entre estos, la mediación resulta viable en aproximadamente un 70% de los casos derivados, de los cuales también un 70% terminan con acuerdo. En aquellos casos donde la mediación no ha resultado viable, los principales motivos han sido la no localización de las partes implicadas, o la falta de voluntad de las partes o de sus letrados. Un aspecto relevante es que de forma mayoritaria los procesos restaurativos derivados al servicio suelen trabajar durante más de 2 meses (aprox. 45% del total de casos), hecho que denota la necesidad de disponer de unos tempos adecuados en este tipo de prácticas. También, destaca que la mayoría de las mediaciones son de carácter directo (55% del total), si bien las mediaciones indirectas tienen un peso nada desdeñable. Los delitos más habituales siguen siendo los delitos leves, especialmente aquellos relativos a lesiones y amenazas.

Por otro lado, a nivel del perfil de los usuarios participantes en los procesos restaurativos, se aprecia aquí una mayor igualdad en cuestión de sexo respecto a los casos de Cataluña y Euskadi (55% hombres por 45% mujeres). Resulta interesante también como en los últimos años se ha incrementado la participación de usuarios de origen extranjero en este servicio (de 9 personas en total en el año 2016 a 207 en 2020). Por lo que respecta a la relación previa entre las partes implicadas en el conflicto, destacan el aumento de conflictos en el seno de las relaciones vecinales y laborales.

En lo tocante a las evaluaciones efectuadas al servicio de mediación penal intrajudicial y justicia restaurativa de Navarra, lo cierto es que no existe demasiada

información al respecto. No consta la publicación de evaluaciones externas al servicio, más allá de las memorias y anuarios estadísticos publicados de forma periódica por el Gobierno de Navarra. Sí que es cierto que se evalúa de forma interna el funcionamiento del servicio mediante la administración de encuestas de satisfacción a los usuarios del programa, si bien los resultados de estas no son publicados de forma detallada. Huelga decir también que tanto la entidad ANAME como los profesionales que la operan han participado en sendas actividades de monitorización del servicio, generalmente llevadas a cabo por el propio CGPJ u otros grupos de magistrados como GEMME (Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación), y que han cristalizado en documentos como el código de “Buenas prácticas en mediación” (Grupo de trabajo de Navarra, 2013), cuyo contenido forma parte del “Punto neutro para la promoción de la mediación”. Este documento incluye aspectos relevantes a tener en cuenta que engloban tanto las competencias profesionales de las personas facilitadores, así como diferentes buenas prácticas a tener en cuenta en las distintas fases del proceso, como por ejemplo la necesidad de que estos profesionales cuenten con formación específica en su ámbito particular de trabajo, que se informe de forma exhaustiva a los usuarios del contenido y procedimiento de los programas en sesiones previas a los mismos, o la necesidad de poder establecer procesos flexibles que se adapten a las necesidades de cada caso y de cada persona mediada.

4. MUESTRA Y RECOGIDA DE DATOS

Como el principal objetivo era entender el funcionamiento y experiencia de uso de herramientas online en los procesos de mediación, se recurre a la fuente de información más fiable en los mismos, y por cuyas manos pasa la canalización, gestión y desarrollo de los procesos de mediación penal intrajudicial: las personas facilitadoras y mediadoras. La elección de estos profesionales como fuente de información primaria responde a dos grandes necesidades de la presente investigación. Por un lado, porque como veremos a continuación, la figura de estos profesionales ha sido ampliamente reconocida en la literatura como indispensable en el desarrollo del proceso restaurativo, si bien son escasos los estudios que les hayan conferido un papel central como fuente de información (Suzuki y Wood, 2017). Por otro lado, estos profesionales se sitúan también como la figura más accesible y que permite ofrecer una visión más longitudinal y holística de un objeto de

investigación que no deja de ser metodológico/práctico, como es el uso de determinadas herramientas (TIC) en el proceso restaurativo.

Además, el hecho de situar a la comunidad de facilitadores como fuente de información central tiene por objetivo permitir entender cómo se canalizan estos procesos a través del entorno digital, así como detectar y describir las diferentes dinámicas de uso y adaptación de técnicas de un formato tradicional cara a cara a uno *online*. En segundo lugar, el acceso a la información y experiencia de estos profesionales permite comprobar una serie de conceptos definidos en el anteriormente mencionado estudio de Bonensteffen et al. (2022) con base en el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM, por sus siglas en inglés) que resultan elementales para los objetivos de esta investigación. Estos son la *perceived usefulness*, *perceived applicability* y *perceived ease of use*, con relación a lo que denominan *computer-based-communication* (CBC). El primero de estos conceptos refiere a “como los usuarios de estas herramientas online perciben que el uso de las mismas”, el segundo a “las posibilidades de uso de estas tecnologías en procesos como la mediación penal”, y el tercero a “el esfuerzo anticipado que debería realizarse en caso de querer implementar estas herramientas en programas de mediación penal” (Boenensteffenet al., 2022 p.3) En el caso que ocupa la presente investigación, esto resulta más que pertinente puesto que claramente el modelo propuesto por los autores es oportuno y de clara adaptación al estudio de lo que aquí se plantea, sin obviar otros elementos que puedan influir en la aplicabilidad de estas herramientas online, de carácter más metodológico – basados en las experiencias vividas durante los meses de confinamiento y posteriores-, y que también serán tenidos en cuenta en la fase de análisis de resultados.

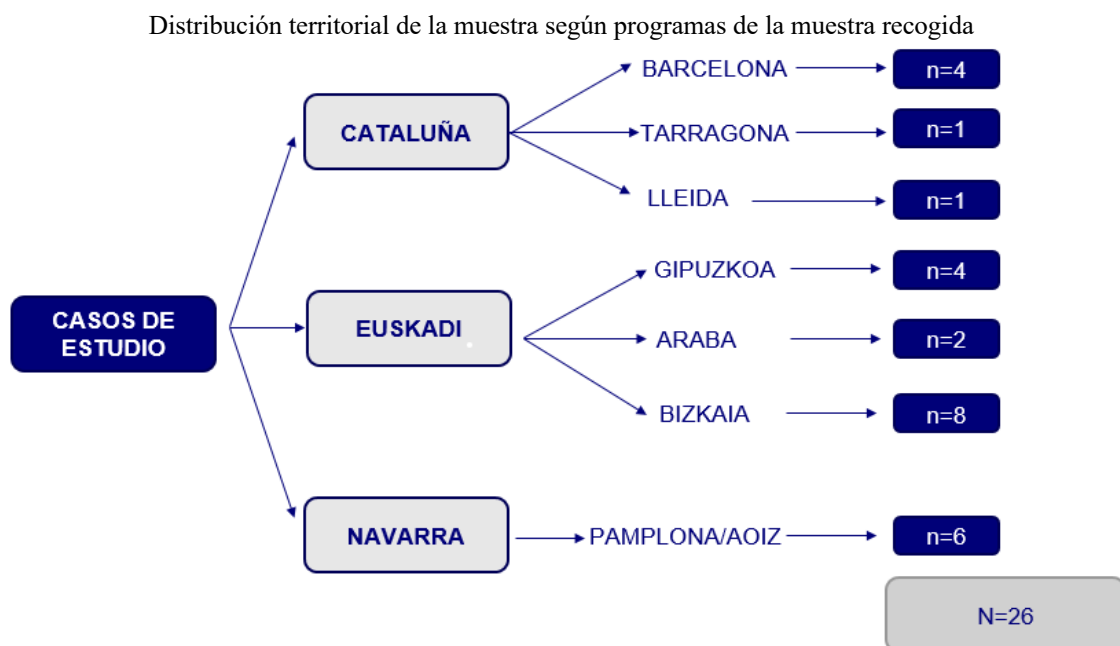
Como se comentaba en líneas anteriores, otro de los aspectos relevante para explicar el porqué de la selección de las personas facilitadoras como fuente de información primaria nace, quizás en un plano más teórico, debido al desequilibrio entre la relevancia que desde la literatura se ha reconocido a su papel como conductores de los procesos restaurativos, y a la cantidad de estudios de investigación que les sitúa en un plano central como fuentes de información (Suzuki y Wood, 2017). Ya Umbreit y Vos (2000) destacaron en un estudio sobre encuentros restaurativos entre víctimas y familiares de delitos especialmente violentos y ofensores condenados a pena de muerte en Estados Unidos la relevancia de los facilitadores y su rol en el proceso de preparación y conducción de los encuentros. Bazemore y Schiff (2005), por su parte, concluyeron en un estudio de evaluación de más 750 programas de mediación penal en Estados Unidos que “el éxito de los programas de justicia restaurativa estaba, muy probablemente, en las

manos de los mediadores” (p.135). En este sentido, Choi y Gilbert (2010), evaluaron la percepción de los usuarios de un programa de mediación penal en Estados Unidos en relación con el rol practicado por los facilitadores. En el mismo, se reconocen aspectos como su papel crucial para conducir los procesos, el alto grado de preparación e individualización con que afrontan los casos, la capacidad de reconducir situaciones problemáticas, o la habilidad para mantener un rol neutral en todo momento. En una línea similar, Wemmers y Van Camp (2013) realizaron un estudio cualitativo mediante entrevistas en profundidad con 34 participantes de diferentes tipos de encuentros restaurativos (VOM y *conferencing* familiar) en Bélgica y Canadá con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de estas personas para con su participación en el proceso restaurativo. Además de constatar algunas de las afirmaciones expuestas anteriormente sobre el rol de los facilitadores, se realizan algunas nuevas aportaciones interesantes. En este sentido, la práctica totalidad de los entrevistados valoró la relevancia del rol de los mediadores durante todo el proceso. Especialmente interesante es que no únicamente lo valoraron de forma positiva en aquellos casos que se saldaron de forma exitosa (acuerdos, disculpas, etc.), sino que lo hicieron también en aquellas situaciones donde el resultado final no lo fue tanto, argumentando que “a pesar de la decepción con el resultado, esto se debe exclusivamente al rol de los participantes y, en cualquier caso, el papel del mediador no ha hecho sino amortiguar esta actitud negativa entre las partes, y que debería evaluarse a parte” (p.124). Se destaca también la importancia que tienen estos profesionales en la creación de un espacio seguro para tanto víctima como ofensor, así como en el proceso de canalizar ese “dar voz a la víctima” (p.125) que es sin duda foco central de la justicia restaurativa. Otro aspecto interesante es la función que ejercen los mediadores en el acompañamiento y confección de unas expectativas realistas que prevengan posibles desengaños (p.128).

En resumen, la importancia de la figura del facilitador queda patente en la literatura victimológica y del ámbito de la justicia restaurativa. Sin embargo, y como puede verse en las fuentes citadas, prácticamente ningún estudio les confiere un papel central como fuente de información, rol para el cual se recurre generalmente a víctimas, ofensores, o ambos al mismo tiempo. Por ello, se considera que el marco contextual de esta investigación presenta una oportunidad muy adecuada –en tratarse un tema práctico y metodológico de su profesión- para investigar sobre el uso de las TIC en procesos restaurativos y dar un papel central como informantes primarios al conjunto de facilitadores que operan en los diferentes programas restaurativos estudiados.

Finalmente, la muestra estudiada se compone de un total de 26 profesionales (N=26) de la mediación pertenecientes a los tres programas analizados, correspondientes a aquellos servicios restaurativos con un mayor grado de institucionalización, recorrido y alcance (Cataluña, Navarra y Euskadi, ver Figura 5). Concretamente, la distribución de los mismos es de 6 profesionales (n=6) de la entidad Fundació AGI (*Assistència i Gestió Integral*), que presta sus servicios en el marco del *Programa de Justícia Restaurativa* del *Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya*; 6 profesionales (n=6) de la entidad ANAME (Asociación Navarra de Mediación), que presta sus servicios en el marco del *Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa* del Gobierno de Navarra; y 14 profesionales (n=14) de la entidad IRSE-EBI (Instituto de Reintegración Social de Euskadi), que presta sus servicios en el marco del *Servicio de Justicia Restaurativa*, de la *Consejería de Justicia* del Gobierno de Euskadi. Se ha conseguido también lograr una cierta representación territorial de las diferentes regiones geográficas donde operan los programas. Concretamente, en Cataluña se ha entrevistado a 1 (n=1) profesional que trabaja en la provincia de Lleida, 1 (n=1) profesional que trabaja en la provincia de Tarragona, y 4 (n=4) profesionales de la provincia de Barcelona. En Navarra, el total de los entrevistados (n=6) operaban de forma indistinta en los partidos judiciales de Pamplona i Aoiz, siendo este el total del ámbito territorial de operación del programa. En Euskadi, se ha entrevistado a 8 (n=8) profesionales de la provincia de Vizcaya, 2 (n=2) de la provincia de Álava, y 4 (n=4) de la provincia de Guipúzcoa.

Fig. 5.



Fuente: elaboración propia

A nivel demográfico, la muestra resulta heterogénea, contando con un 50% de mujeres (n=13) y 50% de hombres (n=13), con una media de edad en torno a los 41 años (Tabla 4). Todos los participantes operan dentro de la jurisdicción penal en las diferentes comunidades autónomas, tratándose todos los programas incluidos en el estudio de programas de mediación penal intra-judicial (esto es, por derivación previa).

Tabla 4.

Distribución territorial muestra según sexo

	CATALUÑA		EUSKADI		NAVARRA	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
	3	3	5	9	4	2
Total	6		14		6	

Fuente: elaboración propia

El instrumento de recogida de datos se ha configurado como un cuestionario abierto de tipo semi-estructurado, que ha contado con 26 ítems divididos en cinco grandes bloques (introducción, fase inicial del proceso, fase de mediación/diálogo, fase de cierre y conclusión/reflexión). Los diferentes ítems se orientan a recopilar tanto información de tipo práctico sobre la implementación y experiencia de uso de los profesionales con las herramientas online, como sobre cuestiones relativas a la percepción de utilidad, grado de satisfacción y demás elementos subjetivos sobre el proceso restaurativo. Este concepto de “satisfacción” resulta altamente relevante, de acuerdo con lo que destacan planteamientos clásicos del campo de la justicia restaurativa como Van Ness y Schiff (2001), Umbreit, Vos, Coates y Brown (2003) o Zehr (2005), entre otros, puesto que permite contraponer el rol y la experiencia vivida tanto por la víctima como por el ofensor con el proceso retributivo, destacando así los posibles beneficios que puede conjugar el proceso restaurativo. Durante el proceso de recogida de información, estas cuestiones se han ido adaptando a la realidad de cada una de las entrevistas (Rabionet, 2009) a partir de la información que iba aportando cada entrevistado (esto es, orientar y re-orientar las preguntas formuladas teniendo en cuenta las respuestas del informante; por ejemplo, si una cuestión era respondida directamente sin formular la pregunta explícitamente, posteriormente no se volvía a re-preguntar sobre lo mismo). Puede consultarse el instrumento en el Anexo 1. Como se comentaba, las principales cuestiones y estructura del instrumento de recogida de datos han sido definidas siguiendo una estructura lógica

del desarrollo del proceso de mediación (fase inicial del proceso, fase de desarrollo del proceso y fase de cierre del proceso), incluyendo también algunos elementos que tienen por objetivo evaluar algunos de los planteamientos teóricos en los cuales se sustenta esta investigación, como por ejemplo aquellos relativos a la relevancia de la comunicación en el proceso restaurativo (“¿Se perciben diferencias en la voluntad de participar en el proceso restaurativo al transmitir la información de forma telemática?”), su relación entre el desarrollo del proceso (“¿Cuáles diría que son las dificultades de la comunicación online en el proceso restaurativo a la hora de crear un clima de confianza con los participantes?”) y los potenciales resultados del mismo (ver Paul y Borton, 2017, para más información), o aquellos que proponen una serie de conceptos para evaluar la aplicabilidad de herramientas online a procesos restaurativos (el ya mencionado estudio de Bonensteffen, Zebel y Giebels 2022) a partir de algunos de los elementos organizacionales del *Technology Acceptance Model* (Maranguniç y Graniç, 2015, entre otros). Algunos ejemplos de este último grupo de preguntas son “¿Cómo ha cambiado su relación con las TIC con posterioridad al COVID-19?” o “¿Qué estrategias usa o ha usado para adaptarse a la comunicación online?”, entre otras.

Respecto del total de 26 entrevistas, estas se realizaron en Barcelona, Tarragona, Lleida, Pamplona, Bilbao, Barakaldo, Gasteiz, Donostia y Eibar entre los meses de noviembre de 2021 y junio de 2022, y se llevaron a cabo de forma individual a excepción de una que, por cuestiones de agenda de los entrevistados, involucró a dos profesionales de forma simultánea. Como se ha comentado anteriormente, estas fueron grabadas en formato de audio, previa firma y resolución de dudas mediante documento estandarizado de consentimiento informado por parte de los entrevistados (disponible en el Anexo 2). El total de entrevistas fue realizado en castellano, a excepción de una realizada en catalán y posteriormente traducida al castellano *verbatim*. En cuanto al lugar de realización, 5 entrevistas fueron realizadas en las oficinas propias de la entidad a la que pertenecían los profesionales entrevistados, 18 en sede judicial en la que estos prestaban servicios, 2 en oficinas particulares de los entrevistados, y 1 en un lugar público (cafetería). En lo tocante a la duración de las entrevistas, estas tuvieron una duración media aproximada de unos cincuenta minutos, siendo la de mayor duración de una hora y diecisiete minutos, y la de menor duración de treinta y cuatro minutos.

A nivel operativo, la información se ha recopilado mediante grabación de voz y posterior transcripción, codificación y análisis. Los medios técnicos empleados han sido

un *Iphone 11* (grabación de audio), *Microsoft Office Word* (transcripción a texto) y *Microsoft Office Excel* (codificación y análisis)

La participación de la muestra se ha logrado a partir de contactos institucionales con los diferentes organismos oficiales implicados, en un claro ejemplo de *purposive sampling* (Palys, 2008) y posterior muestreo de bola de nieve o *snowballing* (Creswell, 2007b) entre profesionales de los mismos equipos. Los criterios de inclusión/exclusión para participar en el estudio fueron a) ser facilitador en activo miembro de alguno de los equipos que operan en los programas casos de estudio, b) estar en activo en dichos equipos con al menos 6 meses de anterioridad al inicio de la situación de confinamiento por razones sanitarias (marzo de 2020) y c) haber usado algún tipo de herramienta telemática, como mínimo, durante el período de confinamiento por motivo del COVID-19.

Para el acceso inicial a la muestra, fue requerida la petición de autorización por parte de la administración pertinente en los casos de Cataluña y Euskadi, obteniéndose permiso oficial del *Departament de Justicia de Catalunya* y de la *Consejería de Justizia Euskadi* para la realización de las entrevistas, no siendo este paso necesario en el caso de Navarra, donde se logró acceso a la muestra a través de contacto directo con profesionales de la entidad operadora del servicio (ANAME).

A nivel ético, la confidencialidad de los participantes se ha garantizado a partir de a) la firma del consentimiento informado mediante el cual el investigador se compromete a garantizar dicho derecho y b) la anonimización y no inclusión de ninguna información identificativa en el proceso de transcripción de entrevistas (se omiten tanto los nombres de los entrevistados, como los programas donde prestan servicio o el área geográfica de operación, así como cualquier otra mención que pudiera dar indicio a identificar al entrevistado, su origen, o su programa de actuación). Además, y como mecanismo de control interno, el presente proyecto de investigación ha sido sometido a evaluación por parte del Comité de Ética de la *Universitat Oberta de Catalunya*, obteniendo resolución positiva para su desarrollo con fecha de 19 de mayo de 2021, asegurando el cumplimiento de la propuesta con los principios éticos y regulación vigente (ver Anexo 3).

5. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos es, claramente, el aspecto que debe tratarse con mayor cuidado en cualquier investigación y, especialmente, en aquellas de carácter cualitativo.

Independientemente de las características de la información que manejemos, el tipo de análisis empleado y la manera en tratar los datos disponibles será lo que forme los resultados de la investigación (Flick, 2014), con el riesgo (o ventaja, según la perspectiva desde la que se mire) añadido que en la investigación cualitativa no hay una metodología tan ensayada y estandarizada sobre cómo llevar a cabo estos pasos en comparación a la investigación cuantitativa.

En este caso concreto la investigación planteada se nutre eminentemente de entrevistas abiertas a profesionales de la mediación. A este tenor, Roulston (2014) advierte, entre otros aspectos, que en el ámbito de la investigación cualitativa existe una amplia variedad de formas de analizar estas entrevistas –tantas como tipos de entrevistas–, y que el criterio para valorar uno u otro dependerá en gran medida del tipo de población/comunidad analizada. Esto es también extensible al análisis que se utilice para las mismas. Así, un posible ejemplo sería un enfoque fenomenológico del objeto de estudio, a partir de un Análisis Fenomenológico Interpretativo o IPA, basado en entender como las particularidades de cada participante le afectan y le empujan a entender el fenómeno de estudio de una forma concreta desde su punto de vista (Osborn y Smith, 2003, 2008). Esto permitirá una aproximación desde las diferentes experiencias vividas por parte de los entrevistados con relación al fenómeno -esto es, el uso de TIC en la mediación penal-, y el significado que estas tienen para los mismos. También una aproximación basada en los planteamientos de la teoría fundamentada o *grounded theory* podría tener sentido aquí, puesto que se aplica un método basado en la inducción, que no parte de hipótesis previas, y que pretende generar conocimiento a partir del análisis de la experiencia de los sujetos fuentes de información. Sin embargo, estas propuestas metodológicas resultan algo estrictas dadas las circunstancias de esta investigación. Por ejemplo, en el IPA, el objeto de estudio suele circunscribirse a experiencias muy concretas y personales de la vida de las personas entrevistadas, cosa que quizás no termina de casar con el objeto de estudio. Por su parte, los planteamientos tradicionales de la teoría fundamentada (Glaser y Strauss; 1967) recomiendan no consultar ningún tipo de literatura previa a la realización de la investigación, aspecto que claramente ha sido descartado para la presente investigación, apostando por dar un contexto previo al objeto de estudio con base en la literatura existente. En cualquier caso, la virtud de la práctica cualitativa es sin duda la ausencia de rigidez en los planteamientos metodológicos –permitiendo así beber de diferentes enfoques- y la flexibilidad con la que permite construir el diseño de la investigación. Esto se hace patente en Braun y Clarke (2006), donde las autoras proponen

un método analítico de amplio alcance como es el análisis temático. En mi opinión, esta metodología de análisis es quizás la que mejor encaja con los objetivos de investigación aquí planteada. En pocas palabras, este método de análisis cualitativo se basa en “identificar, analizar y reportar patrones dentro del conjunto de datos” (p. 78). Parafraseando a las investigadoras, este enfoque permite, a grandes rasgos, organizar y describir el conjunto de datos, permitiendo a su vez ir identificando los temas subyacentes más relevantes para poder dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas. Además, y siendo este uno de los puntos más interesantes de esta propuesta, el análisis temático aboga por la metodología anteriormente descrita, sin renunciar a incorporar aspectos de otras aproximaciones, como la teoría fundamentada, y optando por no quedar ligado a la teoría pre-existente, lo cual es muy interesante en este caso dado lo poco estudiado del tema de investigación y la escasez de publicaciones sobre el mismo en la literatura científica.

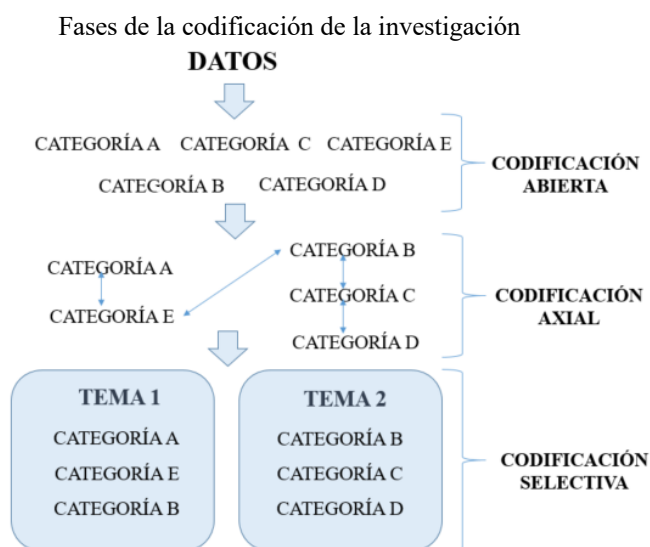
En resumen, esta aproximación analítica se ajusta a los objetivos del presente estudio –describir la experiencia de uso de las TIC en los programas de mediación penal– de una forma sencilla y esquemática, dando además la oportunidad de usar otros elementos provenientes de diferentes planteamientos que pueden ser relevantes en aspectos específicos de las dinámicas estudiadas –por ejemplo, IPA para ahondar en lo relativo a la adherencia/preferencia personal de uso de TIC por parte de facilitadores; evaluación de los constructos del *Technology Acceptance Model*, etc.-.

A un nivel más práctico, y como resulta lógico, se ha centrado este análisis en las entrevistas con profesionales de la mediación. Este planteamiento propone una serie de pasos generales que se inician con un estudio inicial exhaustivo de los datos –posterior a la transcripción de las entrevistas–, la generación de códigos iniciales (tomando en consideración las preguntas de investigación y objetivos), la búsqueda de temas generales a partir de estos códigos creados *ad-hoc*, la revisión de los temas generales encontrados, la definición y nomenclatura de los mismos, y la generación de conclusiones y hallazgos relevantes. Cada una de estas fases tiene sus particularidades, tal como señalan Braun y Clarke (2006), teniendo especial relevancia la fase de transcripción de entrevistas –donde el investigador puede empezar a sumergirse y familiarizarse con los datos–, o la fase de revisión de temas, donde cada uno de los candidatos a serlo deberá tener suficiente información detrás que lo respalde y certifique como tal. Podría resumirse este proceso como un proceso de estudio, reducción y comparación de la información recopilada,

puesto que teniendo en cuenta el volumen y naturaleza de los datos de partida – transcripciones en “sucio”-, difícilmente se podría llegar a ningún tipo de conclusión.

En lo concerniente a la parte más propia de codificación y análisis de los datos, la metodología empleada ha sido una adaptación de la propuesta de Strauss y Corbin (1998) para la teoría fundamentada, siguiendo las fases de codificación abierta, axial y selectiva (también Creswell; 2013) de los datos recopilados (Fig. 6).

Figura 6.



Fuente: elaboración propia a partir de Creswell (2013)

Estas tres fases consecutivas basadas en la inducción permiten definir, categorizar e identificar de forma iterativa los elementos relevantes del conjunto de datos con el que tratamos. Así pues, en la fase de codificación abierta se ha establecido una clasificación inicial o primera categorización de las diferentes unidades de información encontradas en los elementos textuales transcritos. Strauss y Corbin (2002, p.111) definen la codificación abierta como “[...] desnudar el texto para exponer los significados, pensamientos e ideas contenidos en él”. Esta fase de la codificación resulta pues en una primera categorización de los datos recopilados sobre la cual empezar a trabajar (Flick, 2007). En la fase de codificación axial se analizarán las categorías creadas en la fase anterior para examinar las diferentes relaciones entre las mismas, con el objetivo de establecer qué categorías comparten nexos de unión. Esto nos lleva a la tercera fase, de codificación selectiva, donde una vez examinadas las categorías y relaciones establecidas definidas en las fases anteriores, se han buscado cuales de ellas son coincidentes y pueden agruparse en grandes temas que dan respuesta a los principales interrogantes de la investigación. En un plano más tangible, este proceso ha resultado en la creación de 21 códigos en la fase de

codificación abierta, que posteriormente han constituido un total de 6 temas en la fase de codificación selectiva (iniciales, experiencia TIC, fases del proceso, transmisión de la comunicación, TAM y futuro), a partir de la examinación de las conexiones entre los códigos generales y los diferentes temas de información con relación a las preguntas de investigación y objetivos. Este proceso me ha permitido establecer relaciones y categorizaciones entre aspectos iterativos –que quizás a simple vista no lo parecían- que iban apareciendo a lo largo de las entrevistas a partir de la comparación constante de unas con otras.

Como se puede apreciar, la metodología cualitativa permite tanto en su fase de diseño y de planificación de la investigación, como en la fase de análisis de los datos recopilados, una cierta flexibilidad que sin duda es muy interesante para poder adaptarnos a la realidad de lo estudiado. Poder beber de diferentes fuentes metodológicas permite plantear un abordaje más completo del fenómeno a investigar, siendo esto crucial para poder responder a las diferentes preguntas de investigación planteadas.

Por último, para concluir este apartado, una consideración que creo es relevante para el desarrollo metodológico de esta investigación –y de cualquier investigación eminentemente cualitativa- es la que concierne al punto de saturación (*saturation point*) en la información recopilada. Dicho punto de saturación refiere al momento en que toda la información disponible ha sido recopilada, y añadir nuevas fuentes de información ya no es útil en términos de obtener nueva información. Una definición más completa es la que plantean O'Reilly y Parker (2012), donde se propone que el punto de saturación se logra cuando a) se dispone de información suficiente para replicar el estudio; b) no es posible obtener nueva información y c) no es viable llevar a cabo más codificación y análisis de los datos disponibles. En caso de que alguna de las condiciones no se cumpla, deberán añadirse más fuentes de información (en este caso, entrevistas) hasta lograrlo. Esta es una cuestión importante en cuanto a la selección muestral, si bien son diversas las voces que apuntan que en investigaciones cualitativas raramente se selecciona la muestra aduciendo únicamente a criterios de saturación (Morse et al., 2014). También esto puede relacionarse con los criterios de representatividad que una muestra cualitativa debe presentar, y que difieren sustantivamente respecto de los de una muestra cuantitativa. En cualquier caso, la dificultad en torno a la saturación de la información reside principalmente en detectar cuando esta se produce, y por ende, cuando finalizar con la recogida de información. La falta de criterios y baremos objetivos para ello –a diferencia de en una metodología puramente cuantitativa, basada en criterios estadísticos- dificulta

sin duda este punto. Algunos estudios (Guest y colaboradores; 2006) sugieren que este *saturation point* se logra a partir de las 12 entrevistas (los autores observaron como a partir de este número se identificaban aproximadamente el 90% de los temas de investigación de los estudios analizados). Personalmente me decanté por usar el método propuesto por Brod, Tesler y Christiansen (2009) para evaluar la saturación de la información, puesto que se trataba de un método universal (es decir, no basado exclusivamente en investigaciones con grupos focales o entrevistas), para muestras relativamente amplias (a partir de 12 entrevistas o 6 grupos focales), y que permite valorar la saturación de una forma muy visual a partir de los análisis obtenidos de las entrevistas pero complementados con las anotaciones de campo (correlación con la sensación de “*have I heard all this before?*”). Los autores plantean la creación de una tabla de saturación (*saturation grid*) donde se incluyan los diferentes sub-temas de investigación en las filas y las entrevistas en las columnas. Posteriormente, se irán añadiendo las unidades de información de cada entrevista en los bloques correspondientes y siguiendo el orden de las entrevistas. Únicamente se incluirá de cada entrevista las informaciones que sean nuevas y no hayan aparecido antes. Esto generará un gradiente de unidades de información donde a partir de cierto punto, la columna correspondiente a una entrevista determinada ya restará en blanco. Llegados a este punto, puede asumirse que se ha llegado al punto de saturación. En caso de seguir apareciendo unidades de información nuevas, deberán añadirse nuevas fuentes de información (entrevistas) hasta lograrlo. Un ejemplo de esto es el recogido en la tabla 5:

Tabla 5.

Ejemplo de tabla de saturación empleada.

	ENT-01	ENT-02	ENT-03	ENT-XX
PREFERENCIAS Y CARACTERÍSTICAS FACILITADOR	-Tipo de población atendida -Experiencia en el programa	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN
EXPERIENCIA ONLINE DEL FACILITADOR	-Período de uso de herramientas online (Pre-COVID, post-COVID, etc. -Número herramientas empleadas	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN
PERCEIVED USEFULNESS	-Elevada; "me permite poder desarrollar mi trabajo" "Sin estas herramientas no llegaría a la población; tengo que adaptarme a lo que ellos necesitan"	-Baja; "únicamente lo veo útil en aquellos casos donde sea imposible que las partes acudan presencialmente"	-Media; "puede ser muy útil para algunos casos; es una herramienta más que debemos tener en nuestra mano"	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN
PERCEIVED APPLICABILITY	-Elevada; "como en todos los ámbitos, la JR no puede quedarse atrás en la modernización y digitalización" "Hace falta voluntad, pero hay que seguir por este camino" "Todas estas plataformas y herramientas han venido para quedarse"	-Baja; "no siempre los usuarios disponen de las herramientas para poder acceder a servicios online" "La brecha digital en este país es más notoria de lo que pensamos, y especialmente con la población que solemos atender nosotros"	-Media; "según el contexto de cada proceso puede ayudar mucho. Depende de factores como el perfil del usuario, o los medios de los que dispone...pero puede ayudar mucho"	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN
PERCEIVED EASE OF USE	-Se detectan necesidades "Nosotros hemos tirado con lo que teníamos a mano...pero necesitaríamos que alguien nos diga qué usar, o cómo usarlo, que no enseñen y nos den formación específica" "Hasta no hace tanto yo tenía mi teléfono personal a disposición de los usuarios...ahora hace poco tengo uno del trabajo...a veces los recursos de los que disponemos son menores de los que necesitamos"	-No se detectan necesidades; poco interés en formarse en este tipo de herramientas "Una vez hemos podido volver a acceder a las oficinas yo siempre prefiero presencial, intento que las partes quieran venir de forma presencial. A veces son ellas las que lo piden directamente. El online para mí es solo un último recurso"	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN
CONCLUSIONES, PROPUESTAS Y COMENTARIOS	-Propuestas uso nuevas TIC "Cualquier plataforma que nos ayude a facilitar la burocracia del proceso es más que bienvenida. Plataformas para firmar documentos de forma remota, por ejemplo, eso sería ideal". "Tenemos que poder formarnos y aprender a usar nuevas plataformas y herramientas, o descubrir usos de las que ya tenemos que no conocemos. En esto la administración debe ponerse las pilas, porque al final nosotros estamos al servicio del ciudadano"	-Reticencias de cara al futuro "Depende del uso que quiera hacerse de esto es un riesgo y hay que tener mucho cuidado con cómo lo gestionamos. El online nunca puede ser la primera opción".	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN	NO HAY NUEVA INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia a partir de Brod, Hesler y Christiensen; 2009.

Como puede apreciarse, la idea es ir recogiendo las diferentes unidades de información relativas a los sub-temas principales para identificar si estas son elementos repetidos a lo largo de las diferentes entrevistas. En la tabla se muestra un ejemplo breve de lo que sería este proceso iterativo, que debería ir de una columna más repleta de información (ENT-01) a una completamente vacía (ENT-XX), donde podría asumirse que se ha llegado al punto de saturación, siguiendo lo sugerido por Guest et al. (2006).

6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En lo concerniente a las principales limitaciones en la recogida de datos del presente estudio, estas pueden diferenciarse en dos grandes ámbitos: por un lado, aquellas limitaciones que, desde una perspectiva operativa, afectan al diseño metodológico de la investigación y, en segundo lugar, aquellas limitaciones que conciernen a la validez interna de los resultados. En este primer grupo de limitaciones metodológicas, en primer lugar, se encuentran aquellas limitaciones relativas a la imposibilidad de acceder a determinadas fuentes de datos por parte de los organismos responsables. En segundo lugar, aquellas que resultan de la presencia de barreras para el acceso a fuentes humanas de información por parte las personas responsables de los mismos y, por último, también aquellas limitaciones derivadas de focalizar la investigación únicamente en facilitadores, dejando de lado a los usuarios del proceso restaurativa (víctimas y victimarios). En un segundo grupo, se discuten también en este apartado aquellos aspectos relacionados con la validez de la investigación y sus resultados, con relación a los constructos de validez interna, fiabilidad y generalización de resultados (Maxwell, 2013; Miles, Huberman y Saldaña, 2014).

Respecto al primer ámbito de limitación, la presente investigación se encontró con dificultades notables en cuanto al acceso y calidad de las fuentes de datos cuantitativos relativas a los expedientes de los diferentes programas de mediación penal estudiados. Concretamente, de las tres administraciones contactadas, dos accedieron a facilitar el acceso a los datos (una mediante autorización formal, la otra mediante compromiso a facilitar el mismo). De estas dos administraciones, la primera efectivamente permitió el acceso a los datos relativos a expedientes de justicia restaurativa correspondientes a los años 2019, 2020 y 2021. Sin embargo, estos datos eran de carácter puramente administrativo y carecían de utilidad alguna para realizar un análisis estadístico relevante,

conteniendo poca o ninguna información sobre el desarrollo del proceso restaurativo. Respecto a la segunda de las administraciones que permitieron el acceso a datos, finalmente no fue posible acceder ni utilizar los mismos dado que estos no se guardaban de forma desagregada, y por lo tanto carecían de utilidad alguna de cara a la realización de un análisis estadístico. La tercera administración contactada no aprobó la propuesta de colaboración, alegando que no se encontraba entre sus obligaciones contractuales el facilitar la investigación académica en el ámbito profesional de actuación. Esto resultó en un cambio en la aproximación metodológica planteada para el proyecto –como se ha venido comentando ya anteriormente-, así como el plan de investigación, puesto que inicialmente se había decidido apostar por un enfoque mixto donde la vertiente cualitativa tuviera un mayor protagonismo, pero que se viera complementada también por un análisis cuantitativo del fenómeno –concretamente, realizando un análisis pre-post de expedientes de mediación en los que se habían usado algún tipo de TIC-.

La segunda limitación es la concerniente a la presencia de limitantes en el acceso a fuentes humanas de información. En este caso concreto, esto es el hecho de tener que pasar por el filtro de responsables intermedios (coordinadores, responsables, etc.) que son los que regulan el acceso a la muestra de profesionales entrevistados. Esta figura son los denominados *gatekeepers* (Morrill, Buller, Klein y Larkey, 1999). Si bien este aspecto interrelaciona con la primera limitación definida en el párrafo anterior, opino que difiere sustancialmente en algunos aspectos. En primer lugar, porque estas actúan –o han actuado en este caso particular- una vez ya se gozaba de autorización para acceder a la muestra. En segundo lugar, porque no suponen una limitación insalvable, y el grado de dificultad para acceder a la muestra dependerá de varios factores: reticencia a tratar con investigadores o personas ajenas a su organización, percepción de utilidad o interés por su parte de la investigación propuesta, carga de trabajo que manejen, etc. Los peligros para la calidad de la investigación que supone la presencia de estos *gatekeepers* son que, al proporcionar un acceso filtrado a las fuentes humanas de información, los datos que se recopilen puedan, en cierto modo, resultar sesgados o no ofrecer una imagen completa del fenómeno a estudiar (por ejemplo, porque se seleccionan determinadas personas con una opinión concreta). También son relevantes en cuanto a la saturación de la información (como apuntan Holloway, Brown y Shipway, 2010), puesto que una mala gestión del investigador con estas figuras puede resultar en una falta de acceso a informantes clave que no permita llegar a este *saturation point*. En el caso de esta investigación, y al tratarse las fuentes de información de órganos dependientes de la administración de justicia de las

diferentes regiones, se ha tenido que acceder a la muestra a través de estos responsables. En dos de los tres casos de estudio, no ha habido problemas para acceder a todos los informantes sin filtrado ni selección alguna. Es más, a nivel de gestión y coordinación han sido de gran ayuda, facilitando la logística de la investigación (centralizando peticiones, agenda, etc.). En el otro caso, la presencia del *gatekeeper* ha supuesto una dificultad notable para acceder a las fuentes, filtrando el acceso a las mismas y ofreciendo posibilidades reducidas de contacto. Además, las fuentes que han podido ser entrevistadas finalmente han sido únicamente aquellas seleccionadas por la persona responsable. En cualquier caso, y si bien es cierto que esto supuso contratiempos en la fase más logística y de preparación de la investigación, posiblemente esto no se vea reflejado en los resultados de la misma, puesto que a nivel de saturación y a nivel de contenido de la información la afectación de esta limitación ha sido muy limitada. También es cierto que la presencia de estas puede afectar al contenido de la información que emiten los informantes, en tanto a que en estructuras como las administraciones públicas, sus trabajadores pueden sentirse coartados para emitir informaciones de corte negativo, afectando esto a la validez de los resultados. No parece que esto se haya dado en la presente investigación, a tenor de las numerosas opiniones críticas respecto del funcionamiento de algunos aspectos de la práctica profesional cuestionada, si bien es algo que merece un comentario en este punto del capítulo.

Por último, y con relación al hecho de no contar en esta investigación con el punto de vista de los usuarios del proceso, esto ha sido debido a varios aspectos: el primero, y quizás más claro, es la dificultad que supone acceder a una muestra relevante de usuarios (víctimas y victimarios) de procesos restaurativos a nivel burocrático y logístico. En España únicamente se han encontrado tres evaluaciones de programas de mediación penal que hayan incorporada entrevistas a estos colectivos: Soria, Armadans, Viñas y Manzano, 2007, Varona, Vozmediano y Orbegozo, 2009, y Tamarit, 2013. De estas, las dos últimas fueron encargos de la propia Administración. Además, y a excepción de la de Varona y colaboradores (2009), estas evaluaciones se basaron en metodologías de investigación eminentemente cuantitativas. Esto pone de manifiesto las complicaciones en cuanto al acceso a estos colectivos en el marco de la evaluación de programas restaurativos, motivo por el cual no se consideró viable tratar de acceder a una muestra de usuarios, más teniendo en cuenta la metodología principalmente cualitativa de la investigación. En segundo lugar, además, opté por excluir de la investigación a los usuarios de la investigación por criterios académicos. Resulta obvio que, para cualquier programa de

justicia restaurativa, los facilitadores son, desde una óptica organizacional, lo que se conoce como *primary stakeholders* (Clarkson, 1995). Es decir, aquellos actores principales sin los cuales la organización –o, en este caso, el servicio- no puede funcionar. Sin embargo, la investigación académica en este ámbito ha pasado históricamente por alto el rol que desarrollan estos profesionales, como viene comentándose anteriormente (Paul y Borton, 2013), focalizando la atención de forma prevalente sobre los usuarios – víctimas y ofensores- de la mediación. Se hace necesario pues situar en el plano central de la investigación a estos profesionales, en tanto al papel fundamental que tienen en el devenir del proceso (Zehr, 2004, Umbreit, Coates y Vos, 2006), más aún si cabe teniendo en cuenta el tipo de proceso que pretende evaluar esta investigación, y la dependencia del mismo respecto de los profesionales de la mediación.

En lo tocante a la validez interna y fiabilidad de la investigación diseñada, es especialmente relevante discutir sus implicaciones aquí, puesto que la validez de los resultados dependerá en gran medida de cómo se aborden las diferentes cuestiones que la componen. Para ello, se adopta aquí el planteamiento de Maxwell (2013), mediante el cual se abstrae este concepto de la propia metodología, argumentando que es un componente distinto y diferenciado de la metodología de la investigación. El autor define esta validez en el marco de la investigación cualitativa como la “corrección o credibilidad de una explicación, descripción o conclusión de cualquier tipo con base en los datos recogidos” (p. 241), y la relaciona de forma estrecha con el concepto antagonista de “hipótesis rival” o “*validity threats*” (o “*how might you be wrong?*”). Para ello, plantea dos posibles tipos de amenazas a esta validez: el primer grupo, las relacionadas al sesgo del propio investigador con base en su trasfondo teórico, experiencia, creencias o hipótesis preconcebidas. El segundo, relacionado con la reactividad de la muestra, habla de la imposibilidad de controlar el efecto que el propio investigador puede ejercer sobre los participantes del estudio. También la fiabilidad de la investigación resulta un elemento altamente relevante y muy conectado con la validez de esta (ver Kirk y Miller, 1986; Brink, 1993). En este sentido, este concepto de fiabilidad responde a la necesidad de, en la medida de lo posible, usar métodos de investigación que permitan obtener resultados similares en caso de aplicarse de forma reiterativa.

En este caso particular, los principales elementos identificados como posibles amenazas a la validez de la investigación se orientan más hacia el lado de la reactividad de los participantes en relación con las cuestiones formuladas. Es posible que al cuestionar a la muestra estudiada sobre aspectos concretos del uso de las herramientas

telemáticas estos puedan tender a sobre representar el uso que hayan hecho de las mismas, o bien a aportar información no tanto basada en su propia experiencia sino en opiniones comunes en el campo de estudio. Para lidiar con estos aspectos, se han formulado preguntas relativas a los periodos en los que se han usado estas herramientas, distinguiendo entre pre, intra y post pandemia, así como cuestiones relativas a las diferencias metodológicas que estos diferentes periodos les han supuesto. Teniendo en cuenta la diversidad de información recopilada en este aspecto –se detallará con profundidad en el capítulo de resultados- no parece que esto haya sido algo habitual, si bien sí que se han dado algunos casos de profesionales con escasa experiencia en el uso de estas herramientas –uso muy ocasional, o limitado a periodos de tiempo muy concretos- en el proceso restaurativo que han formulado opiniones concretas sobre esto, cosa que induce a pensar que en algunos momentos ha podido darse en cierto punto este sesgo de reactividad. Esto ha sido tenido en cuenta a la hora de categorizar los resultados, indicando qué información proviene de informantes con mayor o menor experiencia, o valorando lo que es opinión o creencia y lo que es información basada en la práctica.

Con relación al sesgo por parte de las creencias o trasfondo del investigador, se ha tratado de abordar esto formulando cuestiones eminentemente abiertas y neutras, dando espacio a los informantes para que desarrollen sus respuestas de forma completamente individual sin orientarlos hacia un posicionamiento u otro (siempre incluyendo indicaciones como “en tu opinión...”, “a partir de a tu experiencia...” o “en relación en los casos que usted ha participado como facilitador...”). Viendo la diversidad de opiniones, posicionamientos y experiencias, no parece que el sesgo del investigador haya tenido efecto alguno en la validez de los datos recopilados.

Maxwell sugiere también realizar una matriz de validez que agrupe los principales elementos de la investigación en este sentido, las posibles amenazas a la misma y las estrategias adoptadas para paliarlas. Se presenta a continuación en la Tabla 6:

Tabla 6.

Matriz de validez de la investigación.

1. ¿Qué necesito saber?	2. ¿Por qué necesito saber esto?	3. ¿Qué tipo de información puede responder a las cuestiones de investigación?	4. ¿Planes de análisis de datos	5. Amenazas a la validez	6. Posibles estrategias para lidiar con las amenazas a la validez	7. <i>Rationale</i> de las estrategias
<p>PI1. ¿Cuáles son las principales características de la mediación penal online?</p> <p>PI2. ¿Cuáles son las principales diferencias y similitudes de la mediación penal online respecto de la mediación penal presencial?</p> <p>PI3. ¿El uso de las TIC es viable en procesos restaurativos y puede implementarse como herramienta habitual a medio y largo plazo?</p>	<p>Existe poca evidencia científica sobre el uso de las herramientas telemáticas en procesos restaurativos. Teniendo en cuenta que en una Sociedad cada vez más digitalizada su uso es prácticamente indispensable, es necesario evaluar sus características, impacto y viabilidad en procesos restaurativos de mediación penal.</p>	<p>Entrevistas abiertas semi-estructuradas con profesionales de diferentes programas de justicia restaurativa en España</p>	<p>Transcripción, codificación trifásica y análisis temático del contenido.</p>	<p>1) Posible reactividad en los participantes; que emitan información sesgada con relación al uso de las TIC u opiniones polarizadas por presión social/laboral (por ejemplo, que den una visión más positiva de estas herramientas cuando su experiencia no lo ha sido; que las descarten sin haberlas usado, etc.)</p> <p>2) Posible sesgo del investigador; que el investigador formule preguntas condicionadas, capciosas o que se decanten por una postura determinada en relación con el uso de las TIC en PR.</p>	<p>1) Preguntas introductorias que permiten valorar y categorizar la experiencia del entrevistado con base en su experiencia profesional con herramientas TIC</p> <p>2) Formulación de preguntas abiertas desde una perspectiva neutral, dando espacio al entrevistado para expresarse con libertad y recordando siempre que el contenido de estas está basado en su experiencia profesional</p>	<p>Se realizaron 2 pruebas de entrevista piloto.</p> <p>1) La inclusión de preguntas introductorias sobre el grado de experiencia, además de dar contexto al entrevistado, fuerza a que estos se ciñan a la experiencia profesional propia.</p> <p>2) Las preguntas abiertas han generado diversidad de opiniones, tanto positivas, como negativas y neutrales. Se ha detectado comodidad en las respuestas, independientemente de la percepción o posicionamiento (positiva o negativa) de cada entrevistado.</p>

Fuente: elaboración propia; a partir de Maxwell; 2013

En lo concerniente a la fiabilidad de la investigación, es de recibo destacar que en investigación cualitativa resulta, de facto, imposible garantizar este concepto de forma rotunda (especialmente en lo tocante a la fiabilidad externa). Generalmente, se investiga sobre contexto, entornos, percepciones y experiencias que son altamente variables dependiendo de diferentes factores. Sin embargo, algunos elementos usados para minimizar esto y tratar de fortalecer la fiabilidad interna de esta investigación han sido tales como usar soporte audiovisual en las entrevistas, tratar de replicar las mismas condiciones tanto ambientales como personales en las entrevistas, dar libertad narrativa a los entrevistados, disponer de una estructura pre establecida usada en todas las entrevistas, o contar con informantes expertos en la materia que han ido supervisando diferentes elementos de la investigación como el diseño del cuestionario, el acceso a la muestra, o el proceso de abstracción realizado sobre la información recopilada.

Por lo que respecta a la generalizabilidad de los datos, Maxwell plantea que en el campo de la investigación cualitativa debe distinguirse entre generalizabilidad interna y externa. En este sentido, el autor argumenta que, a nivel externo, la generalización de los datos responde más a las necesidades de la investigación cuantitativa, y, si bien puede ser relevante también en el ámbito cualitativo, es un elemento que debe tratarse con cautela. En este caso particular, al estar estudiándose un grupo muy concreto de profesionales, no hay pues voluntad alguna de generalización externa de los resultados, en tanto a que estos solo serán extensibles a la comunidad de facilitadores. Así pues, toma especial relevancia el concepto de generalizabilidad interna, pues el hecho de poder articular unos resultados válidos para el conjunto total del grupo estudiado (comunidad de facilitadores en España) se configura como el objetivo principal en este sentido. De nuevo, Maxwell argumenta que uno de los elementos claves para poder asegurar esta generalizabilidad es asegurar que se recoge todo el espectro de posiciones en torno al tema de estudio dentro de la muestra. Así pues, esto ha sido tenido en cuenta no focalizando en ningún momento la investigación sobre aquellos profesionales que tienen una mayor experiencia en el uso de las TIC en procesos de mediación penal, o en aquellos que muestran una mayor predisposición o posición más favorable para con el uso de las mismas, a fin de poder obtener un amplio abanico de opiniones y posicionamientos que permita la generalización de resultados dentro del colectivo estudiada, asegurando la validez de la investigación.

7. RESUMEN

En el presente capítulo se han descrito los principales métodos empleados en la investigación de forma detallada y pormenorizada. A modo de resumen, y teniendo en cuenta el objeto de investigación, estos métodos se han basado en planteamientos cualitativos, con el objetivo de profundizar en las diferentes experiencias de uso de las TIC por parte de mediadores de programas de mediación penal. El método de recogida de datos que se ha detectado como más adecuado han sido las entrevistas abiertas y semi-estructuradas con dichos profesionales, a partir de una muestra de 26 profesionales seleccionados a partir de los criterios de inclusión detallados en un claro ejemplo de *purposive sampling* (o muestreo intencional), complementado al mismo tiempo con un muestreo de bola de nieve (*snowball sampling*).

La información recopilada en las entrevistas ha sido transcrita, y estos datos, tratados y analizados usando una codificación trifásica (abierta, axial y selectiva) propia de algunos planteamientos de la teoría fundamentada, y posteriormente analizados mediante técnicas de análisis temático del contenido, puesto que eran las técnicas que mejor se amoldaban a lo que se pretende investigar aquí (ahondar en la experiencia del uso de las TIC en procesos de mediación penal). En relación con los datos recogidos, se han abordado también aquellos elementos que pueden constituir una amenaza para la validez de los resultados de la investigación, detallando del mismo modo las diferentes estrategias que se han seguido para dar respuesta a estas posibles problemáticas (Tabla 6).

Una vez descritos los métodos empleados, se pasa a abordar, en el próximo capítulo, la primera de las cuestiones centrales de la investigación: cuáles son las características de la justicia restaurativa online, y cuáles son sus diferencias y similitudes con la justicia restaurativa presencial.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS: EL USO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS

RESTAURATIVOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS

PROFESIONALES

Hemos abierto una puerta que antes no teníamos abierta y que ahora, aunque volvamos cada vez más a la vida que teníamos antes de que empezara todo esto, no es necesario cerrar ni dejar de explorar
(Entrevistado E25, 2022)

Llegados a este punto de la investigación, y habiendo establecido el marco teórico y la metodología empleada, se pasa ahora a presentar los principales hallazgos encontrados a partir del proceso de trabajo de campo y posterior análisis. En este sentido, se ha dividido la información en dos grandes capítulos, siendo el primero de exposición de resultados y el segundo el de discusión de estos. En el primero, contenido en las próximas páginas, se presentan los principales resultados en torno a algunas de las grandes cuestiones del tema objeto de estudio: cuáles son las características de la mediación restaurativa a través de herramientas online, cuáles son sus diferencias y similitudes en relación a la metodología tradicional de mediación presencial, y cuál es la percepción de las personas facilitadoras en relación al desarrollo e implementación de estas herramientas en el proceso telemático.

Para la primera cuestión, se describe la información obtenida en la recogida de datos a partir de aspectos como el desarrollo, funcionamiento o metodología empleada por los profesionales de la mediación en cuanto al uso de las herramientas online en procesos restaurativos. Se abordan cuestiones como su funcionamiento, rasgos característicos principales o encaje metodológico dentro de los servicios de justicia restaurativa. En segundo lugar, sobre las diferencias y similitudes de la mediación online con la presencial, se detallan aspectos como la preparación, el desarrollo o el seguimiento de los procesos, haciendo hincapié en dos cuestiones que se han desvelado como esenciales: las diferencias comunicativas de uno y otro modelo, y el rol que juega el binomio de espacio físico/virtual en el desarrollo del proceso. Por último, se aborda la cuestión de la percepción de las personas facilitadoras, en tanto que responsables de la moderación y dirección del proceso restaurativo, sobre el uso de las TIC en su día a día. Para ello, los datos obtenidos se han analizado a partir de los elementos contenidos en el

mencionado anteriormente *technology acceptance model* (TAM), que evalúa la posible adecuación del uso de herramientas tecnológicas en un ámbito profesional concreto con base en los conceptos de utilidad y facilidad de uso percibidas. A partir de las experiencias recogidas a lo largo de las entrevistas y su posterior codificación y análisis, se propone un modelo de evaluación del proceso de implementación de estas herramientas, así como de las principales necesidades detectadas derivadas de ello. Este primer capítulo de resultados no pretende abordar el contenido de estos analizándolos a partir de la literatura en el ámbito de la justicia restaurativa, sino exponer de forma objetiva los principales hallazgos de la investigación, a partir del análisis de los datos recopilados. Posteriormente, en el siguiente capítulo de discusión de resultados, se aporta un análisis exhaustivo sobre la vinculación de los resultados aquí expuestos con los principales modelos teóricos y empíricos recogidos en capítulos previos, de cara a extraer conclusiones relevantes y propuestas de actuación en el marco del objeto de estudio.

1. CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN RESTAURATIVA A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Dado lo novedoso del tema de estudio, y la escasa literatura al respecto, el principal objetivo de la investigación radica en poder ofrecer una descripción de las principales características y contexto de la justicia restaurativa online a partir de los datos obtenidos en el trabajo de campo, con la idea de poder establecer también una posterior definición sobre esta modalidad con base en los mismos. En este sentido, la muestra de personas facilitadoras entrevistada ha aportado información relevante en relación con diferentes aspectos, como la extensión de la práctica de la mediación restaurativa digital, su funcionamiento, la habitualidad de uso, las herramientas disponibles y empleadas o los criterios adoptados para su uso.

Una primera cuestión relevante era la conceptualización de “herramientas online” o “herramientas digitales”. Desde el planteamiento teórico del presente trabajo, esto se basa en la definición planteada por Naciones Unidas respecto al concepto de TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación):

“[Las TIC son el] Conjunto diverso de herramientas y recursos tecnológicos utilizados para transmitir, almacenar, crear, compartir o intercambiar información.” (Unesco, s.f.)

Se parte pues de un planteamiento amplio y abierto que puede englobar cualquier herramienta/s conectada a una red de Internet orientado al fomento y a la facilitación de la comunicación entre dos o más personas. Además, con el objetivo de entender mejor su despliegue en este campo específico, no se ha limitado el uso de estas herramientas a una fase concreta del proceso, sino que se ha obtenido información sobre el uso que los profesionales hacen de ellas desde la primera toma de contacto con las personas participantes en el proceso restaurativo. Así pues, una de las cuestiones iniciales radicaba en determinar el alcance del uso de estas TIC en un ámbito como el de la justicia restaurativa, así como los tipos o formatos de TIC que eran usados en mayor medida.

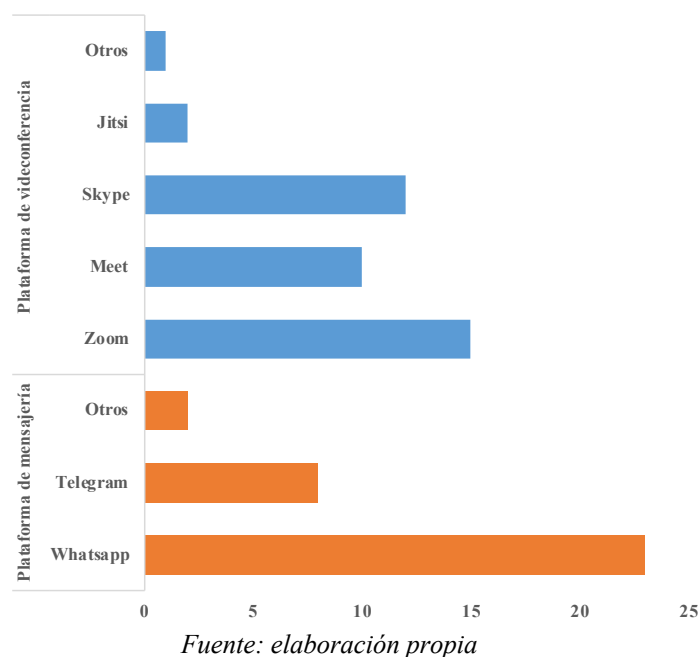
En primer lugar, conviene destacar que los datos obtenidos a partir del trabajo de campo han revelado un uso extensivo de las TIC por parte del colectivo de facilitadores a la hora de dirigir y moderar procesos restaurativos. Así pues, más de un 96% de estos profesionales usan alguna herramienta a lo largo del proceso, si bien es cierto que en distintas proporciones. Sobre esto último, más de un 30% (n = 8) de los entrevistados afirman emplear las TIC en sus casos de forma habitual o muy habitual, mientras que otro 30% hace uso de estas herramientas en aproximadamente la mitad de sus casos (n = 8). Por último, aproximadamente un 35% de los participantes (n = 9) emplea estas tecnologías de forma más esporádica –aprox. uno de cada cinco casos-, en contraposición a un único participante que afirma no emplear las TIC en ninguno de sus procesos.

En lo concerniente a la tipología de las herramientas más utilizadas, los datos indican que el instrumento digital más empleado es el propio *smartphone*, a través de aplicaciones de mensajería (88,5%, n = 23), seguido del ordenador, mediante plataformas de videoconferencia (73,1%, n = 19). En tercer lugar, el teléfono vuelve a ser el más utilizado (26,9%, n = 7), a través de llamadas de audio mediante aplicaciones de mensajería (por ejemplo, llamadas de audio a través de la aplicación “*WhatsApp*”). En último lugar encontramos programas de ofimática que admiten la edición colaborativa entre dos o más usuarios, como por ejemplo “*Google Docs*” (19,2%, n = 5). Tomando como referencia las dos primeras categorías, y teniendo en cuenta que son, de largo, las más extendidas, en la Figura 7 se desgranar los distintos tipos de aplicaciones usadas en mayor medida, siendo para cada una de las dos categorías “*WhatsApp*” y “*Zoom*”.

Sobre esto, es pertinente plantear el porqué del uso de estas plataformas a partir de algunos de los comentarios emitidos por los profesionales entrevistados. En este sentido, uno de los principales argumentos esgrimidos a la hora de defender el uso de las

Figura 7.

Detalle de plataformas más utilizadas en la mediación restaurativa para las categorías “plataforma de mensajería y “plataforma de videoconferencia” (N=26)



mismas ha sido la necesidad de emplear plataformas que sean conocidas y accesibles para los usuarios de los servicios restaurativos:

“El uso del WhatsApp al final no es casual...es el canal de contacto más accesible, ¿Sabes? Al final prácticamente todo el mundo que dispone de un teléfono mínimamente moderno dispone de WhatsApp, y esto es importante porque permite un mayor contacto” (Entrevista E1, 2021)

Se sugiere pues una actitud por parte de las personas facilitadoras de adaptación y flexibilidad para con las necesidades planteadas por los participantes, que se traduce en plantear el uso de aquellas herramientas a las cuales estos están más habituados o resultan más sencillas de emplear, como puede apreciarse en el siguiente extracto:

“He utilizado...siempre adaptándome a las necesidades de los usuarios...porque en la mayoría de los casos no puedes elegir...entonces, he utilizado mayoritariamente, abrumadoramente diría yo, WhatsApp” (Entrevista E4, 2021)

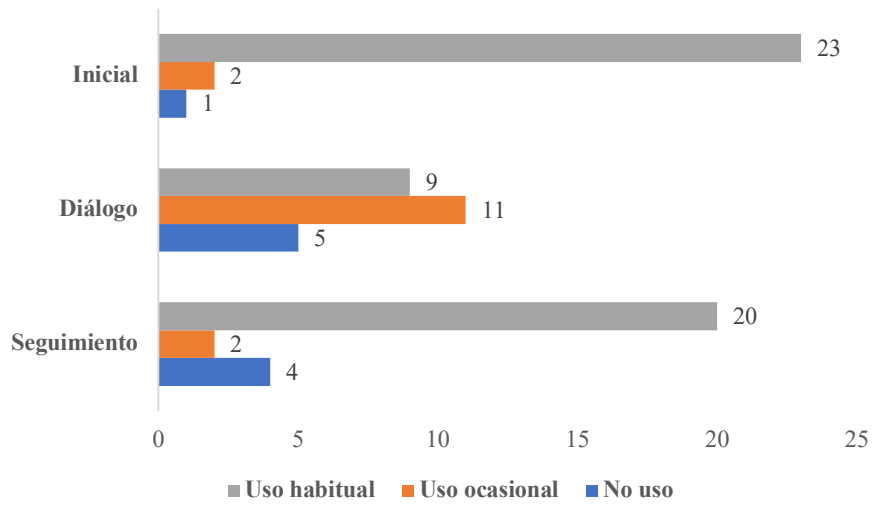
Por otro lado, otros participantes destacan también la falta de herramientas, conocimiento y habilidades con relación a la elección de las herramientas o plataformas a emplear. Esto es, ante el hecho de no disponer de los recursos técnicos o formativos adecuados, desde algunos servicios de justicia restaurativa se opta por emplear aquellas herramientas de mayor facilidad de uso por parte de sus profesionales. El uso de plataformas no tan extendidas, o cuyo uso requiere de habilidades informáticas algo más allá de las básicas, puede suponer también un factor a tener en cuenta en este sentido, tal como se demuestra en el siguiente fragmento:

“[...] estamos bastante limitados en ese sentido...el uso de las TIC que hacemos depende un poco de la voluntad y de los conocimientos que tenga cada facilitador. Y también de cómo se maneje con ellas, claro. Algunos compañeros usan bastantes cosas, y otros, como yo, WhatsApp, Skype y poco más porque no me aclaro mucho con el resto” (Entrevista E14, 2022)

También es relevante señalar que el uso que se ha hecho de las TIC a lo largo del proceso restaurativo (dividido en tres o cuatro grandes fases, según Amstutz, 1999; Umbreit, Bradshaw y Coates, 1999; Greenwood, 2001; Olalde, 2017, entre otros) no ha sido uniforme. Se ha detectado que en algunas fases del proceso el uso que se ha hecho de las herramientas online ha sido mucho más intensivo, mientras que, en otras, este ha resultado más residual. Concretamente, en la fase inicial o de toma de contacto es donde se ha observado una mayor implantación del uso de estas herramientas, seguido muy de cerca por la fase posterior de seguimiento. Sin embargo, en la fase de encuentro o de diálogo, la experiencia es menor, y se ha observado una mayor reticencia por parte de la muestra estudiada a su implementación como herramienta habitual (Fig. 8). En el próximo capítulo se desgranarán los motivos de estos resultados, relacionándolos con el conjunto global de datos obtenidos, así como con los principales modelos teóricos planteados.

Figura 8.

Uso de las TIC según fase del proceso restaurativo



Fuente: elaboración propia

En relación con lo anterior, se aborda un elemento relevante en cuanto a los resultados obtenidos, siendo que la capacidad de adaptación exhibida por los servicios de justicia restaurativa estudiados ante las restricciones pandémicas ha sido notable. A medida que el mundo enfrentaba desafíos sin precedentes, estos servicios demostraron una notable flexibilidad y resiliencia para asegurar la continuidad de la justicia restaurativa. A través de la implementación de soluciones innovadoras, como el uso de plataformas virtuales y tecnologías de comunicación, lograron mantener la conexión con los participantes y continuar operando. Estas adaptaciones permitieron abordar de manera efectiva los conflictos y las necesidades de las partes involucradas, demostrando que incluso en tiempos de crisis, la justicia restaurativa puede mantener su relevancia y eficacia en la promoción de la reparación y la reconciliación. A nivel práctico, esto se traduce en la generación de procesos espontáneos de formación y aprendizaje entre los propios profesionales de los diferentes servicios, donde se aprecia una implicación de aquellas personas con mayor dominio de las TIC para ayudar a aquellas con menos habilidades en este sentido, siempre con el objetivo de poder seguir prestando servicio a la sociedad. Esto se manifiesta en los datos obtenidos sobre el uso pre y post pandémico de las herramientas online, así como de los procesos de adaptación e implementación de nuevas estrategias derivados de estos. Sobre esto, los datos recogidos indican que

aproximadamente la mitad de los facilitadores entrevistados (53,85%, n = 14) había usado algún tipo de TIC de forma previa al inicio de la pandemia, mientras que el resto únicamente empezó a emplearlas a raíz de la crisis sanitaria. En lo tocante a esto último, algo más de un 65% (n = 17) de los entrevistados afirmaron haber experimentado un cambio en su metodología de trabajo de forma posterior al período de confinamiento: bien fuera porque de forma previa no empleaban las TIC en su día a día, o bien porque lo hacían de forma esporádica, una mayoría de los participantes expresaron que el uso intensivo de estas herramientas, así como el proceso de aprendizaje vivido les había hecho incorporarlas como una herramienta más a tener en cuenta:

“Aunque sigo prefiriendo la entrevista y el contacto presencial, ahora doy siempre la posibilidad de hacerlo online. Recientemente tuve un caso con una persona ingresada en un centro de desintoxicación y ni siquiera me planteé hacerle venir hasta aquí. Lo veo como algo natural [el online]”
(Entrevista E9, 2022)

Esta capacidad de adaptación de los profesionales de la facilitación, tanto en lo que supone adaptarse a las necesidades de los usuarios como en la adaptación de ellos mismos a la circunstancias y contexto en el cual les toca prestar servicio, se relaciona con lo recogido en la literatura (por ejemplo, Shapland et al., 2006; Wemmers y Van Camp, 2013) sobre la flexibilidad y adaptabilidad que deben poder ofrecer tanto facilitadores como servicios restaurativos. Esto es, en otras palabras, el hecho de ser capaces de ofrecer una respuesta individualizada ante cada caso concreto y circunstancias externas (como dicen en el ámbito anglosajón, un *tailored approach*, o traje a medida).

1.1. Criterios aplicados para el uso de las TIC en procesos restaurativos

Por otro lado, en cuanto a los criterios metodológicos para decidir sobre el uso del proceso restaurativo online, existe una notable discrecionalidad por parte de las personas facilitadoras, incluso dentro del mismo servicio restaurativo. Sobre esto, y ante lo inesperado de la situación pandémica en términos de restricciones para la presencialidad, la mayoría de los profesionales adaptaron su forma de proceder a cada contexto en función de su disponibilidad, casos atendidos o espacios disponibles. Únicamente el

servicio de justicia restaurativa de Navarra, gestionado por ANAME, desarrolló un protocolo o guía para la determinación de los criterios metodológicos a seguir en estos supuestos que sigue vigente en la actualidad. Sobre ello, destaca el carácter subsidiario y eventual de la mediación online, la cual se adaptará para “aquellos casos en los que se entiendan imposibilitadas las reuniones presenciales” (ANAME, 2020). Estas imposibilidades podrán venir dadas por cuestiones sanitarias, pero también por aspectos socioeconómicos (dificultades económicas para desplazarse), geográficos (una de las partes reside en otra región) o circunstanciales (una de las partes se encuentra internada en prisión o en un centro de deshabitación). En cualquier caso, se permite un cierto grado de adaptabilidad de estos elementos al criterio propio del facilitador. Los otros dos servicios de justicia restaurativa operan según la decisión del propio facilitador sobre la idoneidad de emplear las TIC en el proceso, encontrando criterios y razonamientos diversos. Por ejemplo, un facilitador de uno de estos dos servicios argumentaba lo siguiente:

“Yo empleo lo que serían criterios geográficos. Es decir, que una o las dos partes residan en algún lugar lejos de nuestra sede. O también pues con todo el tema sanitario, para evitar contagios y demás. Y no solo COVID, ¿eh? También personas que tengan algún otro tipo de problema de salud.”
(Entrevista E14, 2022)

En este caso se aprecia que este profesional sigue un criterio relativamente restrictivo valorando el uso de lo online únicamente para aquellos supuestos donde existe una causa de fuerza mayor que previene el poder desplazarse presencialmente a las oficinas donde se realizan los procesos restaurativos. Otros, plantean un enfoque más abierto en lo concerniente a esto mismo:

“Suelo preferir el contacto presencial, pero siempre trato de escuchar a los usuarios; sus circunstancias y sus preferencias, sean cuales sean. Al final, si tú quieres resolver un conflicto, y ves como el servicio se adapta a lo que necesitas, creo que puede fomentar un acercamiento mucho más positivo” (Entrevista E22, 2022)

Esta línea de argumentación se ha encontrado presente en buena parte de la muestra entrevistada, no encontrando diferencias entre si pertenecen a un servicio o a una región concreta. Se refuerza así la tesis a partir de la cual el criterio del propio profesional prevalece en este sentido a la hora de decidir fomentar la vía online o la presencial (o, al menos, dar la opción de fomentar la primera), destacando también la ausencia de un criterio o protocolo común para los profesionales en este aspecto. Esto no resulta sorprendente si se retoman los planteamientos que remarcan la importancia de la flexibilidad y capacidad de adaptación que los profesionales y los servicios de justicia restaurativa deben tener de cara a sus usuarios, en tanto a hacer de sus procesos, como se comentaba anteriormente, “un traje a medida”.

“La idea es precisamente esa: que como facilitadora puedas usar diferentes métodos y herramientas, y tengas la posibilidad de adaptarte a la realidad y a las necesidades de cada persona” (Entrevista E5, 2021)

Sin embargo, sí que se ha detectado una corriente generalizada que señala que el uso de las TIC en el proceso restaurativo debe ser una herramienta a tener en cuenta, que podrá ser explotada en mayor o menor medida, si bien con carácter subsidiario a la presencialidad, o cómo opción disponible a elegir por los propios usuarios. Se indican también los riesgos de que esta forma de mediar sea fomentada desde los propios servicios o administraciones, ya que cómo se verá a continuación, estas herramientas imponen una serie de condicionantes que no siempre tienen un efecto positivo en el desarrollo del proceso:

“Yo creo que cada vez más vamos a ir integrando las TIC en nuestro trabajo. Están para facilitarnos la vida y creo que pueden jugar un papel muy útil. Pero de todas formas la presencialidad no debe sustituirse ni sobrepasarse; creo que están bien cómo herramienta más, pero siempre teniendo en cuenta que nosotros trabajamos con personas, y la atención cara a cara es primordial” (Entrevista E18, 2022)

Lo anteriormente relatado encaja también con la visión mayoritaria de los participantes entrevistados, quienes no se plantean una concepción maximalista en relación con el uso de las herramientas online en procesos restaurativos; es decir, no se

parte del dualismo de todo online/todo analógico. Por el contrario, parece encajar de una forma mucho más orgánica el hecho de usar las TIC como una herramienta disponible más en el haber de los profesionales, quienes también acogen de forma muy positiva la posibilidad de plantear procesos híbridos donde una parte se realiza de forma online y otra presencial, o donde una de las partes interviene de forma online y la otra lo hace en formato presencial. La relevancia de esto se abordará con mayor detenimiento en el próximo capítulo, si bien resulta de un elevado interés el establecimiento de los procesos restaurativos online o híbridos como un método a caballo entre la mediación indirecta y la mediación tradicional –cuyas implicaciones se analizarán con detalle más adelante–, como recoge de forma representativa el siguiente fragmento:

“Muchas veces te dicen... “Oye mira, que sí que me parece bien hacer la mediación, pero a la otra parte no la quiero ver ni en pintura”. En esos casos el uso de la videollamada puede ser una herramienta muy, muy útil si se dan las circunstancias adecuadas, porque es un punto a medio camino entre una presencial conjunta y una indirecta. Igual hay gente que dice “yo en la misma sala que esta persona no quiero estar”, pero igual con una pantalla de por medio sí que les parece bien. Y de hecho se gana bastante al hacerlo así, y en algunos casos nos ha dado pie a que luego se encontraran presencialmente” (Entrevista E13, 2022)

1.2. Una alternativa cada vez más extendida: síntesis de los elementos clave de la mediación restaurativa online

Tal y como se indica en el título superior, y sintetizando los principales hallazgos realizados en lo concerniente a esta primera aproximación sobre el uso de las TIC en el ámbito de la justicia restaurativa, a su vez que retomando la primera de las preguntas de investigación del presente trabajo (¿Cuáles son las características de la justicia restaurativa a través de TIC?), se pueden definir los siguientes puntos de interés: en primer lugar, y como elemento destacado, el uso de las TIC en el ámbito de la mediación y la justicia restaurativa está en la actualidad ampliamente extendido, siendo usada por una mayoría de los profesionales de los diferentes servicios de justicia restaurativa. Entre estos, encontramos quienes ya empleaban estas herramientas de forma previa a la pandemia, y aquellos para los cuales el período pandémico ha supuesto el “descubrimiento” de estas herramientas en la aplicación para su día a día. Sin embargo,

debe comentarse que la situación derivada del COVID-19 ha supuesto un proceso de aprendizaje para una amplia mayoría de la población de estudio en cuanto a incluir las TIC de una forma más habitual en sus labores, integrándolas en su catálogo de herramientas disponibles para el desarrollo de procesos restaurativos.

Otro aspecto relevante es que el uso de las herramientas específicas empleadas viene dado según la facilidad y la implantación de estas a nivel social. Es decir, se emplean más aquellas herramientas que son usadas por la mayoría de la sociedad de forma habitual, repercutiendo esto tanto en el conocimiento y facilidad de uso de estas por parte de las personas usuarias de los servicios de mediación restaurativa, como de los conocimientos y habilidades de los propios profesionales de la facilitación. A nivel práctico, esto se traduce en que aquellas herramientas más usadas son las plataformas de mensajería y de videoconferencia, con *WhatsApp*, *Zoom* o *Skype* copando las primeras posiciones. Por otro lado, destaca también la actitud de adaptación y flexibilidad mostrada por los profesionales entrevistados, entendiendo las herramientas online como un recurso que les puede permitir acercarse a la población atendida en determinadas situaciones y circunstancias (si bien se señalan algunas cuestiones como la necesidad de contar con las herramientas adecuadas). Además, se constata que esto se posibilita al no haber criterios rígidos o protocolos marcados de actuación en cuanto al uso de estas herramientas, encontrando únicamente una guía de uso en uno de los servicios estudiados (ANAME, en Navarra). Por último, se remarca la relevancia de las TIC en el ámbito de la justicia restaurativa en tanto que no se conciben como una herramienta total, sino una que posibilita la hibridación entre lo online y lo presencial, abriendo las posibilidades de actuación de los profesionales de la facilitación y configurando lo que se entiende como una tercera vía entre la mediación indirecta y la mediación tradicional.

2. DIFERENCIAS Y SIMILITUDES DE LA MEDIACIÓN ONLINE Y LA MEDIACIÓN PRESENCIAL

Este apartado se relaciona con la segunda pregunta de investigación del presente de trabajo, y busca dilucidar cuáles son las principales diferencias y similitudes entre la mediación online o mediación restaurativa a través de TIC y la mediación tradicional o mediación presencial, en caso de haberlas. Para ello se parte de tres cuestiones que se han configurado como centrales en el transcurso de esta investigación: en primer lugar, la

relevancia de la comunicación, su flujo y su moderación a lo largo del proceso restaurativo y su relación con el canal a través del cual se establece dicha comunicación. En segundo lugar, la importancia que adquiere el espacio en el cual se desarrollan los encuentros restaurativos a lo largo del proceso, y como este se interrelaciona con la realización de procesos restaurativos online o presenciales. Por último, se aborda también lo relativo a la calidad, la satisfacción, y los aspectos prácticos de desarrollo del proceso en aquellos casos conducidos a través de herramientas digitales y aquellos casos desarrollados de forma presencial.

El objetivo del presente apartado es establecer una clasificación clara entre aquellos aspectos que son compartidos por ambas modalidades de mediación restaurativa, y aquellos en los que difieren de forma significativa en base a las percepciones de las personas profesionales encargadas de su gestión y moderación.

2.1.El ¿...Reto...? comunicativo en la mediación restaurativa digital

En el Capítulo II del presente trabajo se planteó la relevancia de la comunicación en el proceso restaurativo, y se hizo una primera aproximación al propio proceso restaurativo como un proceso esencialmente comunicativo. Así pues, con base en la información recopilada, se ha desgranado este subapartado en torno a tres criterios, derivados en parte de la revisión teórica de bibliografía, que constituyen los pilares fundamentales para un proceso comunicativo: por un lado, la transmisión de la información desde un plano objetivo (emisión de un mensaje de un emisor a un receptor). Por otro, la transmisión de las emociones, especialmente relevantes en un proceso restaurativo. Por último, el efecto de la comunicación a la construcción de un contexto propicio para el desarrollo de un proceso restaurativo.

2.1.1. La transmisión de la información entre facilitador y usuario

Partiendo del primero de estos puntos, un primer elemento de interés es el relativo al efecto de la comunicación online en fases más iniciales del proceso. Al inicio de la investigación, uno de los interrogantes abiertos se relacionaba con la capacidad de conectar y fomentar la participación de los usuarios en aquellos casos donde este contacto inicial se establecía vía online. En este sentido, los resultados obtenidos indican que,

efectivamente, el contacto inicial con los usuarios a través de vías online (principalmente videoconferencia o mensajería instantánea) se ha mostrado como una alternativa muy útil de cara a fomentar la participación en el proceso, sin perjuicio de, como se veía anteriormente, el proceso pueda desarrollarse posteriormente en un formato híbrido. Los factores que se relacionan con esto son variados y difieren según el profesional entrevistado: si bien algunos se relacionan con cuestiones como la inmediatez y la facilidad en la comunicación con los usuarios, otros indican que es precisamente el hecho de contar con alternativas más adaptables a las necesidades y a los contextos de las personas -por ejemplo, pensando en cuestiones como la conciliación familiar o laboral- lo que fomenta y facilita esta mejor participación en el posterior proceso restaurativo. A pesar de ello, se establece esta idea de que el uso de las TIC en fases iniciales del proceso restaurativo permite una mayor adherencia de los potenciales usuarios, teniendo en consideración lo anacrónico de la alternativa analógica, las cartas vía correo postal.

“A nosotros esto [el uso de las TIC] nos ha venido como agua de mayo. Piensa que, hasta entonces, para contactar con los usuarios, se les enviaba una carta por correo postal, pidiéndoles que se pusieran en contacto con nosotros, etc. Y claro, ahora, poder contactar con ellos directamente, mandarles un Whatsapp o un mail y decirles, mira, ¿te va bien que nos conectemos un momento? Pues la verdad es que es mucho más ágil y mucho más adaptado a los tiempos que corren, ¿no?” (Entrevista E25, 2022)

Sobre esto último, los datos obtenidos indican que más de la mitad de los profesionales entrevistados (51,8%, n = 14) opina que el uso de las TIC en fases iniciales del proceso puede facilitar la participación de los usuarios, aduciendo un número variado de razones. Por un lado, porque puede fomentar en los usuarios una sensación percibida de mayor adaptabilidad del servicio de justicia restaurativa a sus necesidades. Por otro lado, porque permite una comunicación mucho más fluida, inmediata y accesible entre el usuario y el facilitador, siendo esto un elemento crucial a la hora de poder explicar el contenido y funcionamiento del proceso restaurativo para conseguir el compromiso o la voluntad de participar en el mismo.

“Creo que [el uso de las TIC] no afecta a la voluntad de querer participar o no en el proceso. De hecho, si lo hace es en beneficio. Da mucha más facilidad y flexibilidad a los usuarios para contactar con nosotros, sobre todo para informarse de cosas básicas al inicio del proceso. En definitiva, permite que más gente termine queriendo participar”. (Entrevista E1, 2021)

Además, del total de personas entrevistadas, un 26 % (n = 7) señalaron que el uso de las TIC en este momento inicial del proceso no era ni positivo ni negativo, y que, en cualquier caso, sus efectos van ligados a las circunstancias del caso, el perfil de las personas participantes y la facilidad con la que el propio facilitador se desenvuelve con estas herramientas. Por último, un 22,2% (n = 6) indicaron que el uso de herramientas online tiene un efecto perjudicial en cuanto a lograr la participación de los usuarios, ya que no permite prestar la atención necesaria al proceso, siendo visto este como algo “poco importante”.

“Creo que depende. Hay compañeros que se manejan bien con este tipo de herramientas y las usan bastante. Yo no me siento especialmente cómodo con ellas, y prefiero usarlas solo si el caso en el que estoy mediando así lo requiere. Si no, prefiero seguir tirando de presencialidad” (Entrevista E15, 2022)

En esta misma línea, se detectan también algunas cuestiones potencialmente negativas y que pueden afectar a la adecuada transmisión de la información en los casos de procesos restaurativos mediados por TIC. En este sentido, la capacidad para transmitir un mensaje de forma efectiva puede verse dificultada por problemas técnicos derivados del uso de estas herramientas, incidiendo esto de forma especialmente negativa en la fase de encuentro o diálogo. Por ejemplo, se pone de manifiesto lo complicado que supone facilitar una sesión en la que una de las partes no dispone de una conexión a internet adecuada, así como en supuestos donde la falta de recursos incide en una mala calidad -o inexistencia- de un equipo apropiado para realizar este tipo de encuentros (auriculares, altavoz, etc.). Además, se incluye también en este grupo de factores negativos todo lo relacionado con la brecha digital, siendo este un elemento que ha sorprendido -y no para bien- al grueso de la muestra entrevistada. A este tenor, los profesionales han encontrado

un buen número de casos donde los usuarios o bien no disponen de material o equipamiento informático, o bien no disponen de habilidades y conocimientos para interactuar con los mismos. Esto ha generado problemas notables de cara a la transmisión de la información, concentrados mayoritariamente en la fase de encuentro/diálogo, mayoritariamente relacionados con el flujo comunicativo. Esto es, todo lo relativo a cuestiones como el ritmo de la conversación, la dificultad para mantener los turnos de palabra, interrupciones forzadas de las sesiones, pérdida de mensajes, etc.

“Hay problemas, sí...hay problemas. Y pueden ser cosas tan absurdas como que el usuario no haya tenido en cuenta la duración de la batería del dispositivo desde donde está hablando. A veces de golpe se apagan a media sesión y tienes que parar, volver a arrancar...eso, dependiendo del momento en el que estemos puede ser bastante negativo.” (Entrevista E3, 2021)

Sin duda esto supone un elemento relevante, puesto que plantear el uso de estas herramientas de forma extensiva claramente resultaría discriminatorio en una sociedad donde se ha constatado que la brecha digital es aún hoy en día una situación problemática. De hecho, un reciente informe del Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (Márquez, 2023) sitúa el porcentaje de población española con competencias básicas en aproximadamente un 64%. Si bien esto supone una mejora respecto de estudios anteriores, debe tenerse en cuenta que la idea de emplear herramientas digitales en procesos restaurativos -y esto es extensible al resto de la administración de la justicia- debe acompañarse de una inversión en formar a la población en el manejo de dichas herramientas, a la vez que se garantiza su acceso al conjunto de la sociedad.

Por otro lado, el uso de las herramientas online en fases finales del proceso restaurativo ha sido descrito como un elemento altamente positivo, generando unanimidad en cuanto a su utilidad por parte de la muestra estudiada. Se argumenta, *grosso modo*, que el uso de cualquier herramienta que facilite la gestión, la tramitación de procesos burocráticos, o el seguimiento de los acuerdos generados en el proceso y que no tenga carácter invasivo ni perturbador para la cotidianidad de las partes es altamente útil. Sobre esto, se ha detectado también la necesidad de implementar herramientas en este sentido (por ejemplo, plataformas seguras de firma digital, etc.), que estén disponibles para los profesionales de los servicios restaurativos, y que cuenten con el

apoyo de los operadores jurídicos con los que trabajan (algo que, en la actualidad, no siempre ocurre).

“En esta fase de cierre y de redacción de acuerdos, el uso de las TIC permite que todo esto sea mucho más cómodo para todos. Aquí veo muchas más ventajas que inconvenientes, incluso en procesos donde el diálogo se haya desarrollado de forma presencial creo que es buena idea usar estas herramientas para facilitar que los usuarios no tengan que estar constantemente yendo y viniendo al juzgado. Y aunque nos encontremos con problemas de brecha digital y demás, creo que para muchos casos es una opción positiva, y ahí estaría muy bien que los juzgados también colaboraran con esto, porque como te digo es mucho más ágil y cómodo para todos los implicados”. (Entrevista E6, 2021)

Por último, un aspecto que ha sido acogido de forma muy positiva ha sido lo concerniente a la inmediatez comunicativa que permite el uso de las TIC, especialmente en todo aquello relacionado con la gestión y la logística de los procesos, inclusive aquellos desarrollados de forma presencial. Esto supone para las personas facilitadoras el hecho de poder contar con una herramienta de gestión rápida, dinámica y que les permite interconectar aspectos logísticos con aspectos del propio proceso (por ejemplo, coordinar la agenda para una sesión y realizarla a través del mismo medio). Además de esta mayor conexión con los usuarios participantes de los procesos, permite a su vez incrementar exponencialmente el rango de actuación, otrora limitado al territorio operativo y colindantes, y, por ende, posibilitando actuar en casos que, de no ser por las TIC, no hubieran podido ser trabajados por parte de los servicios de justicia restaurativa. En un mundo hiperconectado como el actual, resulta indispensable que los profesionales de los servicios de justicia restaurativa dispongan de las TIC como herramientas habituales, empleándolas en aquellos casos en que resulte adecuado teniendo en cuenta el contexto, en aras de una mejor gestión, comunicación y planificación del servicio, a la vez que se fomenta y facilita la participación de la sociedad. El siguiente extracto resume de forma precisa algunos de los puntos contenidos en este apartado sobre las virtudes del empleo de las TIC y su relación con una mejor fluidez comunicativa:

“[las TIC] Nos permiten comunicarnos con los usuarios de una forma mucho más ágil, y que ellos vean de qué va todo esto de una forma más rápida, y que decidan ahí si quieren participar o no. Por decirlo de alguna forma, nos hace perder menos el tiempo, tanto a ellos [los usuarios] como a nosotros. Y el uso de la videollamada en esta fase nos da un plus de calidad en este transmitir la información de forma no presencial. (Entrevista E22, 2022).

A modo de resumen, puede sintetizarse lo aquí relatado en que a) el uso de las TIC resulta beneficioso para captar la participación de las personas derivadas a los servicios de mediación restaurativa, b) hay aspectos que deben tenerse en cuenta y que dificultan el uso de dichas herramientas, especialmente aquellos relativos a las interferencias técnicas y a cuestiones de brecha digital y c) la inmediatez en la comunicación que permite lo online resulta especialmente beneficioso tanto para fomentar el intercambio fluido de información entre facilitador-usuario, como para incrementar el rango operativo del propio servicio, puesto que permite la participación de personas que, en otro momento, no hubieran podido acceder al proceso restaurativo.

2.1.2. Emocionalidad digital: ¿Cómo afecta el canal online al intercambio de información sensible?

En este apartado se aborda la cuestión relativa a la capacidad de transmitir emociones a través de canales de comunicación online. Se veía en apartados anteriores que el proceso comunicativo que se establece en un proceso restaurativo no tiene por objetivo únicamente transmitir y recibir mensajes desde un plano objetivo, sino que el fin ulterior de esta comunicación es dotar de significado dichos mensajes para que estos tengan capacidad de moldear, cambiar y transformar el contexto y las circunstancias que lo envuelven. Así pues, resulta lógico ver como una de las cuestiones centrales del presente trabajo sea dirimir si, en efecto, el uso de las TIC tiene una afectación en este proceso, o si bien replica los resultados ya contrastados de la comunicación presencial. Para ello, se estructura la información en torno a dos grandes cuestiones: por un lado, la capacidad objetiva de poder transmitir emociones a través del entorno digital y, por el otro, las circunstancias, facilidades y constricciones que tienen estas herramientas a la hora de generar el clima idóneo para dicho intercambio de contenido emocional.

En lo tocante al primero de estos dos elementos, los resultados obtenidos son algo divergentes. Sin embargo, se identifican dos corrientes mayoritarias de opinión entre los profesionales entrevistados. En primer lugar, aquellos que opinan que difícilmente el entorno online puede dar una respuesta adecuada en cuanto al establecimiento de una comunicación con una elevada carga emocional. En segundo lugar, quienes plantean que el medio digital es igualmente válido al medio presencial, si bien aquí entran en juego aspectos como la habilidad, el talante y la preparación del facilitador en la gestión de los procesos restaurativos a través de medios digitales.

Sobre la primera aproximación, algunas de las cuestiones más relevantes que han sido señaladas por las personas entrevistadas han sido la imposibilidad de percibir todos aquellos aspectos comunicacionales relativos al lenguaje no verbal, la falta de calidez humana en los procesos digitales, o la necesidad de contacto físico que algunas personas verbalizan a lo largo del proceso restaurativo. Entre la muestra estudiada, se enfatiza de una forma prominente la importancia que tiene para el desempeño de la labor profesional de la persona facilitadora el poder percibir y captar los matices de la mencionada comunicación no verbal, así como también la relevancia que tiene el uso de la misma como herramienta propia en la moderación, gestión y atención de los usuarios del proceso.

“Para mi uno de los principales inconvenientes es cuando una persona llega a un estado de vulnerabilidad emocional, el no poder estar cerca. La falta de cercanía. El poder tocar un momento el brazo, el ofrecer una sonrisa más cercana, ¿no? Cuando la persona se rompe, por decirlo de alguna manera, esta ausencia de contacto cercano se echa en falta y puede suponer un problema. Esa es como la mayor dificultad.” (Entrevista E3, 2021)

Esta gestualidad no es posible a través de una pantalla, por lo que quienes se sitúan en esta línea de opinión plantean que, mayoritariamente en la fase de encuentro/diálogo, el uso de las TIC resulta en una dificultad añadida, especialmente en aquellos casos complejos y con una elevada carga emocional (que no son, necesariamente, aquellos casos donde se tratan delitos más graves). Asimismo, se señala también que el uso de herramientas online dificulta el mantenimiento de la atención y de la “tensión” en los usuarios del proceso, al ser mucho más sencillo distraerse o abstraerse del mismo no estando en un mismo espacio físico. Esto, a su vez, previene que las

emociones puedan transmitirse de una forma efectiva, y se traduce en un proceso mucho más rígido y dirigido por parte del facilitador responsable, perdiendo parte de la esencia del modelo restaurativo:

“Algo que me doy cuenta es que quizás he sido mucho más directivo, estricto con las normas y las reglas de las sesiones, en comparación a como soy en la oficina. Al final, la fluidez esa que te mencionaba antes viene generada por un vínculo de confianza que tienes que construir previamente. Aquí en presencial tengo más recursos para generar eso, ¿no? Desde tocar, la mirada, el lenguaje corporal...y en online esto se dificulta, por lo que tienes que ser...eso: más directivo.” (Entrevista E25, 2022)

Sobre la importancia del lenguaje no verbal, resulta también relevante su relación no únicamente con la transmisión de emocionalidad entre las partes implicadas en el proceso, sino también como herramienta del facilitador para moderar situaciones complejas relacionadas con esto. Por ejemplo, en supuestos donde se inicia una escalada del conflicto por parte de los usuarios, los profesionales pueden recurrir a determinados métodos de lenguaje no verbal para des-escalar la situación. O en casos en que alguna de las partes emite algún comentario fuera de tono, una simple mirada puede ser útil a modo de reprimenda. El recurso de la comunicación no verbal y del lenguaje gestual se configura como uno de los elementos más relevantes de la moderación en procesos restaurativos -como se abordará en el próximo apartado 3.2-, dada su importancia no únicamente en la transmisión de la información, sino también en la moderación y en el control del flujo comunicativo, como pone de manifiesto el siguiente extracto:

“Al estar en persona la conexión, la parte más emocional...el poderte ver, tocar, interpretar el lenguaje corporal de una forma más espontánea y dinámica...todo esto sí que es cierto que cuesta más a través de una pantalla. En una sesión online pierdes parte de esto. Por ejemplo, también dificulta que, si tienes que parar un momento por lo que sea, o una de las partes se viene abajo, o necesita un “break”, pues es mucho más sencillo a nivel logístico cuando estás cara a cara” (Entrevista E5, 2021).

Otro aspecto al que se hace referencia es la frialdad que genera el comunicarse a través de la pantalla. En este sentido, algunos entrevistados hacen hincapié en que las personas participantes suelen contenerse más cuando se comunican de forma online, conteniendo más sus emociones y no abriéndose tanto como lo suelen en hacer al encontrarse cara a cara:

“Tengo la sensación de que cuando hablas telemáticamente con ellos [los usuarios] la gente suele ir más al grano, ¿Me explico? El control de las emociones es más difícil de determinar, pero mi impresión es que la gente controla mucho más las emociones que muestran. En presencial es diferente.” (Entrevista E4, 2021)

En resumen, desde esta posición se plantea que el uso de estas herramientas no es, *per se*, de gran ayuda para aquellos casos complejos y con una elevada carga emocional, especialmente en la fase de diálogo (sí para cuestiones iniciales u organizativas, como se ha visto anteriormente). Por otro lado, sí que se señala su utilidad en aquellos supuestos de menor gravedad y donde las partes muestran, ya de forma previa al inicio del proceso, una clara voluntad de solucionar el conflicto y/o reparar el daño causado. En este sentido, son algunas las voces que señalan que el uso de las TIC, en su formato a medio camino entre la mediación presencial y la mediación indirecta, puede ser una herramienta interesante al ser un catalizador de procesos que podrían denominarse “sencillos”.

“Podríamos decir que es un punto medio entre una mediación presencial y una mediación indirecta que creo que coge más los aspectos positivos de cada una de las dos. Como te digo, siempre dependerá del caso y de las necesidades que vayamos viendo en los implicados, pero creo que es una opción bastante para tener en cuenta”. (Entrevista E5, 2021)

Por contrapartida, existe otro posicionamiento que plantea que la transmisión de la emocionalidad es perfectamente plausible a través de las TIC, si bien esto tiene asociado una serie de factores que deben ser tenidos en cuenta. Uno de ellos, como se veía anteriormente, es la complejidad del caso y las necesidades de cada persona participante. Se argumenta que, según un modelo restaurativo basado en la individualización de los casos, no hay conclusiones absolutas sobre el encaje o no de las

TIC en la fase de encuentro del proceso. Lo que puede ser negativo para un supuesto puede ser altamente beneficioso para otro, siendo un medio perfectamente válido para conducir un proceso restaurativo emocional. Por otro lado, se señala también el rol central que ocupa la persona facilitadora en este proceso, que debe disponer de habilidad y conocimientos para adaptar el contenido del proceso y la moderación de este al entorno digital. Esto, en el momento actual, y de acuerdo con las informaciones recopiladas, supone un trabajo añadido al quehacer del facilitador -se aborda esta cuestión con mayor detenimiento en el próximo subapartado-, en parte debido a la falta de experiencia y en parte debido a la falta de formación y conocimiento sobre cómo aplicar estas técnicas en formatos virtuales. Sin embargo, se han recogido algunos casos exitosos de mediación restaurativa a través de herramientas como videoconferencia que han resultado en procesos muy satisfactorios para las partes implicadas:

“Depende mucho del tipo de proceso y, sobre todo, de las personas que participan en el proceso. Esto no quiere decir que no se pueda llegar a establecer esa conexión que hablábamos, pero para ello se requiere un sobresfuerzo de los técnicos que llevamos a cabo la mediación. Tenemos que formarnos y buscar estrategias para sortear los problemas que supone no estar todos en una misma sala con las personas mediadas” (Entrevista E8, 2022).

Las mencionadas estrategias adaptativas para la realización de encuentros conjuntos a través de medios digitales resultan especialmente interesantes para el desarrollo de esta investigación. Esto es debido a que son estrategias orientadas a facilitar la comunicación emocional online, en tanto de las dificultades y obstáculos sobre este medio anteriormente mencionadas. En este sentido, se han clasificado las distintas estrategias adoptadas por los facilitadores entrevistados según si su origen es humano (diseñada por el profesional) o tecnológico (usando recursos que ofrecen las plataformas empleadas), y si son estrategias destinadas a mejorar el flujo comunicativo o la accesibilidad del proceso (que el proceso sea más “humano”, más parecido a lo presencial). Se muestra dicha clasificación en la Tabla 7:

Tabla 7.

Estrategias de adaptación al entorno online en la fase de diálogo

	<i>Presencial</i>	<i>Tecnológico</i>
Flujo comunicativo	<ul style="list-style-type: none"> -Adecuar el tono de voz -Cambiar el ritmo de interacción -Uso recursos físicos (carteles, fichas, papeles, etc.) -Uso prominente de la expresión facial cómo forma de comunicación no verbal 	<ul style="list-style-type: none"> -Silenciar participantes en la plataforma -Uso de turnos de palabras (“levantar la mano”) -Cámara orientada al rostro
Accesibilidad	-	<ul style="list-style-type: none"> -Uso de salas de espera virtuales -Participación de personas no directamente involucradas en el proceso -Uso creativo de funcionalidades de las aplicaciones online empleadas

Fuente: elaboración propia

De las estrategias expuestas por los propios profesionales, destaca especialmente la adaptación de la comunicación no verbal al entorno online mediante el uso prioritario de la expresión y la gestualidad facial. Precisamente, en el contexto pandémico, el uso de mascarillas impuso la imposibilidad de ver los rostros de los interlocutores, por lo que, al entablarse conversaciones por medios online, los facilitadores emplearon este marco de oportunidad para potenciar dicha forma de comunicación, mantenida hoy en día cómo un recurso relevante en estos supuestos. Cabe mencionar, en cualquier caso, que estas estrategias no siempre son comunes para el conjunto de la muestra estudiada, sino que a partir de este proceso de adaptación al uso de las herramientas online que se viene comentando, cada individuo adoptó unas u otras en función de aspectos cómo su predisposición personal, su conocimiento y habilidades, o las circunstancias que acompañaban a los casos que les eran asignados. Un ejemplo claro de ello es el hecho de “jugar” con los recursos que las diferentes plataformas y aplicaciones ofrecen a sus usuarios -cómo las salas de espera virtuales que ofrece Zoom, las herramientas de co-creación de documentos y material audiovisual de *Blackboard Collaborate*, etc.-, destacando ahí la voluntad y la creatividad de cada profesional, a pesar de resultar palpable también la necesidad de invertir en formación específica en este ámbito.

“Otra cosa que también tengo que comentarte es que nos falta información precisamente para utilizar las TIC de formas que no las usamos ahora mismo. Es decir, nosotros hacemos lo que podemos con lo que tenemos, pero seguro que hay mil aplicaciones y herramientas que podrían ser súper interesantes y no conocemos. Mismamente saber gestionar aulas en el Zoom, o cosas por el estilo. Pero no tenemos formación específica del uso de las TIC en procesos restaurativos. Cada uno nos hemos ido adaptando a esto en función a nuestras habilidades, recursos y capacidades, pero claro, sería interesante poder conocer más y mejor las posibilidades que tenemos. Cosas como poder trabajar con soporte audiovisual preparado (videos, imágenes, etc.), poder usar herramientas interactivas que hagan también a las partes participar de forma activa, igual que hacemos con los procesos presenciales, todo esto lo desconocemos y sería interesantísimo.”
(Entrevista E3, 2021)

Lo anterior, precisamente, viene a sustentar otro de los hallazgos relevantes de esta investigación: que el uso más o menos exitoso de las TIC en procesos restaurativos y la consecución de plantear un proceso donde el clima es propicio para transmitir emociones no depende tanto de condicionantes absolutos, sino que la pericia, la preferencia o el desempeño del facilitador son factores más decisivos a este tenor. La relación de esto con el modelo de aceptación de la tecnología (TAM) es también pertinente, cómo se abordará en el próximo capítulo, puesto que se ha encontrado una correlación entre aquellas personas con una opinión menos favorable del uso de las TIC en procesos restaurativos, y aquellos quienes indican un mayor desconocimiento o experiencia sobre el uso de estas. Sin embargo, también es cierto que se ha confirmado que el uso de estas herramientas online implica un mayor esfuerzo y una mayor dedicación por parte de los profesionales a la hora de preparar los procesos. Así pues, debe recordarse también que, en el marco de servicios de justicia restaurativa institucionalizados, donde los recursos con los que se cuenta son limitados, esto puede ser un factor a tener en cuenta de cara a la viabilidad de emplear estas herramientas.

“Por una videollamada siempre es como más raro...pero bueno, siempre es posible, y yo siempre procuro mostrar interés, aunque esté lejos. Siempre nuestro interés, me preocupo, que no haya interferencias, “me estás

escuchando bien tal, creo que te he entendido, esto sí, está claro, etc.”. Quiero decir, que lograr que los usuarios se sientan cómodos, bien atendidos y que les escuchas, es algo que por supuesto puedes lograr a través del online. Quizás a nosotros nos supone más trabajo, o más esfuerzo...en parte porque no estamos habituados, en parte por las limitaciones que tiene esto, pero posible desde luego es.” (Entrevista E24, 2022)

Sintetizando el contenido de lo aquí descrito, puede resumirse en que el uso de las TIC en procesos restaurativos a la hora de transmitir información emocional genera dos principales corrientes de opinión entre la muestra entrevistada. Por un lado, aquellos que opinan que el uso de estas herramientas genera más problemas que aspectos positivos, teniendo en cuenta las limitaciones que ofrece en cuanto a la comunicación no verbal especialmente en la fase de encuentro o diálogo del proceso. Por el otro, aquellos que señalan que el uso de estas herramientas es un medio perfectamente válido a la hora de transmitir emociones, e indican que es precisamente la capacidad, la voluntad y el desempeño del facilitador lo que tiene una mayor influencia sobre esto. Por último, se describen también las diferentes estrategias adoptadas para adaptarse a las particularidades de la mediación a través de medios online, destacando aspectos cómo el uso de formas de comunicación no verbal adaptadas al entorno online, o el desarrollo de variantes creativas de proceder a partir de los recursos propios que ofrecen las plataformas empleadas.

2.1.3. Comunicación digital y generación de confianza en el proceso restaurativo

Otro de los aspectos que se ha revelado como relevante en el contexto actual, donde las interacciones se han vuelto cada vez más digitales, es el reconocimiento de la importancia de generar una relación de confianza entre los participantes de un proceso de mediación restaurativa, incluso cuando este se canaliza a través del entorno digital. En este sentido, y cómo se ha ido viendo en pasajes anteriores, la confianza y la generación de un clima adecuado son fundamentales para que los usuarios del proceso se sientan seguros y cómodos al abordar asuntos delicados y personales. En última instancia, la

construcción de una relación de confianza a través de la comunicación digital es esencial para crear un clima propicio para la transformación y la reparación en un proceso de mediación restaurativa, permitiendo que las partes afectadas avancen hacia la resolución de conflictos y la sanación de las relaciones. Sin embargo, se exploran a continuación los resultados obtenidos en lo concerniente a esto, tratando de dar respuesta a la pregunta de sí, en efecto, es posible crear el clima de confianza y diálogo adecuado que un proceso restaurativo requiere para poder desarrollarse con idoneidad.

Los resultados obtenidos se han estructurado en torno a dos grandes cuestiones: de un lado, en lo concerniente a la percepción de las personas facilitadoras entrevistadas sobre la viabilidad de lograr un clima de confianza, así como sobre aquellos elementos que son necesarios para lograrlo en un proceso restaurativo digital. Por el otro lado, aquellos aspectos relativos a la satisfacción percibida con el proceso, tanto por parte del *feedback* que reciben de los usuarios, como de la percepción del propio profesional en relación con su papel dentro de dicho proceso.

Sobre el primero de estos dos elementos, se detecta una tendencia que resulta en un primer hallazgo: el uso de las herramientas online puede dificultar en buena medida el poder generar un clima de confianza adecuado. Dentro de esta posición, sin embargo, se encuentra un espectro graduado de respuestas que puede dividirse en una escala que va desde quienes opinan que el uso de las TIC excluye completamente la posibilidad de crear dicho clima, hasta aquellos que creen que esto depende de cada caso y cada facilitador, argumentando que con trabajo preparatorio puede lograrse una atmósfera de diálogo y vinculación al proceso muy similar a la que puede conseguirse de forma presencial. De nuevo, replicando el contenido del apartado anterior, entran en juego dos grandes factores, siendo estos las barreras lógicas que el uso de las herramientas online impone a este tenor (frialdad, dificultad comunicación a través de una pantalla, posibles problemas técnicos asociados, etc.) y las preferencias y actitudes del facilitador hacia dichas herramientas. Ambos aspectos se encuentran interconectados entre sí, siendo los aspectos inherentes al uso de las TIC vistos como una dificultad mayor por aquellos facilitadores no tan proclives al uso de estas, mientras que aquellos que tienen una actitud más abierta hacia esto, las ven como una oportunidad de incorporar nuevas herramientas al proceso. Ejemplos de ello son los dos siguientes extractos de los entrevistados E3 (no favorable al uso de las TIC) y E16 (favorable a introducirlas):

“A mí personalmente me resulta mucho más complicado moderar o llevar la reunión [a través de TIC]. Como facilitador, físicamente tienes siempre el recurso de mirar a los ojos, algún leve contacto físico si ves que la persona se está exaltando o acongojando...puedes usar más lenguaje no verbal, en definitiva. A través de una pantalla tú no sabes si te está mirando a ti, está mirando al otro...en fin, a mí al menos me resulta bastante más complicado.” (Entrevista E3, 2021)

“Yo creo que es evidente que el uso de las TIC nos puede ayudar a des-tensionar, a mejorar la confianza de los usuarios con nosotros, pero también entre ellos. Cierto es que depende de muchos factores...esto es un factor más. Es cómo cuando añades nuevos ingredientes a una receta...que la complicas. Pero es no significa que tenga que salir mal...depende de las manos del cocinero.” (Entrevista E16, 2022)

Por su parte, en la tabla 8 se agrupan los principales posicionamientos encontrados en la muestra de 26 profesionales, sobre esta posibilidad de generar un vínculo de confianza con el uso de las TIC, así como los principales argumentos esgrimidos para defender dicha posición:

Tabla 8.

Posicionamientos respecto a la generación de un ambiente adecuado para el desarrollo del proceso restaurativo

<i>Sí</i>	<i>Depende</i>	<i>No</i>
<ul style="list-style-type: none"> -Permite llegar a más personas y casos con los que no se podría trabajar -Da recursos y se adapta a las necesidades de los usuarios -Una herramienta más con la que trabajar -Adaptación a un contexto actual y sociedad hiperconectada (“no quedarse atrás”) -Fomenta la creatividad y la versatilidad profesional de los facilitadores 	<ul style="list-style-type: none"> -Útil solo para casos de baja complejidad (baja carga emocional) -Útil siempre de forma subsidiaria al proceso presencial -Puede lograrse un clima similar, pero requiere un sobreesfuerzo del facilitador -La calidad del clima generado puede ser buena pero nunca igual que presencial 	<ul style="list-style-type: none"> -La frialdad de la pantalla dificulta la generación de la calidez y cercanía necesarias para establecer el clima propicio -Posibles dificultades técnicas previenen de desarrollar el proceso en un ambiente adecuado -Imposibilidad de replicar técnicas de mediación en el entorno virtual (escucha activa, comunicación no verbal, etc.)

Fuente: elaboración propia

Pasando ahora a la cuestión relativa a la satisfacción percibida de los usuarios con el proceso restaurativo online, los resultados obtenidos parecen contradictorios en comparación con lo descrito en líneas anteriores. En este sentido, una amplia mayoría de la muestra estudiada ha percibido una satisfacción igual o superior para con el proceso restaurativo en aquellos casos en los que este se ha desarrollado online (78,26%, n = 19). Sobre esto, se apuntan diferentes cuestiones que deben ser tenidas en cuenta. La primera de ellas, el hecho de detectar cuando es adecuado emplear este tipo de herramientas en el proceso restaurativo. El facilitador, según está mayoría de entrevistados, deberá evaluar la idoneidad del uso de las TIC teniendo en cuenta factores cómo la tipología de los casos, las variables personales de los participantes o las circunstancias en las que estos se encuentran. Destaca sobre todas ellas el factor edad, siendo una argumentación habitual el hecho que las personas jóvenes están más habituadas al uso de estas tecnologías y no se muestran reticentes a abordar cuestiones íntimas y delicadas a través de las mismas. Se apunta una cuestión especialmente interesante y es que, de forma habitual, la barrera entre lo virtual y lo presencial es mucho más difusa en las personas jóvenes que en otros grupos de edad:

“[...] la gente joven ha nacido ya con toda esta tecnología. La han mamado desde pequeños, y esto se traduce en que es lógico pensar que se sentirán más cómodos con su uso. Y es así, vaya. Cuando participan en mediaciones online puedes ver cómo les cuesta cero generar ese clima de...confianza, cómo tú dices. Para ellos a veces la barrera de lo virtual y lo presencial no es tal, sino que son dos cosas que se entremezclan” (Entrevista E14, 2022)”

Por otro lado, algunos entrevistados recuerdan que los procesos restaurativos, en tanto que procesos individualizados y “hechos a medida”, no son comparables unos con otros, por lo que no tiene un excesivo sentido tratar de comparar o de medir la calidad o la satisfacción para con el mismo, puesto que difícilmente estos serán homologables. Por último, también en este punto una buena parte de los profesionales entrevistados vuelven a recordar la dependencia y la necesidad de vincular el éxito del proceso restaurativo -en términos de generar las condiciones adecuadas para su desarrollo- al desempeño y la labor del facilitador. Esto, se argumenta, debe aplicarse tanto a casos en formato presencial cómo a casos desarrollados a través de -o en los que se usen en algún punto- plataformas online.

A modo de resumen, se han abordado las particularidades necesarias para lograr un clima de confianza adecuado en el proceso restaurativo digital, destacando los desafíos que pueden dificultar esta tarea. Sin embargo, se ha evidenciado una tendencia generalizada que enfatiza la importancia de la figura del facilitador y su percepción, voluntad y conocimientos sobre las tecnologías de la información y comunicación (TIC), como garante de este entorno propicio. Además, se ha señalado el sobreesfuerzo requerido en términos de preparación del proceso al utilizar estas herramientas digitales.

“Creo que aún es algo que nos cuesta un poco [preparar procesos online], sobre todo para prepararnos. A nosotros mismos y a los usuarios. Claro, no estamos acostumbrados, ¿no? Y nos lleva bastante más trabajo afrontar un proceso donde tenemos que intervenir online, que uno donde los usuarios vienen aquí, que ya lo tenemos mucho más por la mano” (Entrevista E19, 2022)

A pesar de ello, se ha observado que la calidad del proceso y la satisfacción de los usuarios no parecen verse afectadas negativamente por el uso de estas tecnologías, a pesar de una percepción general de que lo presencial ofrece más recursos que lo digital. No obstante, es importante tener en cuenta factores como el contexto personal de los participantes, especialmente la edad, y las circunstancias específicas del caso.

“Pues depende, hombre...evidentemente en un foro como este es tan difícil tener dos procesos homologables... Es posible que los usuarios se hayan quedado en muchos casos con la sensación de que el proceso ha sido muy satisfactorio, a pesar de haber sido telemático, pero nosotros como facilitadores sabemos que quizás en un proceso presencial habríamos podido hacerlo mejor. Es una cuestión de perspectiva, y de quizás no tenerlo aún muy interiorizado” (Entrevista E16, 2022)

En última instancia, la implementación exitosa de la mediación restaurativa digital depende de una combinación efectiva de habilidades del facilitador, preparación adecuada y consideración de los elementos contextuales para lograr un proceso óptimo y satisfactorio para todos los involucrados.

2.2. La contraposición entre el espacio físico y el espacio virtual en el proceso restaurativo

El concepto de “espacio” es un concepto sobre el cuál se ha reflexionado ampliamente en la literatura del ámbito de la justicia restaurativa. Se veía en el capítulo segundo de esta tesis doctoral la relevancia de la comunicación en el proceso, y cómo esta comunicación tenía por objeto no únicamente la transmisión de un mensaje, sino también la modificación y la transformación del binomio emisor/receptor y del contexto que envuelve a los mismos. En este contexto, el espacio no solo se refiere al entorno físico donde ocurre la mediación, sino también a un ambiente emocional y psicológico propicio para la comunicación y la resolución de conflictos. El espacio restaurativo brinda un lugar seguro y neutral donde las partes involucradas pueden expresar sus emociones, preocupaciones y necesidades de manera abierta y respetuosa. Además, este espacio facilita la empatía y la comprensión mutua, permitiendo que las personas involucradas se conecten a nivel humano y encuentren soluciones colaborativas y transformadoras. Asimismo, el concepto de espacio en la mediación restaurativa destaca la importancia de la inclusión, la igualdad y el respeto por la diversidad, fomentando un diálogo genuino y significativo. En última instancia, un espacio bien definido y gestionado adecuadamente es esencial para el éxito de los procesos restaurativos de mediación, ya que contribuye a establecer relaciones de confianza, empoderar a las partes y promover la superación del conflicto. En este sentido, y teniendo en cuenta lo anterior, el espacio en el que se desenvuelven los procesos restaurativos constituye también un elemento a tener en cuenta a la hora de decidir cómo canalizar dichos procesos (Hobson et al., 2022; Tait y Emad, 2022). Es precisamente por ello por lo que se decidió prestar una especial atención a la contraposición del espacio físico con el espacio virtual, cómo este afecta al proceso restaurativo, y cuáles son los puntos débiles o fuertes de las TIC cómo habilitadoras de un espacio restaurativo digital.

En primer lugar, como se ha ido viendo en apartados previos, el espacio físico en la mediación presencial juega un rol importante, en tanto que es una herramienta más de la que disponen las personas facilitadoras para moldear el proceso de acuerdo con las necesidades de este (Maglione, 2019). En este sentido, algunos de los usos de este espacio se orientan al fomento y mejora de la comunicación -a partir de los elementos no verbales descritos anteriormente-, a mejorar el acompañamiento, a prestar apoyo de una forma directa o, en definitiva, a gestionar y moderar determinadas partes del proceso

restaurativo por parte del facilitador. Esto ha sido puesto de manifiesto en repetidas ocasiones por la muestra estudiada, quienes dan una importancia destacable a estos elementos:

“Para nosotros creo que es mucho más fácil cuando vienen aquí, presencialmente. Porque te da más recursos, ¿no? Puedes percibir más cosas y puedes gestionar mucho mejor todo lo que va pasando en el proceso, y esto es algo que con lo digital pues cuesta mucho más, no tienes tantas herramientas...o quizás no tenemos la experiencia o el conocimiento suficiente aún.” (Entrevista E15, 2022)

También para aquellos aspectos relativos a gestionar el estado emocional de las personas participantes resulta relevante su relación con el espacio físico, puesto que algunas de las personas entrevistadas argumentan que el hecho de encontrarse en el mismo lugar facilita el poder gestionar estos elementos, que suelen ser habituales en este tipo de procesos:

“Por ejemplo, si una de las partes se viene abajo, o ves que se está encendiendo o...no sé; es más fácil decir “mira, paramos un momento, salimos, hablamos, etc. y luego seguimos” ...Como que resulta más sencillo de gestionar, ¿Sabes?” (Entrevista E5, 2021)

Por otro lado, algunos de los entrevistados sugieren también que la posibilidad de las personas implicadas en un conflicto puede resultar, en ocasiones, una opción más atractiva, en tanto que esto puede satisfacer las necesidades derivadas del mismo. Cuestiones cómo poder “ver” a la otra parte, interactuar con ella, decirle lo que consideren oportuno, o humanizarla, son aspectos que, según los participantes, se siguen valorando muy positivamente:

“Una cosa que me ha sorprendido como facilitador es que yo creía que cuando les diéramos a las personas la opción de hacer el proceso telemático, les íbamos a dar una salida como muy fácil. Que todo el mundo diría que sí, que cómo “Ah, es telemático...pues claro, me conecto y *pim pam*. Es sencillo para mí, no tengo a la víctima cerca, no tengo al victimario

cerca...” Sin embargo, en cuanto se ha podido estar en persona, casi todo el mundo elige presencial, excepto algunos casos concretos con circunstancias determinadas”. (Entrevista E4, 2021)

Sin embargo, se ha detectado también que el espacio físico -y el hecho de compartirlo- es un elemento que puede influir significativamente en que algunas personas decidan participar en un proceso restaurativo. Por un lado, para aquellas personas que sienten temor o que no desean encontrarse cara a cara con, por ejemplo, su agresor, el mero hecho de plantearse tener que compartir un espacio físico con el mismo puede ser determinante a la hora de decidir participar o no en un proceso de mediación restaurativa.

“También hemos visto que a algunas personas les puede dar una mayor seguridad la distancia física que genera la videollamada...sobre todo aquellas personas que están más afectadas por el hecho sobre el que mediamos...ahí la videollamada nos da un plus tremendo, porque personas que quizás no hubieran querido participar en el proceso, ahora lo ven como una opción” (Entrevista E3, 2021)

O, sin ir tan lejos, puede afectar a la modalidad de mediación escogida, fomentando más la participación a través de la mediación indirecta. Por otro lado, cabe recordar que la mayoría de los espacios habilitados para conducir los procesos restaurativos en los tres servicios estudiados se ubican en dependencias judiciales, donde las circunstancias ambientales dificultan y tensionan la generación de lo que debería ser un espacio restaurativo.

“Yo he ido viendo como se ha comenzado también a valorar el confort de poder estar sentados, por ejemplo, en la oficina, o en tu habitación, ¿no? Y dedicar una hora a atendernos y poder hacerlo desde el despacho, o desde la tranquilidad y el confort de su casa y no tener que venir aquí a algún despacho dentro de una institución como la que estamos ahora... porque ya ves los espacios que tenemos...no son lo ideal para un proceso de justicia restaurativa. Esto es más bien el cuarto de las escobas.” (Entrevista E10, 2022)

Por estos motivos, y en este ámbito específico, el uso de las TIC y la creación de un espacio restaurativo online resulta un aspecto valorado muy positivamente por parte de la muestra estudiada, teniendo en cuenta el potencial que puede tener en este tipo de supuestos para crear un espacio más amable, más “humano”. También por la mejora sustancial en términos de posibilidades y calidad que supone en comparación a un proceso de mediación indirecta. En esta línea, algunos entrevistados argumentan que el uso del online puede ofrecer una mejor protección a los usuarios del proceso restaurativo -en especial, a aquellas personas que han sido victimizadas-, siendo este un elemento empoderante que les permitirá participar en el proceso, lograr un cierto grado de contacto, pero con la seguridad de no tener que encontrarse de forma directa con su agresor. Además, se indica también que esta modalidad puede ser empleada en una primera sesión de encuentro que podría permitir una posterior sesión presencial si ambas partes se han sentido cómodas en esta sesión inicial:

“[...] el hecho de hacerlo desde casa [*el proceso restaurativo*], o desde el sitio que eligen las personas, creo que es una potencialidad que no ofrece ni este despacho ni este edificio donde estamos ahora mismo...que es de todo menos humano [...]. El hecho de estar en un espacio donde tú estás cómodo, de haber elegido o pactado el escenario, haber dado vueltas sobre cuál es el mejor momento...pienso que ayuda a que no haya esa tensión inicial que hay a veces cuando vienes aquí y te sientas en esta sala. Esa tensión “ambiental”, por decirlo de alguna forma.” (Entrevista E1, 2021)

Sobre esto, cabe destacar que, como resulta lógico, aquellos entrevistados que proceden de un servicio cuyas instalaciones son más deficitarias tiende a opinar de una forma más positiva sobre la posibilidad de emplear las TIC como alternativa a evitar esta tensión de la que se hablaba en el anterior fragmento. Si bien esto es cierto, estos aspectos ambientales no son el único motivo para defender el papel de estas tecnologías en este ámbito. Algunas de las personas entrevistadas sugieren también que el hecho de concertar sesiones mediante videollamada permite crear un espacio online que supone una ventana a la intimidad de los participantes, algo que es valorado muy positivamente de cara a la construcción del vínculo con el facilitador y los otros participantes. El poder realizar la sesión desde un lugar confortable se traduce en una mayor comodidad para con el proceso

que puede significar una mejor predisposición a abrirse y aceptar el diálogo con la otra parte:

“Yo lo que veo es que hay personas a las que el hecho de poder hacer las sesiones desde su domicilio, o desde donde ellos elijan, les da cómo más seguridad, más comodidad a la hora de hablar y de expresarse. Y también para mí como facilitadora me permite ver su intimidad, y es una manera de empezar a establecer un vínculo y una relación de confianza que para mí ha sido muy positiva”. (Entrevista E5, 2021)

Resumiendo lo descrito en el presente apartado, puede apreciarse cómo el concepto de espacio juega un rol relevante en el proceso restaurativo en general, y en el proceso restaurativo digital en particular. Existe una opinión generalizada relativa a las virtudes del espacio físico, teniendo en cuenta que ofrece un mayor número de recursos y alternativas tanto a facilitadores cómo a usuarios. Entre estos, destacan el potencial para acompañar de una forma más directa a las personas participantes, la mejora en la percepción de aspectos de la comunicación no verbal, o una experiencia más directa por parte de las personas usuarias. Sin embargo, se han detectado también las potencialidades de crear un espacio restaurativo digital, a tenor de las implicaciones que esto tiene en aquellos procesos donde una de las partes no desea tener contacto directo con la otra/s, o bien cuando existen constricciones a nivel del espacio físico disponible en las diferentes sedes de los equipos de justicia restaurativa. Para concluir, en la Tabla 9, se resumen de forma sucinta los diferentes elementos característicos tanto del espacio restaurativo físico cómo del espacio restaurativo digital, tomando como base los resultados obtenidos en este estudio.

Tabla 9.

Fortalezas y debilidades del espacio restaurativo físico vs. Espacio restaurativo digital

	<i>Espacio restaurativo físico</i>	<i>Espacio restaurativo digital</i>
<i>Fortalezas</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Acompañamiento directo -Uso de recursos físicos -Mayor impacto/preferencia en usuarios -Mejor percepción comunicación no verbal 	<ul style="list-style-type: none"> -Posibilidad de abrir una ventana a la “intimidad de la persona -Mayor confort al poder elegir el espacio -Posibilidad de crear un espacio más humano y adaptado a necesidades -Alternativa de mayor calidad comunicativa frente a procesos indirectos -Mayor seguridad para aquellas víctimas que no desean encontrarse con su agresor
<i>Debilidades</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Limitado a oficinas disponibles (no siempre adecuadas) -Mayor tensión por contacto directo interpersonal -Mayor autocontención al expresarse 	<ul style="list-style-type: none"> -Dificultades comunicativas -Mayor dificultad para moderar/gestionar la dinámica de la sesión -En ocasiones, mayor frialdad al no superar la “barrera de la pantalla

Fuente: elaboración propia

3. LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS FACILITADORAS EN TORNO AL USO DE LAS TIC: EL *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* EN LA MEDIACIÓN RESTAURATIVA

El último apartado del presente capítulo centra su atención en la tercera de las preguntas de investigación planteadas en el marco del presente trabajo: la viabilidad del uso de las TIC en procesos restaurativos a partir de la perspectiva de las personas facilitadoras. Para ello, se expondrán los resultados obtenidos a partir de un análisis basado en los elementos planteados por el anteriormente mencionado *technology acceptance model* (Davis, 1989; Maranguniç y Graniç, 2015; Bonensteffen, Zebel y Giebels, 2022), el cual propone que la actitud frente a una determinada tecnología, y, en consecuencia, su posterior uso real, viene mediado por la interacción de los conceptos de utilidad percibida y facilidad de uso percibida. A nivel práctico, esto se traduce en la representación de dos aspectos cruciales, que compondrán el hilo argumental de este apartado, siendo estos la evaluación de los aspectos prácticos y logísticos del uso de las TIC en procesos restaurativos, con una especial mención al rol de la confidencialidad y privacidad en el proceso y los aspectos metodológicos relativos a los recursos y experiencias disponibles para moderar sesiones online. Por último, se realiza una

propuesta de modelo de evaluación basado en los componentes del TAM anteriormente mencionados.

3.1. Facilidad de uso percibida: especial mención a la confidencialidad en el proceso restaurativo digital

En este primer apartado se abordan los resultados relativos a aquellos aspectos prácticos del uso de las TIC en procesos restaurativos, a partir de su relación con uno de los elementos del TAM: la facilidad de uso. Esto se circunscribe a aquellos elementos que representan un obstáculo o una facilidad a la hora de emplear una determinada tecnología. Así pues, las cuestiones prácticas y logísticas del uso de las TIC en el ámbito de la justicia restaurativa pueden relacionarse de forma directa con la percepción sobre su posible aplicabilidad en dicho campo, a tenor de las facilidades y/o dificultades que puede generar, tanto para las personas facilitadoras como para los usuarios de los propios servicios.

Por lo tanto, una primera cuestión que conviene plantear aquí son los resultados obtenidos sobre el impacto logístico que el uso de estas herramientas ha tenido entre los profesionales de la facilitación restaurativa. En este sentido, se veía en apartados anteriores cómo el uso de las herramientas online ha sido percibido de forma positiva en su vertiente de facilitación de la comunicación en algunas fases del proceso restaurativo. Especialmente, en la fase inicial del mismo, se valoró de forma muy positiva el hecho de que permite una comunicación más directa, fluida e inmediata entre los participantes y el facilitador encargado de un caso. Destacan también como herramientas para generar una mayor participación en el proceso, sustituyendo en algunos casos a la ya anacrónica metodología de contacto inicial, basada en el envío de cartas certificadas por correo postal.

Por otro lado, otro aspecto que ha sido percibido como una ventaja relevante ha sido la capacidad de estas herramientas de superar barreras geográficas, permitiendo intervenir con personas en determinadas situaciones y contextos que, anteriormente, no hubieran podido participar en un proceso de justicia restaurativa:

“[...] el mejor impacto de cualquiera de estas tecnologías es que básicamente consiguen que haya proceso donde antes hubiera sido

imposible. Y eso para nosotros pues es super positivo, claro.” (Entrevista E22, 2022)

Esta capacidad de superar barreras geográficas no ha quedado solo ahí, sino que ha permitido a los diferentes servicios estudiados promover y fomentar una mayor y mejor adaptación a las necesidades de sus usuarios y a las diferentes circunstancias que pueden envolverlos. Así, por ejemplo, el uso de las TIC ha probado ser una alternativa interesante para aquellas personas a las que por cuestiones médicas o sanitarias no les resulta sencillo desplazarse a las oficinas del servicio, o bien para aquellas que, por su estatus socioeconómico, esto les supone un esfuerzo importante. Incluso en casos donde la conciliación laboral o familiar no permite a la persona disponer del tiempo necesario para desplazarse, pero tiene una clara voluntad de participar en el proceso. Por ello, existe la percepción generalizada entre la muestra estudiada de que el uso de las TIC en este tipo de procesos, por sus implicaciones logísticas, tiene un elevado potencial para mejorar la accesibilidad de estos, permitiendo que más personas y, especialmente aquellas que antes eran excluidas por cuestiones de fuerza mayor, puedan participar de los mismos.

“Para mí la principal ventaja [de las TIC] es que nos brinda la posibilidad de adaptarnos mucho más a las necesidades de las personas, y nos permite trabajar en casos que antes se nos hubieran escapado o hubieran sido inviables” (Entrevista E8, 2022)

Sin embargo, retomando también algunos de los resultados ya expuestos en pasajes anteriores, el uso de las herramientas digitales puede suponer la creación de nuevas barreras y obstáculos para el acceso a los programas de justicia restaurativa, a tenor de las implicaciones que esto tiene con la denominada brecha digital. En este sentido, se ha constatado a partir de la experiencia de las personas facilitadoras entrevistadas que un número importante de personas usuarias de los servicios restaurativos carecen de acceso a los medios y recursos técnicos que les permitirían desarrollar procesos online o bien no disponen de habilidades y conocimientos suficientes para manejar dichas herramientas. Por ello, debe abordarse el tema en cuestión desde una perspectiva de cautela, sin caer en una implementación extensa y forzada de estas herramientas, puesto que lo ganado por un lado (en términos de accesibilidad), puede perderse por este otro. Este punto podría resumirse en que las TIC pueden actuar tanto de

barrera como de catalizador del acceso a servicios de justicia restaurativa, a tenor este dualismo entre facilitar el acceso a una amplia parte de la población, a la vez que se excluye a aquellos que no disponen de los recursos o conocimientos necesarios para su uso. Sin embargo, también es cierto que, como viene comentándose a lo largo del presente capítulo, la opción online ocupa i sigue ocupando un lugar subsidiario en la práctica de los servicios restaurativos, siendo esto fundamental a la hora de garantizar el acceso no excluyente a los mismos al conjunto de la población:

“Hubo un compañero que en un momento dado se encontraba que...como en el 80% de sus casos, el único medio con acceso online que tenían sus usuarios era un teléfono móvil. Y claro, por mucho protocolo o mucha plataforma que quieras implementar, pues es ridículo plantearlo. Siempre tienes que dar la opción de venir aquí presencial. Cuando se habla de brecha digital, te puedo asegurar que efectivamente existe, aunque a veces no la veamos. Pero nosotros lo hemos visto clarísimamente” (Entrevista E4, 2021)

Por otro lado, existe otra cuestión, no mencionada hasta el momento, que puede tener un impacto muy relevante en la determinación sobre la adecuación del uso de las TIC en procesos restaurativos. Esta es la relación del uso de dichas herramientas con uno de los principios básicos del modelo restaurativo cómo es el de confidencialidad. Esta confidencialidad es un elemento esencial en el proceso, ya que permite que los participantes se sientan seguros al compartir sus experiencias y emociones sin temor a que la información sea revelada, a la vez que garantiza la labor de los profesionales. Precisamente en este ámbito, el uso de herramientas online en procesos de mediación restaurativa puede plantear desafíos para preservar esta confidencialidad. Es de vital importancia abordar cuidadosamente estos aspectos, con tal de garantizar la protección de la privacidad de los involucrados y mantener un ambiente seguro y confiable para todos los participantes.

Sobre esta cuestión, los resultados obtenidos señalan algunos hallazgos de interés: en primer lugar, que la cuestión de la confidencialidad no se ha detectado como un aspecto que preocupe en exceso a la muestra de facilitadores entrevistados. En segundo lugar, que debe dividirse todo lo concerniente con esta confidencialidad y privacidad en dos grandes

bloques, siendo estos los aspectos técnicos de las TIC en relación con la privacidad, y las cuestiones de uso deshonesto de las mismas.

Así pues, sobre el primero de los resultados, ha sido una opinión extendida en la muestra estudiada la ausencia de preocupación sobre las posibles implicaciones negativas del uso de las TIC en términos de confidencialidad. Con base en la experiencia de los facilitadores entrevistados, esto no ha sido algo que se haya percibido como potencialmente nocivo para el desarrollo del proceso restaurativo, ni desde su propio punto de vista, ni en lo tocante a las opiniones que les han mostrado las personas usuarias de los procesos. Las argumentaciones sobre este posicionamiento basculaban en torno a dos grandes aspectos; por una parte, que es prácticamente inexistente el hecho que alguien pueda querer usar el proceso restaurativo para obtener información de forma ilícita, o que pueda pretender usar el contenido de las sesiones para un interés oculto. Se plantea que el proceso restaurativo, en tanto que voluntario y orientado al mejor interés de los participantes, raramente podrá dar situaciones que, por poner un ejemplo, sí que podrían ser quizás más delicadas en un proceso judicial al uso. Por la otra, que cualquier posible mal uso que pueda darse, o cualquier violación de la privacidad del proceso, puede producirse tanto de forma online como de forma presencial. Por ejemplo, sobre una posible obtención de material audiovisual de las sesiones, la Entrevistada E17 indicaba que “el miedo a perder el control de la privacidad en lo telemático no me preocupa...no puedes controlarlo y sinceramente me ha pasado más veces en presencial que alguien ha tenido un comportamiento así que en digital”. Por su parte, el Entrevistado E16 indicaba que:

“Entre tú y yo...no creo que haya ninguna diferencia con el proceso presencial...si tú llevas una grabadora escondida podrás grabar la sesión y yo no me enteraré. Pero vaya, es que es absurdo; no creo que nadie -o yo no me he encontrado- que pueda tener voluntad de hacer un mal uso del contenido de lo que hablamos aquí. Porque es que además tampoco tendrían donde”. (Entrevista E16, 2022)

Y es que aquí debe recordarse que, al estar regido el proceso restaurativo por el principio de confidencialidad, el contenido de este no podrá tener implicación alguna en ningún proceso judicial paralelo o posterior en que las partes puedan estar implicadas.

En lo tocante a la cuestión de la privacidad frente a aspectos técnicos de vulneración de las plataformas empleadas, piratería o acceso remoto ilícito al contenido

de estas, la totalidad de la muestra empleada reconoce no tener conocimiento ni opinión sobre esto. Si bien es cierto que a lo largo de las primeras experiencias del uso de herramientas online se emitieron directrices por parte de las administraciones correspondientes sobre qué plataformas o aplicaciones emplear, los motivos de esto no trascendieron a los profesionales en el campo, por lo que no resulta un elemento relevante para el presente estudio. Algo que sí fue planteado de forma recurrente a lo largo de las entrevistas fue la posibilidad -o más bien el deseo- de poder contar con una plataforma propia para realizar la totalidad del proceso de mediación. Esto es, plataformas desarrolladas por parte de las administraciones públicas que agrupen todo el contenido de los expedientes de cada caso, que permita realizar las comprobaciones de identidad pertinentes, y que admita también la posibilidad de gestiones burocráticas como la firma digital de los participantes, o la comunicación directa con los organismos judiciales que hayan derivado el caso, a la vez que incorpore elementos de videollamada o de mensajería para poder desarrollar las sesiones. Se resume en el siguiente fragmento:

“Sería ideal poder contar con una plataforma especializada en mediación que tenga en cuenta estos aspectos de seguridad, pero que nos permite tenerlo todo en un mismo sitio. Que podamos enviar documentación, que permita a las partes firmar los *pdf*, por ejemplo, y que nos de recursos luego para hacer las conjuntas [sesiones conjuntas]. Creo que algo así nos ayudaría mucho, y nos facilitaría poder intervenir en online” (Entrevista E8, 2022)

A pesar de esto, la lógica mediante la cual se efectuaban estas propuestas se relacionaba más con la moderación del proceso y conveniencia organizativa que con cuestiones relativas a la preservación de la confidencialidad del proceso, a pesar de que en algunos casos esto último se apuntó como un posible valor añadido.

Por último, sí que se ha detectado de forma habitual que la muestra entrevistada se ha encontrado con diferentes experiencias a lo largo de procesos restaurativos telemáticos que, sin poder ser clasificadas de una vulneración a la privacidad, resultan preocupantes. Episodios como no tener la certeza que alguno de los usuarios se encuentra sin compañía en una de las sesiones, o incluso detectar la presencia de terceras personas no autorizadas, ha sido algo relativamente habitual para la muestra estudiada. Este factor, además, se ha visto que ha impactado de forma negativa en la percepción u opinión que

estos facilitadores tienen sobre la utilidad o aplicabilidad de las TIC en el proceso restaurativo, siendo visto cómo algo “menos serio” o más informal, en comparación al proceso presencial, el cuál suele infundir una mayor rectitud. Sobre esto, se argumenta que el hecho que ocurran estas interrupciones no obedece a un uso deshonesto de la plataforma, sino más bien a una equiparación del uso de estas al uso que se le da en un entorno más coloquial:

“A veces la gente, al comunicarte por ellos a través del ordenador, no se da cuenta que está aquí para tratar de resolver algo que viene precedido por un delito y se ponen excesivamente cómodos” (Entrevista E2, 2021).

Por otro lado, se ha visto también cómo una estrategia efectiva para prevenir estos comportamientos ha sido la de adaptar el consentimiento informado inicial al entorno digital, añadiendo cláusulas específicas sobre el funcionamiento de las sesiones online, así como recordando las normas de funcionamiento de forma reiterada en la fase inicial de contacto con los participantes.

Así pues, sobre la facilidad de uso de las TIC en procesos restaurativos, se constata el efecto positivo que estas pueden tener en términos logísticos, con un elevado potencial a la hora de mejorar la accesibilidad del proceso y abrirlo a un mayor número de personas. Sin embargo, existe un buen número de elementos que suponen una dificultad para su posterior uso. Aspectos cómo la brecha digital o cuestiones relativas a un cierto menoscabo de la confidencialidad del proceso derivado de un mal entendimiento del funcionamiento del proceso, deberán ser tenidos en cuenta de cara a su uso y a una adecuada implementación de estas, además de enfatizar el valor que, aún a pesar de estos posibles beneficios del uso de las TIC, sigue teniendo el contacto presencial en la justicia restaurativa.

3.2. Utilidad percibida y moderación en la mediación restaurativa online

En lo relativo a los aspectos de utilidad percibida, se aportan aquí los resultados obtenidos en relación con la experiencia subjetiva de uso de las TIC por parte de los facilitadores entrevistados, así como sus impresiones sobre el potencial que tienen las mismas en cuestiones como la moderación de los procesos restaurativos online, el

traslado de estrategias de mediación al entorno digital, o las fortalezas, debilidades y necesidades detectadas.

Así pues, como se ha visto con anterioridad, el uso de las TIC en procesos restaurativos ha supuesto una dificultad añadida en una buena parte de los casos estudiados, a tenor de las barreras y obstáculos que supone en la tarea de moderación que le es propia al facilitador del proceso. A continuación, se expone una síntesis de los resultados en este sentido, teniendo en cuenta en primer lugar aquellos aspectos con un potencial positivo en esta tarea y aquellos con un impacto negativo, para finalizar describiendo la valoración global que la muestra entrevistada hace de esta cuestión y sus motivaciones en relación con la utilidad percibida de estas tecnologías.

Por lo tanto, en primer lugar, el uso de las TIC en este ámbito se ha detectado como positivo en todo lo relativo al fomento y mejora de la fluidez en la comunicación, así como alternativa válida a aquellos procesos donde una de las partes -especialmente, las víctimas- mostraba una menor predisposición a encontrarse cara a cara con la otra. Sobre el primer elemento, ya se ha visto en el apartado anterior y, por lo tanto, no es necesario redundar en el mismo. Sobre el segundo, se encuentran aquí algunos aspectos interesantes que cabe comentar: en primer lugar, se remarca el potencial de las TIC en cuanto a herramienta para ofrecer protección a los usuarios, ofreciendo una alternativa más cómoda y adecuada a sus necesidades, que puede estar orientada a evitar una posible victimización secundaria inicial en aquellos casos donde existe un fuerte trauma derivada del delito o del conflicto que motiva el proceso restaurativo (se ha comentado en el apartado 2.2, sobre el espacio restaurativo digital). Además de esto, se ha constatado como la intervención digital en procesos restaurativos puede ser una ventana de oportunidad al fomento y generación de un vínculo de confianza tanto entre las partes como entre el facilitador y estas, a tenor de la coyuntura que genera para “entrar” en cierta medida en el espacio íntimo de las personas. En conjunto, esto puede suponer la creación de espacios restaurativos con un menor grado de tensión en los participantes, que les permita abrirse y que, en definitiva, resulten en procesos restaurativos más humanos y adaptados a las necesidades mostradas.

Sin embargo, todo esto debe ser abordado con cautela, puesto que el hecho que pueda ser una herramienta útil en algunos supuestos no significa que deba ser necesariamente aplicable a todos los casos. Además, los resultados obtenidos han mostrado como también existen aspectos potencialmente negativos sobre el uso de estas herramientas. Especialmente en lo concerniente a la moderación del proceso y a los

recursos disponibles para los profesionales en tal sentido, se ha detectado una opinión generalizada de notable menor calidad de lo online *versus* lo presencial. Esto, en términos generales, supone una menor cantidad de recursos disponibles a la hora de gestionar y moderar las sesiones, con un especial foco en la fase de encuentro conjunto entre las partes. Recursos como la moderación del turno de palabra, la posibilidad de hacer pausas en las sesiones, de usar el contacto físico como forma de comunicación, o de percibir y emitir elementos de comunicación no verbal se han considerado como aspectos limitantes en este sentido. A pesar de estas constricciones, se pudo constatar también como un amplio número de personas entrevistadas afirmaron que el uso de las TIC puede de igual forma generar y permitir procesos restaurativos exitosos y de una calidad similar a los presenciales, si bien esto, por los hechos anteriormente descritos, supone una mayor carga de trabajo en la fase de preparación. Se requiere el diseño y adaptación de las estrategias tradicionalmente empleadas en el entorno físico al medio digital, teniendo en ocasiones que realizar un trabajo prácticamente creativo con tal de poder llevar a cabo esta translación de contexto. El Entrevistado E25 lo resume de la siguiente manera:

“Pues a mí me pasó que al inicio no lo veía nada claro [el uso de las TIC]...y pensaba que esto iba a ser solo un parche durante el confinamiento. Luego me tocó mediar en un caso de una carga emocional bastante compleja y dije... “¡Ostras!”. Si que es cierto que tienes que pensártelo todo mucho, y ver como haces esto y lo otro...hay más preparación; quizás porque no tengo experiencia, claro. Pero me sorprendió en positivo, aunque no creo que sea útil para todos los casos”
(Entrevista E25, 2022)

Por otro lado, resulta destacable también observar cómo buena parte de los entrevistados argumenta que las dificultades y limitaciones a las que se enfrentan en esta tarea pueden venir en gran medida fomentadas por la falta de experiencia y preparación en este ámbito concreto. Ha sido una opinión recurrente en la muestra estudiada lo apresurado del uso de las TIC en el ámbito restaurativo -propiciado por la aparición del contexto pandémico-, reclamando en ocasiones la necesidad de que el uso de estas tecnologías resulte algo más escalonado, contando con una formación previa, detección de recursos disponibles y trabajo de coordinación para el empleo de estas, tal y como expone el Entrevistado E1 en el siguiente fragmento:

“Yo con lo que tengo [en relación con los recursos/conocimientos disponibles] hago lo que puedo. Pero podría hacer mucho más si me formaran un poco, creo yo. Y estoy seguro de que puede haber aplicaciones y herramientas que nos serían de gran ayuda o que mejorarían el servicio que tenemos...pero es que simplemente no las conozco” (Entrevistador E1, 2021)

Esta opinión resulta ilustrativa de algo que ha sido un reclamo generalizado: la necesidad de profundizar en el conocimiento y el manejo de las TIC aplicadas a procesos restaurativos, y la necesidad de contar con formación específica sobre potenciales usos que otras herramientas pueden llegar a ofrecer en este sentido. Sobre esto, en la Tabla 10 se recogen algunas de las principales demandas, divididas según si se orientan a la obtención de recursos específicos para intervenir en casos online o si bien son peticiones de formación en estas cuestiones:

Tabla 10.

Detección de necesidades según si se orientan a formación o a recursos

<i>Necesidades-recursos</i>	<i>Necesidades-formación</i>
<ul style="list-style-type: none"> -Material informático completo para cada facilitador -Plataforma específica de mediación y gestión documental -Unificación de expediente judicial para casos derivados -Digitalización del recorrido burocrático de derivación -Mejora de la conexión de internet desde las oficinas del servicio -Sala de videoconferencias adaptada (gran pantalla, micrófono de reuniones, videocámara de calidad, etc.) -Implementación de aplicaciones de firma digital -Implementación de plataformas para la recogida de <i>feedback</i> y opinión de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> -Necesidad de formación específica sobre el manejo de las plataformas de videoconferencia -Formación específica sobre competencias informáticas avanzadas con foco en plataformas online -Formación en plataformas cooperativas y de co-creación en línea con potencial para el ámbito restaurativo -Discusión y exploración de aplicaciones y plataformas con potencial de ser usadas en el ámbito restaurativo (realidad virtual, gamificación, etc.)

Fuente: elaboración propia

Del listado anterior puede extraerse que existe una importante demanda en torno a todo aquello relacionado con la carga burocrática del proceso, que es habitualmente descrita como excesivamente pesada para los usuarios -en especial aquellas gestiones una vez el proceso ya ha concluido *de facto*-. Esto podría solventarse con el uso de

plataformas de gestión y firma de documentación, muy habituales en otros ámbitos, como “pdf signer” o “signaturit”. Sin embargo, el campo restaurativo vive, por suerte o por desgracia, en dependencia del ámbito judicial, para el cual los procesos de modernización, y en especial todo lo relativo a la digitalización, resultan de una excesiva lentitud.

Por otro lado, destacan también aquellos aspectos relativos a la necesidad de formarse tanto en plataformas y herramientas existentes -sobre las cuales se incide especialmente y deberían ser la primera piedra de toque-, como en aquellas incipientes que puedan generar un impacto positivo en el panorama restaurativo. Así pues, el uso de herramientas de co-creación en línea o incluso la posibilidad de empezar a pensar en emplear aplicaciones basadas en la realidad virtual resultan planteamientos que, indudablemente, pueden tener un elevado interés de cara al futuro.

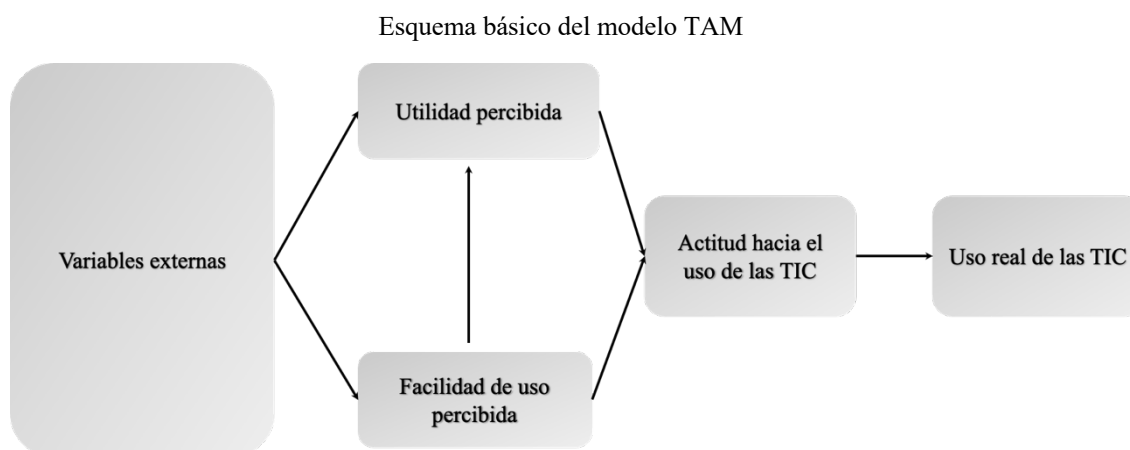
Resumiendo el contenido del presente apartado, se ha visto como los resultados indican una moderada utilidad percibida de las TIC en procesos restaurativos, especialmente en todo lo relacionado con la fase de encuentro conjunto. En este caso, las limitaciones parecen superar a las potencialidades, argumentando que aspectos como la gestión de la moderación y la dinámica de las sesiones es más compleja y simple que en la mediación presencial, resultando esto en una pérdida de calidad del proceso. Sin embargo, se advierten una serie de supuestos que, de cumplirse, pueden abrir el camino para el encaje de estas herramientas, debido a que verían sus fortalezas amplificadas y sus debilidades, reducidas. Por último, se recogen los aspectos relativos a las demandas y necesidades detectadas en los profesionales entrevistados, siendo especialmente orientadas a la reducción de la carga burocrática derivada del proceso y a la mejora en las capacidades de los facilitadores en competencias digitales a través de formaciones específicas.

3.3. Aplicabilidad y usabilidad de las TIC en procesos restaurativos: propuesta de modelo de evaluación

Para finalizar este capítulo de resultados, se plantea la inclusión de un modelo integrado de evaluación de la aplicabilidad y usabilidad de las TIC en procesos de mediación restaurativa a partir de las diferentes variables halladas en el proceso de análisis de datos y el modelo teórico del TAM. El objetivo de este es partir de los determinantes propios del modelo TAM que se han visto anteriormente, de facilidad de

uso y utilidad percibidas, para ir construyendo el modelo a partir de las diferentes variables detectadas en este sentido, siendo el resultado final la adecuación del uso o no de las herramientas digitales en el ámbito restaurativo. El esquema básico del modelo empleado puede verse en la Figura 9:

Figura 9.



Fuente: elaboración propia a partir de Davis (1989) y Maranguniç y Graniç (2015)

El funcionamiento lógico de este modelo se basa en la interacción inicial de una serie de variables externas, relativas a una actividad determinada, con los conceptos de facilidad de uso y utilidad percibida de una tecnología concreta que podría ser aplicada a esa actividad. El circuito plantea que la variable de facilidad de uso tendrá un componente inicial, dado que si una herramienta no es accesible difícilmente podrá ser útil, mientras que la de utilidad percibida será en cierta manera subsidiaria a la misma. El conjunto de estos dos elementos marcará la actitud que cada persona o grupo de personas mostrará hacia las herramientas tecnológicas concretas, que a su vez determinará el uso real que, en la práctica, se haga de las mismas.

Así pues, una vez planteada esta propuesta, el objetivo radica en seleccionar aquellas variables que deberán formar parte del modelo. Para ello, se ha recurrido a los resultados que se han ido planteando en apartados anteriores, proponiéndose una clasificación basada en grandes temas explicativas extraídos de las entrevistas, su relación con los dos constructos del TAM, así como su conceptualización en el plano práctico. En primer lugar, se recogen en la Tabla 11 los temas y subtemas seleccionados a partir del análisis de resultados:

Tabla 11.

Temas, variables del modelo y contenido de estas

<i>Tema</i>	<i>Variable modelo</i>	<i>Contenido</i>
Comunicación	Lenguaje no verbal	Dificultad de percibir aspectos de la comunicación no verbal a través de las TIC.
	Transmisión emociones	Posibilidad de transmitir emociones a través de las TIC
	Transmisión información inicial	Capacidad de transmitir la información inicial para fomentar la participación de las personas derivadas al servicio.
Construcción de vínculo	Frialdad digital	Obstáculos para la transmisión de emociones a través de las TIC.
	Intimidad personal	Potencial de las plataformas de videoconferencia para “abrir una ventana” a la intimidad de los participantes.
Espacio	Protección	Capacidad de las TIC de ofrecer protección frente a una posible victimización secundaria.
	Uso recursos físicos/digitales	Dificultad de emplear recursos físicos en el medio digital; falta de recursos digitales.
Logística	Ampliación rango	Posibilidad de intervenir en casos donde existe una limitación geográfica, sanitaria, económica o social.
	Inmediatez/fluidez comunicativa	Rapidez, fluide e inmediatez en las comunicaciones entre usuarios y profesionales del servicio
Brecha digital	Falta recursos	Falta de medios técnicos.
	Falta conocimientos	Falta de habilidades con las que operar las TIC
Confidencialidad	Afectación TIC a la privacidad	Impacto de las TIC en la privacidad del proceso
	Mal uso entorno online	Uso no indicado o deshonesto de las herramientas online a lo largo del proceso (gravar sesiones, contar con terceras personas, etc.)
Moderación del proceso	Gestión fase de encuentro conjunto	Dificultad de gestionar y moderar el encuentro conjunto (turnos de palabra, desescalar, confortar, etc.)
Creación de una atmósfera restaurativa	Creación clima adecuado para el diálogo	Creación de un entorno confortable y humano para los usuarios donde puedan abrirse y dialogar.

Fuente: elaboración propia

A continuación, la Tabla 12 muestra como estas variables pre-seleccionadas se relacionan con los componentes de facilidad de uso, utilidad de uso o ambos, así como el

potencial resultado en base a los resultados recogidos (potenciador +, reductor - o neutro =) que pueden tener en el circuito lógico del modelo construido:

Tabla 12.

Relación componente-variable del modelo y potencial resultado

<i>Componente TAM</i>	<i>Variable modelo</i>	<i>Resultado modelo</i>
	Lenguaje no verbal	-
	Uso recursos físicos/digitales	-
	Inmediatez/fluidez comunicativa	+
Facilidad de uso percibida	Falta recursos	-
	Falta conocimientos	-
	Afectación TIC a la privacidad	=
	Mal uso entorno online	-
	Transmisión emociones	=
	Transmisión información inicial	+
	Frialdad digital	-
Utilidad percibida	Intimidad personal	+
	Protección	+
	Ampliación rango	+
	Gestión encuentro conjunto	=
	Creación clima restaurativo	=

Fuente: elaboración propia

El impacto de las distintas variables se ha determinado a partir de los resultados descritos a lo largo del presente capítulo con base en su influencia en el proceso restaurativo. En este sentido, el efecto potenciador (+) refiere a aquellas variables que pueden tener un resultado beneficioso sobre el mismo, facilitándolo o mejorando algunos de sus aspectos. El efecto reductor (-) hace lo propio, pero a la inversa, conteniendo

aquellas variables cuyo efecto incide de forma negativa sobre el proceso, obstaculizándolo o dificultándolo de alguna forma. Por último, el efecto neutro (=) refiere a aquellas variables cuyo efecto no tiene incidencia en el proceso restaurativo, o cuyo impacto puede ser tanto positivo como negativo, dependiendo de otros factores externos.

Además de estas variables, se han detectado tres aspectos más que pueden ser clasificados como “factores contextuales”, relativos a las circunstancias en las que trabaja cada servicio en aspectos como la población a la que se atiende, la región en la que opera, o los recursos con los que cuenta (presupuestarios, de personal, técnicos, etc.). Se ha creído conveniente hacer esta distinción puesto que estos factores son de tipo estático, sobre los cuales ni el servicio, ni el facilitador ni sus usuarios tienen ningún control, y pueden afectar tanto de forma neutra, como potenciadora o reductora. Estos elementos pueden afectar no tanto a la percepción y actitud del uso de las TIC, sino a su uso real. Se describen a continuación en la tabla 13:

Tabla 13.

Factores contextuales sobre el uso de las TIC en procesos restaurativos

<i>Factor contextual</i>	<i>Descripción</i>
Recursos del servicio	Se incluyen todos aquellos aspectos relativos a las dotaciones presupuestarias con las que opera el servicio, personal contratado, oficinas y espacios disponibles, recursos y medios técnicos, así como material ofimático destinado a cada facilitador. Su efecto puede ir tanto por la vertiente positiva (servicios bien dotados, con amplio catálogo de recursos, etc.) como por la negativa (falta de material, espacios deficitarios, poco personal, etc.).
Área de operación	La región geográfica de operación del servicio, según si esta se circunscribe a áreas más pobladas y urbanizadas, o a regiones más rurales con una población más dispersa. Puede afectar aumentando o reduciendo el uso de las TIC a tenor de las implicaciones que una población más o menos dispersa puede tener en términos de desplazarse a la ubicación del servicio, o del facilitador de atender a una población más esparcida por el territorio.
Población atendida	Refiere a las características sociodemográficas de la población a la que atiende el servicio. Aquí se incluyen variable que se han visto pueden afectar al uso de las TIC en procesos restaurativos, como la edad de los usuarios, el nivel socioeconómico, o la vulnerabilidad social.

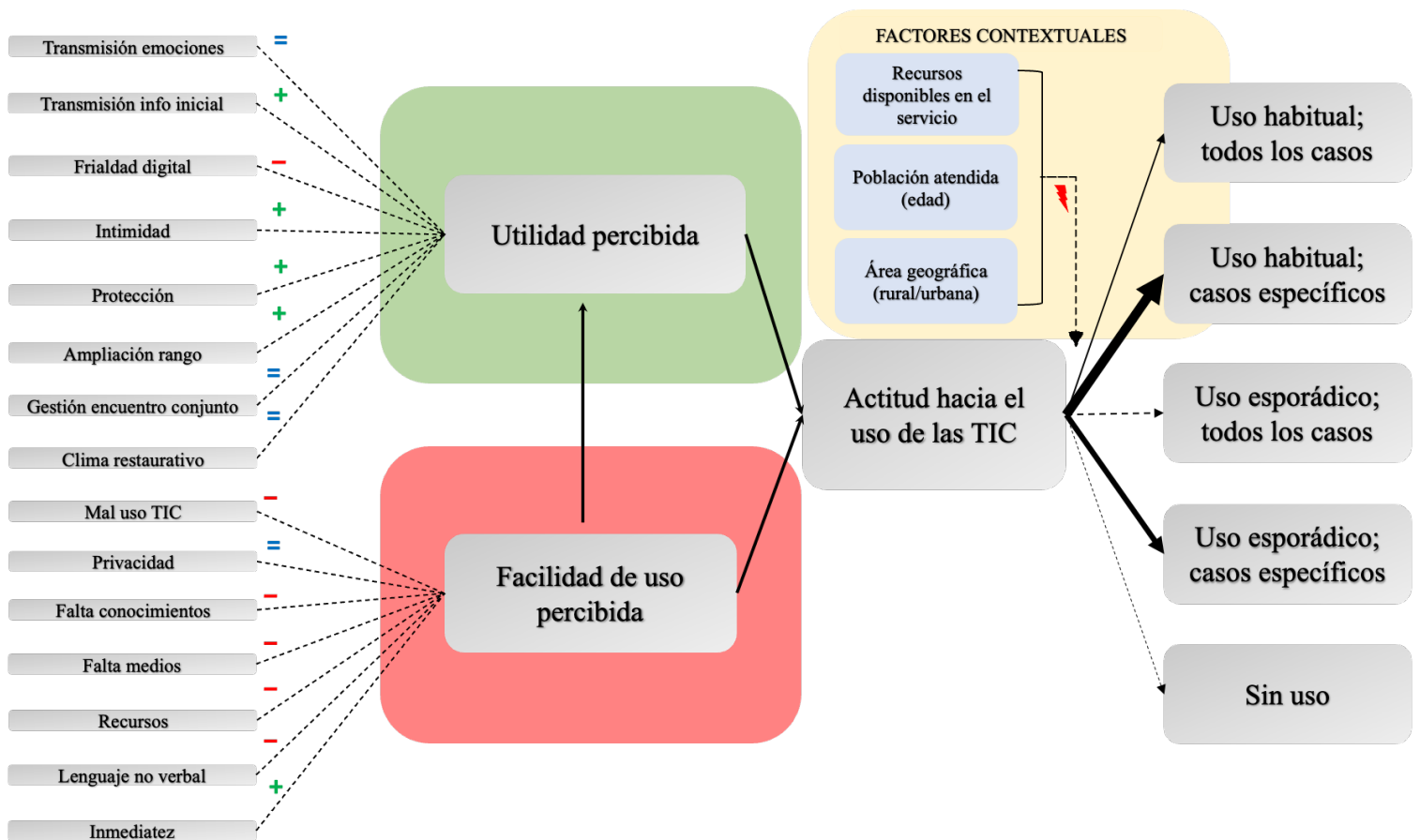
Fuente: elaboración propia

Llegados a este punto, se plantea a continuación (Figura 10) el modelo integrado con las variables detectadas en la presente investigación, así como los distintos resultados y respuestas observadas. Este modelo es una adaptación del modelo TAM que se viene

describiendo a lo largo de este capítulo, adaptado al caso particular que ocupa esta investigación. De forma más precisa, se han introducido las diferentes variables externas detectadas a lo largo de esta investigación, así como los factores contextuales que influyen en las distintas opciones y respuestas de uso de las TIC por parte de facilitadores de servicios de justicia restaurativa:

Figura 10.

Modelo TAM integrado para la predicción de uso de las TIC en procesos restaurativos según la afectación de las variables detectadas a los constructos de utilidad percibida y facilidad de uso



Fuente: elaboración propia a partir de Davis (1989) y Maranguniç y Graniç (2015)

Sobre la interpretación del modelo, se puede observar como las distintas variables interaccionan de forma positiva, negativa o neutra en los dos constructos del TAM, de acuerdo con su naturaleza particular. En este sentido, puede apreciarse como hay una predisposición general a que las variables externas que inciden sobre el concepto de facilidad de uso lo hagan de forma negativa o reductora (sombreado en rojo). Es decir, de

acuerdo al modelo planteado, el uso de las TIC en procesos restaurativos no tiene un componente de facilitar su uso -en el plano más objetivo de hacerlo más accesible a los facilitadores-, siendo la única variable en este sentido la del fomento de la inmediatez en la comunicación servicio-usuario. Sin embargo, esto no resulta sorprendente si se analiza el contexto en el que se desarrolla esta investigación. Como se viene comentando anteriormente, hasta la llegada de la pandemia, existía poca o nula experiencia en el uso de las herramientas online por parte de los profesionales de los servicios restaurativos, cosa que puede relacionarse con una dificultad en su uso y, por consecuencia, una percepción de la facilidad de uso menor. A pesar de ello, se observa también como gran parte de las variables que inciden sobre esta facilidad de uso son variables “previas” al propio proceso, y pueden tener una solución. Así pues, la falta de medios o conocimientos puede paliarse con formación e inversión en la digitalización de la sociedad, el mal uso de las TIC puede subsanarse con una mejor comunicación inicial sobre las normas de funcionamiento o la falta de recursos específicos con los que interactuar, mejorarse con el diseño de estrategias específicas.

Por otro lado, sobre la utilidad percibida, se observa como, por contra, la mayoría de las variables incide de forma positiva (sombreado en verde), siendo estas relativas a la experiencia de los facilitadores con el uso real de estas herramientas. Se valoran de forma especialmente positiva aquellos elementos que permiten dar una mejor y más justa atención a los usuarios del servicio, primando aspectos como la protección o el poder llegar a personas que sin el uso de estas herramientas no podrían acceder al proceso restaurativo.

De la interacción de estos dos elementos puede concluirse que, a pesar de que las TIC aplicadas al proceso restaurativo no resultan la opción más cómoda y accesible para los profesionales a cargo de estos, se valoran de forma especialmente positiva las potencialidades que estas herramientas pueden ofrecer a sus usuarios. Así pues, no se aprecia que, de forma generalizada, el factor “opinión personal” tenga una elevada influencia, más allá de algún supuesto anecdótico. Sobre el uso real que se da a estas herramientas, este puede ser tanto habitual -en mayor medida- como esporádico -en menor medida-, y puede venir influenciado en determinados supuestos por los denominados factores contextuales. Lo que sí que parece claro, es que se circunscribe a procesos que presentan una casuística concreta, donde concurren circunstancias específicas como que las partes residan en lugares alejados, que tengan algún tipo de

impedimento para desplazarse, o que, por determinados motivos, no deseen encontrarse cara a cara.

4. RESUMEN

En el presente capítulo se han visto, en primer lugar, las características habituales de los procesos restaurativos canalizados a través de las TIC. Entre estas, destacan elementos como que el uso de herramientas y plataformas vendrá dado, en gran parte, por el grado de implantación y accesibilidad de la herramienta en cuestión. Así, aplicaciones ampliamente extendidas como *Whatsapp*, *Zoom* o *Skype* han resultado ser las más empleadas. Sobre esto, el efecto de la pandemia ha significado un cambio de tendencia y un proceso de aprendizaje para los profesionales de los servicios de mediación, que ha supuesto la incorporación de estas herramientas -en mayor o menor grado- a su desempeño diario. Asimismo, se ha visto como el uso de estas herramientas suele focalizarse especialmente en aquellas fases más tempranas del proceso y en su conclusión, donde son empleadas con cierta habitualidad, mientras que su uso decrece notablemente en la fase de encuentro conjunto o diálogo.

Sobre las diferencias y similitudes entre la mediación tradicional y la mediación restaurativa a través de las TIC, los resultados han mostrado como estas se encuentran principalmente focalizadas en los aspectos comunicativos de ambas modalidades. Aspectos como la interacción entre el lenguaje no verbal y la expresión de emociones, los potenciales problemas técnicos del entorno online o las dificultades de establecer una comunicación fluida para moderar una sesión conjunta se valoran como aspectos especialmente delicados del uso de las herramientas online. Sin embargo, los resultados muestran que, en la práctica, no existen posicionamientos taxativos sobre esto, puesto que se ha apreciado como este entorno digital permite la generación de las sinergias adecuadas para desarrollar un proceso restaurativo, si bien requiere de un mayor esfuerzo preparatorio y de implementación por parte de los profesionales.

El concepto de “espacio restaurativo” también ha sido un factor muy a tener en cuenta, según si es físico o si es digital. Sobre el mismo, los resultados plantean que puede jugar un papel ambivalente, aportando el espacio físico unas virtudes y unas limitaciones, de igual forma que el espacio restaurativo digital. Algunos de los aspectos más relevantes

en este sentido son la posibilidad de interactuar físicamente en el primero, así como la posibilidad de dotar de una mayor protección y confort a aquellas personas que así lo requieran, en el caso del segundo.

Por último, los datos obtenidos se han analizado a partir de los planteamientos del TAM, empleando los constructos de facilidad de uso y utilidad percibidas para el uso de las TIC en procesos restaurativos desde la perspectiva de las personas facilitadoras. Esto ha permitido seleccionar una serie de variables para cada uno de ellos, que han sido posteriormente incorporadas al modelo integrado con el objetivo de entender mejor el funcionamiento de este proceso. Los resultados han mostrado como las diferentes variables previamente halladas impactan dificultando u obstaculizando los aspectos relacionados con la facilidad de uso percibida respecto al uso de las TIC en procesos restaurativos. Por contra, el resto de las variables han mostrado ser mayoritariamente potenciadoras de la utilidad percibida. Esto se traduce en que las TIC no son una alternativa especialmente accesible o sencilla de usar para los facilitadores, si bien se valora muy positivamente el potencial que tiene, especialmente los beneficios que puede suponer su uso para las personas usuarias. A su vez, esto ha permitido determinar que la opinión persona o predisposición individual al uso de las TIC en procesos restaurativos no parece estar jugando un rol relevante en el proceso de decisión sobre su uso, y si lo hace, esto es en su vertiente positiva: aunque no se opine que sea la mejor alternativa, se considera válido su uso por lo anteriormente relatado. Por último, los resultados han mostrado también como, a pesar del potencial de estas herramientas online, el uso de estas sigue siendo subsidiario a la presencialidad, empleándose con cierta habitualidad, si bien circunscribiéndose su uso a casos con casuísticas determinadas.

A continuación, en el capítulo quinto, se discuten los resultados aquí descritos y se relacionan los principales hallazgos con los planteamientos teóricos de los cuales bebe el presente trabajo, así como su potencial impacto de cara al futuro.

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN: IMPLICACIONES DEL USO DE LAS TIC EN PROCESOS DE MEDIACIÓN RESTAURATIVA

It is unsurprising that restorative practitioners were able to reimagine a process that traditionally relied on face-to-face contact [...] As months passed and successful online restorative practice continued, some reconsidered the belief that online engagement was necessarily inferior to face-to-face practice. Many services that did not offer an online option before the pandemic have committed to maintaining its availability and now see its place in their repertoire. Is their experience over the past few months suggesting that technology can play a role in restorative justice?

(Marder & Rossner, 2021)

Este capítulo centra la discusión de los resultados presentados en el capítulo anterior, planteando algunas de las cuestiones centrales de la presente investigación. A este tenor, se analizan las principales implicaciones del uso de las TIC en procesos de mediación restaurativa, valorando aspectos relevantes como las particularidades de uso y criterios empleados de acuerdo con lo establecido en la literatura consultada, así como el papel de las TIC como facilidad u obstáculo en cuanto a la participación de la población en el proceso. Se aborda también la cuestión relativa al impacto del uso de estas herramientas desde un plano comunicativo, evaluando como es su afectación a aspectos concretos del proceso restaurativo como la transmisión de emociones, o el impacto sobre la dicotomía que viene mencionándose en capítulos anteriores referente al modelo basado en resultados y al modelo basado en el encuentro (*encounter model* vs *outcome model*) En este sentido, se discute y se pone en contexto con la evidencia disponible si el cambio de canal de comunicación y las implicaciones que ello acarrea puede tener también un efecto (negativo, positivo o neutro) en el desarrollo del proceso y en la consecución de los objetivos que se le presuponen. Por último, se sitúa de nuevo el foco en los profesionales de la facilitación, en aras de evaluar cuál es su rol dentro del mismo y como este se ve afectado por el uso de diferentes herramientas tecnológicas, destacando también cuales son -o deberían ser- los siguientes pasos a seguir en este ámbito específico. Se pone la mirada en el presente, pero también en el futuro, atendiendo a los resultados efectuados y los estudios disponibles, con el objetivo de determinar si una hipotética mediación restaurativa digital -o, incluso, una posible justicia restaurativa digital- puede ser viable a

medio y largo plazo, más allá de circunstancias concretas como las derivadas de la crisis sanitaria generada por la pandemia del COVID-19.

1. EL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN: BREVE RESUMEN

De forma previa al inicio de la discusión de resultados presentada en este capítulo se introduce este apartado inicial que pretende servir al lector de breve recordatorio sobre los principales planteamientos teóricos en los cuales se apoya la investigación. En este sentido, se recuerdan los planteamientos de los distintos modelos restaurativos según su finalidad -humanístico, transformativo, etc.- u orientación -basado en el encuentro o en resultados-. Asimismo, se describen de forma sucinta algunos de los elementos más destacados sobre la cuestión de la justicia restaurativa digital, así como de los planteamientos comunicacionales de la misma y la relevancia del proceso de comunicación en el marco del proceso restaurativo. Por último, se resume de forma concisa el modelo teórico de aceptación de tecnología (*Technology Acceptance Model*) y sus implicaciones para la investigación actual.

Así, en primer lugar, el modelo de mediación humanística de Umbreit (1997), así como el modelo transformativo de Bush y Folger (1994) constituyen el punto de partido a nivel teórico del objeto de estudio que ocupa este trabajo. Ambos modelos abordan, aunque desde distintas perspectivas, el poder de superar una situación de conflicto a partir de dotar de una dimensión humana o transformativa a aquellas personas que resultan los actores principales del mismo. Resultan los dos planteamientos relevantes en el desarrollo de la mediación restaurativa -a pesar de que, en la práctica, se suele dar una combinación de planteamientos de distintos modelos-, si bien el foco en este caso se centra en el modelo transformativo, a tenor de las implicaciones que el diálogo y la comunicación tiene en el empoderamiento de las personas y la posible transformación de una realidad de conflicto hacia un contexto de superación de este. Este marco teórico cristaliza en la adopción de un modelo metodológico consensuado en base a la evidencia disponible (Amstutz, 1999; Umbreit, Bradshaw y Coates, 1999; Greenwood, 2001; Olalde, 2017, entre otros) que distribuye el proceso de mediación restaurativa en tres grandes fases: inicial o de preparación, encuentro conjunto o diálogo, y cierre o seguimiento.

Sobre la cuestión de la justicia restaurativa digital, cabe destacar que apenas existen elementos teóricos disponibles sobre los cuales apoyar la evidencia recopilada. En este sentido, la literatura previa remarca la importancia del encuentro cara a cara,

argumentando la poca idoneidad de lo online en el ámbito de la justicia restaurativa. Las pocas publicaciones que abordan la cuestión del modelo restaurativo a través de las TIC lo hacen desde planteamientos teóricos sin excesivo fundamento empírico (Franco Conforti, 2017; 2018; 2020; Freitas y Galain Palermo, 2016), o bien desde experiencias más bien tangenciales que no abordan el tema en todo su conjunto (Fileborn, 2017; Carretero, 2017 o Claes et al., 2017, entre otros). Con la llegada del COVID-19, algunos autores como Varona (2020), Marder y Rossner (2021) o, especialmente, Bonensteffen et al. (2022) centran su atención en el creciente fenómeno de la justicia restaurativa online, efectuando algunos hallazgos que resultan esenciales para contraponer los resultados aquí obtenidos.

Además de estos estudios, el análisis de resultados se ha centrado especialmente en la cuestión comunicativa inherente al proceso restaurativo (Rossner, 2013; Acton, 2015; Paul y Riforgiate, 2015), y su en relación con la perspectiva comunicacional de la justicia restaurativa de Paul y Borton (2017; 2021). En ella, los autores conciben el proceso restaurativo como un proceso esencialmente comunicativo, donde el vehículo para transformar la realidad social de las personas participantes es precisamente el proceso comunicativo. Por lo tanto, cualquier afectación del canal en la que esta comunicación se efectúa deberá ser evaluado a conciencia, a tenor de las implicaciones que esto puede tener para el desarrollo de un proceso restaurativo adecuado y efectivo. Para ello, se recurre también a literatura específica del ámbito de la comunicación, en que se valoran cuestiones relevantes para el objeto de estudio como las distintas formas de comunicación mediada a través de un ordenador (Parkinson y Lea, 2012; Herring et al., 2013), las principales implicaciones y problemas del uso de estas (Simpson, 2013), la afectación a aspectos de la comunicación no verbal (Ricci y Garotti, 2011), o la capacidad de percepción en términos de presencia y agencia de las diferentes personas que participan de este proceso de comunicación (Manstead, et al., 2011; Kim et al., 2014).

Por último, y a colación de la importancia entender el proceso de encaje e implementación de las TIC entre los profesionales que conforman los servicios de justicia restaurativa estudiados, se formula un análisis de resultados a partir de los planteamientos del *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989; Maranguniç y Graniç; 2010). Con esto, pretende entenderse como los facilitadores entrevistados perciben la facilidad de uso y la utilidad de las distintas herramientas tecnológicas empleadas, y como esto impacta en su posterior uso real, replicando así parte de la investigación llevada a cabo por Bonensteffen et al., (2022).

Todos estos elementos teóricos han permitido la realización de un análisis de resultados pormenorizado y holístico en relación con los distintos aspectos de interés de la investigación, así como de las preguntas de investigación planteadas, tal y como se expone en los siguientes apartados del presente capítulo.

2. EL PROCESO RESTAURATIVO DIGITAL

En este primer apartado de la discusión de resultados se ponen de manifiesto los principales hallazgos relacionados con las características de uso del proceso restaurativo digital, así como la relación de estas con las principales obras y evidencias publicadas en la literatura consultada (descrita, eminentemente, en el capítulo II del presente trabajo). Así, en el primer subapartado se aborda la cuestión del uso y los criterios de empleo de las TIC en los servicios estudiados, y como estos encajan con los planteamientos tradicionales del paradigma restaurativo. Se dedica una especial atención a los diferentes usos que estas herramientas tienen en las cuatro fases clásicas en las cuales se estructuran los procesos restaurativos, de acuerdo con los planteamientos de autores como Amstutz, (1999) o Umbreit, Bradshaw y Coates (1999), entre otros. A continuación, en el segundo subapartado se plantea la disyuntiva concerniente al rol que juega el uso de las TIC en el acceso al proceso restaurativo, donde los resultados obtenidos muestran que estas pueden ser un arma de doble filo actuando como facilitador y como obstáculo en determinados supuestos. Este dualismo se relaciona con el derecho de participación de las víctimas en el proceso restaurativo, establecido en los principales documentos supranacionales (Directiva Europea 2012/29/EU, de los derechos de las víctimas; Recomendación del CoE CM/Rec(2018)8) y nacionales (Estatuto de la Víctima del Delito, Ley 4/2015) relativos a este ámbito, con el objetivo de determinar el rol que juegan las TIC en este derecho a la participación efectiva en procesos de justicia restaurativa. Por último, en el tercer subapartado se plantean las principales necesidades detectadas en los resultados de la presente investigación, y se relacionan con procesos similares y estrategias de adaptación ya observadas y documentadas en estudios anteriores, como los de Varona (2020), Marder y Rossner (2021) o Bonensteffen, Zewel y Giebels (2022).

2.1. Uso y criterios de empleo de las TIC en los servicios de justicia restaurativa

Ya desde los inicios de la implementación del modelo restaurativo en países europeos y anglosajones, han sido múltiples los académicos y profesionales que han remarcado la importancia de estructurar el proceso de forma adecuada. En este sentido, el proceso restaurativo que deriva de una mediación entre víctima y ofensor se ha agrupado en torno a tres grandes fases (preparación, diálogo/encuentro y cierre/seguimiento), de acuerdo con los planteamientos clásicos de este ámbito (Amstutz, 1999; Umbreit, Bradshaw y Coates, 1999). Asimismo, se añade también la posibilidad de una cuarta fase, relativa a los circuitos de derivación de casos a los servicios de justicia restaurativa, abarcando el proceso comprendido entre el momento en que el caso es conocido por las autoridades hasta el momento en que el servicio en cuestión recibe el expediente para iniciar la intervención restaurativa (Greenwood, 2001). Sobre esto, resulta relevante plantear los diferentes resultados hallados en el contexto de esta investigación y el uso de las TIC en procesos restaurativos, en relación con las distintas fases del proceso, tomando en consideración que investigaciones previas en este ámbito se basaban en la totalidad del proceso restaurativo como unidad de análisis, mientras que los resultados aquí hallados plantean que la utilidad de estas TIC es variable según las distintas fases de este.

En primer lugar, los resultados hallados en el presente trabajo vienen a confirmar la relevancia en todos los sentidos de la fase preparatoria (UNODC, 2020). Esta fase es considerada como una de las partes más cruciales del proceso restaurativo, puesto que constituye la primera toma de contacto de los usuarios con el servicio y resulta esencial para lograr su adherencia al proceso (Prenzler y Hayes, 1998), además de ser determinante a la hora de planear la preparación de las partes implicadas de cara a la fase de encuentro (Nugent, Williams y Umbreit, 2003). Por lo tanto, en este primer aspecto no se encuentran novedades ni sorpresas sobre el papel que juega esta fase inicial. Donde sí se han apreciado elementos relevantes es en el papel que las TIC juegan en esta fase, algo que resulta nueva si se compara con literatura previa, quizás derivado de la experiencia adquirida durante la pandemia. En base a la opinión y práctica de los profesionales entrevistados en cuanto al uso de estas herramientas sugiere que las mismas pueden tener gran relevancia en esta fase inicial, mejorando aspectos como el primer contacto inicial con los usuarios (otrora realizado vía telefónica o, de forma más anacrónica, a través de correo postal) de cara a lograr una comunicación primaria mucho más fluida con los

usuarios, lo cual se ha traducido, a la postre, en una mayor adherencia para con la participación en el proceso restaurativo. Del mismo modo, se ha argumentado que, incluso en reuniones preparatorias una vez los usuarios han aceptado participar en el proceso, estas herramientas pueden ser de utilidad. Especialmente, desde la óptica de plantear procesos híbridos donde se facilite la conciliación y la comodidad de los usuarios, quedando los encuentros físicos circunscritos a la fase de diálogo o a aquellos supuestos donde el cara a cara se hace más necesario. Este punto resulta sin duda uno de los hallazgos relevantes de este trabajo empírico, a tenor de lo novedoso del mismo, y de la carencia de literatura previa en este sentido.

Por otro lado, estos elementos pueden -y deben- relacionarse con una de las premisas históricas de las prácticas restaurativas: la capacidad de adaptación al entorno, al contexto y a los participantes (Van Ness, Morris y Maxwell, 2001; Braithwhite, 2003; Velez et al., 2021). La capacidad con la que los profesionales se adaptaron al contexto de virtualidad obligada por la pandemia responde precisamente a esta necesidad de constituirse como un servicio y un modelo de justicia adaptable, maleable ante las circunstancias y capaz de poder ofrecer una respuesta más allá de la rigidez de estamentos como el sistema de justicia penal tradicional. La capacidad de sostener esta adaptación en el tiempo es algo que viene comentándose en los últimos tiempos en el ámbito académico (Stauffer y Turner, 2018), siendo el objetivo que el modelo restaurativo no se estanque o se contente con el grado de implementación y funcionamiento actual. El uso de las TIC, tanto el real como el potencial, puede ir perfectamente en esa dirección, más aún teniendo en cuenta el aval que para ello suponen los resultados hallados en esta investigación. Debe introducirse aquí una crítica a algunos de los planteamientos previos en este campo, y es precisamente la falta de ambición que a veces muestra el modelo restaurativo en cuanto a innovación y avances metodológicos. Sin duda alguna el uso de la tecnología en este sentido puede suponer un salto de calidad en algunos aspectos, si bien en ocasiones estas han sido denostadas -hasta que no ha habido más remedio que emplear las TIC-. Esta falta de ambición de adaptarse a una sociedad cada vez más digitalizada es un elemento que se espera pueda ir corrigiéndose a partir de resultados como los hallados en esta investigación. Aspectos muy similares pueden destacarse también de la última fase del proceso, la de cierre y seguimiento, en que el uso de las TIC se orienta principalmente a facilitar los trámites a realizar, descargando a los usuarios de una serie de tareas que en formato presencial pueden resultar algo tediosas. En resumen, y de forma similar a hallazgos anteriores (Marder y Rossner, 2021; Bonensteffen, Zebel y Giebels, 2022) los

resultados de nuestro estudio llevan a enfatizar la utilidad que pueden tener estas herramientas online en todas aquellas cuestiones relacionadas con la logística del proceso (o “eficiencia organizacional”, en los términos empleados por Bonesteffen et al., 2022). Yendo más allá, los datos empíricos obtenidos vienen a confirmar la utilidad que estas herramientas pueden tener en el proceso restaurativo en aspectos no apreciados hasta el momento, aportando nueva información a los hallazgos contenidos en estudios previos -por ejemplo, en lo relativo a la mejora del *engagement* con el proceso en fases iniciales, o a la preferencia de uso de las TIC en fases finales-. Se destaca aquí una diferencia clara con los estudios citados en líneas anteriores, teniendo en cuenta que el presente trabajo incluye datos posteriores al contexto pandémico (si se relaciona con Bonesteffen et al., 2022) y estudia un periodo temporal más amplio (Marder y Rossner, 2021). Esto resulta en unos datos más acordes al contexto actual, que plantean diferencias significativas con la evidencia previa en aspectos como la influencia del uso del online para comunicar información operativa del proceso, así como para realizar el seguimiento de este.

Por contra, y como se ha visto anteriormente, el uso de las TIC en la fase de encuentro conjunto o diálogo no ha mostrado ser tan útil como en el resto de las fases, teniendo en cuenta las implicaciones que el contacto presencial y el cara a cara siguen teniendo en este punto. Esto coincide de nuevo con lo encontrado en otras investigaciones, como la ya previamente citada de Bonesteffen et al. (2022), donde los investigadores hallaron que los facilitadores tienden a valorar de forma significativamente más negativa el uso de las TIC en esta parte del proceso, a tenor de las dificultades comunicativas, potenciales interrupciones y dificultades en la moderación de la dinámica de las sesiones. Sin embargo, a esto puede añadirse -como aporte novedoso de esta investigación- que los motivos para esta percepción refieren a aspectos como la falta de experiencia con el uso de las TIC, las dificultades de trasladar las estrategias de mediación al contexto online o la imposibilidad de percibir y/o emplear elementos de la comunicación verbal en las sesiones digitales. Por otro lado, como se verá más adelante, una diferencia relevante respecto del estudio de Bonesteffen et al. (2022) es la confirmación de que los encuentros restaurativos online resultan viables. En su investigación, los autores se limitaban a explorar las opiniones y percepciones de una muestra de facilitadores y participantes sobre la utilidad y empleabilidad de las TIC, si bien estos no contaban con experiencia real con estas. En el presente estudio se ha podido constatar como estos encuentros restaurativos online no solo se han realizado, sino que han resultado exitosos bajo determinadas condiciones en algunos casos. Estos elementos, así como su relación

con el potencial de las TIC para canalizar contenidos altamente emocionales en el marco de un proceso de mediación restaurativa, se abordan con mayor profundidad en el próximo apartado 2.2 presente capítulo.

Otro aporte relevante al cuerpo de evidencia en este ámbito, siendo novedoso respecto de estudios anteriores, es el de la importancia del uso de las TIC como alternativa a medio camino entre la mediación indirecta y la mediación tradicional. Se veía anteriormente que el uso de las TIC en la fase de encuentro o diálogo no ha estado tan extendido ni bien valorado, debido a algunas constricciones que son inherentes al entorno online. Sin embargo, en aquellos casos en que una de las partes se muestra reacia a encontrarse con la otra u otras -generalmente, la víctima con su agresor (Dünkel et al., 2015; Hansen y Umbreit, 2018)-, el uso de las TIC puede constituir un salto de calidad importante, dado que ofrece un abanico mucho más amplio de alternativas para los profesionales con el que jugar, siendo en ocasiones un paso intermedio para un posible futuro encuentro presencial.

Esto, a su vez, así como los resultados relativos a las fases iniciales o de cierre del proceso restaurativo mencionados en líneas anteriores, puede dar pie a la aparición de forma habitual de procesos restaurativos híbridos, que combinen la canalización de este a través del medio online pero también el presencial, maximizando así el potencial de estos procesos exprimiendo las ventajas de ambos canales.

Por último, saltando ahora a los diferentes criterios de uso empleados por los profesionales a la hora de apostar por el uso de las herramientas online en el proceso restaurativo, los resultados han mostrado como estos son, en esencia, inexistentes. Es decir, no se ha apreciado la presencia de un criterio determinado para el uso de estas, encontrando en cada uno de los entrevistados unas preferencias y prioridades distintas, tomando en consideración cuestiones como el lugar geográfico de residencia de las partes, las circunstancias sociosanitarias de los usuarios, aspectos socioeconómicos o de vulnerabilidad social, etc. Yendo incluso más allá, se halló que en uno de los servicios se planteó un protocolo de uso de las TIC, que terminó siendo denostado por los profesionales de dicho servicio ante la necesidad de ofrecer alternativas individualizadas a cada proceso.

Esto, desde la posición que aboga por servicios restaurativos que sean capaces de dar respuesta a las necesidades de sus usuarios, no puede valorarse sino de forma positiva, puesto que se relaciona con esa capacidad de adaptación y esa posibilidad del modelo restaurativo de crear “trajes a medida” (Zehr, 2014) adaptados a cada situación, pudiendo

ofrecer una respuesta a una ofensa penal de forma mucho más adaptada a las necesidades de las personas involucradas. Resulta sorprendente, como se comentaba en líneas anteriores, la desgracia a la hora de explorar el entorno online como posibilidad de contribuir a estos “trajes a media”, siendo que no fue hasta la llegada del COVID cuando esto se empezó a plantear como una opción. Consecuentemente, ampliar el horizonte de posibilidades en este tipo de planteamientos puede envolver tanto el hecho de decidir emplear herramientas online en un proceso restaurativo, como también la elección de la herramienta en sí, que deberá ser conocida, accesible y sencilla de usar para los usuarios. Otra decisión en este sentido haría que el uso de estas herramientas perdiera su razón de ser: facilitar la participación y el acceso en el proceso restaurativo.

2.2. Las TIC y la mediación restaurativa: ¿Obstáculo o catalizador de la participación?

Se veía en el capítulo anterior que las TIC en el marco de los servicios de justicia restaurativa pueden actuar como una especie de “arma de doble filo”. Por un lado, sus potenciales efectos positivos permiten abrir la posibilidad de intervenir de forma restaurativa a personas que, en otro contexto, no podrían acceder a estos servicios. Por otro lado, el uso de estas herramientas acarrea una serie de consecuencias que pueden, al mismo tiempo, limitar la accesibilidad de determinados grupos sociales de acceder a las mismas, previniendo a estas personas de participar en el proceso restaurativo.

En este sentido, se abre un dilema en lo tocante a si el uso de estas herramientas puede estar afectando de algún modo el derecho de las víctimas a acceder y participar de forma efectiva en procesos de justicia restaurativa. Esto está previsto tanto en la normativa supranacional (Directiva 2012/29/EU, Recomendación del CoE CM/Rec/8 de 2018, etc.) como nacional (Ley 4/2015, del Estatuto de la Víctima del Delito). De forma más concreta, el artículo 12 de la Directiva 2012/29/EU indica que los Estados Miembro “deberán adoptar medidas que aseguren que aquellas víctimas que decidan participar en procesos de justicia restaurativa puedan tener acceso de forma libre e informada, con todas las garantías y salvaguardas pertinentes, a servicios restaurativos competentes. Por su parte, el reflejo de esta directiva en España, el Estatuto de la Víctima, el artículo 15 indica que “las víctimas podrán acceder a los servicios de justicia restaurativa [...] con la finalidad de obtener una adecuada reparación moral y material de los perjuicios derivados

del delito”. Por último, en la sección quinta, punto 27 de la Recomendación del Consejo de Europa sobre el uso de la justicia restaurativa en asuntos penales, se enfatiza la necesidad de diseñar e implementar procesos restaurativos que sean “lo más inclusivos posibles, siendo flexibles en la medida de lo posible para poder adecuarse a la participación de cuantas más personas mejor”.

Además de esto, la falta de accesibilidad o las dificultades de acceder a los servicios de justicia restaurativa ha sido una crítica recurrente a la realidad de estos programas desde posiciones tanto académicas como profesionales (Laxminarayan, Aertsen y Biffi, 2014; Marder, 2022). Sobre dicha falta de accesibilidad, se argumenta que esta viene dada en parte por el propio funcionamiento del sistema de justicia penal, que no promueve en exceso el uso de la justicia restaurativa y lo suele limitar a delitos considerados como “poco serios”, así como por un marco cultural que, en ocasiones, es reacio a plantear el abordaje de los conflictos y/o delitos a partir de las ideas del paradigma restaurativo (Marder, 2022). Por otro lado, existen también una serie de constricciones propias, según argumenta el estudio de Laxminarayan et al. (2014), que refieren a una serie de aspectos que dificultan la adherencia de los participantes con los programas restaurativos, como por ejemplo el hecho de contactar con estos a través del envío de una carta mediante correo postal.

Con todo, el papel de las TIC en este punto puede configurarse, como viene comentándose, como un catalizador de la accesibilidad, en tanto de la mejora que supone a la hora de conectar de una forma mucho más ágil y fluida con las personas participantes; o bien como una barrera, teniendo en cuenta las características de estas tecnologías y su falta de implantación en determinados casos y/o grupos sociales. Observando los resultados obtenidos en el transcurso de esta investigación, estas posiciones se han detectado de forma habitual en la información recopilada de los facilitadores entrevistados. Así, el uso de las TIC se ha visto como una herramienta extremadamente útil a la hora de superar barreras geográficas, situaciones sanitarias concretas, o bien facilitando la participación de aquellas personas para las cuales el hecho de desplazarse presencialmente les suponía un perjuicio social o económico. Asimismo, el empleo de estas herramientas online ha supuesto, de forma mayoritaria, una mejora en la forma de comunicarse entre la persona usuaria y el facilitador asignado a su caso, generando sinergias de mayor fluidez y rapidez comunicativa, especialmente en aquellas cuestiones preliminares y logísticas. Estos hallazgos resultan novedosos si se comparan con literatura y estudios previos, y sin duda resultan relevantes teniendo en cuenta la dimensión de la

muestra y el contexto estudiado. Este efecto de mejora de la accesibilidad podría argumentarse que ha sido un efecto colateral del uso de estas herramientas en un contexto determinado, que ha probado ser beneficioso en este sentido, a pesar de que estudios previos sugerían las dificultades de su uso a tenor de sus potenciales efectos negativos (por ejemplo, el de Varona, 2020; o el de Bonensteffen et al., 2022).

Por otro lado, no es menos cierto que los resultados han detectado también una cierta preocupación en lo concerniente al acceso del conjunto de la sociedad a estas tecnologías, algo no advertido en estudios previos. En este sentido, los profesionales entrevistados han mostrado reserva al hecho de emplear estas tecnologías de forma extensiva, teniendo en cuenta que existe un número importante de personas que, o bien no disponen de acceso a dispositivos conectados a internet o bien no tienen los conocimientos para operar estos dispositivos. La llamada brecha digital ha sido observada como una realidad en la práctica de los profesionales de los servicios de mediación restaurativa -especialmente en el contexto de confinamiento y medidas restrictivas pandémicas-, pudiendo esto ser un escollo para el uso de determinadas prácticas que, en determinados contextos podrían prevenir del acceso a los servicios de justicia restaurativa a algunos usuarios.

Sin embargo, debe recordarse aquí que la práctica totalidad de facilitadores entrevistados y servicios estudiados apuestan por el uso de las TIC como un complemento o una alternativa a la mediación presencial tradicional. Esto es, que su uso se resume a un formato subsidiario, empleado principalmente en aquellos supuestos donde existe algún impedimento o alguna preferencia manifiesta por parte de los usuarios de emplear lo digital por delante de lo presencial. Sobre esto, también todos los facilitadores se han mostrado contundentes: el lugar que las TIC deben ocupar en el futuro debe ser como una herramienta más que pueda ser usada en caso de que las circunstancias así lo indiquen. No existe pues una voluntad por parte de los profesionales que trabajan en el campo de usar estas herramientas de forma extensiva, por lo que, relacionado estos hallazgos con las indicaciones contenidas en los documentos legales sobre el ámbito de la justicia restaurativa, no puede decirse que las herramientas online limiten de modo alguno el derecho de las víctimas a participar en procesos restaurativos. De hecho, se observa cómo, al contrario, estas herramientas amplían el rango de operatividad de los servicios restaurativos, haciéndolos más accesibles a un mayor número de personas. Por un lado, aquellos que, por su casuística, situación personal o preferencias, quieran acceder o iniciar un proceso restaurativo digital, puede ahora hacerlo. Por otro lado, los servicios siguen

operando en régimen de presencialidad con una total normalidad y de una forma primaria, asegurándose poder atender a las diferentes demandas de la población, y cumpliendo con esas tan demandadas características de flexibilidad y accesibilidad.

En este punto es oportuno comentar también que, a pesar de lo idóneo que parece el papel de las TIC como generador de accesibilidad del proceso restaurativo, esto debe tratarse también con cautela. Existen precedentes entre los servicios estudiados donde las administraciones de las cuales dependen dichos servicios han tratado de dar una mayor prioridad a los procesos digitales, en detrimento de los presenciales. Especialmente, de forma posterior a los buenos resultados cosechados por los primeros durante el contexto de confinamiento inicial. Esto no resultaría sino en una pérdida de calidad y en una disminución de la capacidad de estos servicios para dar respuestas adecuadas a las necesidades de las personas a las que deberían atender. Se recalca, por lo tanto, la necesidad de mantener, de cara al futuro -como se aborda en profundidad en el apartado 3.1 del presente capítulo- servicios presenciales, ocupando las TIC el lugar que les corresponde como una herramienta más en el haber de los profesionales, que puede ser útil en términos de mejora de la accesibilidad en determinados casos y contextos.

2.3. Necesidades y adaptación a la mediación restaurativa online

Se veía en el capítulo anterior que el uso de las TIC por parte de los servicios de justicia restaurativa venía derivado, en buena parte, de un proceso de adaptación *motu proprio*, a tenor del contexto de crisis en el que se encontraron. Esto es, que los diferentes servicios emplearon estas herramientas en base únicamente a un criterio particular, sin contar con un proceso de preparación o entrenamiento previo. De esta experiencia han surgido diferentes necesidades que se han detectado a lo largo de esta investigación. En este punto, se comparan dichas necesidades halladas a las principales evidencias en este ámbito planteadas en la literatura del campo de la justicia restaurativa, viendo su encaje con las mismas, y discutiendo sobre cuáles serían las opciones más adecuadas para darles una respuesta pertinente.

De acuerdo con los resultados obtenidos, como se comentaba anteriormente, los profesionales de los servicios de justicia restaurativa entrevistados hicieron hincapié, principalmente, en tres tipos de necesidades: necesidades técnicas y de recursos,

necesidades de formación, y necesidades de innovación. Las primeras, refieren a la necesidad de contar con recursos técnicos y materiales suficientes y adecuados para poder emplear estas herramientas online en el marco de los procesos en los que cada facilitador intervenga. En el caso de las segundas, se relacionan con todas aquellas demandas de contar con programas de entrenamiento y formación específica para el uso de las TIC, de cara a que estos profesionales puedan expresar al máximo sus virtudes y sean duchos en su manejo. Por último, la última de este grupo de necesidades refiere al hecho de poder contar con procesos dinámicos de innovación que, desde los servicios restaurativos, exploren nuevas alternativas y herramientas que puedan maximizar el potencial tanto del uso que se hace de las TIC como el propio servicio en sí en los términos de capacidad de adaptación y flexibilidad que se vienen comentando (por ejemplo, incorporar nuevas plataformas, mejorar el uso que se hace de las mismas, etc.).

Sobre estas necesidades, la literatura es bastante clara. Un estudio de Shapland et al. (2020) respecto al proceso de implementación de prácticas restaurativas, enfatizó que los principales problemas que se encuentran a la hora de implementar prácticas restaurativas de forma efectiva en el día a día -es decir, que no son problemas estructurales dependientes de instancias superiores- son, *grosso modo*, la falta de recursos suficientes y una formación deficiente de los profesionales de los servicios restaurativos. En este sentido, Vilalta (2015), apunta también la necesidad de que las personas facilitadoras conozcan y estén familiarizadas con el entorno online de cara a poder ofrecer un servicio adecuado al contexto actual. Por su parte, Bolitho (2015), en su evaluación de las buenas prácticas de distintos programas restaurativos en Australia, hace referencia a la necesidad de contar con profesionales altamente formados y entrenados, que estén sometidos a procesos de preparación y formación continuada para dotarlos de habilidades y herramientas con las que hacer frente a la amplia variedad de casos con los que lidian, especialmente aquellos con un mayor grado de complejidad. En una línea parecida, hallazgos similares fueron encontrados por Chapman, Nascimento y Tata (2022) en una evaluación al sistema de justicia restaurativa en Escocia, siendo las principales necesidades detectadas la falta de recursos y financiamiento adecuado para los servicios restaurativos, la adecuación de programas de entrenamiento especializado para las personas facilitadoras, así como la falta de herramientas a la hora de encarar casos de alta complejidad (delitos violentos, delitos sexuales, casos de violencia doméstica, etc.).

A pesar de que la evidencia señala en una dirección muy similar a la de los hallazgos de esta investigación, especialmente en lo que a recursos y formación se refiere,

lo cierto es que en ninguna de las publicaciones consultadas se hace mención alguna del uso de las herramientas online. Es más, incluso en los pocos estudios específicos sobre el ámbito de la justicia restaurativa digital (Varona, 2020; Marder y Rossner, 2021; Bonensteffen et al., 2022) no se señalan cuáles son aquellos elementos específicos que deben considerarse y fortalecerse para que el uso de estas herramientas en el marco de estos procesos pueda ser útil, adecuado y lo menos perjudicial posible. Sin embargo, lo que sí resulta de la investigación previa en este campo es que uno de los objetivos relevantes de las prácticas restaurativas y, en consecuencia, de los servicios proveedores de estas, debe ser la capacidad de adaptación al contexto y a las circunstancias de las personas a las que prestan servicio (Bazemore y Schiff, 2004; Adamson, 2013). Así pues, se entiende que la necesidad de formación específica e innovación sobre el uso de estas TIC se enmarca precisamente en el proceso de consecución de este objetivo, que no es sino un proceso constante y dinámico que debe implicar a todos aquellos actores y actrices involucrados en la implementación de prácticas restaurativas. Esto es, desde los propios profesionales que trabajan en el campo, hasta los coordinadores y responsables de servicios, llegando también a las administraciones de las cuales estos dependen.

Esto último enlaza precisamente con una de las cuestiones centrales de este apartado: cuál es la mejor manera de dar respuesta a estas necesidades derivadas del uso de las TIC en la mediación restaurativa. Hobson y Payne (2022) plantean el dilema sobre si las prácticas restaurativas deben construirse a partir de metodologías *top-down* o *bottom-up*, entendiendo esto como que las primeras emanan de instancias superiores (por ejemplo, la coordinación de un servicio, o la administración pública al cargo de este) mientras que las segundas lo hacen de sus operadores finales, en este caso las personas facilitadoras. En su publicación, los autores plantean que las prácticas *top-down* chocan, habitualmente, con el hecho de no haber sido diseñadas en contacto directo con la realidad en la que se implementan, mientras que las prácticas *bottom-up* muestran, en ocasiones, dificultades de implantación puesto que deberán hacer frente a la desconfianza, recelos y *gatekeepers* que el propio sistema o administración ponen en su camino.

En el estudio empírico aquí realizado, se ha podido comprobar de primera mano lo que plantean Hobson y Payne (2022). En este sentido, se ha visto como aquellas iniciativas que han emanado de instancias superiores han colisionado con la realidad del contexto en el que se presta el servicio. Por ejemplo, en uno de los servicios y en un momento dado del contexto pandémico, la directriz por parte de la administración responsable fue la de emplear la plataforma *Teams* para la realización de videollamadas.

Sin embargo, los profesionales se encontraron con que una parte importante de la población no conocía o no tenía acceso a esta aplicación, por lo que se encontraron teniendo que cambiar a otras plataformas más implantadas, como las mencionadas en el capítulo anterior. También y en una línea similar, como se veía anteriormente, la iniciativa de implementar un protocolo de actuación para el uso de las TIC por parte de la coordinación de uno de los servicios restaurativos estudiados chocó luego con la realidad de las personas atendidos, haciendo que este fuera finalmente desestimado. De modo contrario, y a pesar de que la mayoría de los profesionales mostraron voluntad para usar las TIC y aplicarlas a sus casos, en ocasiones se encontraron con que no se disponía de los recursos suficientes, o que instancias superiores no habían invertido en darles una formación específica adecuada sobre el manejo y uso de estas.

Una forma de dar respuesta a estas disyuntivas sería apostar por acciones como las que describen Marder (2020a, 2020b, 2020c, 2020d) o Asadullah y Tomporowski (2021), mediante las cuales se establecen foros de encuentro de profesionales de distintos servicios y jurisdicciones con la finalidad de compartir conocimiento, buenas prácticas y habilidades de índole variada. La idea era fomentar el co-aprendizaje y la co-creación de propuestas, haciendo que la comunidad pudiera beneficiarse de experiencias concretas exitosas, fueran estas desarrolladas por profesionales a título individual o por servicios enteros en modo colectivo. La realidad es que, en España, según el trabajo de campo de esta investigación, no se tiene constancia de que se hayan realizado actividades abiertas al conjunto de profesionales, más allá de algunas actividades divulgativas como las de Virto y Rovira (2021) o Cabós y Baig (2023). Sin duda, esto podría constituir una interesante alternativa de cara a la creación de buenas prácticas en un ámbito tan poco explorado como es el uso de las TIC en el contexto de la mediación restaurativa.

A modo de resumen, la evidencia empírica recopilada ha puesto de manifiesto la existencia de una serie de necesidades específicas que deberán afrontarse de cara al establecimiento de las TIC como herramienta disponible por parte de los servicios de justicia restaurativa. En este sentido, contar con una inversión potente en formación y entrenamiento en la adquisición de habilidades tecnológicas y manejo de herramientas con potencial para la práctica de las personas facilitadoras, poder contar con recursos actualizados, y disponer de servicios que fomenten el intercambio de buenas prácticas, y la búsqueda de soluciones innovadoras mediante la tecnología, se configuran como algunas de las más relevantes.

3. EL HECHO RESTAURABLE EN LA MEDIACIÓN RESTAURATIVA DIGITAL

Una de las cuestiones centrales de este trabajo era la de estudiar la viabilidad y la usabilidad de las TIC en el proceso restaurativo a partir del impacto observado que estas herramientas tienen en la construcción, desarrollo e implicaciones del propio proceso. Para ello, se puso el foco en los aspectos comunicativos del proceso restaurativo, caracterizándolo como, en esencia, un proceso de comunicación entre dos o más partes implicadas en un conflicto quienes, con la ayuda de una persona facilitadora, tratan de dar respuesta a las necesidades derivadas de este hecho. En este apartado se discuten las implicaciones del proceso restaurativo online como un proceso basado en el modelo de la perspectiva comunicativa de Paul y Borton (2017; 2021), así como también las implicaciones de la comunicación digital en relación con el potencial restaurativo del proceso y la transmisión de contenido emocional en el seno de este, a tenor de las principales evidencias publicadas en este sentido (Harris, Walgrave y Braithwaite, 2004; Cook y Powell, 2006; Rossner, 2011; 2014). Por último, se valora si el uso de las TIC tiene una influencia o no en la predisposición de orientarse el proceso hacia un modelo basado en el encuentro o hacia un modelo basado en resultados (Bazemore y Walgrave, 1999; McCold, 2000; Walgrave, 2000; Johnstone y Van Ness, 2007).

3.1.El proceso restaurativo online como proceso comunicativo

Se definía en pasajes anteriores el proceso restaurativo como proceso esencialmente comunicativo (Paul y Borton, 2017; 2021), en tanto que la comunicación ocupa un rol central en el objetivo transformador de la realidad de los participantes involucrados en el este tipo de procesos. Sobre esto, Pearce y Pearce (2004) escribían que, en el ámbito de la justicia restaurativa, las diferentes partes del proceso de comunicación no son simples emisores y receptores de mensajes, sino que el contexto, las circunstancias y la situación de cada uno de los participantes son un elemento activo de este proceso, que tiene por objetivo -voluntario o no- el cambio de una realidad concreta -conflicto- a una nueva realidad -superación del conflicto-. Así pues, se advierte que la comunicación impacta a la hora de moldear la personalidad, las actitudes y la forma de relacionarse entre las personas, siendo el lenguaje el elemento que vehicula este

proceso. Todo ello podría resumirse en el hecho que, al final, lo que hace restaurativo a este modelo de justicia, es precisamente la capacidad de transformar la realidad y resignificar determinados aspectos de esta mediante el proceso de comunicación.

A partir de aquí, el uso de las TIC en procesos restaurativos plantea los condicionantes relativos a la capacidad comunicativa que estos “nuevos” -en el sentido de no empleados hasta la fecha- medios pueden ofrecer a sus participantes en comparación con la comunicación “en directo” o presencial. El principal reto que se plantea en este sentido es como se verá afectado el proceso restaurativo en su vertiente comunicativa, a tenor de las dificultades, barreras o limitaciones que la comunicación online supone para el mismo. Por ejemplo, las dificultades de percibir según qué aspectos del lenguaje no verbal, las posibles interrupciones de la comunicación por cuestiones derivadas de las herramientas empleadas, la falta de espontaneidad y libertad comunicativa o el diferente manejo de los ritmos y flujos conversacionales son algunos de los obstáculos a afrontar en este punto. Todos estos aspectos han sido confirmados en la sección de resultados del presente trabajo, encontrando que, en efecto, la comunicación mediada a través de herramientas online presenta una serie de dificultades comunicativas, también en el marco de los procesos de mediación restaurativa y de acuerdo con los facilitadores al cargo de estos.

Sin embargo, si se centra la atención ahora en las principales evidencias en el campo de la comunicación -planteadas en el segundo capítulo de esta tesis doctoral- se puede apreciar como lo encontrado en este ámbito no difiere en exceso de los hallazgos relativos a la comunicación digital -o *Computer Mediated Communication*, CMC- en otras esferas. Por ejemplo, Herring (2013) o Simpson (2013) ya advierten que en la comunicación mediada a través de herramientas online pueden producirse un mayor número de interrupciones, así como de dificultad de mantener un orden adecuado en el flujo comunicativo. En una línea similar a los resultados hallados en la presente investigación, Ricci y Garotti (2011) también describieron la dificultad o imposibilidad de percibir algunos componentes de la comunicación no verbal y la mayor dificultad a la hora de comunicarse a través de un ordenador, si bien matizando que esto podía ser paliado en cierta medida empleando una comunicación audiovisual de calidad (es decir, videoconferencia). Sobre esta cuestión, es especialmente interesante el concepto de “presencia” que plantean los autores, en tanto de la relevancia que esta tiene para el proceso restaurativo. Se argumenta que, como se comentaba, la videoconferencia es la herramienta que garantiza una mayor -y mejor- “presencia” de los participantes, yendo

esto ligado con uno de los resultados más determinantes de entre los hallados: el proceso restaurativo online es viable, en tanto que las herramientas online permiten desarrollar un proceso comunicativo que, si bien no es el ideal ni el de mayor calidad de acuerdo con los elementos descritos anteriormente, es una alternativa que puede ser válida y adecuada bajo un número de circunstancias.

Los resultados de este estudio empírico han venido a confirmar esta utilidad, encontrando una opinión extendida sobre la utilidad de las herramientas online entre la muestra de facilitadores entrevistada, siempre que sea un complemento o una opción subsidiaria al proceso presencial. Esto, como se ha venido comentando, difiere ligeramente de algunos de los estudios previos en esta materia, que veían el proceso restaurativo online como una quimera. Sin embargo, como se ha visto en el capítulo anterior, a pesar de esta utilidad también se ha podido comprobar como los procesos restaurativos online requieren de una mayor preparación y de un mayor esfuerzo previo por parte de los profesionales de los servicios restaurativos, siendo esto un hallazgo novedoso de esta investigación. Los motivos para ello los encontramos en el hecho de que los facilitadores responsables de las mediaciones restaurativas deben emplear un tiempo previo al inicio de las sesiones conjuntas tratando de plantear y diseñar estrategias comunicativas que permitan, de algún modo, suplir o paliar las barreras comunicativas que supone el entorno online. Algunos de estos ejemplos son la creación de materiales audiovisuales que puedan emplearse a lo largo de las sesiones, pedir a los participantes que se enfoquen el rostro en primer plano, realizar comprobaciones técnicas previas con los usuarios para comprobar el nivel de calidad de sus medios técnicos (sonido, video, conexión, etc.) o diseñar una serie de normas que aseguren que la interacción y la participación no resulta en algo descontrolado debido a la dificultad de percibir la comunicación con la inmediatez que se percibe en el formato cara a cara.

De nuevo, en la literatura del ámbito de la comunicación digital encontramos referencias a estos procesos de re-orientación de las estrategias comunicativas cuando se pasa de formato presencial a formato online. Por ejemplo, Fernández-Dols y Carrera (2011) indican que deberán adoptarse formas de comunicación más expresivas para asegurar transmitir los mensajes con la misma efectividad en el entorno online. El hecho de pedir orientar las webcams hacia los rostros es precisamente una muestra de esto, dado que tiene por objeto poder percibir mejor la gestualidad y la expresividad de la cara y los ojos de los participantes. Por otro lado, Kim, Frank y Kim (2014), hallaron que aquellos participantes de un proceso de comunicación online que habían realizado un proceso de

preparación previo, con una serie de comprobaciones técnicas sobre la calidad, el funcionamiento y las dinámicas del entorno y las plataformas empleadas, pudieron mostrarse más relajados durante dicha comunicación, mostrándose más abiertos y siendo capaces de transmitir mejor contenido emotivo. Por último, Manstead, Lea y Goh (2011) resumen de forma sucinta el proceso con el que aquí nos encontramos: la comunicación mediada a través de un ordenador reduce, inevitablemente, el concepto de “presencia” y la capacidad de percibir algunos aspectos y matices clave del proceso comunicativo. Así pues, la calidad de un proceso restaurativo digital dependerá, en gran medida, de la capacidad de los comunicantes de diseñar y aplicar de forma exitosa diferentes estrategias -como las adoptadas por los facilitadores entrevistados- que tengan por objetivo mejorar la percepción de la comunicación no verbal, o bien ser más expresivos de cara a no tener que apoyarse tanto en la misma.

A modo de resumen, los resultados obtenidos se sustentan, sin duda, en el planteamiento comunicacional de la justicia restaurativa propuesto por Paul y Borton (2017; 2021), en tanto que es la posibilidad de comunicarse lo que permite el carácter transformacional que pretende el modelo restaurativo. Sin embargo, se añade un matiz relevante, teniendo en cuenta que esta comunicación pasa a producirse en un medio inexplorado hasta la fecha: el ciberespacio. En este sentido, el uso de las TIC en este ámbito podrá ser una alternativa adecuada siempre y cuando se garantice que estas herramientas permiten una comunicación efectiva entre las partes involucradas en el proceso. Para ello, los resultados de las entrevistas realizadas como la literatura disponible en este ámbito coinciden en que deberán minimizarse las posibles interrupciones en la comunicación, así como nutrirse de diferentes técnicas y estrategias que permitan suplir las barreras comunicativas que son propias del entorno online, en aras de enriquecer el diálogo comunicativa y mejorar la “presencia” de los participantes. Esto, a su vez, se traducirá en una comunicación de mayor calidad que, para aquellos casos donde por algún motivo no sea posible o deseada la comunicación presencial, permita establecer un proceso restaurativo con potencial transformativo a los usuarios involucrados. A continuación, se pasa a abordar la cuestión de este potencial transformativo -o restaurativo- y su relación con la comunicación online y la transmisión de contenido emocional a través de esta.

3.1.1. Potencial restaurativo y emocionalidad en la comunicación restaurativa digital

Como se comentaba anteriormente, en este subapartado se aborda la cuestión del potencial restaurativo en los procesos mediados a través de herramientas digitales, así como la capacidad de estas herramientas de transmitir aquellos elementos sensibles y de mayor contenido emocional, habitualmente propios de un proceso de mediación restaurativa. Esto refiere a la capacidad de la que disponen estas herramientas para establecer procesos de comunicación en los cuales se emitan informaciones sensibles y emocionales, y que estas puedan ser recibidas por el receptor en la forma deseada por el emisor, fomentando así el intercambio comunicativo que debe ser la base para entablar un diálogo restaurativo.

Se veía en el capítulo anterior como, de una forma general, la muestra de facilitadores entrevistados argumentaba que el uso de las herramientas online podía resultar más adecuado para aquellos procesos de menor complejidad, que llevaban asociada una carga emocional relativamente baja. Sin embargo, la mayoría de los que participaban en esta corriente de opinión no habían tenido una experiencia directa usando las TIC en procesos de tal complejidad, mientras que aquellos que sí lo habían hecho argumentaban que, con la preparación y paciencia necesarias, sí podía lograrse la realización de un proceso restaurativo adecuado y exitoso en procesos con una alta carga emocional. Sobre esto, surgen dos interrogantes: en primer lugar, si el uso de procesos restaurativos online puede ser efectivamente adecuado en procesos complejos y, en segundo lugar, en qué casos o situaciones puede recomendarse su uso en este tipo de supuestos.

Para abordar la primera cuestión, resulta necesario retomar algunos de los planteamientos descritos en el segundo capítulo de este trabajo, referentes a la capacidad de comunicar y transmitir emociones en la comunicación mediada por ordenador (CMC). Se presume que, si es posible establecer una comunicación efectiva en estos supuestos, el proceso restaurativo online será una posibilidad, a tenor de su esencia primariamente comunicativa. Además, el hecho de que el proceso restaurativo sea también un proceso emocional es una de las principales ventajas que se le presupone sobre el sistema de justicia penal tradicional (Sherman, 2003), siendo además lo que ocupa un papel central a lo largo del mismo (Harris, Walgrave y Braithwaite, 2004). Sobre esto, se veía anteriormente en Manstead, Lea y Goh (2011) que la mayor dificultad que plantea la comunicación online a la hora de transmitir emociones deriva del hecho de no poder

percibir algunos aspectos de la comunicación, focalizados en la comunicación no verbal. Los autores argumentan que esto dificulta la presencia de los comunicantes, siendo esto esencial para sentirse parte del contexto y la realidad social que envuelve a este proceso comunicativo. Una menor presencia dificultará enormemente la posibilidad de transmitir mensajes complejos, como pueden ser los de elevado contenido emocional. Se recomienda en este sentido el uso de sistemas de comunicación que maximicen la capacidad de percibir señales visuales, permitiendo así una cierta percepción de las denominadas como “*non-verbal cues*”. Por otro lado, el trabajo de Kim, Frank y Kim (2014) enfatiza lo anterior, añadiendo que, para poder transmitir contenido emocional en la comunicación digital, resultará indispensable nutrirse de estrategias orientadas a minimizar el impacto de los obstáculos inherentes al entorno online. Precisamente esto resulta interesante, puesto que algunos de los ejemplos propuestos por los autores - focalizar la atención visual en el rostro de los participantes- ha sido empleado por algunos de los facilitadores entrevistados en este trabajo. Se argumenta que esto tiene un impacto notable en la capacidad de establecer una comunicación emocional, a tenor de las implicaciones que tienen el lenguaje gestual facial a la hora de percibir expresiones de disgusto, tristeza, ansiedad o ira. A su vez, esto fue constatado en el marco de la justicia restaurativa por Rossner (2011, 2013), quien estudiando grabaciones de un proceso restaurativo (según el modelo de *conferencing*) pudo detectar las implicaciones del lenguaje gestual facial, y como este afecta a la transmisión de diferentes tipos de emociones. De hecho, Lea y Parkinson (2011) hallaron que aquellas personas que habían encontrado más dificultad para transmitir mensajes emocionales a través de herramientas online fueron aquellas que experimentaron algún tipo de interrupción o problema técnico, asociando esto a la incapacidad de percibir el lenguaje facial de la otra parte. Por último, y en una línea similar, Poblet y Casanovas (2007) y Fernández-Dols y Carrera (2011), plantearon que, en este ámbito, resulta también relevante la creatividad y la expresividad, en tanto que deben buscarse formas de describir sentimientos, situaciones o emociones en un formato que quizás no es el habitual para las partes comunicantes. De nuevo, también se encontraron ejemplos similares a esto en la información recopilada en las entrevistas, con facilitadores que planteaban la necesidad de ser más expresivo y descriptivo con la comunicación oral en las sesiones conjuntas, puesto que no se disponía de todas las herramientas gestuales y/o corporales para transmitir según que informaciones.

En conclusión, puede afirmarse que la comunicación a través de medios digitales permite, en efecto, la transmisión de contenidos emocionales, siendo esto algo indispensable en el planteamiento y desarrollo de cualquier proceso restaurativo, y que no había sido estudiado *per se* hasta la fecha. Sin embargo, también es cierto que para ello deberán cumplirse una serie de condicionantes y, de modo resumido, un esfuerzo de creatividad por parte de los facilitadores del proceso para diseñar estrategias de comunicación que minimicen las barreras comunicativas del entorno online y permitan establecer una comunicación efectiva entre sus usuarios.

Por otro lado, en relación con los supuestos para los que es más adecuado entablar una comunicación restaurativa digital a tenor de su contenido emocional, los resultados obtenidos a partir de las entrevistas han mostrado dos tipos de supuestos: en primer lugar, aquellos casos donde existe una dificultad o imposibilidad física o material para entablar un proceso presencial y, en segundo lugar, aquellos en los que precisamente la dificultad está relacionada con aspectos emocionales derivados del proceso. Sobre el primer grupo no hay mucho que comentar, puesto que ya se ha hecho anteriormente y refiere a todos aquellos casos para los que el uso de las TIC no es sino un medio que mejora la accesibilidad de la justicia restaurativa. En cambio, el segundo grupo resulta especialmente relevante y requiere de mayores comentarios.

Se veía en el capítulo anterior que uno de los aspectos que los facilitadores habían encontrado más interesante de usar las TIC como canal del proceso de mediación restaurativa, era la posibilidad de ofrecer a aquellas personas que no querían pasar por el trance de encontrarse físicamente con su agresor/contraparte una alternativa a caballo entre la mediación presencial y la mediación indirecta. Se valoraba de forma especialmente positiva el mayor número de opciones y herramientas que esto ofrecía en comparación a la mediación indirecta, así como la posibilidad de qué encuentros iniciales en formato digital pudieran derivar en encuentros cara a cara si la experiencia era positiva para los participantes. La explicación a ello se puede encontrar en algunos de los planteamientos examinados anteriormente: por ejemplo, Philippot y Douilliez (2011) argumenta que la comunicación a través del entorno online es especialmente adecuada para aquellas personas con una mayor ansiedad social, o aquellas que hayan sufrido un impacto emocional elevado derivado de un hecho concreto, puesto que se sentirán mucho más cómodas para transmitir contenido con elevada carga emocional si la presencia de la otra parte es menor o está algo más difuminada. Esto resulta claramente extrapolable al contexto de la mediación restaurativa, en que es habitual encontrar casos con estas

características, configurándose la mediación restaurativa digital como una alternativa a tener muy en cuenta en supuestos de este tipo. Algo similar fue hallado también por Bonensteffen, Zebel y Giebels (2022), quienes indicaron que los participantes con este tipo de características pueden sentirse mucho más confortables al intervenir en un proceso de comunicación emocional a través de un ordenador, en tanto que el espacio de realización es para ellos un espacio que les sugiere confort y protección, si bien los autores únicamente exploraron la percepción de los usuarios, y no experiencias reales del uso de lo online.

Estos elementos han sido ratificados también por los resultados obtenidos en la presente investigación, encontrando también que el uso del espacio puede tener una doble función protectora para aquellas personas vulnerables, así como de fomento de la creación del vínculo entre el participante y el facilitador, puesto que el espacio juega un rol relevante en la posibilidad de entablar una cierta compenetración. Se relaciona esto con esta relación entre el espacio propio, la situación de confort y la mejora en la emisión de información emocional en aquellas personas en situación de vulnerabilidad derivada del conflicto o hecho delictivo sufrido.

A modo de resumen, puede concluirse este apartado afirmando que las herramientas online son capaces de permitir entablar un diálogo restaurativo emocional y transformativo, si bien deben tenerse en cuenta los condicionantes mencionados anteriormente. Se indica especialmente su uso para aquellos casos en que alguno de los participantes se encuentra especialmente impactado o emocionalmente afectado por el hecho sobre el cual pivota el proceso restaurativo, y no quiere encontrarse físicamente con su agresor o parte contraria.

3.2. La aportación de las TIC a la dicotomía *encounter vs. outcome*

Uno de los puntos de partida de la presente investigación era dirimir si el uso de las herramientas tecnológicas en el marco del proceso restaurativo podía tener una afectación en la contraposición de los diferentes modelos según la finalidad del proceso restaurativo (McCold, 2000; Walgrave, 2000; Johnstone y Van Ness, 2007; Zernova y Wright, 2007; Umbreit y Armour, 2011): el que predica que el fin de un proceso restaurativo es este mismo proceso, por todo lo que puede suponer para los participantes (*encounter model*), y el que sostiene que la finalidad del proceso es esencialmente la consecución de una serie de resultados concretos, como la reparación, el permitir la

expresión de las partes o la construcción de una solución negociada y colectiva al conflicto (*outcomes model*).

Respecto a esta cuestión, una concepción de partida en el marco de esta investigación era la que planteaba que el uso de las TIC en el ámbito de la mediación restaurativa tenía el potencial para, de algún modo, desplazar el proceso hacia un modelo más orientado a la consecución de resultados, en detrimento del desarrollo del proceso. Esto representaría, en relación con lo planteado por Umbreit (1999), la aparición de un proceso de “macdonalización” del modelo restaurativo amparado por la inmediatez, rapidez y facilidad que pueden ir de la mano del uso de las TIC en algunos casos. O, incluso sin ser tan taxativo, simplemente que el fin del proceso restaurativo se centre más en la consecución de determinadas metas o resultados, en vez de en ofrecer a sus usuarios un espacio en el que poder reconstruir la realidad social que les envuelve.

Sobre esto cabe recordar aquí que, en la práctica, y a pesar de las distinciones que teóricos del campo de la justicia restaurativa han formulado sobre los dos modelos, el planteamiento imperante no es sino una combinación de procesos y resultado que da la importancia pertinente a cada una de estas dos vertientes. Así pues, no se entiende un proceso restaurativo sin ser un espacio focalizado a permitir a los usuarios un proceso conjunto de solución o superación del conflicto, sin el planteamiento de una serie de objetivos que este proceso puede ser capaz de generar. Sobre el papel de cada uno de estos elementos en el modelo restaurativo, la discusión puede ser amplia: desde plantear que el proceso debe ser el punto central del planteamiento restaurativo, sin contar prácticamente con injerencias de ningún tipo y dando total libertad a sus actores para que sean ellos, con el tiempo, espacio y recursos los que co-construyan una nueva realidad para la superación del conflicto, a aquellos que abogan por un modelo basado en la consecución de ciertos objetivos establecidos previamente, como podrían ser la reconciliación, la obtención del perdón o la no reincidencia. El debate es extenso y plagado de críticas por los partidarios de las dos posiciones (Bazemore y Walgrave, 1999; Walgrave, 2000).

Sin embargo, como se comentaba, la realidad es que los servicios y programas de justicia restaurativa existentes -especialmente en Europa- se erigen sobre un frágil equilibrio entre un proceso determinado por los tiempos y recursos disponibles, y unos objetivos o resultados que vienen marcados por ser, a grandes rasgos, la razón de su existencia (reducir la reincidencia, mejorar la experiencia de víctimas y ofensores en su paso por el sistema de justicia penal, ser capaz de satisfacer determinadas necesidades, etc.). A este tenor, Strang y Braithwaite (2001) afirman que la dicotomía entre ambos

modelos es, en esencia, irrelevante, puesto que la real importancia del modelo restaurativo radica en el respeto a sus principios y valores, siendo el resto simplemente diferentes formas de enfocar una misma cosa.

Volviendo al terreno práctico y retomando el objeto de investigación de este trabajo, se comentaba anteriormente el punto de partida inicial sobre la posible influencia que las TIC pueden tener en estos modelos o enfoques del planteamiento restaurativo. Esta hipótesis inicial fue confirmada también en los resultados obtenidos, puesto que un elemento que genera una preocupación notable entre la muestra entrevistada es precisamente la posible pérdida de la esencia restaurativa, o el avance hacia un modelo exclusivamente centrado en resultados, en caso de implementar de forma forzada el formato online de la mediación restaurativa. Esto se ejemplifica en uno de los tres servicios estudiados, donde los buenos resultados de la mediación restaurativa online durante el período de confinamiento pandémico generaron que la administración responsable de dicho servicio implementara un cambio en la metodología, pasando de una propuesta basada en la co-mediación -dos facilitadores por cada proceso-, a un modelo de facilitador único para aquellos casos gestionados a través de las TIC.

Es precisamente en este punto donde los riesgos del uso de las TIC en el campo de la justicia restaurativa son más visibles. Estas herramientas, *per se*, no se ha detectado que fomenten más un modelo que otro, ni que orienten el planteamiento restaurativo hacia un punto concreto. Son herramientas que pueden tener un amplio potencial, como se ha ido viendo a lo largo de este trabajo. Sin embargo, sus limitaciones también han quedado patentes, siendo su uso recomendado para casos concretos, con situaciones específicas, y teniendo en cuenta una serie de condicionantes. Así, el riesgo se encuentra precisamente en querer extender su uso a aquellos casos para los que este no está recomendado, pues eso sí que generaría una perversión del modelo restaurativo, convirtiéndolo en una suerte de justicia negociada digital, más que en un modelo restaurativo real. Se debe entender, por consecuencia, que el modelo basado en el proceso y el modelo basado en resultados contienen ambos aspectos positivos -y limitaciones-, y que su prominencia no depende del uso de las TIC, sino más bien de como un determinado programa restaurativo es concebido o planteado, así como de su relación con el sistema de justicia penal. Por el contrario, el uso de las TIC -o más bien, un uso forzado de estas- puede desembocar en una pérdida de la esencia restaurativa de un determinado programa, teniendo en cuenta que un proceso únicamente será restaurativo si se respetan los principios y valores de este modelo. Y que, de no hacerlo, será otra cosa, mas no justicia restaurativa.

Para terminar, cabe señalar una nota positiva: se hacía referencia en líneas anteriores al riesgo que supone que el uso de medios electrónicos como canal de transmisión del proceso restaurativo se imponga de forma forzada. Sin embargo, debe reconocerse -como se vio en el capítulo anterior- que la realidad observada en el trabajo de campo de esta investigación ha mostrado que, a pesar de las directrices superiores, la muestra de facilitadores entrevistadas siempre ha tenido como objetivo primario adaptarse a las necesidades de los usuarios del servicio, proponiendo siempre la metodología que mejor se adaptara al contexto individualizado de cada participante. Es por ello por lo que esto se considera positivo, dado que el rol de las TIC, a pesar de las necesidades, recomendaciones o propuestas que puedan derivarse de este estudio, es precisamente ese: ser una herramienta más con la que poder contar en caso de necesitarla.

4. EL ROL DE LAS PERSONAS FACILITADORAS EN EL PROCESO RESTAURATIVO DIGITAL

En el diseño de esta investigación, expuesto en el tercer capítulo del presente trabajo, se planteó de forma detallada el porqué de la decisión de situar la figura de las personas facilitadoras como elemento central del presente trabajo. Su papel como informantes primarios ha resultado crucial de cara a conocer de primera mano los entresijos metodológicos de emplear soluciones alternativas e innovadoras al campo de la mediación restaurativa. Con base en su experiencia y práctica, se han podido dirimir los principales interrogantes relativos al funcionamiento de estos procesos restaurativos digitales, conociendo en profundidad sus características, condicionantes e implicaciones en aras de establecerse como una potencial herramienta de uso habitual en los servicios restaurativos.

Es numerosa la evidencia previa que sitúa su figura como indispensable a la hora de entender el funcionamiento de la justicia restaurativa y del proceso de mediación (Bazemore y Schiff, 2005; Choi y Gilbert, 2010; Wemmers y Van Camp, 2013), si bien algunas voces apuntan que, históricamente, la literatura académica ha pasado por alto su papel como gestores y moderadores del proceso restaurativo (Paul y Borton, 2013; Suzuki y Wood, 2017), prestándoles poca a nula atención. En este apartado, se pone el foco en su papel como responsables de conducir el proceso restaurativo, así como la relación que guarda su función en la elección, normalización, uso y establecimiento de herramientas innovadoras, como el caso de las TIC. Parafraseando a Varona (2020) “debemos

reconocer la importante labor que realizan las personas facilitadoras de los programas restaurativos: ellas facilitan una realidad que necesitamos que sea más humana, no más aumentada con inteligencia artificial, en un futuro impensado.

Con este fin, se discute su papel en la viabilidad y aplicabilidad de las referidas herramientas, así como el contexto actual y futuro de las mismas en el ámbito de la justicia restaurativa desde el punto de vista del facilitador del proceso.

4.1. Viabilidad y aplicabilidad de las TIC en la mediación restaurativa

Una de las cuestiones que constituían el punto de partida de esta investigación era la referente al potencial establecimiento de las TIC en el ámbito de la justicia restaurativa como herramienta de uso habitual por parte de las personas facilitadoras. Para ello, resultaba lógico iniciar dicho planteamiento desde un punto de vista que tuviera en cuenta primer la aplicabilidad de estas herramientas en el mencionado ámbito -es decir, que a nivel práctico fueran fácticamente usables en el proceso restaurativo- y su posterior viabilidad -cuan probable es que su uso pueda ser exitoso-.

En este punto del trabajo, se está en condiciones de poder afirmar que ambas preguntas encuentran una respuesta afirmativa, considerando que el uso de herramientas online es, como se ha visto a lo largo de este y el anterior capítulo, perfectamente aplicable y viable en procesos de mediación restaurativa. A pesar de ello, se considera necesario plantear una serie de condicionantes o matices a estas afirmaciones con el objetivo de entender mejor y contextualizar el papel de estas herramientas tecnológicas desde el punto de vista del uso por parte de las personas facilitadoras.

Uno de los primeros puntos que ha quedado patente con base en los resultados obtenidos es la necesidad de plantear el uso del entorno online como un elemento subsidiario a la presencialidad y al cara a cara. Los hallazgos sugieren que, para que su uso tenga cabida, sea útil y pueda constituir una herramienta relevante, la preferencia por el encuentro presencial y cara a cara debe ser respetado, encontrando el encaje de las TIC como un complemento a este proceso presencial, o destinándolo a aquellos casos en que, por determinadas circunstancias, no es posible la realización de un proceso físico. Sobre esto, la evidencia disponible en el ámbito de la justicia restaurativa ha apuntado de forma recurrente la importancia de dar la posibilidad a los participantes de encontrarse cara a cara (Strang y Sherman, 2005; Sherman et al, 2005; Strang et al., 2013; Varona, 2020),

realizando así la importancia del encuentro presencial y los beneficios que de este pueden derivarse. Sin embargo, existen una serie de casos, circunstancias y situaciones donde ante las dificultades de conectar en un proceso presencial, el uso de las TIC puede constituirse en una alternativa viable que ofrezca un mayor abanico de opciones que otras alternativas existentes como la mediación indirecta. Sobre esto, ya advirtieron autores como Hooper y Busch (1996), Shapland et al. (2006) o Umbreit et al. (2006a, 2006b) que la mediación indirecta tiene una serie de limitaciones, y puede correlacionarse con una menor satisfacción por parte de los usuarios del proceso restaurativo.

Por ello, el encaje de las TIC en el campo de la mediación restaurativa puede venir a ocupar un hueco situado a medio camino entre la mediación tradicional y la mediación indirecta, pudiendo ser una alternativa con un rango más amplio de opciones que la mediación indirecta, y que se adapte a las necesidades de un mayor número de personas. Sobre esto, se ha podido comprobar como esta modalidad de mediación restaurativa es especialmente adecuada para dos grandes tipologías de casos, matizando estudios previos que señalaban la dificultad de estas herramientas para lograr establecer un vínculo entre sus participantes: por un lado, aquellos donde alguno de los participantes en el proceso restaurativo muestra algún tipo de dificultad o impedimento para desplazarse físicamente o realizar el proceso en formato presencial -como se veía anteriormente, separación geográfica, dificultades por cuestiones de salud, dificultades socioeconómicas, etc.-. Por el otro, aquellos casos en que alguna de las partes no quiera encontrarse cara a cara con la/s otra/s debido a estar fuertemente traumatizada por el hecho ocurrido, por encontrarse en una posición de vulnerabilidad, u otras casuísticas similares. Todo ello sin perjuicio de que puedan desarrollarse de una forma relativamente estable procesos híbridos donde se empleen las TIC para ciertas fases de estos en aras de una mejor conciliación o facilitación de la participación -se veía en capítulos anteriores los beneficios asociados al uso de estas herramientas para aligerar la carga burocrática del proceso o facilitar el contacto inicial con el servicio-, pero donde la parte relevante -fase de encuentro- se canalice en formato presencial.

Retomando el papel que vienen a ocupar las TIC en el panorama restaurativo, la evidencia obtenida indica que deben ser una herramienta más para tener en cuenta, cuyo uso va a depender en gran medida de factores externos y contextuales, como la situación, distribución y características sociodemográficas de la población que atiende cada servicio restaurativo. Se veía en el capítulo anterior que estos elementos tienen un peso altamente relevante en la decisión de emplear o no una herramienta online en el proceso restaurativo,

independientemente de cuál pueda ser la percepción sobre la facilidad de uso o utilidad percibida por parte de los facilitadores sobre estas herramientas. En este sentido, los datos empíricos recopilados en este trabajo muestran de forma clara como los profesionales de los servicios restaurativos decidirán emplear o no una herramienta online en el seno del proceso siempre que esta pueda suponer un beneficio para los participantes del mismo, dejando atrás los aspectos individuales propios (sugeridos en estudios previos como Bonensteffen et al., 2022) y evaluando las circunstancias tanto del contexto donde se desarrolla dicho proceso -por ejemplo, en casos de crisis sanitaria- como aquellas circunstancias individuales mostradas por los participantes del proceso.

A pesar de ello, también se ha detectado que en aras de asegurar esas premisas de aplicabilidad y viabilidad con las que se abrió este apartado, y teniendo en cuenta el encaje que en base a la evidencia disponible deben tener las TIC, deben abordarse de forma efectiva una serie de necesidades que se detalla a continuación. En primer lugar, resulta claro que existe una carencia de formación entre la muestra de participantes entrevistados, siendo esta algo que se ha reclamado de forma prácticamente general. En este sentido, los resultados han mostrado como la práctica totalidad de personas entrevistadas han argumentado que, si las herramientas online han venido para quedarse, debe invertirse en formación específica en este ámbito, de cara a mejorar las habilidades de las que ya disponen, así como a adquirir nuevos conocimientos sobre nuevas herramientas, funciones o alternativas disponibles. Sobre esto, Bolitho y Bruce (2017) señalan que las tres cualidades que debe reunir un facilitador competente son una serie de valores basados en el planteamiento restaurativo, conocimientos y habilidades específicas para la facilitación, y la capacidad de unir ambas dos de cara a moldear el proceso restaurativo que pretenden construir. Este caso particular, parece incidir claramente por la segunda de estas características, proporcionando al conjunto de facilitadores las herramientas necesarias para que puedan ser empleadas posteriormente en los procesos que faciliten, algo que se apunta tímidamente en Gavrielides (2022) y que ha sido constatado de forma clara en el presente estudio.

Asimismo, otro elemento que ha sido recogido en relación con esta cuestión es la importancia de contar con recursos adecuados y actualizados a las necesidades de emplear una determinada metodología. En consecuencia, si se pretende que las TIC sean una herramienta disponible y de uso habitual en el seno de los servicios de justicia restaurativa, los responsables de estos deberán realizar una inversión en material técnico y recursos humanos que permitan emplear esta metodología en las condiciones

adecuadas. Por ejemplo, será necesario contar con equipamiento informático actualizado -tanto hardware como software-, así como periféricos de calidad que permitan la realización de encuentros online -cámaras, micrófonos, etc.-. Hobson y Payne (2022) advierten que el éxito de un programa restaurativo dependerá en gran medida del reconocimiento que este obtenga por parte de los operadores públicos pertinentes, si bien esto vendrá derivado de la relación que estos operadores tienen con la inversión económica en el programa. Por lo tanto, queda patente que, si las administraciones públicas de las cuales dependen los programas restaurativos estudiados tienen una voluntad de innovación y de dotar a estos servicios con las mejores herramientas, deberá materializarse en una inversión que les permita hacer frente a los costes que supone equiparse para tal propósito.

Esto enlaza, precisamente, con la última de las necesidades detectadas, que cristaliza en el hecho que las personas facilitadoras puedan contar con el respaldo de servicios restaurativos orientados a compartir de forma constante buenas prácticas y a la búsqueda de planteamientos innovadores y soluciones creativas que puedan ser aplicadas a los procesos restaurativos. Se ha abordado extensamente en este trabajo de la importancia de ser flexible y adaptable en el contexto de la justicia restaurativa (Vieille, 2012; Van Camp y Wemmers, 2013; Braithwaite, 2016, entre otros), y especialmente en el marco de ofrecer soluciones transformadoras a diferentes casuísticas, tanto contextuales como individuales. A pesar de ello, debe destacarse que el uso del entorno online como posible respuesta ante esta necesidad de adaptación no había sido, de forma incomprensible, explorado hasta la fecha. Como se ha visto, el rol de las TIC viene a incidir precisamente en esta necesidad: ser capaz de ofrecer un lienzo en blanco sobre el que pintar, para que facilitadores y usuarios puedan hacer encajar diferentes características en aras de mejorar la experiencia y la accesibilidad de los programas de justicia restaurativa, ya estén basados en la mediación o en otras prácticas. Para ello, los resultados de este estudio empírico sugieren que resulta indispensable la involucración del propio servicio que, además de proveer respaldo a los profesionales de la facilitación, se encargará de coordinar la transmisión de buenas prácticas, la búsqueda de innovación o la facilitación de nuevas herramientas y estrategias. El debate sobre la idoneidad de la institucionalización de la justicia restaurativa ha planeado durante años sobre este campo sin que exista una respuesta clara, contando con partidarios y detractores, y una larga lista de puntos a favor y en contra (Aertsen et al., 2006; Archibald y Llewellyn, 2006; Roach, 2013). Sin embargo, un planteamiento de Schiff (2013, p. 154) resume de forma sucinta

el papel de los servicios restaurativos de acuerdo con el contexto de esta investigación: “el éxito de la justicia restaurativa depende, en parte, de la habilidad de crear organizaciones de aprendizaje”. Y es que esto subsume lo aquí observado, así como la necesidad de diseñar servicios que sean capaces de orientarse a la población a la cual prestan servicio, diseñados para poder ofrecer el mejor servicio teniendo en cuenta las diferentes casuísticas con las que se encuentran y, materializándose esto en este ámbito concreto, en poder dotar a sus profesionales con el mayor número de habilidades, conocimiento y herramientas. Como uno de los aportes principales de este estudio, se añade también la necesidad de explorar innovaciones y aprendizajes relacionados con las tecnologías disponibles, que pueden llegar a ser unas herramientas cruciales cuando se empleen de acuerdo con la evidencia recogida y a las cuales, a pesar de la reconocida preferencia y eficacia del cara a cara, no hay que temer.

Resumiendo el contenido de este apartado, la investigación desarrollada indica que las herramientas online son aplicables y viables en el ámbito de la mediación restaurativa, si bien a esta afirmación se deben introducir una serie de matices. En primer lugar, el rol que deben ocupar estas tecnologías debe ser, con base en la evidencia recopilada, subsidiario a la mediación restaurativa presencial -es decir, ser una herramienta más al alcance de las personas facilitadoras-, dadas las ventajas que el contacto físico puede tener en este campo. A este tenor, su uso se recomienda para una serie de tipologías concretas de casos: por un lado, su uso complementario al formato presencial, orientado a facilitar y agilizar ciertas partes concretas del proceso, especialmente las contenidas en las fases más iniciales y finales de este. Por otro lado, aquellos supuestos en que existan circunstancias que impidan la realización de un proceso restaurativo presencial, como por ejemplo casos donde existe una limitación geográfica, sanitaria o socioeconómica, flexibilizando y haciendo más accesible la participación en el proceso restaurativo. Por último, aquellos casos en que alguno de los participantes se encuentre en un estado vulnerable, o manifiestamente no quiera estar en presencia de la otra parte -sea su ofensor o no-, constituyendo el uso de lo online una alternativa a caballo entre la mediación tradicional y la mediación indirecta, si bien con un mayor rango de opciones disponibles. Asimismo, para que las TIC puedan ocupar este lugar, se han detectado una serie de elementos que deberán asegurarse, como el hecho de contar con programas de formación específico sobre el uso y manejo de dichas herramientas, así como recursos suficientes y actualizados, y servicios restaurativos diseñados para asegurar buenas prácticas y buscar soluciones alternativas, creativas e innovadoras.

4.2. Presente y futuro de la justicia restaurativa y la integración de las herramientas online: ¿Hacia una justicia restaurativa digital?

Llegados a este punto y retomando alguno de los interrogantes que lanzaba Varona (2020) en el inicio de la experiencia pandémica, la evidencia recogida en esta investigación nos permite afirmar que el modelo restaurativo español -e internacional- no se está desplazando en ningún caso, y hasta estos momentos, hacia un modelo de justicia restaurativa digital. En el artículo citado, Varona planteaba si era posible concebir un modelo de justicia restaurativa a distancia, “con ausencia de contacto físico entre sus participantes” (p.1). El inexorable paso del tiempo y la evidencia recogida ha demostrado que no es a eso a lo que se aspira, sino más bien a un modelo de justicia restaurativa donde las TIC puedan jugar un papel importante como herramienta útil para los profesionales que operan estos programas, haciéndolos más accesibles y mejorando la flexibilidad y capacidad de adaptación para con sus usuarios. De nuevo, Varona (p. 35) ya reconocía esto mismo, argumentando que “el uso de los medios telemáticos representa una buena opción ante la nada” y que “la experiencia adquirida podría resultar útil por su aplicación en el futuro para posibilitar un mayor acceso a la justicia restaurativa”.

Esto último resulta algo esencial a la hora de implementar con éxito programas restaurativos y garantizar su buen funcionamiento. Autores como Van Camp y Wemmers (2013), Vieille (2012) o Braithwaite, entre otros, hacen hincapié en esas cualidades de flexibilidad en el marco del proceso restaurativo, argumentando un enfoque basado en ese “*tailored approach*” que viene comentándose en capítulos anteriores. Precisamente por ello se hace necesario revisar o matizar una de las afirmaciones que Varona plantea, relativa a que los medios online bajo ningún concepto podrán sustituir los encuentros presenciales en el campo de la justicia restaurativa. Si bien es cierto que la evidencia recopilada en esta investigación ha enfatizado la preferencia general por parte de la muestra de facilitadores entrevistada, además de encontrar una serie de dificultades para intervenir en procesos exclusivamente digitales, también es cierto que existen casuísticas y circunstancias, como los participantes de este estudio han puesto de manifiesto, donde algunas personas prefieren -o necesitan- el entorno online como condición -incluso *sine qua non*- para su participación en el proceso restaurativo.

A colación de esto último, se veía en el capítulo anterior una variedad de supuestos y situaciones donde los potenciales participantes de un proceso restaurativo podían

preferir no encontrarse cara a cara con las otras partes. La comunicación online supone una alternativa para dar la oportunidad a esas personas de poder involucrarse en un proceso de tales características, bien por estar traumatizadas por el hecho que motiva el proceso, bien por encontrarse en una situación de vulnerabilidad. Esto ha sido señalado como una posibilidad en estudios previos, como se veía en Bonensteffen et al. (2022), si bien pueden encontrarse referencias a lo mismo en publicaciones anteriores como en Wemmers (2002), donde se plantea que aquellas personas en una situación de mayor vulnerabilidad derivada del delito son aquellas que se muestran más reacias a participar en un proceso de justicia restaurativa. En cualquier caso, el presente trabajo ha podido ratificar esta posibilidad en base a la evidencia empírica recogida. Así pues, destinar recursos a facilitar el acceso a la justicia restaurativa en estos supuestos, permitiendo un proceso restaurativo en una posición donde la persona se sienta confortable, es una de las mayores virtudes del uso de las TIC en este ámbito, y sin duda un elemento muy para tener en cuenta de cara al futuro. Cabe recordar también que, de forma anterior a la pandemia, la alternativa principal que se manejaba por parte de los servicios restaurativos ante un caso de estas características era plantear una mediación indirecta. Este formato, si bien puede ser muy útil ante diferentes situaciones, presente unas limitaciones mucho más marcadas que las posibilidades que ofrece el entorno online, además de haber sido constatado como una de las formas menos efectivas de prácticas restaurativas (Hooper y Busch, 1996). Por lo tanto, el uso de las TIC ante casuísticas como las aquí descritas puede resultar una alternativa viable y de calidad para intervenir en aquellos supuestos donde existe una voluntad manifiesta entre las partes de no encontrarse físicamente, ofreciendo un mayor catálogo de opciones con las que jugar a la hora de construir el proceso restaurativo.

Además, debe tenerse en cuenta que una de las críticas recurrentes al modelo restaurativo y a los programas en funcionamiento -especialmente aquellos con cierto grado de institucionalización en el plano europeo y anglosajón- es su aún baja tasa de adherencia y de derivaciones y, por consecuencia, de participación (Dzur, 2003; Kirkwood, 2010; Wood y Suzuki, 2016). En este punto, las TIC se han constatado como un conjunto de herramientas que pueden ampliar el rango de operatividad de dichos programas, fomentando que personas que hace unos años no podían acceder al proceso restaurativo, lo vean ahora como una opción factible. Esto puede cubrir una serie de casuísticas, descritas en el capítulo anterior, como situaciones donde los posibles participantes no residen cerca de la ubicación del servicio, ante la existencia de

condiciones de salud que impiden o dificultad el desplazamiento, o ante dificultades socioeconómicas que suponen un problema de cara a lograr la adherencia y participación en el proceso.

Por otro lado, se ha visto también como estas herramientas pueden jugar un papel útil como herramienta complementaria a la presencialidad, en el marco de procesos híbridos donde se combina el cara a cara con lo online. En este sentido, uno de los planteamientos recogidos de la muestra entrevistada es el hecho de que estas TIC pueden venir a contribuir facilitando, agilizando o disminuyendo la carga burocrática asociada al proceso restaurativo. Los facilitadores participantes han argumentado que, en gran medida, algunos aspectos como tener que desplazarse a las oficinas del servicio restaurativo para la firma de documentación, la redacción conjunta de documentos, o la potencial retirada de denuncia, suelen suponer una carga adicional entre los participantes, especialmente para aquellas víctimas que han hecho un esfuerzo participando en este proceso. Además, si una de las principales razones de ser del planteamiento restaurativo es facilitar y humanizar el paso de las personas por el sistema de justicia penal (Pali y Pelikan, 2014), poder contar con herramientas que hagan más amables aquellos trámites asociados al mismo que no tienen componente restaurativo alguno y que resultan de la pura y dura burocracia, debería ser siempre positivo.

Así pues, como se viene comentado a lo largo del presente capítulo, la evidencia recogida resulta clara en cuanto a que las herramientas online pueden y deben ocupar un lugar en el seno de la justicia restaurativa, estando a disposición de los facilitadores en aras de mejorar su rango de recursos, hacer más accesible el proceso restaurativo a más personas, y fomentar su capacidad de adaptación ante diferentes circunstancias, tanto externas -como por ejemplo la pandemia-, como individuales en relación a las circunstancias personales de las personas participantes. Como se comentaba al inicio de este apartado, la realidad resulta inexorable en cuanto a que lo online ocupará un rol también en el seno del paradigma restaurativo, siendo pues indispensable que los profesionales de este campo puedan formarse y adquieran habilidades para poder emplear dichas herramientas de la forma más conveniente. Ya se ha visto también que, en esta tesitura, estos profesionales no se verán influenciados por sus actitudes y percepciones respecto a estas herramientas tecnológicas, sino que velarán por buscar siempre la alternativa que mejor se adapte a las necesidades y casuísticas de los participantes (matizando así las aportaciones de Varona, 2020; Marder y Rossner, 2021 y Bonensteffen et al., 2022). Por lo tanto, resulta indispensable garantizar que puedan contar con el

conocimiento y recursos adecuados para usar una tecnología que, como advierten todas las voces consultadas, ha venido para quedarse.

A modo de resumen, la evidencia generada en esta investigación nos permite situar el rol que deberán adoptar las TIC en un futuro a corto y medio plazo, en tanto que son herramientas que pueden tener un impacto muy positivo en áreas concretas de la justicia restaurativa, especialmente en lo relativo a su accesibilidad, flexibilidad y capacidad de adaptación. Esta es, sin lugar a duda, la principal aportación de este trabajo: la constatación de la utilidad de estas herramientas, y el encaje de estas en el seno de los servicios de justicia restaurativa a partir del aval que proveen los datos empíricos recogidos. Sin embargo, se ha podido observar también que para que su implementación sea exitosa, deberá respetarse, en primer lugar, la preferencia por el contacto físico y presencial cuando sea posible, además de trabajar para garantizar una serie de elementos, como la formación de las personas facilitadoras o los recursos que estos profesionales tienen a su abasto. Bien empleadas, estas herramientas tienen la capacidad de asegurar que los servicios restaurativos puedan seguir siendo flexibles, adaptables e innovadores ante los retos que plantea el transcurso del tiempo y el progreso de la sociedad, si bien, como apunta Varona (2020, p.36), “incluso si en un futuro familiar unos cascos o unas gafas consiguen llevarnos a vivencias de inmersión, nunca podrán sustituir al encuentro en persona”.

5. RESUMEN

Con este capítulo de discusión y contextualización de resultados termina la valoración de la aportación realizada mediante la parte empírica de esta tesis doctoral, abriendo el camino a las conclusiones y recomendaciones finales.

En el mismo se han abordado cuestiones como las características de la mediación restaurativa a través de canales online, poniendo en relación los hallazgos del análisis de las entrevistas con los estudios previos publicados en este ámbito, y matizando algunos de los hallazgos previos. En este sentido, se ha visto la utilidad de las TIC en las distintas fases del proceso restaurativo -con especial énfasis en la fase inicial y conclusiva-, así como la importancia de no contar con directrices estrictas a la hora de emplear estas herramientas. Por otro lado, estas herramientas tienen un potencial prometedor al abrir la puerta a la participación de individuos que, en ausencia de estas TIC, podrían haber quedado excluidos de los servicios restaurativos. Sin embargo, esta misma tecnología

puede convertirse en una barrera para aquellos grupos que carecen de acceso o conocimiento digital, planteando así un dilema sobre la equidad y la inclusión. El cuestionamiento recae en si el uso de las TIC impacta en el derecho de las víctimas a participar en procesos restaurativos de manera efectiva, según lo establecido por las normativas supranacionales y nacionales. A pesar de las ventajas que estas tecnologías pueden ofrecer en términos de superar barreras geográficas, facilitar la comunicación y permitir la adaptación a diversas situaciones, la preocupación radica en que su uso puede no ser uniforme y equitativo debido a la brecha digital, así como al modelo de implementación que se haga y a los actores involucrados en el mismo.

Se ha visto también como la justicia restaurativa, centrada en la comunicación, es una oportunidad de transformación para las personas y comunidades involucradas, siendo la interacción entre sus participantes a través del proceso comunicativo el elemento clave para modificar la realidad de la que surge el conflicto o la conducta delictiva. En este contexto, las TIC introducen retos a la comunicación en comparación con el encuentro presencial, como la limitación en la interpretación del lenguaje no verbal y la fluidez de la conversación. Los resultados de la investigación respaldan estos desafíos, resaltando la necesidad de diseñar estrategias para superarlos, como una mayor expresividad en la comunicación digital. Se confirma también que la preparación previa es vital para mejorar la experiencia comunicativa online, obteniendo resultados similares a estudios previos sobre comunicación mediada por ordenador (CMC). En este sentido, la evidencia disponible también resalta la adaptación necesaria en la comunicación digital, enfocándose en la expresividad para compensar la pérdida de ciertos aspectos de la comunicación no verbal, y poniendo de manifiesto también la necesidad de una comunicación online de calidad y sin interrupciones, en aras de preservar la naturaleza transformadora de la justicia restaurativa. En conjunto, los resultados aquí hallados, así como la literatura disponible en el ámbito de la comunicación y la justicia restaurativa, refuerzan la importancia de mantener un proceso comunicativo efectivo y enriquecedor para un uso exitoso de las TIC en la mediación restaurativa.

Por otro lado, se ha descrito como el uso de estas herramientas en casos emocionales y complejos puede ser una realidad, si se diseñan estrategias que minimicen las barreras comunicativas a las que se hacían referencia en el párrafo anterior. De forma específica, se recomienda su uso en situaciones de dificultad emocional, vulnerabilidad o trauma ante el hecho ocurrido, o bien cuando la presencia física, por un amplio abanico de razones, es un obstáculo.

Otra cuestión relevante que se ha abordado en el presente capítulo ha sido la posible influencia de las herramientas tecnológicas en los modelos restaurativos centrados en el proceso o en los resultados, planteando la discusión referente a si las TIC podrían desplazar el enfoque hacia la obtención de resultados, en detrimento del proceso. Se destaca que la dicotomía entre ambos modelos puede ser irrelevante en la práctica, dado que, en general, imperan modelos que aúnan características de ambas vertientes, y se confirma que el uso de las TIC no predispone a un modelo sobre otro. Sin embargo, se advierte del riesgo de imponer su uso forzado, lo que podría pervertir el modelo restaurativo, convirtiéndolo en una simple justicia negociada.

Por último, y con relación a la aplicabilidad y viabilidad de las TIC en el campo de la mediación restaurativa, se ha dirimido el encaje de estas, partiendo de unos resultados que vienen a confirmar su que, en efecto, dichas herramientas pueden cumplir una función en este campo. Sobre esto, la investigación sostiene que las herramientas tecnológicas son viables y aplicables en la mediación restaurativa, si bien como complemento al formato presencial. Son útiles para casos con dificultades geográficas, de salud o vulnerabilidad, así como para agilizar ciertas fases del proceso. Sin embargo, se requiere formación específica para los facilitadores, recursos actualizados y un enfoque de servicios restaurativos que promueva la adaptación y la innovación. El uso de tecnología no debe reemplazar la esencia del proceso restaurativo presencial, sino expandir las opciones disponibles para mejorar la accesibilidad y humanizar el proceso. En resumen, aunque la preferencia general es el contacto físico y la presencialidad, las TIC pueden ser valiosas para casos donde el encuentro presencial no es viable. Estas tecnologías pueden venir a mejorar la accesibilidad y flexibilidad del modelo restaurativo, especialmente en casos de trauma, vulnerabilidad, o imposibilidad de acceder al servicio. En resumen, el entorno online puede ampliar el rango de operatividad de los programas restaurativos, mejorando la participación y facilitando trámites burocráticos. Sin embargo, debe tenerse presente que estas TIC no pueden concebirse desde una perspectiva de querer cambiar el modelo restaurativo, puesto que en ningún caso cambiarán el valor del encuentro en persona, si bien pueden mejorar la experiencia restaurativa desde un punto de vista práctico.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y RETOS FUTUROS

Technology is not neutral. We're inside of what we make, and it's inside of us. We're living in a world of connections —and it matters which ones get made and unmade.

(Donna Haraway, 1997)

Se abría este trabajo con un breve relato del impacto que la pandemia provocada por el COVID-19 había tenido en el ámbito de la justicia restaurativa a diferentes niveles. Desde aquí, se planteó tratar de buscar aquellas grietas donde esta crisis había podido tener un punto positivo, encontrando encomiable el esfuerzo realizado por facilitadores y servicios restaurativos para adaptarse valientemente al contexto y seguir prestando servicio a la sociedad. Con el inicio de este capítulo, se toca el fin del camino recorrido en el marco de esta investigación, pasando, ahora sí, a describir los principales hallazgos realizados en forma de conclusiones, determinar una serie de pautas y recomendaciones para aquellos actores interesados en el campo de estudio, así como aventurar una serie de retos futuros para quien quiera recoger el testigo en un tiempo próximo.

De forma más concreta, el primer apartado recoge las principales conclusiones de la investigación, tratando de dar respuesta a las tres grandes preguntas de investigación planteadas al inicio de este proyecto, así como todos aquellos elementos que han ido surgiendo en el transcurso del trabajo de campo. Las características del proceso restaurativo digital, sus diferencias e implicaciones en relación con el proceso restaurativo tradicional, así como el grado de aplicabilidad y viabilidad de las herramientas online a medio y largo plazo, son algunas de las cuestiones aquí abordadas.

En segundo lugar, se resumen las principales fortalezas de este estudio, en tanto que pionero en el tema escogido, así como las limitaciones a las que se ha tenido que hacer frente y los puntos débiles que han resultado en consecuencia. En este sentido, se destaca la novedad del tema de estudio, las implicaciones prácticas que puede tener tanto a nivel nacional como internacional en términos de servir de guía en un ámbito concreto como es el del uso de las TIC por parte de los servicios de justicia restaurativa, así como para poner en valor el rol que ejercen las personas facilitadoras en el desempeño del modelo restaurativo. Por su parte, las limitaciones conciernen a aspectos metodológicos, como la imposibilidad de emplear una metodología mixta, la no inclusión de los usuarios

del proceso restaurativo en el estudio, o el contexto en el cual se desarrolla la investigación.

Posteriormente se describen las implicaciones prácticas del estudio, a partir de la propuesta de una serie de recomendaciones, pautas o buenas prácticas para el uso del entorno digital en el marco del desarrollo de la justicia restaurativa, que pretenden servir de guía a profesionales y servicios que tengan voluntad de implementar las herramientas online como recurso disponible en su desempeño profesional. Así, se habla de la idoneidad de emplearlas en según qué casos, los puntos y fases del proceso restaurativo donde su uso presenta más ventajas, o qué indicaciones deben seguirse para desarrollar encuentros restaurativos online que sean capaces de cumplir su propósito.

Por último, se proponen una serie de nuevas líneas de investigación que surgen del camino aquí iniciado, con el objetivo que el contenido de este trabajo pueda servir de chispa para prender la llama de una serie de estudios centrados en el uso de herramientas digitales en el proceso restaurativo, la perspectiva comunicacional digital en el ámbito de la justicia restaurativa y la posible mejora de la experiencia de todas aquellas personas que deciden aventurarse a resolver sus conflictos a partir de los planteamientos que propone este modelo.

1. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se presentan las principales conclusiones de la investigación, a partir de una síntesis exhaustiva de los principales resultados obtenidos respecto a las preguntas de investigación planteadas: cuáles son las características de la mediación restaurativa online, como se relaciona esta nueva modalidad con su formato presencial, y como afecta esto a la implantación de estas herramientas como parte del modelo restaurativo.

El entorno online es un complemento del proceso restaurativo tradicional

La primera conclusión sitúa el lugar de las TIC en el marco del proceso restaurativo. En este sentido, los resultados han sido claros, indicando que este conjunto de herramientas tecnológicas actúan -y actuarán- como complemento al proceso restaurativo presencial.

Tanto la revisión de literatura como los datos recopilados a partir de la muestra de personas entrevistadas han resaltado la relevancia y las implicaciones que tiene para la construcción de un encuentro restaurativo la posibilidad de contar con el elemento de presencialidad y de contacto cara a cara. Ante esta tesitura, las herramientas online han encontrado acomodo como catalizadoras y/o facilitadoras de algunas partes de este proceso restaurativo, especialmente en aquellas fases más tempranas del proceso, así como en los estadios finales del mismo. De un modo similar, también se han empleado en ciertos momentos puntuales de la fase de encuentro, ante diferentes circunstancias y necesidades detectadas por el equipo profesional del servicio restaurativo. En este punto debe señalarse también que algunas de las principales características de las herramientas online empleadas en el proceso restaurativo consisten en ser, principalmente, plataformas de mensajería y videoconferencia, siendo las más habituales Skype, Zoom o Whatsapp. Esto no resulta sorprendente, puesto que en este propósito de ser útiles como complemento del proceso restaurativo resulta lógico que las personas facilitadoras empleen aquellas plataformas a las que los usuarios están más habituados y que son más fácilmente accesibles y manejables para un volumen elevado de personas.

A este tenor, las personas entrevistadas se han decantado por la preferencia del encuentro presencial, valorando algunos aspectos que se discutirán en profundidad más adelante, como la posibilidad de comunicarse de una forma más directa y fluida, la posibilidad de entablar contacto físico, la ausencia de dificultades técnico-prácticas para establecer un diálogo fluido o un mayor hábito de emplear este canal.

Como resumen, las TIC encuentran encaje en el proceso restaurativo convirtiéndose en una herramienta más que puede ser empleada por la persona facilitadora y que encuentra sus principales bondades en la facilitación, agilización y/o mejora de la accesibilidad de determinadas fases del proceso restaurativo, siempre asumiendo un papel complementario al contacto presencial.

El proceso restaurativo online es una alternativa al proceso restaurativo tradicional cuando este no es posible

De un modo parecido a la primera conclusión planteada, en este punto se hace referencia al potencial del entorno online de constituir una alternativa viable al proceso restaurativo tradicional cuando este no es posible. Los datos obtenidos indican que el

proceso restaurativo online, cuando se emplea de forma subsidiaria al proceso restaurativo tradicional, puede constituir una alternativa de notable calidad para poder intervenir de forma restaurativa en aquellos casos donde, de no existir esta opción, no sería posible lograr la participación de las partes involucradas.

De acuerdo con la evidencia recogida, es necesario tener en cuenta las diversas causas que pueden impedir la participación presencial de las partes en un proceso restaurativo: personas que residen en lugares alejados de la localización del servicio (e incluso en otras regiones o países), personas con diferentes situaciones sanitarias que les suponen un impedimento a la hora de desplazarse presencialmente, o incluso casos en que el hecho de acudir presencialmente al servicio puede llegar a suponer un perjuicio económico relevante para el posible participante, entre otras situaciones.

Ante estos diferentes casos, el entorno online adquiere un papel relevante puesto que, descartado el encuentro restaurativo presencial, se torna viable la posibilidad de conducir un proceso restaurativo canalizado exclusivamente a través de medios digitales. Los resultados avalan su uso en este contexto, certificando que disponen del potencial y capacidad necesarios para poder cumplir con los objetivos de los que consta un proceso de tales características, siempre y cuando el profesional facilitador prepare en consecuencia el proceso restaurativo online de acuerdo con el resto de los hallazgos descritos en este trabajo.

La evidencia hallada señala, pues, el potencial del entorno online como alternativa viable para conducir encuentros de mediación restaurativa cuando, por alguna de las causas descritas -y sin perjuicio que puedan existir otras-, la presencialidad no sea una opción factible para alguna de las partes participantes.

Las principales diferencias entre la mediación restaurativa presencial y online radican en la calidad y estrategias asociadas a la comunicación entablada en el proceso restaurativo

Dando respuesta a la segunda de las preguntas de investigación, debe destacarse que las principales diferencias halladas entre los encuentros de mediación restaurativa tradicionales y los canalizados a través de plataformas online radican en la calidad de la comunicación entablada entre sus participantes.

Los resultados han subrayado la importancia de este proceso de comunicación, describiendo los procesos restaurativos como procesos comunicativos (a partir de lo que

plantean Paul y Borton, 2017; 2021), señalando algunos aspectos mediante los cuales esto se ve afectando a la hora de conducir encuentros de mediación restaurativa online. Por ejemplo, las dificultades a la hora de percibir algunos elementos de la comunicación no verbal, la imposibilidad de emplear el contacto y la comunicación física como recurso, los problemas a la hora de moderar los encuentros conjuntos con las diferentes partes, o las posibles interrupciones y problemas técnicos de conexión son algunos de los elementos que se han detectado como más preocupantes en este ámbito. Especialmente, se ha observado como estas dificultades afectan en especial a aquellos casos con una mayor complejidad o carga emocional asociada, siendo esto más apreciable a lo largo de la fase de encuentro conjunto entre los participantes. Esto ha llevado a una opinión generalizada a partir de la cual se asume que la comunicación online reviste de una menor calidad, o dota a los profesionales de la facilitación de menos recursos, resultando en la preferencia por lo presencial, tal y como se ha señalado anteriormente.

Por otro lado, también se ha detectado que, a pesar de las dificultades señaladas en lo referente a este proceso comunicativo, el desarrollo de encuentros de mediación restaurativa en formato online es plausible, si bien requiere un mayor esfuerzo preparativo por parte de las personas facilitadoras. De forma específica, se ha puesto de manifiesto la necesidad de diseñar estrategias orientadas a rebajar los obstáculos del entorno online (por ejemplo, orientar las cámaras hacia el rostro cuando se emplean videollamadas, establecer un sistema de turnos de palabra y participación o empleo de herramientas audiovisuales adicionales), así como a invertir una mayor cantidad de tiempo en los encuentros individuales previos preparatorios para la mediación conjunta.

Finalmente, cabe señalar también que los resultados no han mostrado diferencias en la percepción de las personas facilitadoras en relación con las posibles implicaciones del uso de las TIC en términos de privacidad y confidencialidad para el proceso. Esto es, que riesgos similares pueden existir en procesos presenciales (por ejemplo, que alguien pueda grabar una sesión), y que no se han descrito situaciones de uso nocivo de estas tecnologías, más allá de pequeños incidentes derivados de un uso excesivamente familiar de la plataforma (por ejemplo, no estar solo a la hora de realizar una entrevista).

Para concluir, se puede afirmar que las principales diferencias entre la mediación restaurativa presencial y online resultan de la mayor calidad comunicativa que el primer formato ofrece en detrimento del segundo. A pesar de esto, el estudio de la muestra de personas facilitadoras entrevistadas ha permitido observar que estas diferencias no suponen un impedimento total para el desarrollo de encuentros restaurativos a través de

TIC, si bien estos supondrán una mayor carga de trabajo y esfuerzo para la persona facilitadora responsable, en especial en lo relativo a la fase de preparación y al diseño de nuevas estrategias comunicativas que permitan sobrellevar las limitaciones del entorno online. Se remarcan pues las afirmaciones contenidas en las dos primeras conclusiones de esta investigación: el uso de lo online puede ser un buen complemento en algunas fases del proceso restaurativo, así como una alternativa viable en aquellos casos donde la presencialidad no sea una opción posible. A esto, se añade ahora el matiz de la pérdida en calidad comunicativa que supone esta alternativa digital frente a la presencial, así como el sobresfuerzo preparativo que supone esta modalidad, si bien se reafirma su viabilidad en caso de necesidad. Con todo, se sitúa el contexto de estas herramientas en el marco del proceso restaurativo, entendiendo también porque su papel es el de complemento o alternativa subsidiaria a la mediación restaurativa tradicional.

El entorno online puede ayudar a fomentar la participación de personas vulnerables en el proceso restaurativo, situándose como una opción a medio camino entre la mediación tradicional y la mediación indirecta

En relación con el potencial de las herramientas tecnológicas aplicadas al proceso restaurativo, los datos obtenidos han indicado que estas pueden ser especialmente adecuadas en aquellos supuestos donde una de las partes implicadas en dicho proceso - generalmente la parte victimizada- se muestra especialmente vulnerable y a pesar de ello manifiesta voluntad de seguir adelante con el mismo.

A este tenor, los resultados de las entrevistas realizadas llevan a plantear que el uso de esta modalidad online de encuentros restaurativos puede configurarse como opción a medio camino entre la mediación directa y la indirecta, ofreciendo un mayor número de recursos y opciones con los que intervenir que esta última. Se ha encontrado que, especialmente en aquellos casos donde una de las partes expresa de forma manifiesta no querer encontrarse cara a cara con la otra parte implicada, el entorno digital puede resultar una opción adecuada, puesto que permite un cierto grado de contacto, pero sin llegar a ser tan impactante como el encuentro presencial tradicional. Esto se traduce, según los datos recogidos, en una mayor sensación de confort y comodidad por parte de los participantes, quienes se sienten más seguros durante el encuentro, permitiéndoles expresarse con una mayor libertad y facilidad. Además, se ha comprobado también como esta modalidad de encuentros restaurativos online aplicada a este tipo de supuestos puede

ser útil como primera toma de contacto entre los participantes, pudiendo conducir en un futuro a un encuentro presencial tradicional en algunas ocasiones, si la experiencia es positiva para todas las partes involucradas.

Asimismo, el empleo de las TIC en este tipo de situaciones permite también mejorar el proceso de construcción del vínculo entre usuario y facilitador, a partir de entablar breves conversaciones coloquiales sobre el entorno de la persona participante. En este sentido, se ha observado como buena parte de estos encuentros en línea suelen tener lugar desde el espacio personal del participante, ya sea su hogar u oficina, permitiendo así establecer un entorno comunicativo más íntimo. Esto permite al facilitador observar elementos familiares en el entorno del usuario, lo que facilita la construcción de un diálogo cercano y personal. En consecuencia, se mejora la comodidad y el confort con los que la persona usuaria se involucra en el proceso, contribuyendo así a una experiencia restaurativa más efectiva y significativa.

Como resumen, los resultados revelan que la incorporación de herramientas tecnológicas en el proceso de justicia restaurativa se revela particularmente beneficiosa en casos en los que una de las partes involucradas, típicamente la víctima, se encuentra en una posición de vulnerabilidad, pero aun así desea avanzar en el proceso. En estas circunstancias, los encuentros restaurativos online representan una opción intermedia, que se sitúa entre la mediación directa y la indirecta, ofreciendo una gama más amplia de recursos y una mayor flexibilidad. Este enfoque resulta especialmente efectivo cuando una de las partes no está dispuesta a mantener un encuentro cara a cara, ya que permite una presencia moderada, sin la intensidad de un encuentro presencial tradicional. Esto, a su vez, genera una sensación de mayor comodidad y seguridad para los participantes, lo que les facilita expresarse con libertad. Además, el uso de las TIC en este contexto mejora la construcción del vínculo entre el facilitador y el usuario, ya que los encuentros en línea suelen llevarse a cabo desde el entorno personal del participante, como su hogar u oficina. Esta situación propicia un entorno comunicativo más íntimo, lo que, en última instancia, contribuye a una experiencia restaurativa más efectiva y significativa.

La opinión que puedan tener las personas facilitadoras de las TIC disponibles no es un factor relevante en cuanto a su voluntad de usarlas como herramienta en el proceso restaurativo

A partir de los datos recogidos, así como de su posterior análisis a través de la construcción de un modelo TAM (Davis, 1989; Maranguniç y Graniç, 2015; Bonensteffen, Zebel y Giebels, 2022), se ha encontrado evidencia de que la opinión o percepción que las personas facilitadoras puedan tener de una determinada herramienta tecnológica no influye en su uso, siempre y cuando este sea potencialmente beneficioso para los participantes del proceso.

Este resultado se ha constatado a partir de la conceptualización del constructo “facilidad de uso” del modelo TAM, a partir del cual se ha podido comprobar cómo, a pesar de la existencia de una serie de elementos que suponen un obstáculo tangible para el uso de las TIC por parte de las personas facilitadoras, esto no se traduce en una reducción de su uso posterior. La explicación de ello se encuentra en el hecho que, como se comentaba anteriormente, la comunidad de facilitadores entrevistada otorga un valor mucho mayor a los potenciales beneficios de emplear estas tecnologías en los usuarios del proceso, en detrimento de los posibles obstáculos o dificultades de emplearlas. Además, la mayoría de estos obstáculos detectados son, o bien elementos contextuales (demografía de la población atendida, distribución geográfica, etc.) o aspectos relativos a la falta de experiencia, formación y recursos para el empleo de dichas tecnologías.

Los datos han subrayado como hasta antes de la pandemia la mayoría de los profesionales de la justicia restaurativa tenían poco o ningún contacto con las TIC en su trabajo. Como resultado, su percepción de la facilidad de uso de estas tecnologías fue, en general, negativa. Sin embargo, esta falta de familiaridad y comodidad con las TIC no se considera un obstáculo insuperable. Más bien se ve como un desafío que puede abordarse con capacitación y mayor inversión en la digitalización de la sociedad. La formación específica en el uso de herramientas digitales se percibe como una necesidad importante para mejorar la competencia de los facilitadores y su comodidad al utilizar estas tecnologías en el contexto de la justicia restaurativa. Además, la inversión en infraestructura tecnológica, como equipos actualizados y periféricos de calidad para facilitar encuentros en línea, se considera esencial para garantizar que las TIC sean efectivas y accesibles si van a jugar un papel relevante en el seno de los servicios restaurativos.

Por otro lado, en lo que respecta a la utilidad percibida de las TIC, los facilitadores tienden a valorar positivamente estas herramientas. Esta valoración positiva se basa en la experiencia real de los profesionales en el uso de las TIC para mejorar la experiencia de los usuarios de la justicia restaurativa. Se reconoce que las TIC tienen el potencial de

brindar una atención más justa y equitativa a los usuarios, lo que incluye aspectos como la protección de los derechos y la capacidad de llegar a personas que, de otra manera, podrían no tener acceso a estos procesos.

Para concluir, puede afirmarse que, aunque los facilitadores pueden encontrar que las TIC no son particularmente fáciles de usar inicialmente, reconocen su utilidad y su potencial para ser aplicadas a la justicia restaurativa. Estas tecnologías son reconocidas por los profesionales como herramientas especialmente valiosas en situaciones concretas, como las que se vienen describiendo en este capítulo. La percepción personal de los facilitadores sobre las TIC no tiene una influencia significativa en su uso real, ya que factores contextuales, como las circunstancias específicas de los casos y las necesidades de las partes involucradas, juegan un papel más importante en la decisión de utilizar estas herramientas en el marco de los procesos restaurativos.

Las herramientas online son viables y aplicables al proceso restaurativo a medio y largo plazo, si bien deben cumplirse ciertas condiciones

La investigación pone de manifiesto el potencial que las herramientas tecnológicas tienen en el ámbito de la justicia restaurativa, reafirmando su aplicabilidad y viabilidad en el proceso restaurativo, en tanto de su potencial y la experiencia obtenida en relación con su uso. Sin embargo, como se ha comentado anteriormente, su implementación debe ser cuidadosa y estratégica. Ello tiene relación con el hecho de que estas tecnologías deben considerarse como un complemento de la mediación presencial y no como un reemplazo. El contacto físico y la interacción cara a cara son fundamentales en la justicia restaurativa, ya que facilitan la construcción de relaciones y la empatía entre las partes involucradas. Por lo tanto, las herramientas digitales deben utilizarse en casos específicos en los que la mediación presencial no sea factible o práctica.

Se identifican dos situaciones principales en las que las herramientas tecnológicas resultan particularmente útiles. En primer lugar, cuando alguna de las partes involucradas en el proceso restaurativo, generalmente la víctima, se encuentra en una situación de vulnerabilidad o trauma y no se siente cómoda o segura en un encuentro cara a cara. En tales casos, las tecnologías permiten cierta distancia física, lo que puede reducir la ansiedad y mejorar la participación de la parte afectada. En segundo lugar, las herramientas digitales son beneficiosas cuando distintos tipos de obstáculos: tanto aquellos externos o físicos, cuando existen barreras geográficas, de salud o

socioeconómicas que dificultan la participación en un proceso presencial, como aquellos internos o psicológicos, relativos al miedo a encontrarse con la otra parte o al posible trauma derivado del delito. Así pues, el uso de estas herramientas amplía la accesibilidad de la justicia restaurativa, permitiendo que más personas se beneficien de ella, incluso si no pueden desplazarse físicamente a un lugar de reunión, o no se dan con las condiciones psicosociales idóneas para ello.

No obstante, se enfatiza que la formación es fundamental para el uso efectivo de estas tecnologías. Los profesionales de la justicia restaurativa deben recibir capacitación específica sobre cómo utilizar estas herramientas y adaptarlas a las necesidades de las partes involucradas. Además, es esencial contar con recursos técnicos actualizados, como dispositivos y software, para garantizar un funcionamiento sin problemas. Por último, se destaca la importancia de que los servicios restaurativos fomenten la innovación y el intercambio de buenas prácticas. La adaptación exitosa de las tecnologías en la justicia restaurativa depende de la capacidad de las organizaciones para explorar soluciones creativas y aprovechar al máximo las herramientas disponibles. La flexibilidad y la capacidad de adaptación son clave para mejorar la experiencia de las partes involucradas y garantizar que la justicia restaurativa siga siendo efectiva en un entorno digital en constante evolución.

A modo de conclusión, la investigación conducida permite reafirmar la aplicabilidad y la viabilidad de estas herramientas a medio y largo plazo en los servicios de justicia restaurativa, si bien deberá asegurarse que su uso se circunscriba al contexto recomendado por la evidencia, así como que se cumplan una serie de premisas para afianzar una implementación adecuada: que se empleen como complemento o alternativa al proceso restaurativo presencial, una mayor formación en este ámbito de los profesionales que trabajan en los equipos de justicia restaurativa, contar con mejores y más actualizados recursos, concebir los servicios de justicia restaurativa como organizaciones en constante búsqueda de nuevas buenas prácticas innovativas.

No se percibe una evolución hacia una justicia restaurativa exclusivamente digital, sino hacia un modelo en que las TIC pueden jugar un papel útil mejorando la accesibilidad a los programas de justicia restaurativa

Como última conclusión del presente trabajo, puede afirmarse que los resultados obtenidos han señalado de forma clara que el futuro de la justicia restaurativa no avanza

hacia una digitalización en sentido extenso, sino hacia un modelo en el cual las TIC pueden jugar un papel importante como complemento o alternativa al proceso restaurativo presencial, fomentando así una mejora en la accesibilidad de la justicia restaurativa.

Como se ha visto, la falta de experiencia previa en el uso de las TIC por parte de los profesionales de la justicia restaurativa les ha llevado a una percepción inicial negativa de la facilidad de uso de estas tecnologías. Sin embargo, esta barrera se ve como un desafío superable a través de la formación específica y la inversión en la digitalización de la sociedad. La capacitación en el uso de herramientas digitales se considera esencial para mejorar la competencia de los facilitadores y su comodidad al usar estas tecnologías. Por otro lado, la utilidad percibida de las TIC en la justicia restaurativa se valora positivamente. Estas herramientas son vistas por buena parte de los profesionales de la mediación como un medio para brindar una atención más justa y equitativa a los usuarios, incluida la protección de sus derechos y la capacidad de llegar a personas que de otra manera no tendrían acceso a estos procesos.

A pesar de que los sujetos entrevistados han señalado que, inicialmente, las TIC pueden no ser fáciles de usar, reconocen su utilidad y su potencial para mejorar la justicia restaurativa en los ámbitos descritos anteriormente. Además, y quizás como hallazgo más relevante, las TIC se conciben como un conjunto de herramientas que puede ampliar la tasa de participación en los programas restaurativos al hacer que el proceso sea más accesible para personas que anteriormente no podían acceder a él, así como ampliando el rango de operatividad de los servicios restaurativos, mejorando el *engagement* y la adherencia general de la ciudadanía con este tipo de prácticas.

En resumen, la evidencia recopilada en esta investigación sugiere que el entorno online puede tener un lugar relevante en la justicia restaurativa del futuro, si bien deben utilizarse de manera complementaria a la presencialidad y con el debido respeto por las preferencias de las partes involucradas (tanto usuarios como profesionales). La capacitación de los profesionales y la inversión en recursos tecnológicos resultan, en cualquier caso, esenciales para el éxito de esta implementación. Las TIC pueden promover que los programas restaurativos sean más flexibles, adaptables e innovadores, al tiempo que garantizan un acceso más amplio y democrático a la justicia restaurativa. Aunque las tecnologías pueden ser útiles, debe destacarse también que estas, por el momento, no podrán reemplazar completamente el valor del encuentro en persona en la justicia restaurativa y todo lo que esta presencialidad conlleva.

2. FORTALEZAS Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se exploran con detalle las principales fortalezas y limitaciones de la investigación empírica conducida en relación con las particularidades de las herramientas online en el marco de los servicios de justicia restaurativa españoles. En un esfuerzo por ofrecer una evaluación completa, se analizan tanto los aspectos que respaldan la solidez del enfoque planteado, así como aquellos que requieren un mayor escrutinio. Esta reflexión crítica permitirá comprender mejor la relevancia y el alcance del estudio empírico conducido, así como identificar áreas clave para futuras investigaciones en este campo tan dinámico y significativo.

En lo tocante a las fortalezas de la investigación, algunos de los puntos principales radican en la novedad e innovación del tema investigado, en lo pionero de un estudio de estas características, con un diseño metodológico robusto y una muestra importante, realizado en el marco del sistema de justicia restaurativa español, así como en la necesidad de ahondar sobre un tema de actualidad cuyo avance en prácticamente todas las esferas de la sociedad parece inexorable. En este sentido, esta investigación ha permitido conocer en mayor profundidad las características y el funcionamiento interno de los procesos de mediación restaurativa en los cuales se han empleado herramientas online. Algunas de las aportaciones más relevantes han sido conocer el tipo de plataformas más empleadas, las fases del proceso donde la utilidad de estas herramientas es mayor, así como porque aquellos elementos que hacen que en otras fases esta utilidad disminuya o cuales son las principales dificultades de emplear estas herramientas. Se han podido matizar los resultados de estudios previos realizados con una base empírica menos actualizada, así como aportar elementos novedosos, como la conceptualización de las TIC como complemento o alternativa al proceso presencial bajo determinadas condiciones. También se ha aportado una propuesta de encaje del proceso online como elemento a medio camino entre la mediación presencial y el modelo indirecto, describiendo este modelo como adecuado para aquellos casos donde alguna de las partes participantes en el proceso restaurativo no quiere encontrarse cara a cara con la otra u otras.

Otra fortaleza de este estudio es el hecho de haber podido desarrollar una investigación de esta magnitud situando el foco de atención central en la figura de las personas facilitadoras. Se hacía referencia en capítulos anteriores a su importancia en la

construcción de un proceso restaurativo, así como a la poca atención que se les había prestado en la literatura previa como fuente de información primaria. El estudio realizado constituye una investigación pionera en este sentido en España, poniendo en valor su papel y desempeño en el día a día de los servicios de justicia restaurativa, así como la relevancia de su labor en las metodologías y herramientas empleadas. Con ello, puede afirmarse que ningún cambio, adaptación o innovación en este sentido podrá ser avalado sin contar con participación y consideración de estos profesionales, completamente indispensables para el desarrollo de la justicia restaurativa.

Por último, la necesidad de entender las particularidades de un fenómeno como el de la digitalización, al cual el modelo restaurativo tampoco va a poder escapar, resulta un elemento potente de este trabajo y que justifica el desarrollo de este. Uno de los aspectos más repetidos a lo largo del trabajo de campo realizado en este proyecto ha sido que las TIC “han venido para quedarse”. Y es precisamente bajo esta premisa a partir de la cual resultan esenciales investigaciones que vayan en la línea de comprender un fenómeno que viene a establecerse también en el seno de los profesionales de la justicia restaurativa. Dar respuesta a las necesidades de la sociedad actual es y debe ser uno de los principales objetivos de esta justicia restaurativa, y para ello debe adaptarse a los tiempos actuales sin perder la esencia que le confiere ser la única alternativa viable al sistema de justicia penal tradicional. Así, entender el funcionamiento y el impacto de las herramientas online en este ámbito es algo crucial para poder intervenir en aquellos casos que requieran de su uso, al mismo tiempo que se modernizan los servicios restaurativos y se dota a los profesionales de la facilitación de habilidades y herramientas para poder desarrollar su trabajo de acuerdo con las necesidades actuales de la población a la que atienden.

En lo relativo a las principales limitaciones de este estudio, tal y como se describe en el capítulo 3, hubo que afrontar diferentes tipos de obstáculos que podrían ser considerados como tales, esencialmente en el plano metodológico.

En primer lugar, el planteamiento inicial partía de una aproximación metodológica mixta que incluía también el estudio cuantitativo de los datos relativos a expedientes de mediación restaurativa en el ámbito penal para el período de estudio. Sin embargo, hubo dificultades significativas en la obtención de datos cuantitativos relacionados con estos expedientes, que resultaron finalmente en el descarte del enfoque cuantitativo. Más específicamente, de las tres administraciones contactadas, solo dos permitieron el acceso a datos cuantitativos, si bien la calidad y utilidad de estos datos resultaron ser insuficientes para un análisis estadístico relevante. En el tercer caso, la administración no aprobó la

petición de acceso a estos, habiendo de descartar finalmente, como se comentaba, el estudio de estos. A pesar de constituir una limitación, se aprovecha este espacio también para enfatizar la necesidad de poder contar con datos rigurosos sobre los diferentes aspectos recogidos en el proceso restaurativo, así como sobre la experiencia de los usuarios con el servicio, de cara a poder conducir evaluaciones empíricas que puedan servir de base de crecimiento a dichos servicios y programas de justicia restaurativa.

En segundo lugar, la investigación experimentó limitaciones en el acceso a fuentes humanas de información debido a la presencia de la figura de los *gatekeepers*, que regulaban el acceso a la muestra de profesionales entrevistados. En algunos supuestos, la presencia de estas figuras, generalmente en posiciones superiores o de coordinación de los servicios casos de estudio, filtró en exceso el acceso a la muestra, pre-seleccionando los futuros participantes y no dando opción al investigador a contactar directamente con ellos. Así pues, se podría haber dado un sesgo en los datos finalmente obtenidos, ante la incertidumbre de si los participantes finales de la muestra respondían a algún otro criterio que no fuera el estrictamente científico, a tenor de esta restricción de acceso al conjunto de potenciales participantes. A pesar de esto, tal y como se describe en el tercer capítulo de este trabajo, se adoptaron todas las medidas posibles para certificar que la información no se daba de forma sesgada, no encontrando ninguna información que indicara en esta dirección.

En tercer lugar, una limitación importante fue la falta de inclusión de la perspectiva de los usuarios del proceso de mediación restaurativa, es decir, víctimas y victimarios. Esta limitación fue una decisión consciente, teniendo en cuenta que se pretendía dar un papel central a la experiencia del conjunto de personas facilitadoras por los motivos que se han descrito en los capítulos 2 y 3 de este trabajo. Sin embargo, se incluye como limitación -y más adelante como reto futuro- puesto que se entiende que para un entendimiento global del fenómeno aquí estudiado resulta indispensable incluir en futuras investigaciones la perspectiva de los usuarios del proceso. Esto aportará un conocimiento holístico y mucho más depurado de las dinámicas de funcionamiento de esta justicia restaurativa digital, no solo desde la perspectiva metodológica profesional, sino también desde la óptica y las preferencias del conjunto de personas que son las destinatarias finales de los servicios y programas de justicia restaurativa.

En cuarto lugar, algo que podría categorizarse como una limitación de la investigación es el contexto y el periodo temporal en el que se enmarca el estudio. En este sentido, es relevante matizar que el trabajo de campo de este trabajo se realizó en lo que

podría categorizarse como un período postpandemia “reciente”. Esto es, entre los años 2021 y 2022, donde la experiencia derivada del confinamiento y las medidas de distanciamiento social estaban aún muy cercanas e incluso vigentes en algunos momentos y lugares. Por lo tanto, esto debe tenerse en cuenta a la hora de valorar los resultados y, como se expone en el cuarto apartado de este capítulo final, desarrollar más investigación que permita reevaluar los resultados obtenidos en este estudio empírico unos años más tarde y en un contexto de plena normalidad social y sanitaria.

Por último, y a pesar de los esfuerzos por abordar las limitaciones de esta investigación, es importante reconocer ciertas limitaciones inherentes a la metodología utilizada. En este sentido, tal y como se describía en el Capítulo 3 del presente estudio, se ha trabajado diligentemente para abordar las amenazas sobre la validez interna, así como la posible reactividad de los participantes y el sesgo del investigador, mediante el uso de preguntas abiertas y la categorización cuidadosa de resultados. Además, se han adoptado medidas para mejorar la fiabilidad, como el uso de soporte audiovisual y condiciones uniformes en las entrevistas. Sin embargo, se debe recordar, como viene describiéndose, que garantizar la fiabilidad en la investigación cualitativa sigue siendo un desafío, a tenor de las implicaciones directamente con informantes primarios. En cuanto a la generalización de nuestros resultados, los esfuerzos se han centrado en la generalización interna, reconociendo que los hallazgos aquí efectuados se aplican específicamente a la comunidad de facilitadores en España, sin una voluntad de generar unos resultados extensibles a mayor nivel o basados en criterios de representatividad estadística. Para lograr la generalización interna, se ha procurado representar una amplia gama de perspectivas dentro de nuestra muestra, así como de incluir al mayor número de profesionales posible. Estas limitaciones, aunque significativas, no invalidan la valiosa información obtenida en este estudio y proporcionan oportunidades para futuras investigaciones en el campo de la justicia restaurativa digital -o justicia restaurativa a través de las TIC- como las descritas en líneas anteriores.

3. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN: PAUTAS PARA EL USO DE LAS TIC EN LA MEDIACIÓN RESTAURATIVA

Habiendo plasmado las principales conclusiones del presente trabajo, así como aquellos elementos que se considera constituyen los puntos fuertes y débiles más relevantes, se pasa ahora a formular una serie de recomendaciones y propuestas de

actuación relativas a la implementación, establecimiento y uso de las herramientas online en el ámbito de la justicia restaurativa. Estas se han dividido en dos grandes bloques, siendo aquellas recomendaciones destinadas a los servicios de justicia restaurativa a nivel de organización y coordinación, y aquellas otras orientadas a la práctica individual de las personas facilitadoras.

3.1.Recomendaciones orientadas a los servicios de justicia restaurativa

En este primer bloque se incluyen el conjunto de orientaciones destinadas a las organizaciones, instituciones o servicios que proveen programas restaurativos como los incluidos en los casos de estudio y otros de índole similar. Este conjunto de recomendaciones se basa en algunos de los hallazgos relativos a necesidades estructurales que deberán paliarse de cara a una adecuada implementación de las TIC en procesos restaurativos. En este sentido, se ofrecen pautas que deberán ser tenidas en cuenta desde instancias de coordinación de las entidades y administraciones de las cuales dependen los servicios de justicia restaurativa, en aras de satisfacer una serie de elementos que la investigación empírica ha señalado como cruciales para el desarrollo de herramientas digitales en este ámbito.

Así, en primer lugar, desde la evidencia generada en este trabajo, se recomienda la realización de una inversión potente por parte de los organismos y administraciones responsables con el objeto de ofrecer formación específica, actualizada y adaptada a los profesionales que conforman dichos servicios. Esta formación deberá cubrir no solamente el asegurar capacidades digitales básicas por parte del equipo profesional, sino también dotarlos de competencias específicas relativas al uso de herramientas especialmente adecuadas para el proceso restaurativo, así como habilidades para explotar el potencial de estas herramientas a un nivel más avanzado. Algunos ejemplos de esto último son los de mejorar la experiencia de uso de plataformas de videollamada (salas de espera virtuales, uso de elementos interactivos en el transcurso de las sesiones, mejora en los elementos de control y moderación de la participación a partir de los elementos que ofrecen estas plataformas, etc.), así como exploración de los aspectos de co-creación que ofrecen algunas plataformas de edición y documentación (por ejemplo, el uso de un Drive compartido asociado a los procesos en curso, el establecimiento de funciones avanzadas en los editores de PDF, etc.). Se sugiere además que esta formación -que deberá ser

diseñada en colaboración con profesionales del sector- se plantee de forma escalonada, con el objetivo de que los profesionales que la reciban en primer lugar puedan aplicar los conocimientos adquiridos y al mismo tiempo compartirlos con el resto de los profesionales, generando sinergias colaborativas de aprendizaje que puedan ser enriquecedoras una vez todos ellos reciban la mencionada formación. Asimismo, este proceso escalonado permitirá detectar necesidades no cubiertas inicialmente, con la idea que pueda ser un proceso flexible y que se adapte a la realidad de los servicios donde se imparte, asumiendo que no todos ellos operan en las mismas circunstancias.

En segundo lugar, se recomienda la realización de inversión destinada a cubrir todas las necesidades tecnológicas y de digitalización a nivel material y técnico que puedan surgir en los servicios de justicia restaurativa. Esto deberá incluir tanto el equipo informático y tecnológico de los profesionales, así como las licencias y suscripciones al software que de considere necesario para el desempeño de la labor profesional. Se hace hincapié aquí en el hecho de poder contar con herramientas que garanticen la máxima calidad audiovisual en los procesos facilitados a través de TIC, a tenor de la importancia que esto tiene para la calidad de este. Además, se recomienda también la puesta a disposición de espacios y equipos informáticos en que aquellos usuarios que intervengan en procesos híbridos -uno de los participantes online, otro presencial- puedan realizarlos con los mayores estándares de calidad posible -especialmente en aquellos casos donde los usuarios en cuestión no dispongan de los medios adecuados para ello y lo online resulta la única o la mejor opción-. También se recomienda, en el marco de este punto, la inversión en herramientas tecnológicas que puedan suponer una innovación en el marco de las prácticas restaurativas -como podrían ser equipos de realidad virtual con programas específicos que puedan ser de utilidad para el proceso restaurativo-, con el objetivo de poder aprovechar al máximo el potencial que nuevas herramientas que van surgiendo pueden ofrecer en este ámbito. Sobre esto, cabe recordar que la evidencia recogida subraya la relevancia de que el proceso esto exento de interrupciones y parones derivados de una mala conexión o calidad de los periféricos empleados. Así pues, resulta esencial que, al menos desde el lado de los servicios de justicia restaurativa, se asegure que esto no ocurre, y se dé la opción a aquellos usuarios que no disponen de las herramientas adecuadas de poder acudir a sus instalaciones en el marco de realización de un proceso híbrido.

En tercer y último lugar, se recomienda que los servicios de justicia restaurativa, así como las administraciones de las cuales dependen, adopten un papel proactivo en

compartir buenas prácticas con otros servicios, en aras de mejorar el proceso de diseño e implementación de soluciones innovadoras y actuales para el proceso restaurativo. Los datos empíricos recogidos en el presente trabajo han señalado que, en ocasiones, los servicios estudiados han trabajado con un exceso de estanqueidad hacia el resto. Por otro lado, también se ha puesto de manifiesto cuán importante es para el desarrollo e implementación de nuevas prácticas en el ámbito restaurativo el poder establecer procesos de co-aprendizaje y sinergias de colaboración entre profesionales de distintos ámbitos, orígenes y servicios. Así pues, se configura como caudal el orientar el potencial de innovación de estos servicios hacia un modelo basado en la compartición de conocimiento y la colaboración interprofesional. Esto podría canalizarse a través de foros de aprendizaje específicos, o bien a través de otros canales orientados a esto mismo, como redes y foros profesionales -el Foro Europeo para la Justicia Restaurativa puede ser un espejo en el que mirarse en este sentido-, en los que profesionales, coordinadores y otros actores relevantes puedan compartir diferentes prácticas y experiencias para analizar conjuntamente que funciona, que no, y como podrían las metodologías y procesos actuales mejorarse a partir de estas experiencias.

3.2.Recomendaciones orientadas a las personas facilitadoras

Se ha visto a lo largo de este trabajo como los diferentes intentos de establecer protocolos estrictos y cerrados en torno al uso de las TIC en el ámbito de la justicia restaurativa han resultado en un fracaso, a tenor de la necesidad de flexibilidad y adaptación con las que deben trabajar los profesionales de los servicios restaurativos. En este sentido, se plantean aquí una serie de recomendaciones que pretenden constituir una suerte de directrices o guías básicas para tener en cuenta por estos profesionales, sin ánimo de ser un listado exhaustiva y sin perjuicio que otras alternativas o planteamientos puedan ser más adecuados para casos concretos.

Así pues, el primer punto recoge una de las principales conclusiones del presente trabajo, y recomienda el uso del formato online o bien a modo de complemento para algunas partes del proceso, o bien como alternativa cuando el proceso presencial no es posible. Se ha resaltado la importancia que tiene la comunicación cara a cara como elemento primario del proceso restaurativo presencial, y por ello esta debe ser y seguir

siendo la opción principal para el grueso de los casos. Sin embargo, se anima al uso de las TIC en determinados puntos del proceso -especialmente la fase de inicio y contacto inicial, para fomentar la participación y el *engagement* de los posibles usuarios con el servicio, así como en la fase final y de seguimiento, para redacción, intercambio y firma de documentación- con el objetivo de mejorar la experiencia de las personas participantes y agilizar algunos aspectos de carácter más burocrático que escapan a la restauratividad del proceso. Asimismo, se recomienda explorar la opción de los encuentros restaurativos telemáticos -o incluso híbridos- para aquellos casos donde la presencialidad es una dificultad añadida o no es posible. En este punto no se pretende dar un listado completo de posibles casos que encajen en esta opción, si bien algunos ejemplos de ello serían participantes que residen en lugares geográficamente alejados o de difícil acceso, existencia de condiciones médicas o de salud que impiden el desplazamiento presencial, perjuicio socioeconómico importante en alguno de los participantes por el hecho de desplazarse físicamente, o bien todos aquellos casos donde alguna de las partes manifiesta de forma clara no querer encontrarse cara a cara con la otra u otras.

Esto se alinea con la siguiente recomendación, la cual enfatiza la importancia de operar bajo unas premisas de flexibilidad y adaptación a las circunstancias que de cada caso. Tanto las que envuelven el contexto de este, como aquellas individuales relativas a la amplia gama de casuísticas con las que los usuarios del servicio puedan acudir. Esto es algo que no resulta novedoso, puesto que estos elementos han sido puntales en los planteamientos restaurativos desde prácticamente sus inicios, si bien de acuerdo con la evidencia empírica recogida se hace aún más importante a la hora de operar en procesos restaurativos canalizados por medios online. Así pues, se recomienda ser capaz de evaluar las diferentes situaciones que envuelven a cada caso y a cada participante con el objetivo de evitar ofrecer procesos rígidos y condicionados que, probablemente, no sean capaces de satisfacer las necesidades de los usuarios. A la hora de emplear un canal online o no, se recomienda también ser capaz de evaluar de forma individualizada aspectos como la demografía de los participantes, su origen socioeconómico, o su nivel de habilidades y conocimientos con el manejo de las TIC, en aras de evitar situaciones problemáticas -por ejemplo, ofrecer la opción de un proceso online a alguien que no dispone de los recursos para poder llevarlo a cabo, plantear una participación digital a una persona de edad avanzada sin excesivos conocimientos del manejo de plataformas de videoconferencia, o no ofrecer esta opción a personas que, por su lugar de residencia, ocupación laboral u otros condicionantes verán dificultada su participación en el proceso presencial-.

Por otro lado, y a un nivel más práctico, se configura como esencial también el ser capaces de adaptar diferentes estrategias al entorno online, con el objetivo de paliar las dificultades comunicativas que son inherentes a este. Esto hace referencia a tratar de enfocar estos procesos desde una voluntad creativa y de mejora que permita incidir sobre aquellos aspectos detectados como problemáticos. Por ejemplo, se han resaltado a lo largo de este trabajo las implicaciones de no poder percibir elementos de la comunicación no verbal o gestual en el proceso online. Esto, por ejemplo, ha podido ser paliado en cierta medida con la petición de orientar las cámaras hacia el rostro de los participantes en aquellos procesos conducidos a través de videoconferencia. Otros elementos en esta línea, como se veía anteriormente, serían la exploración de las posibilidades que ofrecen las distintas plataformas empleadas. Entre otros, el uso de salas de espera virtuales para gestionar mejor la participación de las sesiones, el empleo de aplicaciones audiovisuales -propias o externas a estas plataformas- para mejorar la expresividad de los mensajes, o la adaptación de los tonos de voz y ritmos conversacionales, así como el uso de las opciones de moderación de usuarios de la propia plataforma, en aras de fomentar que todos los participantes estén conectados e implicados en el proceso.

A modo de resumen, la evidencia empírica generado en el marco de esta investigación viene a sugerir que las TIC deben ser consideradas como un conjunto de herramientas más a las cuales los profesionales pueden acudir en caso de ser necesaria. No se recomienda, por consecuente, ni su uso intensivo como formato habitual, ni su descarte taxativo: deben constituir un elemento orientado a fomentar la accesibilidad y flexibilidad de los servicios de justicia restaurativa, que fomenten la participación de más usuarios, y que permitan a los profesionales de la facilitación responder de forma más adecuada e individualizada a las necesidades que estos participantes plantean. Para ello, se considera recomendable que los servicios de justicia restaurativa aseguren los puntos contenidos en el anterior apartado, así como que las personas facilitadoras incorporen algunos de los puntos aquí planteados como criterios de mínimos a nivel metodológico.

4. RETOS FUTUROS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN COMPLEMENTARIAS

Como se ha venido comentando en líneas anteriores, este estudio se ha visto sometido a las dificultades y limitaciones propias de cualquier investigación en el ámbito de las ciencias sociales, teniendo que ir adaptado el ámbito de estudio a las posibilidades de acceso a la información. Este proceso de adaptación, a la vez que necesario, ha

permitido ir detectando oportunidades y líneas de investigación alternativas que se han considerado como potencialmente relevantes —e incluso necesarios- de cara al futuro. Se exponen a continuación algunas de estas propuestas, abriendo el camino a la investigación en este ámbito y pudiendo servir de punto de partida, guía o planteamiento inicial a quienquiera que se plantee ahondar sobre el objeto de estudio.

La primera, y quizás más apreciable, es la incorporación de la vertiente cuantitativa a estudios del ámbito que ocupa este estudio. Si bien la idea inicial en el planteamiento de esta investigación era incorporar una aproximación cuantitativa al proyecto, esto finalmente no fue posible por los motivos relatados en el capítulo 3 de metodología -trabas en el acceso a datos, datos sin relevancia estadística, datos recogidos sin una metodología adecuada-. Sin embargo, su estudio debe ser una vía de investigación a explorar, teniendo en cuenta el potencial explicativo que el análisis cuantitativo aporta, así como la posibilidad de triangulación de datos que ofrecería, a tenor de los datos ya recopilados. La literatura académica ha puesto de manifiesto no pocas veces la utilidad y relevancia de usar aproximaciones mixtas en ciencias sociales. Brewer y Hunter (1989) ya hacían referencia a ello en su obra *Multimethod research: A Syntesis of Styles*, aduciendo que esta estrategia mixta o multimetodológica daba a los investigadores la capacidad de sobreponerse a las principales barreras o limitaciones de cada uno de los enfoques metodológicos por separado. También Varona (2009, p.10), ya en el mismo ámbito de estudio que la presente investigación, apuesta por los métodos mixtos y la aproximación dual de lo cuantitativo y lo cualitativo con el objetivo de dar una visión total del fenómeno (en este caso el desarrollo de los programas de mediación penal intrajudicial). Concretamente manifiesta:

Se trata de adoptar, [...] una visión global o una perspectiva sistémica que permita minimizar los ángulos muertos en nuestras apreciaciones respecto de espacios, tiempos, relaciones y procesos.

Por lo tanto, sería de máximo interés poder acceder a datos cuantitativos que permitieran realizar un análisis del uso de los recursos online en los procesos restaurativos de mediación penal, y complementarlos con los datos cualitativos obtenidos en la presente investigación. Un posible enfoque podría ser la realización de un estudio basado en la triangulación (ver, por ejemplo, a Flick, 2018) de los datos cualitativos obtenidos en esta entrevista con los resultados cuantitativos de los diferentes programas tanto de forma

previa al inicio de la pandemia –a partir del cual se asume un mayor uso de los recursos online- como de forma posterior a la misma. Viendo que los datos que almacenan las diferentes administraciones son, o bien de difícil acceso, o bien de poca relevancia estadística, podría plantearse usar como fuente de información los datos recopilados en las encuestas de satisfacción que se recogen desde los diferentes programas, si bien no resulta clara la periodicidad con la que estos datos son recogidos. También sería una opción válida plantear la recogida *ad-hoc* de cuestionarios de satisfacción (usando por ejemplo la herramienta propuesta por Manzano, Soria i Armadans, 2008). Hipotéticamente, también podría diseñarse un estudio cuasiexperimental pre/post con facilitadores voluntarios que no hayan usado herramientas online de forma habitual, sean estos de los programas incluidos en el estudio –esto resultaría más complicado puesto que en menor o mayor medida la práctica mayoría han empleado este tipo de herramientas- o de otros programas o entidades -e incluso a nivel internacional-.

Otra línea de investigación que convendría explorar es la incorporación al estudio del resto de implicados y participantes del proceso restaurativo. Esto es, incluir como fuentes de información primaria tanto a víctimas como a victimarios -participantes, en general-, con el objetivo de recabar información sobre cómo han percibido y experimentado el proceso de mediación en aquellos casos donde este ha sido canalizado a través de plataformas o herramientas telemáticas. Uno de los elementos más constantes de los que han ido surgiendo a lo largo del proceso de recogida de datos es que los servicios de justicia restaurativa se deben a sus usuarios, y por ello deben hacer siempre un esfuerzo por adaptarse a las necesidades de estos, tal y que se viene advirtiendo en numerosas ocasiones en este capítulo. Por eso mismo, se considera especialmente relevante plantear estudios o investigaciones orientados a la recopilación de información respecto a esto, en aras de conocer como los usuarios de los programas restaurativos experimentan este uso de recursos online. Esto permitiría también establecer perfiles de usuario donde el uso de estas herramientas es más adecuado, detectar necesidades de actuación (sean de formación o relativas a recursos técnicos), puntos de mejora, etc. Cabe recordar también que investigaciones previas como la de Varona (2020), la de Marder y Rossner (2021) Bonensteffen et al. (2022) no incluían a los participantes del proceso, o bien lo hacían, pero sin que estos hubieran tenido la experiencia de participar en un proceso restaurativo online. Así pues, las implicaciones una investigación en este sentido son claras, si bien la dificultad añadida más palpable de la misma es que, por un lado, se debería facilitar la participación desde las administraciones públicas responsables de los

programas –en tanto que deberán ser estas la que faciliten y autoricen el acceso a los datos de usuarios en el programa-, así como con una muestra suficiente de usuarios que deseen dedicar parte de su tiempo libre en participar en una entrevista. Investigaciones en este ámbito subrayan las dificultades de acceder a muestras de usuarios de programas restaurativos, más aún en el caso de las víctimas o la parte perjudicada por el hecho punible. En cualquier caso, y a pesar de estas dificultades y obstáculos, resulta de interés el estudio del fenómeno de la justicia restaurativa digital desde una perspectiva global que tenga en cuenta a todos los actores involucrados en dicho proceso, en aras de obtener una información más completa y pormenorizada de la experiencia de procesos canalizados a través de las TIC.

Por otro lado, cabe recordar aquí que la realización del presente estudio se enmarca en un contexto postpandémico que podría catalogarse como muy reciente -e incluso podría valorarse si el calificativo de “post” es pertinente-. El trabajo de campo fue realizado a entre la segunda mitad del año 2021 y la primera mitad del año 2022. Esto implica que la imposición de restricciones y medidas de distanciamiento social según la evolución de los datos sanitarias era aún una constante y que, por lo tanto, el uso de las TIC en programas de justicia restaurativa podía estar condicionado, en parte, por estas restricciones. Se recomienda pues la realización de un estudio de similares características al aquí presentado, que puede ir aunado junto a la propuesta del párrafo anterior, en el cual se vuelvan a visitar los hallazgos aquí efectuados con el objetivo de ver si aún revisten de validez o si, por contra, con la plena recuperación de la normalidad sanitaria se han dado cambios en los mismos.

Por último, otra potencial línea de investigación detectada que podría ser pertinente es la realización de un programa piloto que haga uso de algún tipo concreto de aplicación o herramienta virtual. Un campo que podría tener un impacto notable es la aplicación de técnicas de realidad virtual al proceso restaurativo, puesto que la evidencia disponible en este ámbito sugiere que esta herramienta podría tener un elevado potencial para generar resultados beneficiosos en diferentes aspectos de un proceso restaurativo, implicando tanto a víctimas como a victimarios. Es poco lo que se ha investigado a este tenor en el ámbito específico de la justicia restaurativa (Bloch, 2021), si bien parece que el uso de estas herramientas pudiera tener un papel prometedor como complemento –no como sustituto- de la práctica tradicional. Así pues, resultaría enormemente interesante realizar una prueba piloto con una aplicación de realidad virtual que sea usada en casos de mediación penal restaurativa, efectuando una posterior evaluación de la experiencia –

por ejemplo, también resultaría válido un diseño pre/post intervención-. Estas herramientas pueden ser usadas en distintas fases del proceso, aprovechando la evidencia generada en el presente estudio –por ejemplo, en la fase individual para trabajar aspectos como la empatía del victimario-, y su objetivo debería ser facilitar el trabajo del mediador y dotarlo de nuevas herramientas con las que mejorar y enriquecer la respuesta restaurativa y la experiencia de los usuarios con el proceso. En cualquier caso, es de recibo destacar que esta posible línea de investigación es la que, a priori, plantea mayores dificultades logísticas, dadas las implicaciones y la necesidad de involucrar y movilizar a diferentes entidades y participantes, así como a un equipo multidisciplinar que supervise el proyecto. Aun así, existen precedentes de programas piloto similares en otros ámbitos del sistema de justicia penal, como el reciente programa “V-Respect.Me” del *Departament de Justícia* catalán (Barnes et al., 2022). En resumen, considerando los hallazgos del presente estudio, así como la evidencia disponible, el uso de esta herramienta de realidad virtual podría constituir un complemento muy potente sobre el cual investigar, enmarcándose en esa voluntad de plantear soluciones alternativas e innovadoras que puedan ser relevantes para la práctica de la justicia restaurativa.

Se indicaba al inicio de este último apartado que el estudio que aquí se presenta ha tenido que hacer frente a numerosos desafíos y limitaciones, algunos inherentes a los estudios en el campo de las ciencias sociales, y otros relativos a dificultades propias de la investigación cualitativa. Esto ha requerido adaptar el enfoque metodológico y planteamiento iniciales a estas restricciones de acceso a la información con el objetivo de lograr un estudio factible y real en base a los recursos y posibilidades del investigador. Sin embargo, estas dificultades también han abierto nuevas oportunidades y líneas de investigación que se revelan como vitales para el futuro. Así pues, la conclusión de este trabajo puede servir de punto de partida para quienes se aventuren en un futuro a ahondar sobre este campo de estudio o a profundizar sobre alguno de los hallazgos aquí efectuados.

5. EPÍLOGO: REFLEXIONES FINALES

Al inicio de esta tesis doctoral se recordaba el impacto que tuvo para nuestras vidas aquel 14 de marzo del año 2020 que marcaba el inicio del período más duro en todos los aspectos de la pandemia. Mirando hacia atrás hoy en día, cuesta creer que, por un momento, todo lo que conocemos como normal y habitual para nosotros como

sociedad cambió de la noche a la mañana. Resulta obvio que se ha recuperado la plena normalidad -y cuánto nos alegramos de ello-, y que los estragos derivados de la crisis sanitaria cada vez más van quedando más difuminados en el tiempo. Sin embargo, si algo trajo este periodo de confinamiento y de distanciamiento social fue una aceleración -más aún, si cabe- de la digitalización de prácticamente todas las esferas de nuestro día a día. Esto trajo consigo un intenso debate sobre la idoneidad del papel que estas tecnologías venían a tener en nuestras vidas, encontrando tanto partidarios como detractores sobre el uso de las TIC en nuestra vida cotidiana.

El ámbito de la justicia restaurativa no ha escapado a este debate, incluso de forma previa al inicio del período pandémico. Hemos visto como en literatura previa el uso de estas herramientas online era habitualmente descartado, a tenor de las implicaciones e importancia del contacto presencial en este modelo de justicia. A pesar de ello, en los momentos de mayor restricción de la presencialidad, estas herramientas actuaron como un salvavidas para que tanto los programas de justicia restaurativa, como las personas facilitadoras que trabajan en ellos, pudieran seguir operando y prestando servicio a la ciudadanía. Esto, sorprendentemente, tuvo una acogida positiva, tanto por parte de los profesionales como de los usuarios de estos programas, y el uso de estas herramientas se estableció como algo habitual en el seno de dichos programas.

Así pues, como “de todas las crisis surgen oportunidades”, el presente trabajo se ha centrado en tratar de descifrar los principales factores relacionados con esta implementación del entorno digital en el campo de la justicia restaurativa, así como a detectar aquellos elementos y necesidades que pueden ser relevantes de cara a un futuro a medio y largo plazo. Para ello, se centró el foco de estudio en el maravilloso conjunto de personas facilitadoras que componen los programas de justicia restaurativa de Cataluña, Navarra y Euskadi, a tenor de la importancia que tienen estos profesionales tanto para la construcción y desarrollo del proceso restaurativo, como para el proceso de elección de la metodología y herramientas que serán usadas dentro de este.

En este contexto, el uso de herramientas telemáticas en procesos de mediación restaurativa se ha revelado como un complemento a la modalidad presencial tradicional, así como una alternativa valiosa en situaciones específicas, como cuando existen barreras físicas o psicológicas para el encuentro cara a cara. Sin embargo, se ha subrayado la necesidad de repensar las estrategias comunicativas al emplear herramientas digitales, especialmente para abordar las limitaciones en la percepción de la comunicación no verbal. Esto incluye mejorar la gestualidad, ajustar los ritmos de diálogo y utilizar

recursos como materiales audiovisuales. Además, se ha enfatizado la importancia de una preparación adecuada tanto para las partes involucradas como para los profesionales en la fase previa al inicio del proceso restaurativo, garantizando que sea adaptado a las necesidades de todos los participantes y tenga una finalidad restaurativa.

El presente trabajo viene a ser una primera aproximación al estudio de una hipotética digitalización de la justicia restaurativa, que se ha centrado en aspectos específicos de la misma, si bien esto abre múltiples posibilidades de investigación futura. Incluir otras perspectivas a lo aquí evaluado, plantear el uso de nuevas herramientas o valorar contextos i situaciones diferentes son algunas de ellas. El campo de la justicia restaurativa es amplio, y puede concebirse como una suerte de *tabula rasa* que trata de adaptarse a las necesidades de personas inmersas en un conflicto para poder proveerles con una mejor respuesta derivada de sus necesidades. El uso del entorno online en este ámbito puede, sin duda, contribuir a mejorar y aumentar las posibilidades de esa respuesta, dando más herramientas a quienes facilitan este tipo de procesos, a la vez que mejorando el acceso a los servicios que los proveen.

Es imposible predecir el futuro y predecir cuál es el papel que ocuparan estas tecnologías en este ámbito concreto en unos años, si bien, por ahora, su exploración puede resultar altamente positiva si se realiza de acuerdo con la evidencia e información recopiladas por medio de la investigación empírica. Citando a una de los participantes de este proyecto, “hemos abierto una puerta que antes estaba cerrada, y que vale la pena seguir explorando y aprendiendo”.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS

- Acorn, A. (2004) *Compulsory Compassion: a critique of restorative justice*. UBC Press: Vancouver.
- Acton, E. (2015). Restorative justice a postcode lottery? Availability and quality of service. *Safer Communities*, 14, 120–125. <https://doi.org/10.1108/SC-07-2015-0028>
- Adamson, C. (2013) *The Adaptation and Evolution of Restorative Practices in Criminal Justice*, International Institute for Restorative Practices: Canada. Disponible en: <https://www.iirp.edu/images/pdf/PA13-Program-Book.pdf#page=98>
- Aertsen, I. (2004) Victim-offender mediation with serious offences, en Council of Europe (2004) *Crime Policy in Europe: Good Practices and Promising Examples*, pp 75-84, Council of Europe: Brussels.
- Aertsen, I., Daems, T. & Roberts, L. (2006) *Institutionalizing Restorative Justice*. Routledge: Leuven.
- Aertsen, I., Zinsstag, E., Keenan, M. (2017) Towards a better understanding of justice: concluding thoughts on restorative responses to sexual violence, en Zinsstag, E., Keenan, M. (2017) *Restorative Responses to Sexual Violence Legal, Social and Therapeutic Dimensions*. Routledge Books: London.
- Agencias (20-3-2023) Los Mossos crean una aplicación virtual: la comisaría que llevas en el móvil. *La Vanguardia*. Recuperado de: <https://www.lavanguardia.com/vida/20230320/8838876/mossos-crean-aplicacion-virtual-comisaria-llevas-movil.html> (accedido por última vez 24 de marzo de 2023)
- Alexander, N. (2008). The Mediation Metamodel: Understanding Practice. *Conflict Resolution Quarterly* 26 (1): 97–123
- Álvarez, L. (2021) La mediación penal como manifestación del denominado “principio de oportunidad”: ¿Debería replantearse el legislador su veto a las víctimas de violencia de género, *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, n.º 3, pp. 171-204, DOI: <http://doi.org/10.25267/REJUCRIM.2021.i3.7>
- Amstutz, L. S. (1999). Training Issues in Victim Offender Mediation. *Journal of Correctional Education*, 50(2), 68–71. <http://www.jstor.org/stable/23292112>
- Anderson, K. L. (2015). Victims’ Voices and Victims’ Choices in Three IPV Courts. *Violence Against Women*, 21(1), 105–124. <https://doi.org/10.1177/1077801214564166>
- Angel, C. M. (2005), Crime victims meet their offenders: Testing the impact of restorative justice conferences on victims' post-traumatic stress symptoms" *Dissertations available from ProQuest*. AAI3165634. <https://repository.upenn.edu/dissertations/AAI3165634>

- APAV et. al. (2018) *T@LK Handbook for online Support for Victims of Crime*. APAV: Lisboa. Available at: https://apav.pt/publiproj/images/yootheme/PDF/Handbook_TALK.pdf
- Archibald, B. & Llewellyn, J. (2006) The Challenges of Institutionalizing Comprehensive Restorative Justice: Theory and Practice in Nova Scotia, *Dalhousie L.J.* 297. Disponible en: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/dalholwj29&div=14&id=&page=>
- Asadullah, M. & Tomporowski, B. (2021) COVID-19 and Restorative Justice, Vol. 10th *Annual Review of Interdisciplinary Justice Research* 92, 2021 CanLIIDocs 1710, ISSN 1925-2420
- Asociación Navarra de Mediación (2021) *Memoria del Servicio de Mediación Penal en Pamplona 2020*. ANAME: Pamplona.
- Asociación Navarra de Mediación (2021) *Protocolo de intervención para uso de videollamada en las facilitaciones de carácter subsidiario a la comunicación presencial*. ANAME: Pamplona.
- Ayora, L., Casado, C. (2017) *La mediación penal en Cataluña en el ámbito de adultos y de menores: El análisis de la situación y propuestas de mejora*. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada: Col·laboració externa 2015. Disponible en: https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/283657/mediacion_penal_cataluna.pdf?sequence=1
- Baldry, A. C. (1996). Rape victims' risk of secondary victimization by police officers. *Issues in Criminological & Legal Psychology*, 25, 65–68.
- Barnett, R. (1977), Restitution: A New Paradigm for Criminal Justice, *Ethics*, n°87, pp. 279-301 (1977)
- Barona Vilar, S. (2014) Integración de la mediación en el moderno concepto de "Acces to Justice". Luces y sombras en Europa, *Revista para el Análisis del Derecho* 2014, n° 4
- Barrio, R.M. (2018) *La Justicia Restaurativa y el poder de la comunidad en la resolución de conflictos. Análisis y propuesta de un nuevo paradigma de justicia penal*. [Tesis doctoral, Universidad de Burgos] Repositorio Institucional, Universidad de Burgos.
- Baucells, J., Guardiola Lago, M.J., Cardona, A. (2022) *La justicia restaurativa en la cárcel: ¿es posible en la delincuencia económica?* Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, Ajuts a la Investigació 2020. Disponible en: https://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/recerca/cataleg/crono/2022/justicia-restaurativa/Informe_final_Justicia_Restaurativa_ES.pdf
- Bazemore G., Griffiths C.T. (1997). Conferences, Circles, Boards, and Meditations: The 'New Wave' of Community Justice Decision Making. *Federal Probation*, 61 (2) June. 25–37.
- Bazemore, G. & Schiff, M. (2013). *Juvenile justice reform and restorative justice: Building theory and policy from practice*. Willan Publishing.

- Bazemore, G. & Umbreit, M.S. (1994) *Balanced and Restorative Justice: Program Summary*. OJJDP & Florida Atlantic University: Estados Unidos.
- Bazemore, G. and Walgrave, L. (1999) 'Restorative justice: in search of fundamentals', in G. Bazemore and L. Walgrave (eds) *Restorative Juvenile Justice: Repairing the Harm of Youth Crime*. Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- Bazemore, G., & Schiff, M. (2004). *Juvenile Justice Reform and Restorative Justice* (1st ed.). Willan: London, DOI: <https://doi.org/10.4324/9781843926368>
- Bazemore, G., & Umbreit, M. (1995). Rethinking the sanctioning function in juvenile court: Retributive or restorative responses to youth crime. *Crime & Delinquency*, 41(3), 296-316. doi:10.1177/0011128795041003002
- Bazemore, G., & Walgrave, L. (1999). Restorative justice: In search of fundamentals. In G. Bazemore & L. Walgrave (Eds.), *Restorative juvenile justice: Repairing the harm of youth crime* (pp. 45–74). Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- Bazemore, G., Schiff, M. (2005) Methodology for the qualitative study and description of conference stages and phases, in Bazemore, G., Schiff, M. (2005) *Juvenile Justice Reform and Restorative Justice*. Taylor & Francis: London.
- Berlo, D. (1960). *The process of communication*. Rinehart, & Winston.
- Bitti, P., & Garotti, P. (2011). Nonverbal communication and cultural differences: Issues for face-to-face communication over the internet. In A. Kappas & N. Krämer (Eds.), *Face-to-Face Communication over the Internet: Emotions in a Web of Culture, Language, and Technology* (Studies in Emotion and Social Interaction, pp. 81-99). Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/CBO9780511977589.006
- Blanquez, J.M., Soria, M.A., Armadans, I. (2008) Elaboración de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación penal (CSM-P). *Psicothema*, Vol. 20, nº3, pp. 474-480.
- Bloch, K. (2021) Virtual Reality: prospective catalyst for restorative justice. *American Criminal Law Review*. Vol. 58, pp. 285-329.
- Bolitho, J. (2015) Putting justice needs first: a case study of best practice in restorative justice, *Restorative Justice*, 3:2, 256-281, DOI: [10.1080/20504721.2015.1069531](https://doi.org/10.1080/20504721.2015.1069531)
- Bolitho, J. (2018) Complex cases of restorative justice after serious crime: enabling spaces for those with disability, in Gavrielides, T. (Ed.) *Routledge International Handbook of Restorative Justice*. Routledge: London
- Bolitho, J., & Bruce, J. (2017). Science, art and alchemy: best practice in facilitating restorative justice. *Contemporary Justice Review*, 20(3), 336–362. DOI:10.1080/10282580.2017.1348896
- Bolívar, D. (2011) La víctima en la justicia restaurativa: reflexiones desde una perspectiva psico-social. En *Justicia Restaurativa y Mediación*. Ediciones Universidad Pública de Navarra: Pamplona.

- Bolívar, D., Aertsen, I., & Vanfraechem, I. (2013). The ritual of apology and restorative justice: Exploring the victim's perspective. In D. Cuypers, D. Janssen, J. Haers & B. Segaert (Eds.), *Public apology between ritual and regret* (pp. 123–144). Amsterdam: Rodopi. <https://doi.org/10.1075/jlp.13.4.12mao>
- Bolivar, D., Pelikan, C., & Lemonne, A. (2015). Victims and restorative justice: Towards a comparison. In I. Vanfraechem, D. Bolivar, & I. Aertsen (Eds.), *Victims and restorative justice*. New York, NY: Routledge.
- Bonensteffen, F., Zebel, S. & Giebels, E. (2022): Is Computer-based Communication a Valuable Addition to Victim-offender Mediation? A Qualitative Exploration among Victims, Offenders and Mediators, *Victims & Offenders*, DOI: 10.1080/15564886.2021.2020946
- Bouffard, J., Cooper, M., & Bergseth, K. (2017). The Effectiveness of Various Restorative Justice Interventions on Recidivism Outcomes Among Juvenile Offenders. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 15(4), 465–480. <https://doi.org/10.1177/1541204016647428>
- Bradford, B. (2011). Voice, neutrality and respect: Use of Victim Support services, procedural fairness and confidence in the criminal justice system. *Criminology & Criminal Justice*, 11(4), 345–366. <https://doi.org/10.1177/1748895811408832>
- Bradshaw, W., Roseborough, D., & Umbreit, M. S. (2006). The effect of victim offender mediation on juvenile offender recidivism: A meta-analysis. *Conflict Resolution Quarterly*, 24(1), 87–98.
- Braithwaite, J. (1989). Summary of the theory. In *Crime, Shame and Reintegration* (pp. 98-107). Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/CBO9780511804618.008
- Braithwaite, J. (1999). Restorative Justice: Assessing Optimistic and Pessimistic Accounts. *Crime and Justice*, 25, 1–127. <http://www.jstor.org/stable/1147608>
- Braithwaite, J. (2016), Restorative Justice and Responsive Regulation: The Question of Evidence (September 14, 2016). *RegNet Research Paper* No. 2016/51 (Revised version of 2014 No. 51), Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2839086> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2839086>
- Braithwaite, J., & Strang, H. (2001). Introduction: Restorative justice and civil society. In H. Strang & J. Braithwaite (Eds.), *Restorative justice and civil society* (pp. 1–13). New York: Cambridge University Press.
- Braithwhite, J. (2003) The fundamentals of restorative justice, en Dinnen, S., Jowitt, A. & Newton, T. *A kind of mending: Restorative Justice in the Pacific Islands*. The Australian National University: Canberra.
- Braun, V., Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. doi:10.1191/1478088706qp063oa
- Brewer, J., & Hunter, A. (1989). *Multimethod research: A synthesis of styles*. Sage Publications: London

- Brieschke, P. (1997). Race (inter)views: From the classroom to public discourse. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 10, 85-99
- Brod M, Tesler LE, Christensen TL. (2009) Qualitative research and content validity: developing best practices based on science and experience. *Qual Life Res*; 18(9):1263-78. doi: 10.1007/s11136-009-9540-9. Epub 2009 Sep 27. PMID: 19784865.
- Brookes, D.R. (1998) Evaluating restorative justice programs. *Humanity & Society*, Volume 22, Number 1
- Brown, R.E. & Dandurand, Y. (2007). Successful strategies that contribute to safer communities. In Maio, S. (Ed.), *Selected papers on successful crime reduction and prevention strategies in the urban context*. Riyadh (Saudi Arabia): Naif Arab University for Security Sciences (NAUSS), 77-88.
- Bush, R.A.B & Folger, J.P. (1994) *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict 2nd Ed.* Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
- Cabós, I. & Baig, M. (21 de junio de 2023) Prácticas restaurativas con víctimas difusas. *Policy Matters: 12th International Seminar of the European Forum for Restorative Justice*, Pamplona
- Campbell, C., Devlin, R , O ' Mahony, D , Doak, J , Jackson, J , Corrigan, T and McEvoy, K. (2005) *Evaluation of the Northern Ireland Youth Conference Service* (Belfast , Northern Ireland Office , Statistics and Research Branch) .
- Campbell, Rebecca & Raja, Sheela. (1999). Secondary Victimization of Rape Victims: Insights From Mental Health Professionals Who Treat Survivors of Violence. *Violence and victims*. 14. 261-75. 10.1891/0886-6708.14.3.261.
- Carretero, E. (2017) La utilidad de los ODR en los casos de violencia de género. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*. Volume 18. Número 1 ISSN 1982-7636. pp. 209-235. Disponible en: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/viewFile/28490/29511>
- Champan, T., Nascimento, T. & Tata, C. (2022) *Restorative Justice: training needs for Scotland*, Centre for Law, Crime & Justice, The Law School, University of Strathclyde: Glasgow. Disponible en: <https://www.cycj.org.uk/wp-content/uploads/2023/03/Restorative-Justice-Training-Needs-Analysis-for-Scotland.pdf>
- Chapman, T., Kremmel, K. (2018) Community in conflict in intercultural contexts and how restorative justice can respond, en Pali, B. y Aertsen, I. (Eds.) *Restoring Justice and Security in Intercultural Europe*, Leuven: Routledge.
- Chelsea J. Mainwaring, Anat Bardi & Rosie Meek (2019) A glimpse into the role of personal values within the restorative justice process: a qualitative study with restorative justice facilitators, *Contemporary Justice Review*, 22:1, 60-85, DOI: [10.1080/10282580.2019.1576131](https://doi.org/10.1080/10282580.2019.1576131)
- Choi, J. J., & Severson, M. (2009). “What! What kind of apology is this?”: The nature of apology in victim offender mediation. *Children and Youth Services Review*, 31(2009), 813–820.

- Choi, J. J., Gilbert, M. J., & Green, D. L. (2013). Patterns of victim marginalization in victim-offender mediation: Some lessons learned. *Crime, Law and Social Change*, 59(2013), 113–132.
- Choi, J.J. & Gilbert, M. J. (2010) ‘Joe everyday, people off the street’: a qualitative study on mediators’ roles and skills in victim–offender mediation. *Contemporary Justice Review*, Vol. 13, Issue 2, pp. 129-234. <https://doi.org/10.1080/10282581003748305>
- Choi, J.J., Bazemore, G., Gilbert, M.J. (2012) Review of research on victims' experiences in restorative justice: Implications for youth justice, *Children and Youth Services Review*, Volume 34, Issue 1, Pages 35-42, ISSN 0190-7409, <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2011.08.011>.
- Christie, N. (1977). Conflicts as property. *British Journal of Criminology*, 17(1), 1–15.
- Christie, N. (2015). Widening the net. *Restorative Justice: An International Journal*, 3 (1), 109–113.
- Claes, E., Leckhar, I., Huysmans, M. & Gulinck, N. (2017) Digital stories and Restorative Justice, en Aertsen, I. & Pali, B. (Eds.) *Critical Restorative Justice*. Hart Publishing: Oxford, UK.
- Clarkson, M. 1995. ‘A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance’, *Academy of Management Review*, 20(1): 92-117
- Cook, K. J. & Powell, C. (2006) Emotionality, Rationality, and Restorative Justice, en DeKeseredy, W.S. & Perry, B. (Eds.) *Advancing critical criminology: Theory and Application*. Lexington Books: Oxford.
- Creswell, J. W. (2007). Five qualitative approaches to inquiry, in J.W. Creswell (Eds.) *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among five approaches*. Pp. 53-84 SAGE Publications: Thousand Oaks, CA.
- Creswell, J.W. (2013) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th Edition, SAGE Publications, Inc., London.
- Daly, K. (2002). Restorative justice: The real story. *Punishment & Society*, 4(1), 55–79. <https://doi.org/10.1177/14624740222228464>
- Daly, K. (2006) Restorative Justice and Sexual Assault: An Archival Study of Court and Conference Cases. *The British Journal of Criminology*, Volume 46, Issue 2, Pages 334–356
- Daly, K. (2012) The Punishment Debate in Restorative Justice, in Jonathan Simon and Richard Sparks (eds), *The Handbook of Punishment and Society*. London: Sage Publications.
- Daly, K. (2016). What is restorative justice? Fresh answers to a vexed question. *Victims & Offenders*, 11, 9–29. <https://doi.org/10.1080/15564886.2015.1107797>
- Das, A., Macbeth, J. & Elsaesser, C. (2019) Online school conflicts: expanding the scope of restorative practices with a virtual peace room. *Contemporary Justice Review*, Vol. 22 n°4, pp. 351-370. DOI:10.1080/10282580.2019.1672047

- Dasgupta, S., Granger, M. & McGarry, N. (2002) User Acceptance of E-Collaboration Technology: An Extension of the Technology Acceptance Model. *Group Decision and Negotiation* 11, 87–100
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- De Mesmaecker, V. (2013). Victim-offender mediation participants' opinions on the restorative justice values of confidentiality, impartiality and voluntariness. *Restorative Justice*, 1(3), 334–361. doi:10.5235/20504721.1.3.334
- Departament d'Interior (2023) *App Mossos d'Esquadra*. [página web] https://mossos.gencat.cat/ca/serveis_i_tramits/app-mossos-desquadra/. Recuperado por última vez: 17/4/2023.
- Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales (2022) *Estrategia Vasca de Justicia Restaurativa 2022-2025*. Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales: Bilbao. Disponible en: https://www.justizia.eus/contenidos/documentacion/jus_doc_conoce_0236/es_def/adjuntos/PROTOCOLO-PENAL-JUSTICIA-RESTAURATIVA-2019.pdf
- Departamento de Trabajo y Justicia, Gobierno Vasco (2019) *Protocolo de Coordinación Interinstitucional para el Servicio de Justicia Restaurativa de Euskadi*. Departamento de Trabajo y Justicia: Bilbao. Disponible en: https://www.justizia.eus/contenidos/documentacion/jus_doc_conoce_0236/es_def/adjuntos/PROTOCOLO-PENAL-JUSTICIA-RESTAURATIVA-2019.pdf
- Dignan, J., A. Atkinson, H. Atkinson, M. Howes, J. Johnstone, G. Robinson, J. Shapland, and A. Sorsby. (2007) “Staging Restorative Justice Encounters against a Criminal Justice Backdrop: A Dramaturgical Analysis.” *Criminology and Criminal Justice* 7 (1): 5–32.
- Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil, (2021) *Programa marc de justícia restaurativa*. Generalitat de Catalunya: Barcelona. Disponible en: https://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/mesures_penals_alternativ/programa-marc-justicia-restaurativa-desembre-2021.pdf
- Doak, J. and O'Mahony, D. (2010) 'Developing mediation and restorative justice for young offenders across Europe.', in *Juvenile justice systems in Europe : current situation and reform developments*. Monchengladbach: Forum Verlag Godesberg, pp. 1691-1720. *Schriften zum Strafvollzug, Jugendstrafrecht und zur Kriminologie.*, 4 (36).
- Doak, J., Henham, R., & Mitchell, B. (2009). Victims and the sentencing process: developing participatory rights? *Legal Studies*, 29(04), 651–677. doi:10.1111/j.1748-121x.2009.00134.x
- Düinkel F., Grzywa-Holten, J., Horsfield, P. (2015) *Restorative Justice and Mediation in Penal Matters: A stock-taking of legal issues, implementation strategies and outcomes in 36 European countries*. Forum Verlag Godesberg GmbH: Mönchengladbac

- Dünkel, F., Horsfield, P. & Păroşanu, A. (2015) *Research and Selection of the most effective Juvenile Restorative Justice Practices in Europe: Snapshots from 28 EU Member States*. International Juvenile Justice Observatory: Brussels.
- Dzur, A. W. (2003). Civic implications of restorative justice theory: Citizen participation and criminal justice policy. *Policy Sciences*, 36(3), 279-306. DOI: 10.1023/B:OLIC.0000017480.70664.0c
- Eglash, A. (1957). Creative restitution: a broader meaning for an old term. *Journal of Criminal Law, Criminology, and Police Science*, n° 48, pp. 619–622.
- Eglash, A. (1959). Creative restitution: its roots in psychiatry, religion and law. *British Journal of Delinquency*, n° 10, pp. 114
- Englebrecht, C. M. (2011). The Struggle for “Ownership of Conflict”: An Exploration of Victim Participation and Voice in the Criminal Justice System. *Criminal Justice Review*, 36(2), 129–151. <https://doi.org/10.1177/0734016811399419>
- European Forum for Restorative Justice. (2017). *Effectiveness of restorative justice practices: An overview of empirical research on restorative justice practices in Europe*. European Forum for Restorative Justice. Leuven. Belgium. Disponible en: www.euforumrj.org
- Fairhurst, G. T., & Grant, D. (2010). The social construction of leadership: A sailing guide. *Management Communication Quarterly*, 24, 171–210. <https://doi.org/10.1177/0893318909359697>
- Fattah, E. A. (2020). A social scientist's look at a global crisis - Reflections on the likely positive impact of the corona virus. *Special Paper*, School of Criminology, Simon Fraser University, Burnaby, BC, Canada, April 30, 2020.
- Feasey, S., Williams, P. (2009) *An evaluation of the Sycamore Tree Project*. Sheffield Hallam University: Sheffield. Disponible en: <https://shura.shu.ac.uk/1000/1/fulltext.pdf>
- Fellegi, B. y Szegó, D. (2013) *Handbook for Facilitating Peacemaking Circles*. Budapest: Foresee Research Group.
- Fenichel, Michael & Suler, John & Barak, Azy & Zelvin, Elizabeth & Jones, Gill & Munro, Kali & Meunier, Vagdevi & Walker-Schmucker, Willadene. (2002). Myths and Realities of Online Clinical Work. *Cyberpsychology & behavior: the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society*. 5. 481-97. 10.1089/109493102761022904.
- Fernández-Dols, J., & Carrera, P. (2011). To be seen or not to be seen: The presentation of facial information in everyday telecommunications. In A. Kappas & N. Krämer (Eds.), *Face-to-Face Communication over the Internet: Emotions in a Web of Culture, Language, and Technology* (Studies in Emotion and Social Interaction, pp. 39-52). Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/CBO9780511977589.004
- Fileborn, B. (2017) Justice 2.0: Street harassment victims' use of social media and online activism as sites of informal justice, *The British Journal of Criminology*, Volume 57, Issue 6, November 2017, Pages 1482–1501, <https://doi.org/10.1093/bjc/azw093>

- Finn, J., & Lavitt, M. (1994). Computer-Based Self-Help Groups for Sexual Abuse Survivors. *Social Work With Groups*, 17(1-2), 21–46. doi:10.1300/j009v17n01_03
- Flick, U. (2007) *An introduction to qualitative research*. London: SAGE Publications
- Flick, U. (2014) Triangulation in Data Collection. In: *The SAGE Handbook of Qualitative Data Collection*. SAGE Publications: London
- Flores Prada, I. (2015) Considerations about restorative justice in the Spanish criminal justice system. *Revista Internacional de Estudios de Derecho Penal y Arbitraje*, nº2, pp. 1-45. ISSN-e 1989-3892. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5258493>
- Franco Conforti, O. D. (2020) Prácticas restaurativas Online en el ámbito penal, en Fuentes, O. (dir.), Arrabal, P. (coord.), Doig, Y. (coord.), Ortega, A. (coord.), Turégano, I. (coord.) *Era Digital, Sociedad y Derecho*. Ed. Tirant lo Blanch: Valencia. Páginas 481-493.
- Franco Conforti, O.D. (2017) From e-Mediation to On-line Restorative Justice in Criminal Law. *American Journal of Engineering and Technology Management*. Vol. 2, nº 5, pp. 56-63. Disponible en : https://www.researchgate.net/publication/321650998_From_e-Mediation_to_On-line_Restorative_Justice_in_Criminal_Law
- Franco Conforti, O.D. (2018) How to improve the criminal law through the online restorative justice a new field within the ODR genre, an opportunity for all those who are affected by a crime, conditions for its success. *International Journal of Recent Scientific Research* Vol. 9, Issue, 2(B), pp. 23831-23839. DOI: <http://dx.doi.org/10.24327/ijrsr.2018.0902.1545>
- Freivalds, P. (1996) Balanced and Restorative Justice Project (BARJ). U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention. Disponible en: https://books.google.be/books?id=ZNbDH2qjCo0C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Fusch, P.; Ness, L. (2015) Are we there yet? Data saturation in qualitative research. *The Qualitative Report* Volume 20, Number 9, How To Article 1, 1408-1416
- Galain Palermo, P. & Freitas, P. (2016). Restorative Justice and Technology. In Novais, P. & Carneiro, D. (Eds.) *Interdisciplinary Perspectives on Contemporary Conflict Resolution*. IGI Global: Porto.
- Gavrielides, T. (2005). Some meta-theoretical questions for restorative justice. *Ratio Juris*, 18, 84–106. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9337.2005.00287.x>
- Gavrielides, T. (2022) Ambitions and Critiques of Restorative Justice Post COVID-19 *Laws* 11, no. 1: 6. <https://doi.org/10.3390/laws11010006>
- Gavrielides, T. (2016) Repositioning Restorative Justice in Europe, *Victims & Offenders*, 11:1, 71-86, DOI: 10.1080/15564886.2015.1105342
- Gimeno, R. (1998) La mediación en el ámbito penal juvenil. *Educación Social*, nº8, pp. 29-35. Disponible en:

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/29459/00920123017018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Glaser, B.; Strauss, A. (1967) *The Discovery of Grounded Theory*, Aldine Publishing Company, Hawthorne, NY
- Gloor, D., & Meier, H. (2020). Does online counselling provide better access to victim services? Insights and reflections from a swiss pilot evaluation, *Journal of Gender-Based Violence*, 4(1), 123-131. Retrieved Feb 1, 2023, from <https://bristoluniversitypressdigital.com/view/journals/jgbv/4/1/article-p123.xml>
- Goldberg, J. & Henderson, D. (2021) An ode to volunteers: reflections on community response through restorative practices before and after COVID-19. *The International Journal of Restorative Justice*, Vol. 4 (2) pp. 315-320. Disponible en: <https://www.elevenjournals.com/tijdschrift/TIJRJ/2021/2/TIJRJ-D-21-00016>
- Grauwliler, P. (2008) Voices of women: Perspectives on decision-making and the management of partner violence. *Children and Youth Services Review*, Volume 30, Issue 3, pp. 311-322, ISSN 0190-7409, <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2007.10.008>.
- Greene, J. (2007) *Mixed Methods in Social Inquiry*. Wiley & Sons. San Francisco: CA.
- Greenwood, J. (2001) The mediation process: phases and tasks, en Umbreit (Coord.) *The handbook of Victim-Offender Mediation*. Josey-Bass: San Francisco.
- Griffiths, C., Dandurand, Y. (2006) *Handbook on restorative justice programs*. UNODC: Viena. Disponible en: https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/06-56290_Ebook.pdf
- Grohovsky, J. A. (2000). Giving Voice to Victims—Why the Criminal Justice System in England and Wales Should Allow Victims to Speak up for Themselves. *The Journal of Criminal Law*, 64(4), 416–430. <https://doi.org/10.1177/002201830006400411>
- Grupo de Trabajo de Navarra (2013) Buenas prácticas en mediación. GEMME y ANAME: Pamplona. Disponible en: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/pnpm-grupo-buenas-practicas-navarra.pdf>
- Guardiola, M.J., Albertí, M., Casado, C., Martins, S., Susanne, G. (2012) *És el conferencing una eina útil per als programes de mediació a l'àmbit penal del Departament de Justícia?* Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada: Ajuts a la investigació 2011. Disponible en: <https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/184110/conferencing.pdf?sequence=1>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82.
- Haberstroh, Shane & Parr, Gerald & Bradley, Loretta & Morgan-Fleming, Barbara & Gee, Robert. (2008). Facilitating Online Counseling: Perspectives From Counselors in Training. *Journal of Counseling & Development*. 86. 10.1002/j.1556-6678.2008.tb00534.x.

- Hallevy, G. (2011). Therapeutic Victim-Offender Mediation within the Criminal Justice Process Sharpening the Evaluation of Personal Potential for Rehabilitation while Righting Wrongs under the ADR Philosophy. *Harvard Negotiation Law Review*, 16, 65-94.
- Hansen, T., & Umbreit, M. (2018). State of knowledge: Four decades of victim-offender mediation research and practice: The evidence. *Conflict Resolution Quarterly*, 36(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/crq.21234>
- Harris, N., Walgrave, L. & Braithwaite, J. (2004) Emotional Dynamics in Restorative Conferences, *Theoretical Criminology*, Volume 8, Issue 2, pp. 123-249. DOI: <https://doi.org/10.1177/1362480604042243>
- Harris, N., Walgrave, L., & Braithwaite, J. (2004). Emotional Dynamics in Restorative Conferences. *Theoretical Criminology*, 8(2), 191–210. <https://doi.org/10.1177/1362480604042243>
- Hayden, C. (2009). Family Group Conferences—Are They an Effective and Viable Way of Working with Attendance and Behaviour Problems in Schools? *British Educational Research Journal*, 35(2), 205–220. <http://www.jstor.org/stable/40375571>
- Hayes, H., & Snow, P. (2013). Oral language competence and restorative justice processes: refining preparation and the measurement of conference outcomes. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, (463), 1–7. <https://search.informit.org/doi/10.3316/agispt.20140310>
- Hernández, P. (2016) *La victimización en la pareja y la respuesta del Sistema de Justicia Penal* [Tesis Doctoral] Universitat de Lleida.
- Hernández, P. (2017) *Violencia de pareja: crítica victimológica a la respuesta del Sistema de Justicia Penal*. Tirant lo Blanch: Barcelona
- Herring, S. C. (2013) Relevance in computer-mediated conversation, en Herring, S., Stein, D. & Virtanen, T (Eds.) *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*, , Berlin, Boston: De Gruyter Mouton, 2013, pp. 245-268. <https://doi.org/10.1515/9783110214468.245>
- Hobson, J. & Payne, B. (2022) Building restorative justice services: Considerations on top-down and bottom-up approaches, *International Journal of Law, Crime and Justice* Volume 71, December 2022, 100555. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijlcrj.2022.100555>
- Hobson, J., Payne, B., Bangura, K. & Hester, R. (2022) ‘Spaces’ for restorative development: international case studies on restorative services, *Contemporary Justice Review*, 25:2, 143-162, DOI: [10.1080/10282580.2022.2044802](https://doi.org/10.1080/10282580.2022.2044802)
- Holloway, I., Brown, L., & Shipway, R. (2010). Meaning not measurement: Using ethnography to bring a deeper understanding to the participant experience of festivals and events. *International Journal of Event and Festival Management*, 1(1), 74-85.
- Hömke, P. (2019). *The face in face-to-face communication: Signals of understanding and non-understanding*. PhD Thesis, Radboud University Nijmegen, Nijmegen. Disponible en: <https://www.mpi.nl/publications/item3012632/face-face-face-communication-signals-understanding-and-non-understanding>

- Hooper, S. & Busch, R. (1996) Domestic Violence and the Restorative Justice Initiatives: The Risks of a New Panacea *Waikato L. Rev.* 101
- Hopkins, B. (2015) From Restorative Justice to Restorative Culture. *Revista de Asistența Socială*, anul XIV, n°. 4/2015, pp. 19-34
- Hyaden, A. (2014), 'Reflections on Family Violence and Restorative Justice: Addressing the Critique', en Anne Hayden, Loraine Gelsthorpe, Venezia Kingi and Allison Morris (eds), *A Restorative Approach to Family Violence*, Farnham: Ashgate, pp. 211-20.
- Igartua, I., Olalde, A.J., Pedrola, M., Varona, G. (2015) *Evaluación del coste de la justicia restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos el caso de la mediación penal aplicada a las infracciones de menor gravedad*. Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritz. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=787954>
- Jaafar NI, Darmawan B, Mohamed Ariffin MY (2014) Face-to-face or not-to-face: A technology preference for communication. *Cyberpsychol Behav Soc Netw*. Nov;17(11):702-8. doi: 10.1089/cyber.2014.0098.
- Jimeno Bulnes, M. (2022) Mediación Penal y/o Justicia restaurativa: status quo. *La Ley Mediación y Arbitraje*, nº13.
- John Naughton (2016) The evolution of the Internet: from military experiment to General Purpose Technology, *Journal of Cyber Policy*, 1:1, 5-28, DOI: [10.1080/23738871.2016.1157619](https://doi.org/10.1080/23738871.2016.1157619)
- Johnstone, G. & Van Ness, D. (2007) *Handbook of Restorative Justice*. Willan Publishing: Portland.
- Johnstone, G. & Van Ness, D. (2007). The meaning of restorative justice. In Gerry Johnstone & Daniel W. van Ness (eds.), *Handbook of Restorative Justice*, Oregon: Willan Publishing.
- Johnstone, G. 2002. *Restorative Justice: Ideas, Values, Debates*. Portland, OR: Willan.
- Kapoor, K.K., Tamilmani, K., Rana, N.P. et al. (2018) Advances in Social Media Research: Past, Present and Future. *Inf Syst Front* 20, 531–558. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9810-y>
- Keenan, M. (2014) *Sexual Trauma and Abuse: Restorative and Transformative Possibilities?* University College Dublin. School of Applied Social Science: Dublin
- Keenan, M., Zinsstag, E. (2014) "Restorative Justice and Sexual Offences: Can »changing lenses« be appropriate in this case too?" *Monatsschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform*, vol. 97, no. 1, 2014, pp. 93-106. <https://doi.org/10.1515/mks-2014-970113>
- Keenan, M., Zinsstag, E. (2022) *Sexual Violence and Restorative Justice: addressing the justice gap*. Oxford Scholarship: Oxford.

- Kim, D., Frank, M.G. & Kim, S.T. (2014) Emotional display behavior in different forms of Computer Mediated Communication *Computers in Human Behavior* Vol. 30 pp. 222–229. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.09.001>
- King, M. S., (2008) Non-Adversarial Justice and the Coroner's Court: A Proposed Therapeutic, Restorative, Problem-Solving Model. *Journal of Law and Medicine*, Vol. 16, p. 442, 2008, Monash University Faculty of Law Legal Studies Research Paper No. 2009/30, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1599339>
- Kirk, J., & Miller, M. L. (1986). *Reliability and validity in qualitative research*. SAGE Publications, Inc., <https://dx.doi.org/10.4135/9781412985659>
- Kirkwood, S. (2010), 'Restorative justice cases in Scotland: Factors related to participation, the restorative process, agreement rates and forms of reparation', *European Journal of Criminology*, 7(2): 107–22.
- Kirkwood, S. (2022) A practice framework for Restorative Justice. *Aggression and Violent Behavior* Vol. 63, March–April 2022, 101688 <https://doi.org/10.1016/j.avb.2021.101688>
- Koudenburg, N., Postmes, T., & Gordijn, E. H. (2017). Beyond content of conversation: The role of conversational form in the emergence and regulation of social structure. *Personality and Social Psychology Review*, 21(1), 50–71. <https://doi.org/10.1177/1088868315626022> VICTIMS & OFFENDERS1193
- Laxminarayan, M., & Pemberton, A. (2014) The interaction of criminal procedure and outcome, *International Journal of Law and Psychiatry*, Volume 37, Issue 6, pp. 564-571, ISSN 0160-2527, <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2014.02.030>.
- Laxminarayan, M., Aertsen, I. & Biffi, E. (2014) *Accessibility and initiation in restorative justice*. European Forum for Restorative Justice: Leuven. Disponible en: https://www.euforumrj.org/sites/default/files/201911/accessibility_and_initiation_of_rj_website.pdf
- Laxminarayan, M., Bosmans, M., Porter, R. & Sosa, L. (2013) Victim Satisfaction with Criminal Justice: A Systematic Review. *Victims & Offenders*, 8(2), pp. 119-147, DOI: 10.1080/15564886.2012.763198
- Legris, P., Ingham, J. & Collerette, P. (2003) Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model, *Information & Management*, Volume 40, Issue 3, 2003, Pages 191-204, ISSN 0378-7206, [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00143-4](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00143-4).
- Lewis, T., & Umbreit, M. (2015). Humanistic Approach to Mediation and Dialogue: An Evolving Transformative Practice. *Conflict Resolution Quarterly*, 33(1), 3-18.
- Maglione, G. (2019). The restorative justice apparatus: a critical analysis of the historical emergence of restorative justice. *Social & Legal Studies*, 28(5), 650–674. <https://doi.org/10.1177/0964663918806561>
- Manstead, A., Lea, M., & Goh, J. (2011). Facing the future: Emotion communication and the presence of others in the age of video-mediated communication. In A. Kappas & N. Krämer (Eds.), *Face-to-Face Communication over the Internet: Emotions in a Web of*

Culture, Language, and Technology (Studies in Emotion and Social Interaction, pp. 144-175). Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/CBO9780511977589.009

- Manzano, J.; Soria, M.A., Armadans, I. (2008) Elaboración de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación penal (CSM-P) *Psicothema* 2008. Vol. 20, nº 3, pp. 474-480
- Marangunić, N., Granić, A. (2015) Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. *Univ Access Inf Soc* 14, 81–95. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>
- Marder I. (2020a). *Restorative justice and COVID-19: responding restoratively during/to the crisis. A report from the first European meeting on restorative justice and COVID-19*. Recuperado de www.euforumrj.org/en/restorative-justice-and-COVID-19-responding-restoratively-duringto-crisis (accedido por última vez 21 de marzo de 2023).
- Marder I. (2020b). *Justice and healing during the pandemic. A report from the second European meeting on restorative justice and COVID-19*. Recuperado de www.euforumrj.org/en/justice-and-healing-during-pandemic (accedido por última vez 21 de marzo de 2023).
- Marder, I. (2020c). *A restorative transition to the post-lockdown world. A report from the third European meeting on restorative justice and COVID-19*. Recuperado de www.euforumrj.org/en/restorative-transition-post-lockdown-world (accedido por última vez 21 de marzo de 2023)
- Marder, I. (2020d). *What does justice look like during and after COVID-19? A report from the fourth European meeting on restorative justice and COVID-19*. Recuperado de www.euforumrj.org/en/what-does-justice-look-during-and-after-COVID19 (accedido por última vez 21 de marzo de 2023).
- Marder, I. (2022) Mapping restorative justice and restorative practices in criminal justice in the Republic of Ireland, *International Journal of Law, Crime and Justice*, Volume 70, September 2022, 100544. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2022.100544>
- Marder, I.D. & Rossner, M. (2021) 'Restorative justice during and after COVID-19', *The International Journal of Restorative Justice* Vol. 4 (2), pp. 305-314. Disponible en: <https://www.elevenjournals.com/tijdschrift/TIJRJ/2021/2>
- Márquez, J.M. (2023) Competencias Digitales: Monográfico. *Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad*. Disponible en: <https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2023-03/202307%20Monográfico%20Competencias%20Digitales.pdf>
- Marshall, T. (1998) Restorative Justice: an overview. *Home Office Research Development and Statistics Directorate (Report)*. Available at: <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/restorative-justice-overview>
- Marshall, T. F., & Merry, S. (1990). *Crime and accountability: victim/offender mediation in practice*. HMSO.
- Marshall, T., Merry, S. (1990) *Crime and Accountability: Victim/Offender Mediation in Practice*.

- Mason, P., Ferguson, H., Morris, K., Monton, T., & Sen, R. (2017). *Leeds Family Valued: Evaluation report*, London: Department of Education.
- McCold, P. (2000) 'Toward a holistic vision of restorative juvenile justice: a reply to the maximalist model', *Contemporary Justice Review*, 3: 357–414
- McCold, P. & Wachtel, T. (2002). Restorative Justice Theory Validation. In: Weitekamp, E.G.M. & Kerner, H.-J. (Eds.) (2002). *Restorative Justice. Theoretical Foundations*. Collumpton: Willan. Pp. 110-140.
- McElrea, J.F. (1998) The New Zealand Model of Family Group Conferencing. *European Journal on Criminal Policy and Research* 6, 527–543 <https://doi.org/10.1023/A:1008696514447>
- McGarrell, E., Olivares, K., Crawford, K., & Kroovand, N. (2000). *Returning justice to the community: The Indianapolis restorative justice experiment*. Hudson Institute: Indianapolis, IN.
- Meinefield, W. (2004) Hypotheses and prior knowledge in qualitative research, en Flick, U., Von Kardorff, E., Steinke, I. (2004) *A companion to Qualitative Research*. Sage Publications. London: United Kingdom. Pp. 153-173.
- Mercer, V., Sten Madsen, K., Keenan, M. & Zinsstag, E. (2015) Doing restorative justice in cases of sexual violence: A practice guide. Leuven Institute of Criminology, University of Leuven, KU Leuven. Disponible en: <https://researchrepository.ucd.ie/entities/publication/6634fef4-f8d6-4db1-a18c-ce30a2f63de4/details>
- Mercer, V., Sten, K. (2014) *Doing restorative justice in cases of sexual violence: A practice guide*. European Forum for Restorative Justice: Leuven.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., Saldaña, J. (2014) *Qualitative Data Analysis: a methods sourcebook*. SAGE Publications: Thousand Oaks, CA.
- Millington, L., Watson, T. (2020) *Virtual restorative justice: Good practice guide*. Why Me?. Disponible en: https://why-me.org/wp-content/uploads/2020/09/Why-Me_-_Virtual-Restorative-Justice-with-video-links.pdf
- Ministerio del Interior (2020) Intervención en Justicia Restaurativa: encuentros restaurativos penitenciarios. *Documentos Penitenciarios*, nº24. Disponible en: https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/archivos-y-documentacion/documentacion-y-publicaciones/publicaciones-descargables/instituciones-penitenciarias/Intervencion_en_justicia_restaurativa_DP-24_web_126200539.pdf
- Morineau, J. (2016) *La médiation humaniste: Un autre regard sur l'avenir*. Éirès: Paris.
- Morrill, C., Buller, D.B., Klein-Buller, M., Larkey, L.L (1999) Toward an organizational perspective on identifying and managing formal gatekeepers. *Qualitative Sociology*, Vol. 22, No. 1.
- Morris, A. (2002) Critiquing the critics: a brief response to critics of Restorative Justice. *British Journal of Criminology*. Nº 42, pp. 596-615.

- Morris, A., Maxwell, G., & Robertson, J. (1993) Giving victims a voice: a New Zealand experiment. *The Howard Journal of Crime and Justice*, Vol. 32 (4), pp. 304-321. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2311.1993.tb00785.x>
- Morse, W. C., Lowery, D. R., & Steury, T. (2014). Exploring saturation of themes and spatial locations in qualitative public participation geographic information *Systems research. Society & Natural Resources*, 27(5), 557-571.
- Naughton, J. (2016) The evolution of the Internet: from military experiment to General Purpose Technology. *Journal of Cyber Policy*, Vol. 1 (1), pp. 1-28. <https://doi.org/10.1080/23738871.2016.1157619>
- Nguyen MH, Gruber J, Fuchs J, Marler W, Hunsaker A, Hargittai E. (2020) Changes in Digital Communication During the COVID-19 Global Pandemic: Implications for Digital Inequality and Future Research. *Soc Media Soc.* 2020 Sep 9;6(3). DOI: 10.1177/2056305120948255.
- Nocella, A. (2011) An Overview of the History and Theory of Transformative Justice. *Peace & Conflict Review*. Volume 6, Issue 1. Disponible en: <http://www.review.upeace.org/pdf.cfm?articulo=124&ejemplar=23>
- Nugent, W. R., Williams, M., & Umbreit, M. S. (2003). Participation in victim-offender mediation and the prevalence and severity of subsequent delinquent behavior: meta-analysis. *Utah Law Review*, 2003(1), 137-166.
- Nugent, W. R., Williams, M., & 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. <https://doi.org/10.1177/1049731504265831>
- Olalde, J.A. (2017) *40 Ideas para la práctica de la justicia restaurativa en la jurisdicción penal*. Dykinson: Madrid.
- Pali, B. & Pelikan, C. (2014) Con-texting restorative justice and abolitionism: exploring the potential and limits of restorative justice as an alternative discourse to criminal justice, *Restorative Justice*, 2:2, 142-164, DOI: [10.5235/20504721.2.2.142](https://doi.org/10.5235/20504721.2.2.142)
- Palys, T. (2008). Purposive sampling. In L. Given (Ed.), *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 697–698). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Paolillo, J. C. & Zelenkauskaitė, A. (2013) Real-time chat, en Herring, S., Stein, D. & Virtanen, T (Eds.) *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*, Berlin, Boston: De Gruyter Mouton, 2013, pp. 109-134. <https://doi.org/10.1515/9783110214468.109>
- Parkinson, B., & Lea, M. (2011). Video-linking emotions. In A. Kappas & N. Krämer (Eds.), *Face-to-Face Communication over the Internet: Emotions in a Web of Culture, Language, and Technology* (Studies in Emotion and Social Interaction, pp. 100-126). Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/CBO9780511977589.007
- Pascual, E., Ríos, J. (2014) Reflexiones desde los Encuentros Restaurativos entre Víctimas y Condenados por Delitos de Terrorismo. *Oñati Socio-Legal Series*, Vol. 4, No. 3, pp. 427-442. Disponible en: <https://ssrn.com/abstract=2468162>

- Paul, G. & Borton, I. (2021) *Creating Restorative Justice: A Communication Perspective of Justice, Restoration and Community*, Lexington Books: London.
- Paul, G. & Swan, E., (2018) Receptivity to Restorative Justice: A Survey of Goal Importance, Process Effectiveness, and Support for Victim–Offender Conferencing *Conflict Resolution Quarterly*. 2018; pp. 1–18. DOI: 10.1002/crq.21238.
- Paul, G. D. (2015). Justice Perceptions and Practices of Restorative Justice Facilitators and the Public. *Contemporary Justice Review* 18 (3): 274–95. doi:10.1080/10282580.2015.1057678
- Paul, G. D., & Riforgiate, S. E. (2015). “Putting on a happy face”, “getting back to work”, and “letting it go”: Traditional and restorative justice understandings of emotions at work. *Electronic Journal of Communication*, Vol. 25 issues (3 & 4).
- Paul, G. D., & Schenck-Hamlin, W. J. (2017). Beliefs about victim-offender conferences: Factors influencing victim-offender engagement. *Conflict Resolution Quarterly*, 35(1), 47–72. <https://doi.org/10.1002/crq.21190>
- Paul, G.D. and Borton, I.M. (2013), Exploring Communities of Facilitators: Orientations toward Restorative Justice. *Conflict Resolution Quarterly*, 31: 189-218. <https://doi.org/10.1002/crq.21073>
- Paul, G.D. and Borton, I.M. (2017), Toward a Communication Perspective of Restorative Justice: Implications for Research, Facilitation, and Assessment. *Negotiation Confl Manage Res*, 10: 199-219. <https://doi.org/10.1111/ncmr.12097>
- Paul, G.D. and Dunlop, J.A. (2014), The Other Voice in the Room: Restorative Justice Facilitators' Constructions of Justice. *Conflict Resolution Quarterly*, 31: 257-283. <https://doi.org/10.1002/crq.21091>
- Pavlich, G. (2005) *Governing paradoxes of restorative justice*. Routledge-Cavendish: London
- Pearce, W. B. (1989). *Communication and the human condition*. Carbondale, IL: Southern Illinois University Press.
- Pearce, W. B., & Pearce, K. A. (2004). Taking a communication perspective on dialogue. en R. Anderson, L. A. Baxter & K. N. Cissna (Eds.), *Dialogue: Theorizing difference in communication studies* (pp. 39–56). Thousand Oaks, CA: SAGE publications
- Pelikan, C. (2010). Out-of-court but close to justice: Empirical research on restorative justice in Austria. In I. Vanfraechern, I. Aertsen, & J. Willemsens (Eds.), *Restorative justice realities: Empirical research in a European context*. The Hague, The Netherlands: Eleven International Publishing
- Pereñez, J. A. G. (2020). Telederecho: Una alternativa de justicia restaurativa a través del uso de las tecnologías de información y comunicaciones, en las cárceles de la ciudad de medellín. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*, , 1042-1050. Disponible en: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/telederecho-una-alternativa-de-justicia/docview/2388304975/se-2>

- Philippot, P., & Douilliez, C. (2011). Impact of social anxiety on the processing of emotional information in video-mediated interaction. In A. Kappas & N. Krämer (Eds.), *Face-to-Face Communication over the Internet: Emotions in a Web of Culture, Language, and Technology* (Studies in Emotion and Social Interaction, pp. 127-143). Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/CBO9780511977589.008
- Piggott, E.; Wood, W. (2019) Does restorative justice reduce recidivism? Assessing evidence and claims about restorative justice and reoffending en *Routledge International Handbook of Restorative Justice*. Disponible en: <https://research-repository.griffith.edu.au/handle/10072/380027>
- Poblet, M. & Casanovas, P. (2007) Emotions in ODR, *International Review of Law Computers & Technology*, 21:2, 145-156, DOI: 10.1080/13600860701492146
- Pratt, C. C., McGuigan, W. M., & Katzev, A. R. (2000). Measuring Program Outcomes: Using Retrospective Pretest Methodology. *American Journal of Evaluation*, 21(3), 341–349. <https://doi.org/10.1177/109821400002100305>
- Prenzler, T. & Hayes, H. (1998) Victim-offender mediation and the gatekeeping role of police. *International Journal of Police Science & Management* Volume 2 Number 1, pp.17-32. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/146135570000200103>
- Presser, L., & Hamilton, C. A. (2006). The Micropolitics of Victim-Offender Mediation. *Sociological Inquiry*, 76(3), 316-342. <https://doi.org/10.1111/j.1475-682X.2006.00158.x>
- Presser, L., & Van Voorhis, P. (2002). Values and Evaluation: Assessing Processes and Outcomes of Restorative Justice Programs. *Crime & Delinquency*, 48(1), 162–188. <https://doi.org/10.1177/0011128702048001007>
- Prieto Sanchís, L. (2011) *Garantismo y derecho penal*. Madrid: Iustel
- Ptacek, J., Ed. (2010). *Restorative justice and violence against women (ix-xii)*. New York: Oxford University Press.
- Rabionet, S. E. (2009). How I Learned to Design and Conduct Semi-structured Interviews: An Ongoing and Continuous Journey. *The Qualitative Report*, 14(3), 203-206. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2009.2850>
- Restorative Justice Council (2016) Restorative Justice Council: Facilitators Handbook. RJC: London. Disponible en: https://restorativejustice.org.uk/sites/default/files/resources/files/Practitioners%20Handbook_0.pdf
- Richards, K. (2011) Restorative Justice and “Empowerment”: Producing and Governing Active Subjects through “Empowering” Practices. *Crit Crim* 19, 91–105 (2011). <https://doi.org/10.1007/s10612-010-9106-8>
- Ríos, J., Pascual Rodriguez, E. (2016). *La Mediación penal, penitenciaria y encuentros restaurativos: experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano* /. Publicaciones de la Universidad Pontificia de Comillas: Madrid.

- Ríos, J. (2015) El valor de la palabra. Experiencia de encuentros restaurativos entre víctimas y exmiembros de ETA, en Bernuz, M.J., Garcia, A. (Eds.) *Después de la violencia: memoria y justicia*. Siglo del Hombre Editores, Bogotá: Colombia, pp. 233.273
- Ríos, J. (2016) Justicia restaurativa y Mediación Penal. *Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, nº98, pp. 103-126, ISSN: 1889-7045
- Ríos, J., Martínez, M., Segovia, J.L., Gallego, M., Cabrera, P., Jiménez, M. (2009) *Justicia restaurativa y mediación penal: análisis de una experiencia (2005-2008)*. Informe para el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ): Madrid. Disponible en: <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Publicaciones/Mediacion-penal/>
- Robalo, T. L. A. S., & Abdul Rahim, R. B. B. (2023). Cyber Victimization, Restorative Justice and Victim-Offender Panels. *Asian Journal of Criminology*, 18(1), 61–74. <https://doi.org/10.1007/s11417-023-09396-9>
- Robinson, G., & Shapland, J. (2008). Reducing recidivism. A task for Restorative Justice?. *British journal of Criminology*, nº 48, 337–358. DOI:<https://doi.org/10.1093/bjc/azn002>
- Roche, D. (2003) *Accountability in Restorative Justice*, Oxford University Press
- Romero-Seseña, P. (2023) 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*, nº30, pp. 305-327.
- Romero-Seseña, P. (2023) Restorative justice development in Navarra: the new law of restorative justice, mediation and restorative community practices. *EFRJ Policy News*, nº2 (1)
- Rosales Pedrero, S.M. (2017) La introducción de la justicia restaurativa en el sistema jurídico penal. *II Congreso Internacional de la FICP*. Bogotá, Colombia (13-15 de marzo). Disponible en: <https://ficip.es/publicaciones-juridicas/actas-de-congresos-y-seminarios/actas-del-ii-congreso-internacional-la-ficip/>
- Rossner, M. (2011) Emotions and Interaction Ritual: A Micro Analysis of Restorative Justice, *The British Journal of Criminology*, Volume 51, Issue 1, , Pages 95–119, <https://doi.org/10.1093/bjc/azq075>
- Rossner, M. (2013) *Just Emotions: Rituals of Restorative Justice*. Oxford: Oxford University Press.
- Rossner, M. (2014), *A Micro Analysis of Restorative Justice', Just Emotions: Rituals of Restorative Justice* (Oxford, 2013; online edn, Oxford Academic, 23 Jan. 2014), <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199655045.003.0004>
- Roulston, K., deMarrais, K., & Lewis, J. B. (2003). Learning to Interview in the Social Sciences. *Qualitative Inquiry*, 9(4), 643–668. <https://doi.org/10.1177/1077800403252736>
- Rugge, T & Scott, T (2009) *Corrections Research: User Report Restorative Justice's Impact on Participants' Psychological and Physical Health 2009-03*. Ottawa: Public Safety Canada.

- Schiff, M. (2013) Institutionalizing restorative justice: Paradoxes of Power, Restoration and Rights, en Gavrielides, T. & Artinopoulou, V. (Eds.) *Reconstructing Restorative Justice Philosophy*. Routledge: New York.
- Schiff, M. & Anderson Hooker, D. (2019) Neither boat nor barbeque: in search of new language to unleash the transformative possibility of restorative justice. *Contemporary Justice Review*, Volume 22, - Issue 3. pp. 219-241. <https://doi.org/10.1080/10282580.2019.1644624>
- Serpa, S.; Ferreira, C. (2019) Micro, Meso and Macro Levels of Social Analysis International *Journal of Social Science Studies* Vol. 7, No. 3, pp. 120-126 doi: <https://doi.org/10.11114/ijsss.v7i3.4223>
- Shannon, C., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press
- Shapland, J. (1984). Victims, the criminal justice system and compensation. *The British Journal of Criminology*, 24(2), 131–149. <http://www.jstor.org/stable/23637025>
- Shapland, J., Atkinson, A., Atkinson, H., Chapman, B., Dignan, J., Howes, M., Johnstone, J., Robinson, G. & Sorsby, A. (2007). *Restorative Justice: the views of victims and offenders*. The Third Report from the Evaluation of Three Schemes. London: Ministry of Justice.
- Shapland, J., Atkinson, A., Atkinson, H., Colledge, E., Dignan, J., Howes, M., Johnstone, J., Robinson, G. & Sorsby, A. (2006) Situating restorative justice within criminal justice *Theoretical Criminology* 10:4, 505-532. DOI: <https://doi.org/10.1177/1362480606068876>
- Shapland, J., Buchan, J., Kirkwood, S. and 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., Burn, D., Crawford, A., & Gray, E. (2020). From victimisation to restorative justice: developing the offer of restorative justice. *International Journal of Restorative Justice*, 3(2), 194-214.
- Shapland, J., Robinson, G. and Sorsby, A. (2011). *Restorative justice in practice: evaluating what works for victims and offenders*. Abingdon: Routledge.
- Shapland, J., Willmore, J. & Duff, P. (1985) *Victims in the criminal justice system*. Aldershot Gower: Cambridge.
- Sherman, L. (2003) ‘Reason for Emotion: Reinventing Justice with Theories, Innovations and Research—the American Society of Criminology 2002 Presidential Address’, *Criminology* 41(1): 1–37
- Sherman, L., & Strang, H. (2007). *Restorative justice: The evidence*. Londres: The Smith Institute.

- Sherman, L.W., Strang, H., Angel, C. *et al.* Effects of face-to-face restorative justice on victims of crime in four randomized, controlled trials. *J Exp Criminol* 1, 367–395 (2005). <https://doi.org/10.1007/s11292-005-8126-y>
- Simpson, J. (2013). 21. Conversational floor in computer-mediated discourse. In S. Herring, D. Stein & T. Virtanen (Ed.), *Pragmatics of Computer-Mediated Communication* (pp. 515-538). Berlin, Boston: De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110214468.515>
- Smith, B. L. (1985). Trends in the victims' rights movement and implications for future research. *Victimology*, 10, 34–43.
- Smith, J. A., & Osborn, M. (2003) Interpretative phenomenological analysis. En J. A. Smith (Ed.), *Qualitative psychology: a practical guide to methods* (pp. 53–80). London: SAGE.
- Soler Noguera, I., Iglesias Ortuño, E. (2016) Mediación penal y Justicia Restaurativa en Europa Estudio exploratorio de la legislación vigente en mediación penal de los países pertenecientes a la Unión Europea, en Carbonero Muñoz, D., Raya Díez, E., Caparrós Civera, N., Gimeno Monterde, C. (Coords.) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global: aportaciones desde el Trabajo Social*. Ed. Universidad de la Rioja.
- Soleto, H. (2013) Aportaciones internacionales al desarrollo de la Justicia Restaurativa en España. *Cuadernos penales José María Lidón*. ISBN: 978-84-15759-17-1, núm. 9/2013 pp. 77-107.
- Soleto, H. (2013) Justicia Restaurativa en Europa: Sus Orígenes, Evolución y la Directiva de la Unión Europea 2012/29 Sobre los Derechos, Apoyo y Protección de las Víctimas de Delitos. En Marion Spengler, F. y Dalla Bernardina, H. *Acesso à justiça, jurisdição (in)eficaz e mediação a delimitação e a busca de outras estratégias na resolução de conflitos*. Pp. 115-153, Curitiba: Multideia.
- Soleto, H., Carrascosa, A. (Dirs.) (2019) *Justicia restaurativa: una justicia para las víctimas*. Valencia: Tirant lo Blanch
- Soria, M.A., Armadans, I. Viñas, M.R. & Manzano, J. (2008) Mediación penal adulta y reincidencia. El grado de satisfacción de los infractores y las víctimas, *Revista de Psicología Social*, 23:2, 163-169, DOI: 10.1174/021347408784135850
- Souza, Karen A.; Dhami, Mandeep K. (2008). A Study of Volunteers in Community-Based Restorative Justice Programs. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 50(1), 31–57. doi:10.3138/cjccj.50.1.31
- Stauffer, C. & Turner, J. (2018) The new generation of restorative justice, en Gavrielides, T. (Ed.) *Routledge International Handbook of Restorative Justice*. Routledge: London
- Stephanie Vieille (2013) Frenemies: restorative justice and customary mechanisms of justice, *Contemporary Justice Review*, 16:2, 174-192, DOI: [10.1080/10282580.2012.734570](https://doi.org/10.1080/10282580.2012.734570)
- Strang, H. (2001). Justice for Victims of Young Offenders: The Centrality of Emotional Harm and Restoration. In Allison Morris and Gabrielle Maxwell (Ed.), *Restorative Justice for*

- Juveniles. Conferencing, Mediation and Circles* pp. 183-193. Oxford: Hart Publishing.
<http://hdl.handle.net/1885/66213>
- Strang, H. & Sherman, L. (2005). *Effects of Face-to-Face Restorative Justice for Personal Victim Crimes*. Smith Richardson Foundation: Canberra.
- Strang, H., Sherman, L. (2002) *Repair or Revenge. Victims and Restorative Justice*. Oxford University Press: Oxford.
- Strang, H., Sherman, L.W., Mayo-Wilson, E., Woods, D. and 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: 1-59. <https://doi.org/10.4073/csr.2013.12>
- Strauss, A., and Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: SAGE Publications.
- Sullivan, D. & Tifft, L. (2001) *Restorative Justice: Healing the Foundations of Our Everyday Lives*. Monsey, NY: Willow Street Press.
- Susan L. Miller & M. Kristen Hefner (2015) Procedural Justice for Victims and Offenders?: Exploring Restorative Justice Processes in Australia and the US, *Justice Quarterly*, 32:1, 142-167, DOI: 10.1080/07418825.2012.760643
- Suzuki, M. & Wood, W.R. (2017) Restorative Justice Conferencing as a 'Holistic' Process: Convenor Perspectives, *Current Issues in Criminal Justice*, 28:3, 277-292, DOI: [10.1080/10345329.2017.12036075](https://doi.org/10.1080/10345329.2017.12036075)
- Suzuku, M., Yuan, X. (2021) How does restorative justice work? A qualitative metasynthesis. *Criminal Justice and Behavior*, 2021, Vol. 48, No. 10, October 2021, 1347–1365. DOI: 10.1177/0093854821994622
- Swaab, R. I., Galinsky, A. D., Medvec, V., & Diermeier, D. A. (2012). The Communication Orientation Model: Explaining the Diverse Effects of Sight, Sound, and Synchronicity on Negotiation and Group Decision-Making Outcomes. *Personality and Social Psychology Review*, 16(1), 25–53. <https://doi.org/10.1177/1088868311417186>
- Tait, D. & Emad, M. 'Restorative spaces: how does the organisation of space contribute to the experience of justice?', (2022) *The International Journal of Restorative Justice*, Issue 1 (2022), pp. 8-17
- Takagi, P., Shank. G. (2004) A critique of restorative justice. *Social Justice*, 2004, Vol. 31, No. 3 (97), Social Justice for Workers in the Global Economy, pp. 147-163
<http://www.jstor.org/stable/29768262>
- Tamarit Sumalla, J.M (coord.) (2012) *La justicia restaurativa: desarrollo y aplicaciones*. Granada: Editorial Comares.
- Tamarit Sumalla, J.M. (2013) El necesario impulso a la justicia restaurativa tras la Directiva Europea de 2012. *Ars Iuris Salmanticensis*, Vol. 1, pp. 139-160.

- Tamarit Sumalla, J.M. (2013) *Evaluación del programa de mediación penal de adultos del Departamento de Justicia* (Generalitat de Catalunya). Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Disponible en: https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/228408/evaluacion_programa_mediacion_penal.pdf?sequence=1
- Tamarit, J., Villacampa, C., & Filella, G. (2010). Secondary Victimization and Victim Assistance, *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 18(3), 281-298. doi: <https://doi.org/10.1163/157181710X12767720266049>
- Tamarit Sumalla, J.M. (2013) Restorative justice: a new view. *Restorative Justice: an International Journal*. Vol. 1, n°1, pp. 70-78,
- Tamarit, J.M., Luque, E. (2016) Can restorative justice satisfy victims' needs? Evaluation of the Catalan victim-offender mediation programme. *Restorative Justice: an International Journal*, Vol. 4 n°1, pp. 68-85. <http://dx.doi.org/10.1080/20504721.2015.1110887>
- Umbreit M.S. (1997) 'Humanistic Mediation: A Transformative Journey of Peacemaking', *Mediation Quarterly* Vol. 14 n°3, pp. 201-213
- Umbreit M.S., Coates R.B., Vos B. (2001) The impact of victim-offender mediation: Two decades of research. *Federal Probation*, 65 (3), pp. 29 - 35, <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-0035562250&partnerID=40&md5=d45bd9d4a4d79fce611853c031adba0a>
- Umbreit, M. (1988) Mediation of Victim Offender Conflict *J. Disp. Resol.* Vol. 1988, issue 5. Disponible en: <https://scholarship.law.missouri.edu/jdr/vol1988/iss/5>
- Umbreit, M. 1998. "Restorative Justice Through Victim-Offender Mediation: A Multi-Site Assessment." *Western Criminology Review* Vol. 1 n° 1. [Online]. Disponible en: <http://www.westerncriminology.org/documents/WCR/v01n1/Umbreit/umbreit.html>
- Umbreit, M. S. (1994). Crime Victims Confront Their Offenders: The Impact of a Minneapolis Mediation Program. *Research on Social Work Practice*, 4(4), 436-447. <https://doi.org/10.1177/104973159400400402>
- Umbreit, M. S., & Armour, M. (2011). Restorative Justice and Dialogue: Impact, Opportunities, and Challenges. *Global Community, Law & Policy Journal*: Washington University.
- Umbreit, M. S., Vos, B., Coates, R. B., & Armour, M. P. (2006). Victims of Severe Violence in Mediated Dialogue with Offender: The Impact of the First Multi-Site Study in the U.S. *International Review of Victimology*, 13(1), 27-48. <https://doi.org/10.1177/026975800601300102>
- Umbreit, M. S., Vos, B., Coates, R. B., & Brown, K. (2003). *Facing Violence: The Path of Restorative Justice & Dialogue*. Criminal Justice Press.
- Umbreit, M., Vos, B. (2000) Homicide survivors meet the offender prior to execution. *Homicide Studies*, Vol. 4, No. 1, pp. 63-87.

- Umbreit, M., Vos, B., Coates, R. & Lightfoot, E. (2006) Restorative Justice in the Twenty-First Century: A Social Movement Full of Opportunities and Pitfalls, *Marq. L. Rev.* 251 (2005-2006).
- Umbreit, M.S. (1995), Holding Juvenile Offenders Accountable: A Restorative Justice Perspective. *Juvenile and Family Court Journal*, 46: 31-42. <https://doi.org/10.1111/j.1755-6988.1995.tb00815.x>
- Umbreit, M.S. and Coates, R.B. (1992), The Impact of Mediating Victim Offender Conflict: An Analysis of Programs in Three States. *Juvenile and Family Court Journal*, 43: 21-28. <https://doi.org/10.1111/j.1755-6988.1992.tb00716.x>
- Umbreit, M.S., Coates, R.B. and Vos, B. (2004), Victim-offender mediation: Three decades of practice and research. *Conflict Resolution Quarterly*, 22: 279-303. <https://doi.org/10.1002/crq.102>
- Umbreit, M.S., Coates, R.B., Vos, B. (2001) The Impact of Victim-Offender Mediation: Two Decades of Research. *Federal Probation*, Vol. 65 n°3. Disponible en: https://www.uscourts.gov/sites/default/files/65_3_6_0.pdf
- Umbreit, M.S., Greenwood, J., and Lipkin, R. 1996. *Introductory Training: Victim Offender Mediation and Dialogue (In Property Crimes and Minor Assaults)*. St. Paul, MN: Center for Restorative Justice & Mediation, University of Minnesota.
- Van Camp, T., Wemmers, J.A. (2013) Victim satisfaction with restorative justice: More than simply procedural justice. *International Review of Victimology* 19(2) 117–143. DOI: 10.1177/0269758012472764 Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0269758012472764>
- Van Ness, D. (2002) The shape of things to come: a framework for thinking about a restorative justice System, In: Weitekamp, E.G.M. & Kerner, H.-J. (Eds.) (2002). *Restorative Justice. Theoretical Foundations*. Collumpton: Willan, pp. 1-20.
- Van Ness, D. W., & Schiff, M. F. (2001). Satisfaction Guaranteed? The Meaning of Satisfaction in Restorative Justice. En *Restorative community justice: Repairing harm and transformin communities*. Cincinnati: Anderson.
- Van Ness, D., Morris, A. & Maxwell, G. (2001) Introducing restorative justice, en Morris, A. & Maxwell, G. (Eds.) *Restorative Justice for Juveniles: Conferencing, Mediation and Circles*. Hart Publishing: Portland, Oregon.
- Varona Martinez, G. (2020) Digital Restorative Justice, Connectivity and Resonance in Times of COVID-19 *Revista de Victimología*, n°. 10/2020 pp. 9-42. Disponible en: <http://www.huygens.es/journals/index.php/revista-de-victimologia/article/view/160/61>
- Varona, G., Vozmediano, L., Orbezoza, I. (2009) *Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi. evaluación externa de su actividad (octubre 2008–septiembre 2009)*. Donostia: Instituto Vasco de Criminología. Disponible en: https://www.euskadi.eus/gobiernovasco/contenidos/informacion/mediacion_penal/es_smp/adjuntos/IVACKREI%20Evaluaci%C3%B3n%202007%20SMP%20Barakaldo.2.pdf

- Velez, G., Butler, A., Hahn, M., Latham, K. (2021). Opportunities and Challenges in the Age of COVID-19: Comparing Virtual Approaches with Circles in Schools and Communities. In: Gavrielides, T. (eds) *Comparative Restorative Justice*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-74874-6_7
- Vilalta, A.E. (2014), La Paradoja de la Mediación en Línea: Recientes Iniciativas de la Unión Europea y de la CNUDMI (The Online Mediation Paradox: Recent Initiatives of the European Union and the UNCITRAL) *Revista General de Derecho Europeo* 33 (2014), 1.35, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2914940>
- Vilalta, A.E. (2015). La formación del experto mediador y estándares de calidad. Particularidades que imprime el entorno electrónico. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, 2015, n.º 20, <https://doi.org/10.7238/idp.v0i20.2512>.
- Virto, M., Rovira, M. (9 de junio 2022) La experiencia en la facilitación digital durante el confinamiento en el ámbito de la justicia penal en los juzgados de Pamplona y Aoiz. *17º Simposio de la Sociedad Mundial de Victimología (6-9 de junio 2022)*. Donostia: junio 2022.
- Wachtel, T. (1995) Family Group Conferencing: Restorative Justice in Practice. *Juvenile Justice Update*, Volume: 1 Issue: 4. Disponible en: <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/family-group-conferencing-restorative-justice-practice>
- Walgrave, L; Ward, T. Zinsstag, E. (2019) When restorative justice meets the Good Lives Model: contributing to a criminology of trust. *European Journal of Criminology*. 00 (0). Pp. 1-17.
- Walgrave, L. (2000) ‘How pure can a maximalist approach to restorative justice remain? Or can a purist model of restorative justice become maximalist?’, *Contemporary Justice Review*, 3: 415–432
- Walgrave, L. (2011). Investigating the Potentials of Restorative Justice Practice. *Washington University Journal of Law and Policy*, 36, 91-140.
- Walgrave, L., & Aertsen, I. (1996). Reintegrative shaming and restorative justice: Interchangeable, complementary, or different? *European Journal on Criminal Policy and Research*, 4(4), 21-33.
- Wang, Z., Tang, K. (2020) Combating COVID-19: health equity matters. *Nat Med* 26, 458. <https://doi.org/10.1038/s41591-020-0823-6>
- Ward, T., & Maruna, S. (2007). *Rehabilitation: Beyond the risk paradigm*. New York, NY: Routledge.
- Weiss, R. S. (1994). *Learning from strangers: The art and method of qualitative interview studies*. Free Press.
- Weitekamp, E.G.M., Kerner, H.J., Meier, U. (2003) Community and problem-oriented policing in the context of restorative justice, en Weitekamp, E.G.M., Kerner, H.J., Meier, U. (eds.) *Restorative Justice in Context*, (1st ed.). Willan. <https://doi.org/10.4324/9781843924821>

- Wemmers, J. & Cyr, K. (2004) Victims' perspectives on restorative justice: How Much Involvement Are Victims Looking For? *International Review of Victimology*, Vol. pp.259-274
- Wemmers, J. M. (1996). *Victims in the criminal justice system: a study into the treatment of victims and its effects on their attitudes and behavior*. Den Haag: Ministerie van justitie. WODC
- Wemmers, J. A. (2002). Restorative Justice for Victims of Crime: A Victim-Oriented Approach to Restorative Justice. *International Review of Victimology*, 9(1), 43–59. <https://doi.org/10.1177/026975800200900104>
- Wemmers, J.A. & Cyr, K. (2005) Can Mediation Be Therapeutic for Crime Victims? An Evaluation of Victims' Experiences in Mediation with Young Offenders. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, Vol. 47, n°3, pp. 527-544. DOI: 10.3138/cjccj.47.3.527
- Williams, J. E. (1984). Secondary victimization: Confronting public attitudes about rape. *Victimology*, 9(1), 66–81.
- Wood, M. A., Mitchell, M., Pervan, F., et al. (2023) Inviting, Affording and Translating Harm: Understanding the Role of Technological Mediation in Technology-Facilitated Violence, *The British Journal of Criminology*, <https://doi.org/10.1093/bjc/azac095>
- Wood, W. (2015) Why restorative justice will not reduce incarceration. *British Journal of Criminology*, n°55. Pp. 883-900.
- Wood, W. (2016) Through the Belly of the Beast? The Promises and Problems of Restorative Justice in Prisons. *Prison Service Journal*. Issue 228. Pp. 48-54.
- Wood, W. (2020) [The indecent demands of accountability: trauma, marginalisation, and moral agency in youth restorative conferencing](#). *The International Journal of Restorative Justice*, 3(2):168-193
- Wood, W. R. & Suzuki, M. (2016) Four Challenges in the Future of Restorative Justice, *Victims & Offenders*, 11:1, 149-172, DOI: [10.1080/15564886.2016.1145610](https://doi.org/10.1080/15564886.2016.1145610)
- Zehr, H. (1985) Retributive Justice, Restorative Justice. *New Perspectives on Crime and Justice: Occasional Papers of the MCC Canada Victim Offender Ministries Program and the MCC U.S.. Office of Criminal Justice*, issue n°4.
- Zehr, H. (1990) *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*. Scottsdale, PA: Herald Press,
- Zehr, H. (1995) "Justice Paradigm Shift? Values and Visions in the Reform Process." *Mediation Quarterly* 12(3):207-216.
- Zehr, H. (2003) *The little book of restorative justice*. Good Books: Philadelphia.
- Zehr, H. (2004), Commentary: Restorative justice: Beyond victim-offender mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 22: 305-315. <https://doi.org/10.1002/crq.103>

- Zehr, H. (2015) *The Little Book of Restorative Justice: Revised and Updated*. Good Books: Nueva York.
- Zehr, H. & Mika, H. (2003). Fundamental concepts of restorative justice. En McLaughlin, E., Fergusson, Hughes, G. y Westmarland, L. (Eds.) *Restorative justice: Critical issues* (pp. 40-43). Londres: Sage.
- Zernova, M. & Wright, M. (2007) Alternative Visions of Restorative Justice, en Johnstone, G. & Van Ness, D. (Eds.) *Handbook of Restorative Justice*, Willan Publishing: Portland.
- Zinsstag, E., Keenan, M. (2017) *Restorative Responses to Sexual Violence Legal, Social and Therapeutic Dimensions*. Routledge Books: London.

JURISPRUDENCIA Y LEGISLACIÓN

Naciones Unidas

- Resolución 45/110 de la Asamblea General “Reglas Mínimas sobre medidas no privativas de libertad”. (14 de diciembre de 1990). Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/TokyoRules.aspx>
- Resolución 40/34 de la Asamblea General “Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder”. (29 de noviembre de 1985). Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/victimsofcrimeandabuseofpower.aspx>
- Resolución 1999/26 del Consejo Económico y Social. Elaboración y aplicación de medidas de mediación y justicia restaurativa en materia penal. (28 de julio de 1999). Disponible en: <https://www.preventionweb.net/files/resolutions/N9924844.pdf>
- Resolución 2000/14 del Consejo Económico y Social “Principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa”. (27 de julio de 2000). Disponible en: <https://www.unisdr.org/files/resolutions/N0061037.pdf>
- Resolución 2002/12 del Consejo Económico y Social “Principios básicos para la aplicación de programas de justicia restaurativa en materia penal”. (24 de julio de 2002). Disponible en: https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_1080_1.pdf

Consejo de Europa

- Estatuto del Consejo de Europa, 5 de mayo de 1949. Publicado en BOE nº51/1978, de 1 de marzo de 1978. Disponible en: <http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/PoliticaExteriorCooperacion/ConsejoDeEuropa/>

Documents/Acta%20de%20Adhesi%C3%B3n%20de%20Espa%C3%B1a%20al%20Consejo%20de%20Europa.pdf

Recomendación (85) 11, adoptada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 28 de junio de 1985, sobre la posición de la víctima en el marco del derecho penal y del proceso penal. Disponible en: <http://funvic.org/paginas/legislacion/legi4.htm>

Recomendación (87) 21, adoptada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 17 de septiembre de 1987, sobre la asistencia a las víctimas y la prevención de la victimización. Disponible en: <https://www.dgt.es/Galerias/seguridad-vial/unidad-de-victimas-de-accidentes-de-trafico/aspectos-legales/legislacion/recomendacion-87.pdf>

Recomendación (99) 19, adoptada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 15 de septiembre de 1999, sobre mediación penal.

Recomendación (2006) 8, adoptada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 14 de junio de 2006, sobre asistencia a las víctimas del delito. Disponible en: <https://es.slideshare.net/mariadaza3958/recomendacin-2006-8-ct-mtros-consejo-de-europa-traduccin>

Recomendación (2018) 8, adoptada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 3 de octubre de 2018, en materia de justicia restaurativa penal. Disponible en: https://www.justizia.eus/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3DCM-Rec-2018-8-concerning-restorative-justice_CASTELLANO.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1290511071486&ssbinary=true&miVar=1620809050495

Declaración de Venecia sobre el Rol de la Justicia Restaurativa en Asuntos Penales (2021). Declaración de los Ministros de Justicia de los Estados Miembros del Consejo de Europa sobre el Rol de la Justicia Restaurativa en Asuntos Penales, con motivo de la Conferencia de los Ministros de Justicia del Consejo de Europa "Crimen y Justicia Penal - el rol de la justicia restaurativa en Europa" (13 y 14 de diciembre de 2021, Venecia, Italia).

European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) (2007) 13) Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning mediation in penal matters, de 7 de diciembre de 2007. Disponible en: <https://rm.coe.int/1680747759>

Unión Europea

Directiva 2012/29/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. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2012/315/L00057-00073.pdf>

Decisión Marco del Consejo 2001/220/JAI, de 15 de marzo de 2001, relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001F0220&qid=1620822169979&from=ES>

España

Ley Foral 4/2023, de 9 de marzo, de Justicia Restaurativa, Mediación y Prácticas Restaurativas Comunitarias. (2023). *Boletín Oficial de Navarra*, número 57, 21 de marzo de 2023.

Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual. (2022). *Boletín Oficial del Estado*, número 215, de 07/09/2022.

Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. (2015). *Boletín Oficial del Estado*, número 101, de 28/04/2015.

Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (texto consolidado). (2015). *Boletín Oficial del Estado*, número 77, de 31 de marzo de 2015, páginas 27061 a 27176

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. (1995). *Boletín Oficial del Estado*, número 281, de 24/11/1995.

ANEXO 1.

Cuestionario de recogida de datos para entrevistas cualitativas con personas facilitadoras

INTRODUCCIÓN

1. ¿Ha realizado procesos de mediación en los que se haya utilizado algún tipo de TIC? ¿Antes, durante o después de la pandemia? ¿De qué forma?
2. En caso de que haya usado alguna TIC ¿Qué tipo de herramientas y/o plataformas utiliza/ha utilizado?

	PRE	POST	COMO <i>*no necesariamente responderan aquí</i>
Plataforma de mensajería (whatsapp, telegram, etc.)			
Plataforma de videoconferencia (Meets, Zoom, Skype, etc.)			
Aplicaciones de firma digital de documentos (PDF signature, signaturit, docuSign etc.)			
Llamadas telefónicas/llamadas de audio			
Plataformas específicas de mediación (propias o de terceros)			
Otros (especificar)			

3. Sobre los casos que ud. ha mediado/facilitado en los últimos dos años, ¿Podría decirme aproximadamente en qué medida ha usado este tipo de herramientas digitales?

Ningún caso	Pocos casos	Bastantes casos	Muchos casos	Todos los casos

4. Actualmente, ¿sigue usando algún tipo de herramienta online en su día a día?
En caso afirmativo, ¿Cuál/es?

¿Ha cambiado el uso de la misma una vez finalizado el estado de alarma y a medida que se recupera la presencialidad/normalidad?

5. Con relación al uso de estas TIC, un tema que genera cierta preocupación es si el uso de herramientas online es capaz de preservar uno de los principios básicos de la justicia restaurativa, como es la confidencialidad del proceso. ¿En base a su experiencia, qué valoración hace de esto? Que acciones se deberían desarrollar para garantizar este aspecto (en caso de que no lo esté)

PRE-PROCESO

6. De forma previa al inicio del proceso restaurativo, ¿Usan alguna herramienta telemática? (contacto con las partes, notificación, envío de documentación...). ¿Cuáles y de qué forma?

7. ¿Han percibido algún cambio (con respecto a un proceso presencial) en la voluntad de participación de las partes al transmitir la información inicial del proceso por vía telefónica/telemática?

8. ¿Qué tienen en cuenta a la hora de decidir emplear este tipo de herramientas en este momento del procedimiento?

9. ¿Cuáles son las principales ventajas del uso de las mismas?

10. ¿Y los principales inconvenientes?

11. ¿Cómo valorarían el uso de herramientas online en esta parte del procedimiento?

Nada útil	Poco útil	Moderadamente útil	Muy útil	Imprescindible

12. **¿Cree que las TIC podrían usarse de alguna forma diferente a la actual para mejorar la experiencia de los usuarios del programa en esta parte del proceso? De qué forma.**

PROCESO

13. **¿Durante la fase de mediación propiamente dicha –es decir, cuando usted conduce el encuentro/diálogo entre víctima y ofensor- cual ha sido su experiencia con el uso de las TIC?**

-Subpreguntas (tener en cuenta si no aparecen en principal)

- Cambios percibidos en mediación online respecto presencial**
- Casos en que se usa online**
- Que plataformas se han usado para llevar a cabo las mediaciones**

14. **¿Cuáles cree que son los aspectos donde el uso de las TIC puede generar un mayor impacto positivo?**

15. **¿Y cuáles cree que son aquellos en que el uso de las TIC impacta más negativamente?**

16. **¿En términos de satisfacción de las partes con la mediación, y de acuerdo a su experiencia, cuál es su percepción sobre el uso de herramientas telemáticas? ¿Ha percibido aceptación, rechazo, indiferencia...?**

17. **¿Cómo valoraría el uso de herramientas online en esta parte del procedimiento?**

Nada útil	Poco útil	Moderadamente útil	Muy útil	Imprescindible

POST-PROCESO

18. ¿Una vez finalizado el proceso de mediación (firma de acuerdos, etc.), ha usado algún tipo de herramienta online?

-Si responde negativamente: ¿Cree que podría ser útil usar/haber usado este tipo de herramientas? En qué aspecto/s.

19. De acuerdo con su experiencia, ¿Cuáles son los principales pros y contras de usar herramientas online en este punto del proceso?

20. ¿Cómo valoraría el uso de herramientas online en este parte del procedimiento?

Nada útil	Poco útil	Moderadamente útil	Muy útil	Imprescindible

GENERALES

21. En relación con el uso de las herramientas digitales en procesos de mediación, una crítica recurrente hacia estas es que una mediación online difícilmente podrá alcanzar el clima necesario para desarrollar un diálogo similar al que se desarrolla cara a cara. En base a su experiencia, ¿Cree que esto es así?

22. De forma global, ¿qué valoración hace sobre la utilidad del uso de las TIC en procesos restaurativos como son los de mediación penal?

Nada útil	Poco útil	Moderadamente útil	Muy útil	Imprescindible

23. Para ir terminando, a medio y largo plazo, ¿qué papel cree que jugaran las TIC en prácticas restaurativas institucionalizadas como la mediación penal?

24. Con relación a la cuestión anterior, ¿qué aspectos cree que deberán tenerse más en cuenta y/o tendrán mayor influencia en este futuro?

TANCAMENT

25. ¿Cree que hay algo que no hayamos comentado y que pueda ser relevante para el objeto de esta investigación?

26. Por último, ¿Se le ocurre alguien que, por su experiencia o conocimiento, pudiera tener interés en participar en este estudio?

ANEXO 2

Modelo de consentimiento informado firmado por las personas entrevistadas

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,, con DNI declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio “*Aplicabilidad y usos del entorno online en procesos restaurativos: análisis de la implementación de herramientas online en programas de mediación penal en España*” consistirá en una entrevista que pretende aportar conocimiento, en el marco de mi ocupación laboral como mediador/a-facilitador/a, comprendiendo que mi participación es una contribución valiosa.

Acepto que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales únicamente tendrá acceso el investigador principal, y cuyo contenido será posteriormente destruido al finalizar el proyecto de investigación.

Declaro que se me ha informado con detalle de las principales particularidades que derivan de mi participación en el proyecto, y que se me ha asegurado que la información proporcionada en el mismo será anónima, confidencial, y para usos estrictamente académicos.

El investigador responsable del estudio, Pablo Romero Seseña, con DNI 39443628-P (y por consecuencia, la Universitat Oberta de Catalunya), se compromete a responder cualquier duda o consulta que resulte de mi participación en el proyecto, ahora, o mientras dure el mismo.

Asimismo, el investigador responsable se compromete a garantizar la anonimidad del entrevistado, el cual no será identificado en ningún punto del estudio, y a que los datos personales que deriven de su participación, serán tratados de forma confidencial.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación de forma libre y voluntario, y declaro estar informado que los resultados de esta investigación únicamente tendrán como producto una tesis doctoral y/o publicaciones académicas de acuerdo a lo establecido previamente.

He leído este consentimiento informado y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

....., a.....de.....

Firma participante

Firma investigador

ANEXO 3

Resolució del Comitè de Ètica de la Universitat Oberta de Catalunya



Evaluation by the Ethics Committee of the UOC

Dr. Marta Aymerich, president of the Ethics Committee of the Universitat Oberta de Catalunya

CERTIFIES

That the Committee has evaluated the proposal submitted by Pablo Romero Seseña regarding the "Applicability and uses of the online environment to restorative practices: analysis of the implementation of e-mediation tools to victim-offender programs in Spain" project, a PhD thesis at the Knowledge and Information Society Doctoral Programme under the supervision of Dr. Josep Maria Tamarit Sumalla and Dr. Marc Balcells Magrans. And in which he will participate by collecting, sharing, and having access to research data,

AND

That regarding the PhD project:

- The ability of the PhD student, and the facilities and resources available are adequate to carry out the study.
- The established experimental protocol ensures the integrity and dignity of the participants.
- The protocol is adequate to the objectives of the study and the possible risks and discomfort for participants are adequate given the expected benefits.
- The procedure for obtaining informed consent of participants, including the information sheet, and the procedure for the recruitment of subjects are adequate.
- The PhD student of the project will ever respect the obligations derived from the Organic Law 3/2018 on Personal Data Protection and Digital Rights, General Regulation on Data Protection (UE) 2016/679 and the current complementary legislation.

Having met on May 19th 2021, and having considered the ethical implications concerning human experimentation and the processing of personal data, this committee APPROVES the PhD thesis project.

For the record, I sign this document in Barcelona, May 19th 2021.

Signed:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Marta Aymerich', is written over a light blue horizontal line.

Dr. Marta Aymerich,
Av. Tibidabo, 39-43
08035 Barcelona – Spain
Tel. +34 93 253 23 00
Fax +34 93 417 64 95

