

Serie ¿Qué tal si conversamos? N.º 4

# Justicia Restaurativa



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA

# UNIDAD PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

John Jairo Arboleda Céspedes  
**Rector**

William Fredy Pérez Toro  
**Secretario general**

Juan Camilo Mejía Walker  
**Coordinador**

Isabel Puerta Lopera  
**Profesora**

Luis Fernando Builes Builes  
**Profesor**

María Paula Palacio Cadavid  
con la colaboración de Isabel Puerta Lopera,  
Luis Fernando Builes Builes y  
Juan Camilo Mejía Walker  
**Autores**

Sebastián Quintero Mesa  
**Ilustraciones**

Julián Marulanda Giraldo  
**Diagramación**

Margarita Isaza Velásquez  
**Corrección de texto**

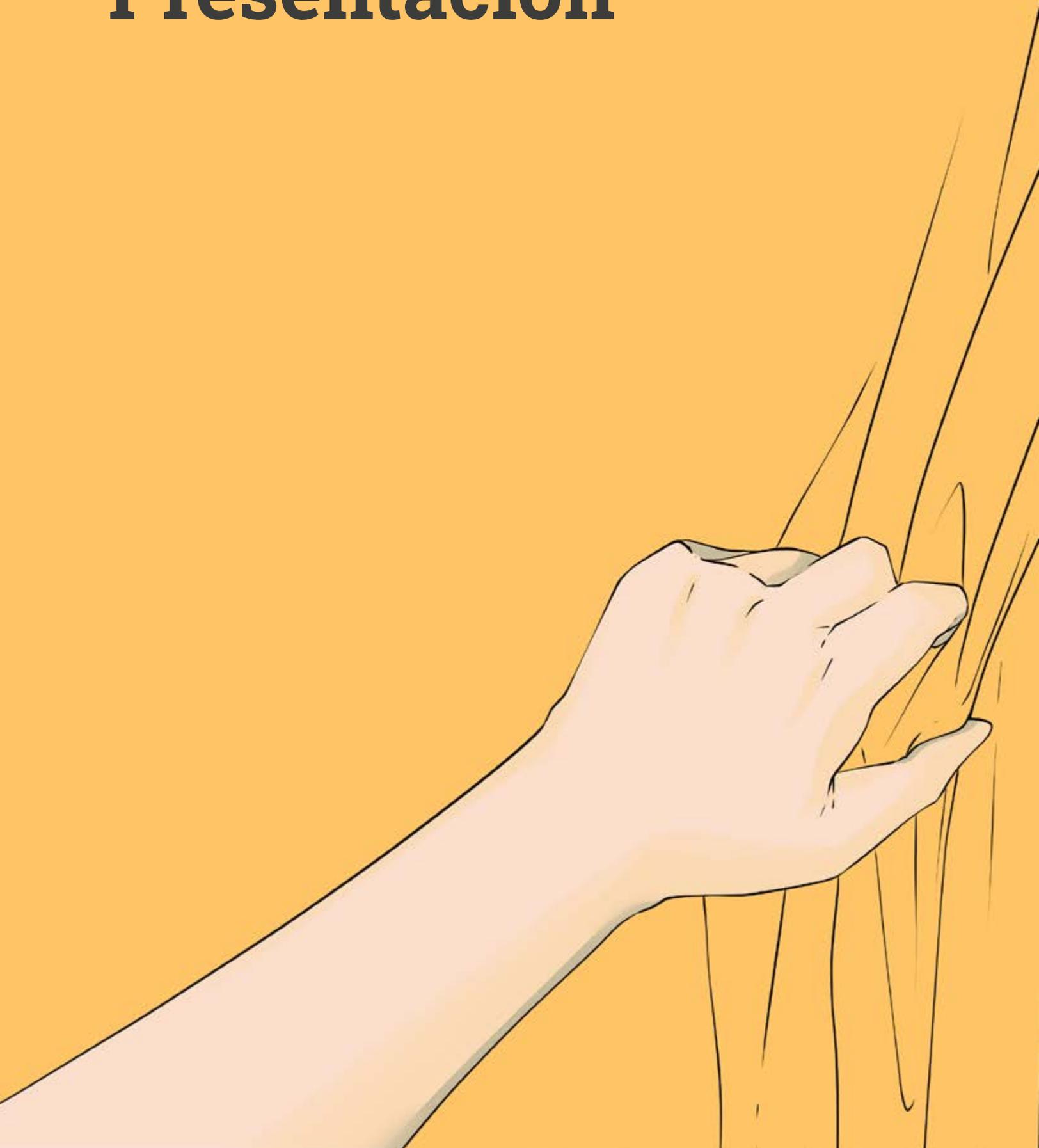
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas  
Elvira Ángel Franco, coordinadora editorial  
Ginna Cardona Gómez, coordinadora de extensión  
**Producción**

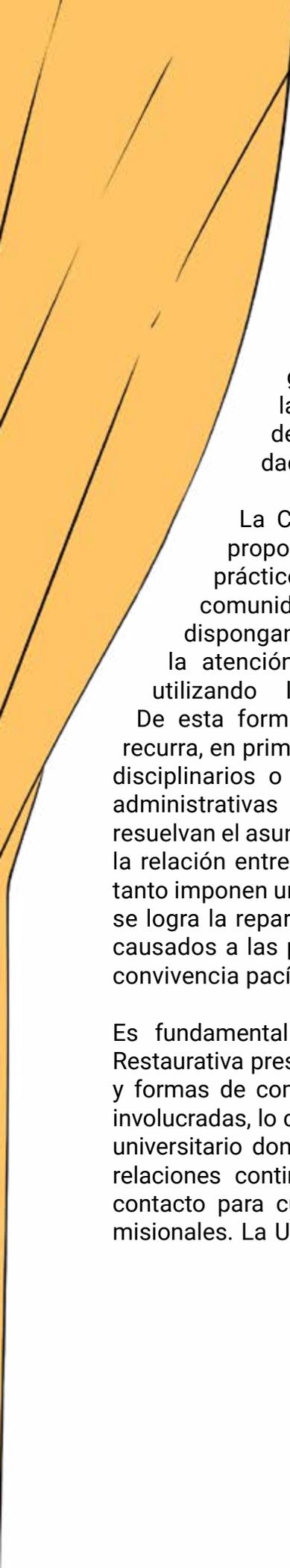
Medellín, noviembre de 2022

# Contenido

<b>Presentación.....</b>	<b>3</b>
<b>Antecedentes.....</b>	<b>5</b>
<b>Aproximación al concepto de justicia restaurativa.....</b>	<b>7</b>
Proceso basado en el diálogo.....	9
Democracia participativa.....	10
Acuerdos restauradores.....	11
<b>Objetivos de la justicia restaurativa.....</b>	<b>13</b>
<b>Pilares de la justicia restaurativa.....</b>	<b>15</b>
Daños y necesidades.....	16
Obligaciones.....	18
Participación.....	18
Soportes.....	18
<b>Prácticas restaurativas.....</b>	<b>19</b>
Espectro de prácticas restaurativas.....	20
Prácticas restaurativas informales (proactivas, preventivas).....	21
Declaraciones afectivas.....	21
Resonancia apreciativa.....	22
Referencia vincular.....	22
Preguntas restaurativas.....	23
Preguntas afectivas.....	24
Preguntas foco.....	24
Prácticas restaurativas formales (reactivas).....	24
Círculos restaurativos o de paz.....	25
¿Qué debe hacer la persona que facilita?.....	26
Elementos para la configuración de un encuentro restaurativo.....	27
Conferencias.....	29
Conferencias víctima-ofensor.....	29
Conferencias familiares.....	29
Mediación.....	30
<b>Unidad para la Resolución de Conflictos, URC - Universidad de Antioquia.....</b>	<b>31</b>
¿Qué es la Unidad para la Resolución de Conflictos, URC?.....	32
Ámbitos de trabajo.....	32
<b>Referencias.....</b>	<b>34</b>

# Presentación





Nos complace presentarles un nuevo material pedagógico que aborda el trabajo de la Unidad para la Resolución de Conflictos de la Universidad de Antioquia.

La Cartilla tiene como objetivo proporcionar elementos teórico-prácticos a integrantes de la comunidad universitaria para que dispongan de herramientas que apoyen la atención de ofensas o violencias utilizando la Justicia Restaurativa.

De esta forma, se busca evitar que se recurra, en primer o único lugar, a procesos disciplinarios o penales (ante autoridades administrativas o judiciales), que, tal vez, resuelvan el asunto jurídico pero no atienden la relación entre las partes involucradas en tanto imponen una solución y, de contera, no se logra la reparación integral de los daños causados a las personas, sus bienes o a la convivencia pacífica en la Universidad.

Es fundamental destacar que la Justicia Restaurativa presta atención a las relaciones y formas de comunicación entre las partes involucradas, lo cual es crucial en un entorno universitario donde los sujetos suelen tener relaciones continuas y deben mantener el contacto para cumplir con sus actividades misionales. La Unidad para la Resolución de

Conflictos ha puesto especial énfasis en esta fórmula de justicia porque, de forma velada o visible, las violencias han ido ganando espacio en la comunidad universitaria y sus efectos, a veces, se prolongan en el tiempo hasta convertirse en situaciones insostenibles o en vías de hecho, lo que deteriora los ambientes universitarios.

En la Cartilla se tratan temas directa o indirectamente ligados con la Justicia Restaurativa y se presentan de forma práctica algunas de sus metodologías para facilitar su lectura, apropiación y aplicación de sus contenidos. En el último apartado se hace referencia a la Unidad para la Resolución de Conflictos y sus alcances, lo que permite ver la conexión de los temas con los asuntos de gestión de la Unidad. Los invitamos a leer reflexivamente la Cartilla para generar nuevas preguntas y entender que resolver los conflictos o las violencias no se llega únicamente por la vía de la sanción.

Por último, destacamos que la creación y publicación de esta Cartilla fue posible gracias al proyecto de la Secretaría General y la Unidad para la Resolución de Conflictos “Lo público, la ciudadanía y la convivencia en la Universidad: conocimiento, divulgación”, que forma parte del Plan de Acción Institucional (PAI) de la Universidad de Antioquia vigente para el periodo 2021-2024.

# Justicia restaurativa

## Antecedentes



“[...] el paradigma restaurador pretende centrarse en el futuro y no en el pasado y, al hacerlo, lejos de basarse en la evaluación de la culpa del ofensor, le otorga una importancia fundamental a la búsqueda de aquellos mecanismos a través de los cuales éste puede adquirir conciencia acerca del daño que causó, reconocer su responsabilidad e intentar reparar ese daño”.

*Entre el perdón y el paredón (Rettberg, 2005, p. 218)*

La justicia restaurativa moderna –en adelante JR– surge en la década de 1970, bajo el influjo de los planteamientos abolicionistas, la incidencia de los movimientos de víctimas y la crisis de legitimidad del sistema penal (Larrauri, 2004, pp. 58-60). La JR retoma principios de sistemas de justicia ancestrales que han sido construidos, entre otros, por pueblos nativos celtas, africanos, asiáticos y norteamericanos. Estos antecedentes han tenido una influencia directa en sus bases, principios, metodologías y prácticas (ver figura 1).

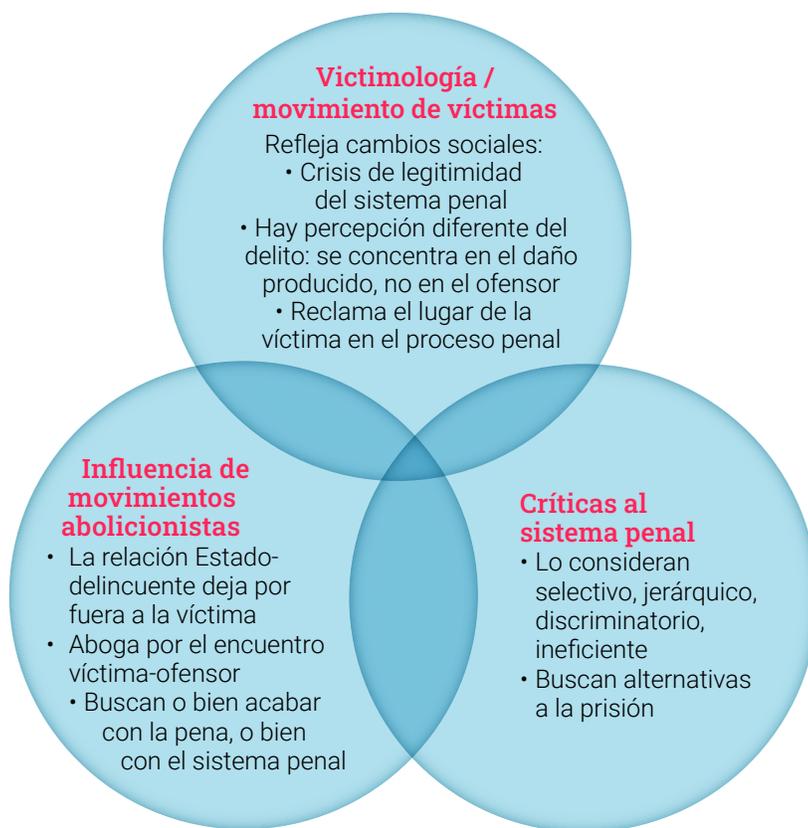
En Occidente, gran parte de los sistemas jurídicos han asumido la justicia retributiva como el único paradigma de respuesta ante la transgresión de la ley. Este paradigma gira en torno a la sanción: se reduce al castigo del delincuente, quien es aislado de la comunidad.

En este sentido, *los planteamientos abolicionistas* han aportado una visión crítica de la apropiación de los conflictos por parte del Estado. En términos de Christie (1992), los conflictos les han sido arrebatados a los directos implicados. A las víctimas se les arrebató la oportunidad de ser escuchadas, de involucrarse en su propio caso y de proponer las formas en que pueden ser reparadas, las comunidades no son reconocidas como víctimas, el tejido social se fragmenta y se pierde la posibilidad de que sus miembros se responsabilicen conjuntamente de la reparación del daño y de la reintegración de víctimas y ofensores a la sociedad.

Por su parte, la incidencia política del *movimiento de víctimas* alrededor del mundo ha jugado un papel fundamental en la transformación hacia sistemas jurídicos más democráticos, en donde la

voz de las víctimas tenga un lugar. Estos procesos han contribuido al reconocimiento de los derechos a la verdad, la justicia, la reparación y la no repetición, acogidos actualmente en Colombia por la Justicia Especial para la Paz –JEP–, que hace un amplio despliegue de los derechos de las víctimas y su oportunidad de participar en las audiencias que buscan la reparación integral de los daños que se les han causado, como lo expresa la Ley 1448 de 2011.

El carácter burocrático, poco participativo e ineficaz para dar respuesta a las necesidades de víctimas, ofensores y comunidades, ha conllevado a una crisis de legitimidad del sistema penal (Larrauri, 2004, p. 59). En respuesta, múltiples movimientos han construido prácticas y teorías, dentro las cuales se ubica el movimiento de *justicia reparadora*.



**Figura 1.** Antecedentes de la justicia restaurativa  
Fuente: Larrauri (2004).

# Aproximación al concepto de justicia **restaurativa**





La JR es la justicia del encuentro, de la participación; es una forma de abordar las violencias, el delito y la ofensa, que producen daño. Implementarla es caminar hacia la reconstrucción del tejido social y hacia un nuevo paradigma de justicia que se pregunta por el daño, por la persona sobre quien recayó, por quién lo causó y cómo debe repararlo de acuerdo con las necesidades e intereses de la víctima.

Howard Zehr define la JR como:

Un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan un interés en una ofensa particular, e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible (2010, p. 45).

De esta definición se pueden extraer por lo menos *tres características* de la JR: la estructura del proceso basado en el diálogo, la participación y la reparación.

# Proceso basado en el diálogo

Generar espacios de diálogo es un asunto central para la JR, porque:

[...] tanto la víctima como el ofensor pueden decir cómo se sienten y cómo los afecta la situación; es un espacio que se orienta hacia la restauración de los lazos sociales y el logro de la reparación por parte del ofensor, a partir de que la víctima le diga cómo se sentiría reparada y se pacten los compromisos que permitan lograr tal reparación (URC, 2020, p. 30).

El diálogo permite que el ofensor se sienta tratado de una manera justa, y amplíe su comprensión sobre los daños causados. En esa medida, puede responsabilizarse de sus actos, reparar a las víctimas y posibilitar su reintegración a la sociedad. Para las víctimas, tener la posibilidad de ser escuchadas permite tramitar las emociones que generó el conflicto o el hecho violento, y contribuye a la recuperación de la agencia sobre sus vidas.

La *escucha* es un elemento esencial si se quiere hablar de diálogo; esta surge a partir de recibir y conocer el mensaje que el otro trae, su intención al decirlo, lo que denota su lenguaje corporal (silencio

respetuoso y atento; kinesia: postura corporal, gestos, mirada, expresión facial, sonrisa; paralingüística: tono, volumen y ritmo de la voz; proxémica: ¿guardar distancias?, ¿espacio personal?, ¿cuidarse la espalda?), las emociones que lleva implícito, sus deseos, necesidades e intereses: el otro es quien demanda, interroga e interpela.

Escuchar es darle al otro “mi” tiempo para que se exprese; es recibir su mensaje de forma empática, aunque no se esté de acuerdo con sus contenidos (ya habrá tiempo para discutirlo cuando se entre en diálogo); es iniciar el sendero de la restauración del lazo social; es valorar su dicho; es entender su sufrimiento, es reconocerlo como humano —igual que “yo”—, digno de respeto.

El diálogo restaurativo posibilita una comprensión más amplia y humana de las causas y consecuencias del delito, la ofensa o la violencia, y, en esa medida, permite el reconocimiento de los daños que estos producen en las comunidades, en las víctimas y en los ofensores. Partiendo de allí, son todos estos actores quienes deben definir cuáles son sus necesidades reales y cómo serán reparados los daños.



*No hay diálogo sin escucha*

Cuando escucho debo estar atento a lo que el otro me dice, para:

- > Hacer devolución razonada de eso que me dice
- > Ampliar la comprensión de lo sucedido
- > Dar significado y alcance al daño causado y a las heridas producidas.
- > Moverme al resarcimiento o reparación.

# Democracia participativa

Una segunda característica de la JR es su carácter democrático, en la medida en que amplía el número de actores que se vinculan al espacio restaurativo pues, además de la víctima y el ofensor, se da cabida a la participación de la comunidad, debido a que sus miembros también han sido impactados por los daños ocasionados, por lo cual deben ser atendidos y reparados. A su vez, la participación de la comunidad contribuye a que víctimas y ofensores se sientan apoyados y motiva a las personas a responsabilizarse de su papel en la construcción del bienestar general.

También concurren al encuentro restaurador los familiares de la víctima y el ofensor, sus amigos y allegados, con lo que cada una de las partes se siente acompañada, respaldada y fortalecida en su proceso. Todos tienen derecho a expresarse y a proponer salidas a la situación, lo que enriquece y diversifica el encuentro. Se trata de un verdadero ejercicio democrático, porque se puede tomar la palabra, argumentar, disentir, diseñar acuerdos, hacer compromisos. La participación de cada una de las partes en los espacios restauradores debe ser enteramente voluntaria. Es necesario, entonces, que todas ellas tengan apertura y disposición para el diálogo.



# Acuerdos restauradores

El fin último de un proceso de JR es llegar a acuerdos sobre lo que ocurrió y sobre la reparación integral, lo que no significa que esto siempre sucederá o que, ante su no ocurrencia, se entienda el proceso como un encuentro fallido, porque son muchos los aprendizajes para la vida que se logran en esos espacios, aunque no haya acuerdo explícito.

Como todo el proceso, el *acuerdo restaurador* debe provenir de la voluntad de las partes y debe

ser, además, *proporcional, cumplible, referido a la ofensa causada* y tener un *contenido integral* respecto a la reparación del daño.

En Colombia, en referencia al conflicto interno armado, la reparación integral del daño puede hacerse de manera *individual, colectiva, material, moral o simbólica* y las víctimas accederán a una o varias de ellas, según los daños que hayan sufrido y el tipo de hecho victimizante (ver figura 2), así:



**Figura 2.** Reparación integral y medidas de reparación

Fuente: Unidad para las Víctimas (s. f.).

**Restitución.** Realización de medidas que buscan el restablecimiento de los derechos y de las condiciones de las víctimas a la situación en que se encontraban antes de que ocurriera el hecho victimizante, con el fin de que puedan retornar o reconstruir su proyecto de vida; por ejemplo: la restitución de tierras, la restitución de vivienda y la promoción por parte del Estado, de capacitaciones y planes de empleo en las zonas urbanas y rurales.

**Indemnización.** Compensación económica que reciben las víctimas por los daños sufridos.

**Rehabilitación.** Consiste en la atención de carácter jurídico, médico, psicológico y social dirigida a restablecer las condiciones físicas y psicológicas de las víctimas, entendiendo que no se logrará nunca recuperar el estado inicial, pero que se cuenta con la resiliencia, o la capacidad de salir adelante a pesar de las

adversidades, para apoyar este proceso de empoderamiento como sujetos de derechos que se dinamiza con la rehabilitación.

**Satisfacción.** Busca proporcionar bienestar y contribuir a mitigar el dolor de las víctimas mediante el restablecimiento de su dignidad y la difusión de la verdad sobre lo sucedido.

**Garantías de no repetición.** El Estado debe implementar una serie de medidas con el fin de garantizar que no se repitan las violaciones a los Derechos Humanos ni las infracciones al Derecho Internacional Humanitario que generaron la victimización.

Estas medidas implementadas por el Estado colombiano, reconocido como ofensor, dan cuenta del significado, en general, de la reparación integral y pueden aplicarse a las ofensas, las violencias y los delitos que ocurren en ámbitos mucho más cotidianos.

# Objetivos de la justicia **restaurativa**



Se dividen en primarios y secundarios y son diferentes según se trate de la víctima, el ofensor o la comunidad. En la siguiente figura se describen brevemente:

	Objetivos primarios	Objetivos secundarios
Víctima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser reparada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No ser victimizada</li> <li>• Ser autónoma</li> </ul>
Ofensor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender</li> <li>• Recomponer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No ser revictimizado</li> <li>• No reincidir</li> </ul>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser reparada</li> <li>• Recomponer</li> <li>• Aprender</li> <li>• Reparar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contener/acompañar</li> </ul>

**Figura 3.** Objetivos de la justicia restaurativa

*Fuente:* URC (2021, mayo 6).

# Pilares

de la justicia **restaurativa**



# Daños y necesidades

Desde una perspectiva restaurativa de la justicia, el delito es un daño ocasionado a las personas y a las comunidades (Zehr, 2010), no es una mera transgresión a la norma.

La JR pone en el centro el *daño*, lo que implica que *las necesidades de las víctimas* sean tenidas en cuenta, y que sean reparadas de manera integral. Esto es importante porque dignifica el acceso de las víctimas a la justicia, contribuye a la superación del trauma que supone el ser impactadas por una ofensa, violencia o delito, y aporta al desarrollo de su capacidad de agencia.

## Ejemplo

Elkin es estudiante de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales. Tiene muchas dificultades con Biología e insistentemente le ha pedido al profesor que le mejore su calificación porque va a salir de la universidad por bajo rendimiento académico.

El profesor se niega a hacerlo y dice que solo se atiene al resultado del examen y que, efectivamente, la nota no le da para aprobar la materia.

Muy enojado, Elkin acusa al profesor ante el decano de la Facultad, dice que este no sabe sobre su materia, que la metodología que emplea no es la adecuada, que se inclina por algunos estudiantes que le caen bien para favorecerlos con las notas y que a él no le pone atención en clase cuando hace preguntas para tratar de entender eso tan enredado que él explica.

No contento con esto, el estudiante eleva una queja disciplinaria en contra del profesor por tráfico de calificaciones.

El profesor está perplejo ante lo sucedido y no le queda más remedio que designar un abogado para que lo defienda en el proceso disciplinario y tratar de convencer al decano —no con mucho éxito— de que las cosas no son como Elkin dice.

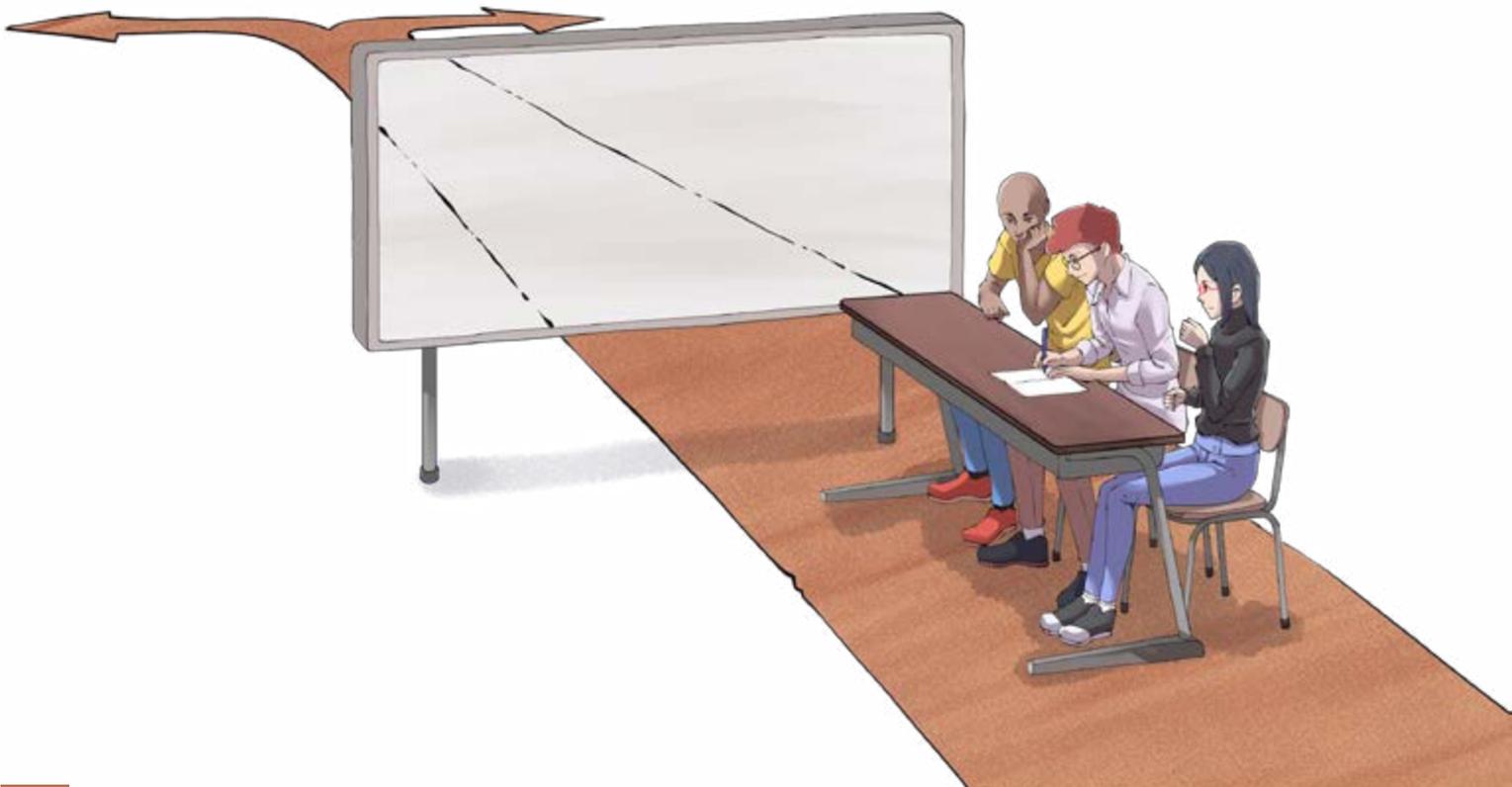
Para el análisis de esta situación habría que tener en cuenta que, independientemente de si se configura o no un presunto delito por calumnia en lo dicho por el estudiante, lo verificable es que se han producido violencias y, en un encuentro restaurativo, el profesor podría solicitarle a Elkin:

**a)** Una rectificación, un comunicado público dirigido a la comunidad universitaria en donde lo restablezca en su buen nombre, en honor a la verdad.

**b)** Un resarcimiento de los perjuicios económicos sufridos y por el tiempo y el esfuerzo invertidos en su proceso disciplinario.

**c)** Un escrito dirigido a esa instancia, aclarando lo sucedido, puesto que ha sido dañado: en su buen nombre, en su idoneidad como docente y en su dignidad como persona. Habría también desconfianza, pérdida o disminución de su credibilidad como profesor, y sus redes académicas se verían teñidas por la sospecha.

Estas posibilidades restaurativas no niegan la opción de acudir a la justicia retributiva mediante una denuncia penal, escenario en que el juez determinaría si Elkin es responsable y le asignaría una sanción. Este es el peor escenario y el que definitivamente como Unidad para la Resolución de Conflictos no recomendamos.



# Obligaciones

Poner en el centro los daños implica, a su vez, un cambio de perspectiva en la atribución de responsabilidades. La JR no se ocupa de asegurarse de que los ofensores reciban un castigo. Por el contrario, es un proceso mediante el cual se construyen las condiciones para que el ofensor comprenda las consecuencias del daño ocasionado y, en esa medida, se haga cargo de la reparación.

Se trata, pues, de un proceso de *responsabilización* que recae sobre el ofensor, y también sobre la víctima, pues esta debe recuperar su vida, esforzarse por salir adelante, retomar su proyecto biográfico y empoderarse como sujeto de derechos y en ciudadanía activa. Es, además, una responsabilidad compartida con las comunidades. Todos los actores deben asumir, de manera activa, la reparación del daño y la reconstrucción de sus vidas y del tejido social, así como recobrar el sentido de comunidad, mantener la unidad, acoger a quien ofendió y darle oportunidad de reintegrarse sin ser estigmatizado.

## Participación

La JR es esencialmente participativa. Las víctimas, los ofensores y las comunidades adquieren un rol importante en el proceso, lo que implica que tengan acceso a información y la posibilidad de decidir qué se necesita para hacer justicia en el caso concreto (Zehr, 2010, pp. 30-31).

## Soportes

El ideal restaurador pretende centrarse en el futuro y no en el pasado y, al hacerlo, lejos de basarse en la evaluación de la culpa del ofensor, le otorga una importancia fundamental a la búsqueda de aquellos mecanismos con los que este puede adquirir conciencia acerca del daño causado, reconocer su responsabilidad e intentar reparar ese daño.

# Prácticas restaurativas



En general, las prácticas restaurativas –en adelante PR– son un marco teórico-práctico-metodológico que contiene técnicas y estrategias para transformar positivamente los conflictos, puesto que buscan atender las ofensas, violencias y delitos, y

están orientadas hacia el respeto, el reconocimiento, la responsabilización y la reparación. Las PR son formas de materialización de lo restaurativo que aportan a la construcción de comunidad, el fortalecimiento de las relaciones y el fomento de la responsabilidad social.

# Espectro de prácticas restaurativas

Se trata de un repertorio de *estrategias restaurativas* que ascienden de las *menos formales a las más formales*, de acuerdo con el grado de elaboración y de despliegue que requieran para su implementación; unas apoyan la aplicación de otras: por ejemplo, las informales como la escucha, las declaraciones afectivas y las preguntas apoyan el desarrollo de los círculos restaurativos.

Las PR cuentan con dos enfoques: el *proactivo*, orientado a la prevención de violencias, delitos u ofensas mediante el fortalecimiento de las relaciones y los lazos comunitarios; y el *reactivo*, que atiende la situación cuando se presenta y busca reparar el daño y restaurar las relaciones.

La figura 4, a continuación, da una idea acerca de la tipificación de las PR.



Figura 4. Espectro de las prácticas restaurativas

Fuente: elaboración propia con fundamento en Carrasquilla (2018).

# Prácticas restaurativas informales (proactivas, preventivas)

Las PR informales proponen diversas formas de acercarse a diálogos con las personas que están involucradas en una situación, para la toma conjunta de decisiones, el aprendizaje participativo y la restauración (Carrasquilla, 2018, p. 10).

Están configuradas con formas del lenguaje que acercan, acogen, reconocen y expresan todo aquello que se quiere decir, manteniendo intacta la integridad moral de la persona a quien se dirigen, pero atacando efectivamente la situación problemática: promueven formas de comunicación horizontal, afectiva y asertiva, orientadas por los principios y valores de la JR al hacer uso de intervenciones que propician un clima de acercamiento, confianza y cooperación. Constituyen asimismo la antesala del diálogo entre interlocutores válidos. Algunas de ellas son:

## Declaraciones afectivas

Son formas de comunicar centradas en las emociones, sentimientos y afectos; separan la acción del sujeto, se refieren a una conducta y no a un juicio sobre una persona. Fortalecen la empatía y la percepción positiva con respecto a la persona que hace la declaración.

Al expresar las emociones que genera una situación se fortalecen las relaciones interpersonales, se ponen en palabras los *sentires* para darles sentido y, de esa manera, se logra un ambiente de empatía.

La declaración afectiva puede hacerse en público o en privado, siempre teniendo en cuenta la dignidad de la persona. Esta declaración debe omitir los juicios y señalamientos porque, en últimas, se trata de mensajes desde el “yo” que aluden a las necesidades, preocupaciones, sentimientos, peticiones y puntos de vista propios, sin restar validez a la postura del otro.

Para expresar declaraciones afectivas resulta útil seguir la siguiente fórmula:



Yo me siento \_\_\_\_\_ cuando tú \_\_\_\_\_,  
porque \_\_\_\_\_;  
y quiero, necesito o agradecería si \_\_\_\_\_.

## Resonancia apreciativa

Esta práctica “[...] es la retroalimentación pedagógica dada frente a un hecho que genera resistencia” (Carrasquilla, 2018, p. 13). La resonancia apreciativa es una herramienta comunicativa que invita a extraer del conflicto y la diferencia oportunidades para la reintegración y el fortalecimiento de los lazos sociales.

En la familia y en la escuela puede ser de gran importancia, pues hace evidente una inconformidad expresada de mala manera y con una carga emocional que sin duda produce daño en el otro, pero este puede convertirla en oportunidad para decir cómo se siente y para mostrar lo valioso que emerge de la situación.

## Referencia vincular

Ante situaciones de conflicto o violencia, las relaciones entre las personas suelen romperse. Las referencias vinculares le hacen frente a la resistencia al diálogo que se deriva de esta ruptura, por medio de verbalizaciones o expresiones que tienen como propósito reducir las brechas en el contacto.

Estas verbalizaciones involucran a dos o más personas, alguna de las cuales puede o no estar presente. Estas dan lugar a la identificación de puntos en común entre las personas que tiene diferencias.

La referencia vincular implica “convergencia en la diferencia”, que “promueve el encuentro de puntos en común entre quienes tienen diferencias”, y “aborda desde una postura proactiva la situación y permite siempre encontrar algo bueno en esta, independiente de su carga afectiva” (Carrasquilla, 2018, p. 14).

### Ejemplo de declaración afectiva

Pedro, hace varios años trabajamos juntos y nos hemos entendido bien, pero hay algunas cosas que quisiera decirte acerca de la forma en que nos estamos distribuyendo ahora las responsabilidades, pues me parece que no es equitativa y me estoy sintiendo recargado de trabajo. Me gusta que haya un ambiente laboral tranquilo que nos permita trabajar a gusto. ¿Quieres que hablemos al respecto para saber cómo entre los dos resolvemos esta situación?

### Ejemplo de resonancia apreciativa

Daniel, a pesar de que te noto muy incómodo conmigo, me parece interesante todo lo que estás reclamando, se ve que estás muy enterado de tus derechos como estudiante. Me gustaría hablar contigo al respecto para saber qué es exactamente lo que quieres y discutirlo. Ese diálogo puede ser muy provechoso. Me parece, sin embargo, que el liderazgo en tus exigencias debe acompañarse del respeto hacia la persona, porque la forma en que te diriges a mí me hace sentir atacada.

### Ejemplo de referencia vincular

Entiendo que te dolió mucho lo que te dijo Estefanía, pero créeme, yo que la conozco más sé que no tenía ninguna intención de ofenderte; ella te aprecia.

# Preguntas restaurativas

Se emplean como práctica restaurativa informal, en apoyo a las prácticas restaurativas más o menos formales y a las formales. Estas preguntas se denominan restaurativas porque no buscan señalar, enjuiciar ni humillar; pretenden, en cambio, que las personas se responsabilicen de lo que han hecho, que reconozcan que han dañado a otro(s) y que, a partir de tal reconocimiento, encuentren vías de reparación.

Se formulan de forma abierta o circular, buscando respuestas a cómo, quién, dónde, cuándo, y conducen a respuestas con un contenido emocional que propicie empatía por el punto de vista de la otra persona.

Terry O'Connell desarrolló dos categorías de preguntas restaurativas (ver figura 5): las que se dirigen a la persona que causó daño (ofensor) y las que se hacen frente a quien o quienes han sido afectados por esa conducta (víctimas).



**Figura 5.** Algunas preguntas restaurativas  
*Fuente:* elaboración propia con fundamento en Ortega y Schmitz (2018, p. 17).

## Preguntas afectivas

El afecto tendrá, en casi todos los casos, un efecto movilizador y un contenido pedagógico en los sujetos. Estas preguntas son abiertas o circulares. Permiten identificar, conocer y profundizar en una situación determinada, generar conexiones entre las personas y los hechos, y propiciar cambios.

Una pregunta afectiva puede ser también restaurativa, pero no siempre una pregunta restaurativa logra ser afectiva.

### Ejemplo

¿Cómo crees que se sentiría tu amiga con eso que estás diciendo de ella?

## Preguntas foco

Tienen, también, un contenido pedagógico. El interés central al formularlas es obtener una respuesta cerrada (sí, no), pues así es posible aclarar, confirmar o verificar algún asunto relacionado con el proceso restaurativo.

Algunas preguntas foco serían:

- Felipe, ¿quedarías más tranquilo si le confiaras esta información a tu familia?
- ¿Estás seguro de que quieres ser parte de este encuentro de mediación?
- ¿Eres consciente de que afectaste a Valeria con lo que dijiste?
- ¿Te parece que es válido lo que acaba de afirmar Jaime?

# Prácticas restaurativas formales (reactivas)

Su nivel de estructuración es mayor que el de las prácticas restaurativas informales y más o menos formales, de las que también se diferencian en la cantidad y categoría de sus participantes, en las metodologías que emplean, en el grado de involucramiento al que pueden acceder las partes y en la participación que se les permite en la construcción de los acuerdos.

Requieren de *formación* para su implementación. Para evitar una acción con daño, casi siempre deben estar acompañadas por un tercero facilitador, que no resuelve, pero sí dirige y acompaña el encuentro, con la intención de evitar que se produzcan agravios entre los participantes.

Estas prácticas restaurativas se emplean cuando ocurre una ofensa, una violencia o un delito, por eso se dice que son reactivas, y en su metodología hacen uso de las prácticas restaurativas informales y de las más o menos formales.

A continuación, nos referimos a algunas metodologías de justicia restaurativa

## Círculos restaurativos o de paz

Son espacios donde se establece una relación entre escuchante y hablante. No se trata de que los participantes interactúen bajo la forma de diálogo, pues, aunque todos tienen oportunidad de decir, deberán entender que lo harán por turnos, de manera que se abre para ellos la opción de escuchar lo que el otro les trae. Hay varias clases de círculos; se diferencian según el objetivo que persiguen, y abordan gran variedad de situaciones en grupos y comunidades de diversos tamaños y características.

Pueden desarrollarse desde un enfoque proactivo, para prevenir violencias y fortalecer el tejido social, o con un enfoque reactivo, para atender las situaciones que ya se han originado, como los círculos restaurativos o de paz.

Al iniciar el encuentro se hace una declaración de los valores que van a transversalizar el desarrollo del círculo, los cuales pueden fijarse de acuerdo con el contexto y los objetivos propuestos. Sin embargo, es necesario tener en cuenta el respeto, la horizontalidad, el valor de cada participante y la honestidad.

Los círculos son dinamizados por un facilitador, cuya función es brindar información acerca de lo que significa ese espacio y sus alcances, dirigir el encuentro, hacer circular la pieza para hablar, motivar el habla y la escucha, así como orientar y hacer seguimiento a los compromisos a los que se llegue.



Los círculos son versátiles y propician amplia participación porque pueden intervenir las víctimas, los ofensores, los familiares y las comunidades. Estas últimas suelen invitarse por tener un interés en el caso o por la relación que tienen con los ofensores, las víctimas o la ofensa en concreto. En el encuentro restaurativo se abordan situaciones en un sentido amplio. Allí, los participantes pueden hablar, entre otros aspectos, de las causas profundas de una ofensa, de la necesidad de apoyo que tienen las víctimas, de los ofensores, y de las obligaciones y necesidades que pueda tener la comunidad.

Los círculos permiten:

- Promover relaciones pacíficas y fuertes entre las personas.
- Fijar metas.
- Identificar y valorar logros.
- Llegar a acuerdos y compromisos.
- Abordar temas específicos.
- Planificar, preparar y evaluar actividades.
- Prevenir la presencia de nuevas violencias.

### ***¿Qué debe hacer la persona que facilita?***

#### **1. Preparar**

Como práctica formal, los círculos requieren una preparación que incluye: tener claros los objetivos, las metodologías y las preguntas que se van a formular; tener conocimiento del asunto a tratar, sus ramificaciones y la metodología a emplear; identificar participantes esenciales e invitarlos, anticipando que la asistencia a los círculos siempre es voluntaria; planificar los asuntos logísticos y autoprepararse.

Antes de seleccionar el círculo como metodología más apropiada, debe analizarse el asunto del que se trata, identificar si hay personas con disposición y posibilidad de participar, preguntarse qué objetivos y metas se desean alcanzar y tener en cuenta que el asunto sea legalmente susceptible de tramitarse bajo esta metodología.

#### **2. Facilitar**

El facilitador tiene efectivamente ese propósito: lograr que el encuentro se dinamice, que la palabra circule, que los acuerdos previos se cumplan para evitar que se presenten violencias, acompañar los aprendizajes y hacer circular los saberes. Un facilitador de círculo es aquel que deja de ser el único poseedor del conocimiento, para convertirse en el acompañante del aprendizaje.

Estos momentos son espacios de habla y escucha en los que sus participantes se organizan en círculo, evocando igualdad, confianza, responsabilidad, conexión y comunidad. Allí la palabra circula mediante el uso de un objeto denominado pieza para hablar, que otorga el turno de habla a quien la tenga en sus manos, de manera que todas las personas hablan, mientras los demás

escuchan y van logrando mayor comprensión de lo sucedido.

El equipo de facilitación debe orientar el círculo hacia los objetivos propuestos, los cuales se van logrando en la medida en que se avanza en las fases o etapas que estructuran el círculo.

### 3. Cuidar

La persona que facilita un círculo debe saber escuchar y coadyuvar para que se produzca un ambiente seguro, de confianza, apertura y disposición en el que las personas se sientan respetadas, con libertad y autonomía para tomar decisiones.

### 4. Hacer seguimiento

Cuando en el círculo se tomen decisiones o se generen compromisos, el facilitador debe hacer seguimiento, es decir, verificar el cumplimiento de los acuerdos y, en caso de incumplimiento, dejar en libertad a los intervinientes para que acudan a otras opciones permitidas por la ley.

## ***Elementos para la configuración de un encuentro restaurativo***

Para el ejemplo se toma la metodología del Manual para facilitadores de círculos (Pranis, 2009).

#### 1. Propósito

Los círculos son una estrategia pedagógica o de tratamiento de conflictos que, aparte del interés específico que persiguen, buscan fortalecer los espacios de palabra, mantener los lazos comunitarios y contribuir al posicionamiento político de los asistentes por la oportunidad de participación que promueven.

#### 2. Ruta

Los círculos cuentan con unas formalidades, símbolos y ritos que lo estructuran, orientan

y facilitan el logro de los objetivos que se proponen. Las fases son:

2.1 Preparación. De acuerdo con el objetivo que se persiga con la realización del círculo, debe designarse un facilitador quien debe atender los detalles logísticos, tener en cuenta la información de la que dispone y la que se requiere para la realización de la actividad y preparar las preguntas que va a introducir.

2.2 Rituales. Son dos los que se establecen: uno de entrada y otro de salida o cierre. Pueden ser: una lectura breve, un video o unas palabras del facilitador que ambienten el encuentro o le den cierre.

2.3 Simbología. Los círculos están cargados de símbolos y cada uno tiene su significado. Las personas están ubicadas en círculo cerrado, por lo que se cuenta con un número de sillas igual al de asistentes. El círculo es potente en términos de mensaje: al igual que en la antigua Grecia se entiende como igualdad de los participantes, estar al mismo nivel, poder mirar reacciones cuando el otro habla, tener compromiso con la palabra y responsabilidad frente a lo que se acuerda, si es el caso.

La pieza para hablar circula del facilitador hacia las partes en ronda completa, cada vez que se formula una pregunta: solo quien la porta tiene el poder de la palabra. En algún momento a quien le corresponde la pieza para hablar puede decir "paso" para exonerarse de responder a una pregunta específica, y solo puede retomar la palabra en la siguiente ronda.

La figura del facilitador transmite confianza, respeto, cercanía, seguridad, neutralidad e imparcialidad.

#### 3. Metodología

Su uso planificado facilita la organización del encuentro, optimiza el logro de los objetivos y mantiene intacta la orientación del círculo.

Esta es la forma de hacerlo:

3.1 Bienvenida y presentación de todos los participantes y facilitadores: nombre, cargo u oficio.

3.2 Explicación del contenido y alcances del encuentro: preguntar si quedó claro o se requiere ampliación.

3.3 Construcción colectiva de reglas. Indicar las reglas que no pueden faltar: hablar desde el yo, no agredirse verbal ni físicamente, evitar en lo posible el uso del celular mientras se está en el encuentro, etc.

3.4 Referirse a los valores orientadores, que conforman una guía para establecer un comportamiento ético en el encuentro:

- Confidencialidad
- Voluntariedad
- Participación
- Seguridad

3.5 Ritual de entrada. Se sugieren fotografías, poemas, fragmentos literarios o un video corto; elementos alusivos al tema del círculo.

3.6 Comenzar con la ronda de preguntas que serán respondidas en el orden en que están ubicados en el círculo, pasando la pieza para hablar de izquierda a derecha o de derecha a izquierda.

3.7 Ritual de salida o cierre. Idéntica sugerencia que en el ritual de entrada, pero podría solicitarse a alguno de los presentes que realice una reflexión acerca de lo que significa esta metodología restaurativa, según la experiencia vivida.

El facilitador se despide, agradece la presencia y participación, y evalúa el espacio.

#### 4. Compartir viandas

En un espacio diferente al de realización del círculo, se unen en torno a la mesa para hablar de asuntos diferentes al que se les convocó, mientras todos comparten la comida.



## Conferencias

### • **Conferencias víctima-ofensor**

Involucran a víctimas y ofensores, en compañía de una persona que facilita el encuentro. Se trabaja de manera individual con cada una de las partes. Luego, contando con su consentimiento, se reúnen todas en una conferencia. El papel de quien facilita es dar orden, dirigir y guiar el proceso. Es posible que estén presentes familiares de víctimas y ofensores; sin embargo, su papel es secundario, pues no pueden participar en el diseño de propuestas de acuerdo y se limitan a brindar apoyo.

Las conferencias víctima-ofensor permiten intercambiar experiencias y decidir conjuntamente cómo reparar un daño causado en el marco de una situación de violencia. Con frecuencia se llega a acuerdos restauradores; sin embargo, es menos común lograrlo en casos graves de violencia (Zehr, 2010).

### • **Conferencias familiares**

Las conferencias familiares han ayudado a los ofensores a asumir la responsabilidad por sus acciones y a cambiar su comportamiento. Estas amplían el círculo de participantes en la resolución de un conflicto, pues incluyen a las familias de estos en el proceso. A su vez, este modelo admite la participación de la familia de las víctimas y, en algunos casos, de un representante de la justicia penal. Zehr (2010, pp. 58-61) describe la metodología de las conferencias familiares en los siguientes términos:

- » Son organizadas por profesionales de los servicios de bienestar social. Este

profesional ayuda a las familias a decidir quiénes van a estar presentes en las conferencias y a diseñar un proceso apropiado para ellas, tomando en consideración las necesidades y culturas de las víctimas y de las familias involucradas.

- » El modelo de facilitación es flexible y busca adaptarse a las necesidades particulares de los participantes.
- » Las conferencias suelen incluir la realización de un consejo familiar. En este, el ofensor y su familia se retiran a otro espacio para hablar sobre lo sucedido y elaborar propuestas que se presentan a la víctima y a los demás participantes.
- » Quien facilita la conferencia debe ser imparcial y debe velar por mantener el equilibrio entre las inquietudes e intereses de todas las partes.
- » A cargo del facilitador está la función de desarrollar un plan para el ofensor, diseñado con base en las propuestas del ofensor y su familia, y debe incluir medidas de reparación, elementos de prevención y, en algunos casos, sanciones (cosa que, aunque se puede, no lo recomendamos). Este plan se somete al consenso de quienes participan en la conferencia.

Las conferencias son particularmente eficaces como medios para asegurar que un ofensor cumpla o siga cumpliendo con los acuerdos, en tanto involucran a personas que pueden ser importantes para él y le brindan apoyo moral y material.

## Mediación

La mediación es una modalidad de negociación caracterizada por estar dirigida por un tercero neutral e imparcial, quien no tiene la capacidad de decidir o proponer fórmulas de acuerdo, pues su rol está centrado en facilitar el encuentro e impulsarlo, así como en tender puentes entre las partes para que fortalezcan su relación y mejoren la comunicación, pasen de la competencia a la colaboración y comprendan la necesidad de llegar a acuerdos respecto a la forma de reparar los daños que ha causado la violencia, la ofensa o el delito, aunque de ninguna manera sea obligatorio hacerlo. Es esta la diferencia entre la mediación de conflictos y la mediación en JR, pues, en este último caso, el mediador debe estar vigilante de que en el acuerdo se satisfagan efectivamente las necesidades e intereses de la víctima. En la cartilla Caminar la mediación para contribuir al bienestar de la comunidad universitaria, de esta misma colección, se recogen más ampliamente los contenidos de la mediación y su metodología.



# Unidad para la Resolución de Conflictos, URC

Universidad de Antioquia



# ¿Qué es la Unidad para la Resolución de Conflictos, URC?

Es un espacio institucional para el ejercicio de los derechos individuales y colectivos, que propicia escenarios de acogida, acercamiento, escucha y diálogo. Busca prevenir violencias y promover los Derechos Humanos. Es una estrategia pensada con un carácter formativo en el espacio universitario.

La URC se creó mediante la Resolución Superior 2281 del 29 octubre de 2018 de la Universidad de Antioquia. Atiende situaciones de conflicto o violencias que afectan la convivencia universitaria e inciden en los procesos académicos, administrativos o laborales. Tuvo un desarrollo posterior a dicha resolución con la expedición del Acuerdo Superior 462 de 2019 que contiene la política de los métodos alternativos de resolución de conflictos autocompositivos –MARC– en la Universidad de Antioquia.

Esta normativa impulsa acciones de prevención de violencias, orientadas a la transformación positiva de los conflictos que se presentan entre los distintos estamentos universitarios, casi siempre por medio de procesos de sensibilización y capacitación, y facilita diálogos y encuentros de palabra.

Implementa algunos mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos, es decir, aquellos en que las mismas partes le dan salida al conflicto –mediación, negociación directa, justicia restaurativa–, con el propósito de fortalecer las relaciones, disminuir enfoques punitivos y mejorar la convivencia universitaria.

Es de aclarar que la URC no resuelve conflictos, sino que apoya a las partes para que lo hagan y, si no se logran acuerdos, contribuye a restablecer el respeto, mejorar la comunicación y fortalecer la confianza entre ellas.

## Ámbitos de trabajo

- Prevención de violencias.
- Asesoría para la realización de encuentros de negociación directa.
- Mediación de conflictos que no han escalado en violencias.
- Intervención en casos de violencia u ofensas para buscar la reparación de los daños producidos, mediante la implementación de metodologías de justicia restaurativa.
- Seguimiento y evaluación al plan de acción de la URC, con el fin de emprender acciones mejoradoras.

La comunidad universitaria está permanentemente invitada a pensar en salidas al conflicto y a la negociación de los daños ocasionados por las violencias o las ofensas, haciendo uso de este servicio que ofrece la URC como una oportunidad de abandonar el sentido litigioso que tradicionalmente ha acompañado a la sociedad colombiana, el cual lleva a pensar que, si no es por vía de la violencia, serán las acciones judiciales las que darán respuestas a sus necesidades e intereses.

La ley colombiana ofrece mediante estas metodologías distintas una oportunidad de construir las propias fórmulas de justicia que por lo tanto serán más cercanas al querer de los ciudadanos, más fácilmente cumplibles y con mayor impacto en el fortalecimiento de una interdependencia pacífica fundamentada en el respeto, la escucha y la palabra.

# Unidad para la Resolución de Conflictos Universidad de Antioquia

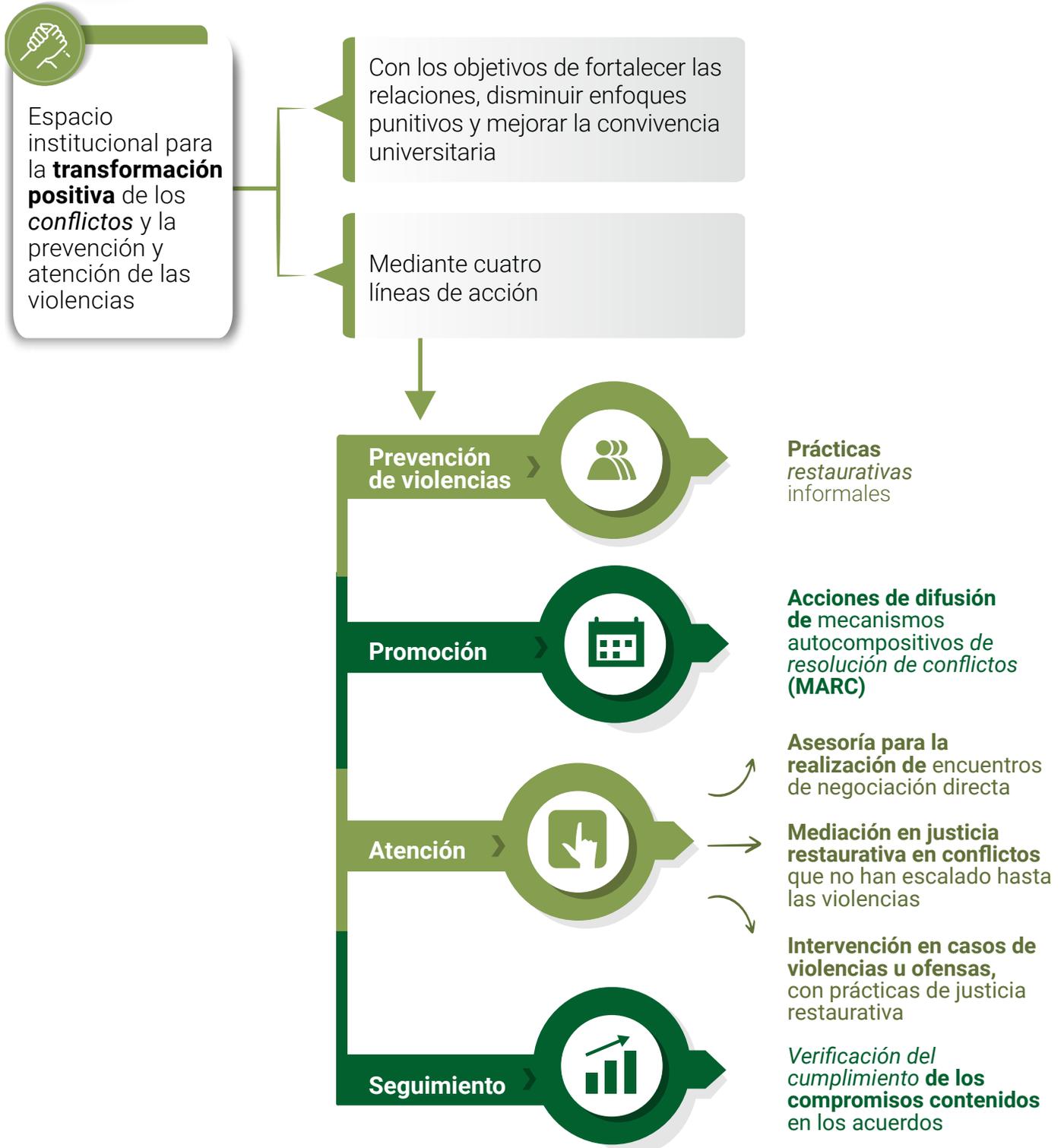


Figura 6. Definición y objetivos de la URC, Universidad de Antioquia  
Fuente: elaboración propia (2022).

## Referencias

- Carrasquilla, T. (2018, junio). Diálogo restaurativo y prácticas restaurativas informales. *Ser Restaurativo*, núm. 3, pp. 10-16.
- Christie, N. (1992). *Los conflictos como pertenencia*. En A. Eser et al., *De los delitos y de las víctimas* (pp. 157-182). Buenos Aires: Ad-Hoc.
- Larrauri, E. (2004). Tendencias actuales de la justicia restauradora. *Revista Brasileira de Ciências Criminais*, núm. 51, pp. 67-104.
- Ortega, M. y Schmitz, J. (2018). *Manual de prácticas restaurativas en el ámbito educativo*. Quito: Asociación Flamenca de Cooperación al Desarrollo y Asistencia Técnica VVOB.
- Pranis, K. (2009). *Manual para facilitadores de círculos*. San José: Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia.
- Rettberg Angelika (compiladora). (2005). *Entre el perdón y el paredón. Preguntas y dilemas de la justicia transicional*. Bogotá: Ediciones Uniandes
- Unidad para la Resolución de Conflictos, URC. (2020). *Convivir en la diferencia. Elementos para la transformación de conflictos, No. 1*. Disponible en: <https://online.flippingbook.com/view/380606419/>.
- Unidad para la Resolución de Conflictos, URC. (2021, mayo 6). *Justicia restaurativa: una manera de atender. Lo humano en las prácticas restaurativas*. Presentación. Medellín: Universidad de Antioquia
- Zehr, H. (2010). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Good Books.

## ¿Tienes un conflicto?

Acércate a la Unidad para la  
Resolución de Conflictos  
de la Universidad de Antioquia.

*Bloque 22 - Oficina 122*

Teléfono: 604 219 80 00

Correo electrónico:

[resolvamos.conflictos@udea.edu.co](mailto:resolvamos.conflictos@udea.edu.co)

