

PRÁCTICAS RESTAURATIVAS APLICADAS EN INTERNADO DE VULNERACIÓN ¹

Carlos Andrés Garzón²

James Andrés Pérez Montoya³

Resumen

El objetivo del presente artículo es mostrar cómo las prácticas restaurativas son una alternativa al manejo tradicional de conflictos como una opción que permite fortalecer las relaciones sociales, disminuir los conflictos e intervenir sobre ellos, de manera que el ofensor asuma su responsabilidad sin cargar con la estigmatización de haber cometido la falta y el ofendido pueda ser escuchado y ser reparado involucrando no sólo a las dos partes, sino también a toda la comunidad quien también se ve afectada cuando se presentan conflictos, permitiendo de esta manera un mayor sentido de pertenencia. Se analizan entonces los conceptos de justicia retributiva y restaurativa para llegar a una mejor comprensión de las prácticas restaurativas que constituyen el eje central del texto. Finalmente se muestra como la asimilación de este tipo de estrategia en la resolución de conflictos fortalecen valores como la empatía y el perdón.

Palabras Clave:

Prácticas restaurativas, conflicto, resolución, convivencia, sanciones.

Abstract

The objective of this article is to show how restorative practices are an alternative to the traditional management of conflicts, as an alternative that allows strengthening social relations, reducing conflicts and intervening on them, Way that the offender assumes responsibility without burdening the stigmatization of having committed the fault and the offended can be heard and be repaired involving

¹ El presente artículo muestra los resultados obtenidos en la investigación realizada en el Internado Casa de Cristo Madre Manuelita del municipio de Cartago, Valle, la cual tenía como objetivo evaluar la incidencia de la implementación de justicia restaurativa en el manejo de conflictos dentro del internado. El resultado surge de la investigación realizada en la Maestría de Pedagogía y Desarrollo Humano, Cohorte XII, periodo agosto 2017– julio 2018.

² Licenciado en Pedagogía infantil de la Universidad Tecnológica de Pereira; especialista en Edumática de la Universidad Católica de Pereira; estudiante de la Maestría en Pedagogía y Desarrollo Humano, Cohorte XII – Universidad Católica de Pereira. Docente de la Institución Educativa Zaragoza, sede José María Córdoba (Cartago); Especialista de Área del Internado vulneración de derechos Casa de Cristo Madre Manuelita (Cartago). Correo: Carlos.garzon@ucp.edu.co.

³ Licenciado en filosofía, Universidad Tecnológica de Pereira (Pereira, Colombia). Magíster en Filosofía de la Ciencia, Universidad de Caldas. Docente Catedrático, Departamento de Humanidades –UCPR correo: james.perez@ucp.edu.co

not only the two parties, but also the entire community who is also affected when they present conflicts, thus allowing a greater sense of belonging. The concepts of retribution and restorative justice are then analyzed to reach a better understanding of the restorative practices that constitute the central axis of the text. Finally, it shows how assimilating this type of strategy in conflict resolution strengthens values such as empathy and forgiveness.

Key Words:

Restorative practices, conflict, resolution, coexistence, sanctions.

Introducción

Toda sociedad está organizada bajo unos valores que le permiten convivir bajo un mismo modelo; estos valores ayudan a solucionar conflictos, relacionarse, dialogar y expresar emociones, pero que continuamente entran en conflicto como cuando surge un problema dentro de ese grupo social, según (Concha 2010) “los conflictos son parte de nuestra vida y una gran fuente de aprendizaje. Tener conflictos significa estar vivo y, lo saludable es aprender a manejarlos, principalmente porque algunos son inevitables” (p.91), por lo que la convivencia pacífica exige entonces que los conflictos que se presenten sean manejados sin agresión y buscando favorecer los intereses de todas las partes involucradas; es decir, que los involucrados logren por medio del diálogo y la concertación solucionar sus diferencias y resolver sus desacuerdos utilizando el diálogo como mediador.

Como seres sociales las personas continuamente nos relacionamos con otras y es a partir de esa interacción que pueden surgir conflictos, los cuales pueden ser de menor o mayor gravedad, dependiendo el contexto. Además los conflictos pueden traer consigo violencia y agresividad que pueden afectar de gran manera a uno de los involucrados e incluso a la comunidad en la que se encuentran inmersos, ya que estos se dan por la existencia de intereses contrapuestos donde el diálogo como mediador para la solución del conflicto es nulo.

Teniendo en cuenta que los conflictos son parte de nuestra vida y que se dan en cualquier contexto; existen espacios en los cuales se manifiestan con mayor frecuencia como son las Instituciones

Educativas, o los internados donde las niñas y adolescentes conviven 24 horas al día durante toda la semana, por lo que los conflictos son inevitables y se pueden dar en todos los grados posibles. Pese a estas situaciones los internados tienen una razón de ser ya que surgen como una respuesta a las problemáticas sociales que se presentan y están relacionadas con la vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes. Para garantizar que estos derechos no sean vulnerados y en caso de que así sea se puedan restablecer, la Constitución Colombiana cuenta con herramientas como: la Ley 1098 del 2006⁴, y el código de infancia y adolescencia⁵, los cuales tienen por finalidad garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Este conjunto de normas son las que permiten la protección de los niños, las niñas y los adolescentes y tienen como propósito garantizar su bienestar y desarrollo integral. En Colombia la institución gubernamental encargada de la protección de los niños niñas y adolescentes es el ICBF⁶ el cual cuenta con tres modalidades de atención: Internados, Casa hogar y Hogar sustituto, pero en nuestro caso nos enfocaremos en el internado sobre el cual se desarrolla esta investigación.

El internado tiene como objetivo la atención a los niños, las niñas y adolescentes a quienes se les han vulnerado sus derechos, para ello existen autoridades administrativas competentes, como son las defensorías y comisarias de familia quienes investigan si la familia o la red vincular de apoyo no es garante del cuidado, atención y protección, o por la situación de vulneración se requiere una intervención por fuera del ámbito familiar. Por consiguiente, en estos casos lo procedente es la separación del medio familiar de origen y su ubicación en un medio institucional, en el cual se les garantiza la atención especializada y la intervención familiar requerida para el restablecimiento de sus derechos que han sido vulnerados.

⁴ De conformidad con el artículo 22 de la Ley 1098 de 2006: “Los niños, las niñas, adolescentes tienen derecho a tener y crecer en el seno de su familia, a ser acogidos y no ser expulsados de ella. Los niños, las niñas y adolescentes sólo podrán ser separados de la familia, cuando esta no garantice las condiciones para la realización y el ejercicio de sus derechos.

⁵ Es un manual jurídico que establece las normas para la protección de los niños, niñas y adolescentes y tiene como fin garantizarles su desarrollo integral para que crezcan en el seno de su familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión.

⁶ Instituto colombiano de Bienestar Familiar, es la institución del estado colombiano encargado del desarrollo y la protección de los menores de edad y el de las familias.

Por lo anteriormente mencionado, el internado es un espacio social donde confluyen diferentes problemáticas y conductas disociales generadas en los hogares, donde el diálogo y el respeto no se evidencian, por el contrario, el maltrato físico y verbal son la principal herramienta para la resolución del conflicto o generadora de este, conductas que son aprendidas y que se exteriorizan cuando se presenta un conflicto dentro del internado. Para la prevención de este tipo de situaciones en el internado se utilizan estrategias de disciplina acordadas en el manual de convivencia que se basan en el código ético para las instituciones de ICBF, los cuales dan una guía sobre lo que se debe y no se debe hacer cuando se busca sancionar a quien comete una falta.

De acuerdo con la gravedad las faltas se instauran una sanciones que van desde limitar el tiempo de visita, no permitir salidas recreativas o realizar aseo general. Sin embargo, este tipo de sanciones son poco reflexivas, por lo que los problemas de comportamiento fácilmente vuelven a repetirse. Por ello es necesario buscar otras estrategias que permitan generar procesos reflexivos que mejoren la convivencia dentro del internado, esto se convierte en una tarea difícil de cumplir, pues ser justo con quienes infrinjan las normas de convivencia y que genere justicia a quienes se les ha causado daño físico, verbal o psicológico en ocasiones es complicado cuando no se tienen las herramientas necesarias para lograrlo.

El manejo de conflictos es un tema que ha generado diferentes investigaciones, debido a las consecuencias que estas generan especialmente en niños y adolescentes. Para resolver estas situaciones existen diferentes enfoques y estrategias, desde las cuales se puede abordar la mediación para resolver conflictos entre ellas convivencia y paz, estrategia que propone el Ministerio de Educación en los lineamientos de competencias ciudadanas para mejorar la convivencia dentro de las instituciones educativas. Pero teniendo en cuenta que el internado no funciona como Institución Educativa se hace necesario mirar otras estrategias que permitan afrontar mejor esta situación dentro del internado.

A partir de esta problemática y de la necesidad de buscar una alternativa a las sanciones pasivas que se vienen manejando y que no han permitido mejorar la convivencia y en la necesidad de buscar nuevas alternativas nos encontramos con las prácticas restaurativas que surgen como una alternativa que puede permitir fortalecer las relaciones sociales, disminuir los conflictos e intervenir sobre ello, de

manera que el ofensor asuma su responsabilidad y el ofendido pueda ser escuchado y ser reparado de alguna manera.

Las prácticas restaurativas han sido aplicadas con éxito y se han realizado numerosas investigaciones en España, Nueva Zelanda, Estados Unidos y Gran Bretaña. En Estados Unidos el profesor Howard Zehr es considerado un pionero del concepto moderno de justicia restaurativa, es el autor, coautor o editor de aproximadamente 22 libros, entre los más importantes y, el cual se va a citar en esta investigación, se encuentra “El pequeño libro de la justicia restaurativa”

Por su parte, en España la justicia restaurativa se ha adaptado como prácticas restaurativas en Escuelas; a propósito, Vicenç Rul·lan, del Instituto de Convivencia y Éxito Educativo de Baleares es el principal precursor de las prácticas restaurativas adaptadas a la Escuela como herramienta para prevenir el Bullying y se implementa desde la década de los setenta. A nivel de Latinoamérica Perú es pionero en implementar estas estrategias. Su Proyecto de Justicia Juvenil Restaurativa es desarrollado por la Fundación Terre des hommes-Lausanne⁷, este Proyecto ha garantizado una adecuada defensa de adolescentes en conflicto con la ley desde su detención hasta su proceso de rehabilitación.

Es así como estas investigaciones muestran cómo las prácticas restaurativas frenan el comportamiento negativo de forma mucho más efectiva que los modelos basados en sanciones o castigos. A partir de esta problemática y con la intención de poner en práctica el modelo de prácticas restaurativas surge la pregunta de: ¿cómo la práctica restaurativa influye en la construcción de relaciones de convivencia dentro del internado de vulneración de derechos del ICBF Casa de Cristo Madre Manuelita? El objetivo general es evaluar la incidencia de la implementación de justicia restaurativa y para ello se hace necesario implementar la estrategia de prácticas restaurativas a través de actividades teóricas y prácticas, lo cual permitirá valorar los resultados y el impacto que generan en la convivencia de las niñas en el Internado.

⁷ Terre des hommes es la organización de ayuda infantil más grande de Suiza. Todos los años, crea proyectos de salud, protección y emergencia ayudan a más de tres millones de niños y sus familias en más de 35 países.

Concepto de Justicia retributiva, justicia restaurativa y práctica restaurativa.

De acuerdo con (Britto, 2006) “las sociedades occidentales desde hace más de 200 años cambiaron su modelo de justicia; partió de una concepción racional del delito, en términos de una lógica de equivalencias y permutaciones, una proporción abstracta entre pena y delito” (p. 99).

Esta nueva concepción de justicia permitió abandonar el castigo físico que se realizaba en épocas medievales, se cambiaron las salas de castigo y tortura por celdas y las cárceles reemplazaron las exhibiciones que se hacían en plazas públicas. Este nuevo modelo de justicia es el que se denomina actualmente como retributivo, ya que las sanciones dependen del delito, teniendo en cuenta el “castigo”⁸

Justicia retributiva: se fundamenta en la pena, la cual depende de la culpabilidad del autor y el delito sólo se compensa con la imposición de una pena que se debe pagar en una cárcel. Ya que el tiempo de permanencia depende del tipo de delito de la pena, entonces la retribución al mal causado y la sanción solo puede ser realizada por la justicia penal. De acuerdo con la justicia retributiva en la cual se basa el régimen penitenciario, es importante entender que este se basa en unas normas que regulan la convivencia entre los presos. Dentro de la justicia retributiva el delito se entiende como una infracción a una norma del estado, en este caso la sanción se centra en la culpabilidad, por lo que castigo es una consecuencia natural.

Cuando un individuo infringe las normas del Estado, el delito se define con fórmulas legales no morales, sociales, económicas o políticas y es manejado abstractamente en el Estado y el delincuente tiene como deber cumplir la pena. En cuanto la víctima es compensada al saber que el victimario está privado de su libertad, el victimario después de pagar su condena debe convivir con el estigma del delito que es imborrable, por lo que no se fomenta el arrepentimiento ni el perdón.

⁸ En el segundo capítulo de Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión del filósofo e historiador francés Michel Foucault , se muestra cómo a partir del siglo XVIII la pena que se imponía sobre el cuerpo del condenado, en espacios públicos, empieza a extinguirse. Se da entonces la desaparición del espectáculo punitivo pues la ejecución pública se percibe ahora como un foco en el que se reanima la violencia (p. 17).

(Britto, 2006). La pena, por lo tanto, no retribuye en nada el daño causado a la víctima, se ve la privatización de la libertad como un castigo que da el Estado al victimario, por infringir las normas.

De acuerdo con este modelo se castiga al victimario, pero no se hace ningún tipo de reparación al daño causado a la víctima, el victimario no tiene la opción de arrepentimiento ni de reparar el daño que causa, por lo que debe vivir con el estigma frente a la sociedad. Esta situación permitió que surgiera la justicia restaurativa que se enfoca más en reparar a la víctima que en castigar al victimario.

Justicia restaurativa: en su libro “El pequeño libro de la Justicia Restaurativa” Howard Zehr, quien es considerado el padre la justicia restaurativa, se muestra el origen de este enfoque el cual surge en los años 70 como una estrategia para responder a las necesidades y limitaciones del sistema de justicia penal americano.

Para (Zehr 2010) “La justicia restaurativa surgió como una forma de tratar los delitos considerados como de menor gravedad (valoración que muchas veces es errónea), tales como los robos y otros delitos contra la propiedad. Sin embargo, hoy en día algunas comunidades cuentan con alternativas restauradoras para tratar las formas más graves de violencia criminal” (p.6).

La justicia restaurativa es vista como una estrategia innovadora que se está difundiendo a contextos que van más allá del sistema de justicia penal; por ejemplo, en Colombia se ha adoptado como una forma de reconciliación en el proceso de paz para la dejación de armas de la guerrilla de las FARC⁹ y el Estado Colombiano en una guerra que llevaba más de cincuenta años dejando miles de víctimas. Como lo indica Fisas, V. (2010) “El conflicto colombiano es el más antiguo del mundo, a lo largo de las últimas décadas han existido intentos de encontrar una salida política negociada... tanto de la guerrilla de las FARC como del ELN” (p.4),

⁹ Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia FARC-EP fue una organización guerrillera insurgente y terrorista de extrema izquierda de inspiración marxista-leninista

(Zehr 2010) añade que la justicia restaurativa es “un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan un interés en una ofensa particular e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible.” (p.45). Por lo anterior, la justicia restaurativa se basa en la creencia de que el camino de la justicia yace en la resolución de problemas y en la cura, antes que en el aislamiento excesivo.

Para (Britto, 2006), la justicia restaurativa tiene unos principios que difieren con la justicia retributiva como se evidencia en el siguiente cuadro comparativo:

Justicia retributiva	Justicia restaurativa
El delito es una infracción a la norma del estado.	El delito es una acción que causa daño otra persona.
Se centra en la culpabilidad.	Se centra en la solución del problema.
El castigo es una consecuencia natural.	Se establece una negociación con sanción restauradora.
El delito es un ataque de un individuo al estado.	La solución del conflicto está en la reparación.
La víctima es compensada con el daño al victimario.	Se reconoce el valor del conflicto.
El conflicto es manejado abstractamente por el estado.	Se busca reparar el daño social.
Se fomenta la competencia y el individualismo.	La comunidad es un catalizador.
La sanción es la reacción del estado.	Se incentiva la reciprocidad.
El deber del delincuente es cumplir (sufrir) la pena.	Se reconoce a la víctima y sus necesidades y se anima al delincuente a responsabilizarse.
El delincuente no tiene responsabilidad en la solución.	Se compromete al delincuente a reparar el daño.
El delito se define con fórmulas legales, no morales, sociales, económicas o políticas	El delincuente tiene responsabilidad en la solución del conflicto.
El delincuente tiene una deuda con la sociedad y el estado es abstracto.	El delito se entiende en todo su contexto moral, social, económico y político
El estigma del delito es imborrable.	Se reconoce a la víctima deuda/ responsabilidad.
No se fomenta el arrepentimiento ni el perdón	El estigma del delito puede borrarse por la acción reparadora/ restauradora.
La justicia esta exclusivamente en manos de profesionales	Se procura el arrepentimiento y el perdón.

(Britto, 2006)

Entonces la justicia restaurativa surge como una alternativa que permite enfocarse más en las víctimas y sus necesidades que en el delito y sus responsables en lo penal, pero que sucede cuando estas situaciones son de menor escala y con ello me refiero a los conflictos que ocurren diariamente, en colegios, escuelas y en instituciones como internados en los cuales los conflictos terminan afectando la convivencia y las relaciones. Tanto para prevenir como para afrontar estas situaciones surgen las prácticas restaurativas que tienen su origen en la justicia restaurativa, pero estas se aplican a situaciones más cotidianas evitando que los conflictos trasciendan a nivel penal.

Prácticas restaurativas. Como lo afirma el Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (IIRP)¹⁰ las prácticas restaurativas son una evolución de la Justicia Restaurativa, que tiene el potencial de influenciar positivamente en la conducta humana y fortalecer las relaciones interpersonales. De acuerdo con el (IIRP) La premisa fundamental de las Prácticas Restaurativas es que las personas son más felices, más cooperadoras y están más dispuestas a hacer cambios positivos en sus vidas, cuando los que están en puestos de autoridad hacen las cosas con ellas, en lugar de hacérselas a ellas o para ellas.

Para Wachtel, T. (2013) “las practicas restaurativas incluyen el uso de procesos informales y formales que anteceden a las conductas indebidas, los mismos que forjan proactivamente relaciones y crean un sentido de comunidad para evitar el conflicto y las conductas indebidas” (p.1), lo que permite generar confianza, entendimiento mutuo, tener unos valores compartidos que nos unen y hacen que una comunidad pueda cooperar y alcanzar logros comunes.

IIRP Latinoamérica hace una distinción entre los términos Prácticas Restaurativas y Justicia Restaurativa que se pueden sintetizar en el siguiente cuadro comparativo:

Justicia Restaurativa	Practica restaurativa
------------------------------	------------------------------

¹⁰ El Instituto Internacional para Prácticas Restaurativas Graduate School surgió de la experiencia de Community Service Foundation y Buxmont Academy (CSF Buxmont), dos organizaciones sin fines de lucro de Pensilvania que han estado brindando educación, asesoramiento, servicios residenciales y de otro tipo para jóvenes con problemas y su familias en el sudeste de Pensilvania desde 1977.

Las prácticas de la Justicia Restaurativa son reactivas al daño u ofensa y consisten en respuestas formales o informales al crimen y otros actos indebidos, después de que estos han ocurrido.	Prácticas Restaurativas también incluye el uso de procesos proactivos, ya sean formales e informales, que preceden al acto indebido, los cuales forjan relaciones y un sentido de comunidad de manera preventiva.
--	---

Elaboración propia.

En concordancia con lo anterior, Wachtel, T. (2013) define las prácticas restaurativas como “una ciencia social que estudia cómo generar capital social y alcanzar una disciplina social a través de un aprendizaje y toma de decisiones participativas”. (p.1)

El uso de las prácticas restaurativas ayuda a reducir la violencia y el hostigamiento (bullying). De igual manera, ayuda a mejorar la conducta de las personas quienes aprenden a regularse; fortalece los lazos de amistad y cooperación; fortalece las comunidades, proporcionando liderazgos efectivos y lo más importante restaurar relaciones que han sido quebrantadas por los conflictos por medio de la restauración del daño causado de la víctima al victimario. Por consiguiente, las prácticas restaurativas se pueden aplicar de manera significativa a todos los aspectos de la sociedad, desde la familia, las aulas de clase, prisiones, empresas e incluso en esta investigación se busca incorporar esta técnica a un Internado de niñas y adolescentes. Las prácticas restaurativas como metodología son una herramienta que permite desarrollar un trabajo con y para la comunidad y que se enfoca en la convivencia comunitaria generando estrategias para la resolución de conflictos.

Para Fiol, M. B. P., & Merchante, C. V. (2013) las prácticas restaurativas “se basan en la cooperación, el conocimiento de los otros. El respeto y la preocupación por su bienestar son elementos fundamentales, así como también lo es la conciencia sobre cómo nuestro comportamiento afecta al bienestar o malestar emocional de las personas con las que convivimos” (p.216). Las Prácticas Restaurativas tienen diferentes formas de ser abordadas y pueden variar dependiendo la situación o contexto en el que se aplique, a continuación, mencionaremos algunas estrategias que se utilizan en las prácticas restaurativas:

Diálogo restaurativo: implica el uso de las preguntas restaurativas y/o guiones. En este sentido, una de las influencias más importantes en relación con las preguntas restaurativas fueron los guiones que se desarrollaron en la transferencia del Family Group Confering (FGC) ¹¹

Mediación: tiene diferentes orígenes e influencias. Implica un encuentro entre las personas afectadas por una situación. El proceso es conducido por un mediador. Tiene una estructura formal: entrada, compartir puntos de vista, definir el problema, buscar soluciones y acordar.

Conferencing: deriva del FGC neozelandés puede tomar diversas formas. Es un encuentro, conducido por un facilitador, con las personas implicadas, sus familiares, personas de apoyo y algún miembro de la comunidad. Utilizan las preguntas restaurativas incluso a veces un guion preestablecido se sigue un orden de intervención y las siguientes fases: exposición de los hechos, comunicación, reunión privada y refrigerio, acuerdo y plan de actuación. Ahora bien, el modelo, en su transferencia y adaptación, ha sufrido múltiples modificaciones.

Círculo restaurativo: encuentra sus raíces en las comunidades indias norteamericanas, en los Pacemaking Cercles¹² originarios de Canadá. Parte de la premisa que todos los miembros de la comunidad tienen interés en la resolución del conflicto y por lo tanto todos son invitados a participar.

Reuniones restaurativas: como lo afirma De la Fuente, V. D. (2012) tienen como objetivo “promover curación de todas las partes, dando la oportunidad al infractor de enmendarse, a la víctima, infractor y miembros de la comunidad y familia tiempo para hallar soluciones constructivas en las que se abordan los problemas que subyacen y que pueden haber conducido al delito”. (p.112)

A pesar de la existencia de diferentes estrategias para la mediación es necesario utilizar una de ellas que se adapte al contexto y las situaciones que en se presentan, en esta caso se necesita una estrategia

¹¹ Es una reunión formal mediada entre miembros de la familia y otros funcionarios, tales como trabajadores sociales y la policía con respecto al cuidado y la protección o delincuencia ofensiva de un niño o adolescente. Las FGC se originaron en Nueva Zelanda, y se usaron originalmente para permitir que la práctica del trabajo social trabajara y no contra los valores y la cultura maoríes.

¹² Es una práctica de liderazgo de escucha profunda y narración de historias para generar confianza y fortalecer las relaciones, recurre tanto a prácticas antiguas como a procesos modernos para crear confianza, intimidad, buena voluntad, pertenencia, generosidad y reciprocidad.

que permita la mediación de conflictos dentro del internado, partiendo de esta necesidad consideramos que la estrategia que más se adecua a nuestras necesidades es la reuniones restaurativas, ya que las reuniones restaurativas son espacios estructuradas en los cuales se cuenta con un guión y quienes facilitan dan seguimiento y dirigen el proceso, partiendo que las reuniones restaurativas tienen un guion a continuación se muestra el guion y la secuencia paso a paso, en la que se desarrolla una reunión restaurativa.

Metodología de la investigación

La presente investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo con diseño de estudio de caso, de acuerdo con (Sampieri 2010) “El proceso de indagación cualitativa es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría” (p.20). Lo que permite la observación constante, analizar las situaciones y los comportamientos en las interacciones sociales en un ambiente natural, partiendo de que las personas no son números y que su comportamiento radica en la forma cómo interactúan con sus pares.

En cuanto al diseño en esta investigación y de acuerdo con la intención de los objetivos se realizó por medio de la entrevista, teniendo en cuenta que las entrevistas se dividen en estructuradas, semi-estructuradas o no estructuradas y de acuerdo a la necesidad de la investigación se opta por utilizar la entrevista semi-estructurada que como lo indica en (Sampieri 2010) “Se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)” (p.418) lo que permite que sea flexible.

Para (Díaz-Bravo 2013) “las Entrevistas semiestructuradas presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados” (p.163), este tipo de entrevista brinda la posibilidad de adaptarse a los entrevistados dando la posibilidad para motivarlos aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos, permitiendo ser mas puntuales en las respuestas.

Población: La presente investigación se realizó en el Internado de vulneración de derechos Casa de Cristo Madre Manuelita en la ciudad de Cartago con niñas y adolescentes de siete a 17 años que se encuentran bajo medida de protección del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Herramientas: Se utilizan dos encuestas (ver anexo) para diagnosticar el estado actual del conflicto en el internado, la encuesta se hace a las educadoras, las niñas y adolescentes. El instrumento está compuesto por 11 preguntas cerradas y dos preguntas abiertas. Para el proceso de evaluación se utilizó una encuesta, que se aplica de nuevo a las educadoras, las niñas y adolescentes para valorar el impacto de la aplicación de las prácticas restaurativas como solución de conflicto. Por último, se utilizó un guion que indica paso a paso la forma como se debe desarrollar la reunión restaurativa la cual es la que se pone en práctica en el proceso de intervención en esta investigación.

En cuanto a la reunión restaurativa para Wachtel, T. (2013). “Una reunión restaurativa es una reunión estructurada entre agresores, víctimas y la familia y los amigos de ambas partes, en la que éstos lidian con las consecuencias del delito o la conducta indebida y deciden la mejor manera de reparar el daño” (p.7), en este caso el guion se adapta al internado utilizando la misma estructura.

A continuación, se muestra la estructura del guión propuesto por el oficial de policía australiano Terry O’Connell¹³, el facilitador de la reunión se ciñe a un guion escrito simple con preguntas abiertas que permiten argumentar las respuestas, en este aspecto el facilitador es determinante para mantener la reunión enfocada de forma dinámica, pero sin influir en las respuestas,

El guión para el facilitador es una herramienta que permite seguir una secuencia para la resolución de un conflicto, esta secuencia se inicia con un preámbulo, en el cual se les da una bienvenida a las personas que tienen el conflicto, se les explica que se va a realizar una reunión restaurativa, se les pide que se presenten e indiquen cuál es la víctima y el victimario; posteriormente se les explica, que ésta es

¹³ Terry O’Connell, es el pionero de prácticas de justicia restaurativa en Australia. Terry es un policía veterano con más de 30 años de experiencia dirigiendo procesos restaurativos. Su trabajo ha sido mostrado en varios documentales; y ha influenciado desarrollos en políticas, escuelas y organizaciones comunitarias alrededor del mundo. Ha recibido numerosos reconocimientos, incluyendo el "Order of Australia", "Churchill Fellowship" y un Doctorado Honorario por la Universidad Católica de Australia. Conocido por muchos como el "padre de la Justicia Restaurativa".

una oportunidad para reparar el daño que se ha hecho. Se deja claro cuál es el incidente que lo generó, se señala la fecha, lugar y naturaleza de la ofensa sin dar detalles.

Se aclara que no estamos aquí para decidir si el ofensor es bueno o malo, sino que deseamos explorar de qué manera las personas han sido afectadas y confiamos en que podremos trabajar para reparar el daño que se ha producido.

Se le aclara al ofensor que no tiene la obligación de participar en esta reunión restaurativa y que es libre de retirarse en cualquier momento, pero que si lo hace no tendrá la oportunidad de exponer la situación y que asumirá las sanciones que se consideren pertinentes, posteriormente se le pregunta al ofensor:

- “¿Qué sucedió?”
- “¿Qué estabas pensando en ese momento?”
- “¿Qué has pensado desde que ocurrió el incidente?”
- “¿A quiénes crees que han afectado tus acciones?”
- “¿Cómo han sido afectados?”

Después de escuchar las respuestas pasamos con la víctima a quien se le hace las siguientes preguntas:

- “¿Cuál fue su reacción en el momento del incidente?”
- “¿Cómo se siente por lo sucedido?”
- “¿Qué ha sido lo más difícil para usted?”
- “¿Cómo reaccionaron sus familiares y amigos cuando se enteraron del incidente?”

A la reunión se pueden citar Personas de apoyo de la víctima y se les hace las siguientes preguntas:

- “¿Qué pensó cuando se enteró del incidente?”
- “¿Cómo se siente por lo sucedido?”
- “¿Qué ha sido lo más difícil para usted?”

- “¿Cuál cree usted que son los principales temas?”

Al igual que la víctima tiene Personas que lo apoyan, el victimario también, por lo que se les hace las siguientes preguntas:

- “¿Qué pensó cuando se enteró del incidente?”
- “¿Cómo se siente por lo sucedido?”
- “¿Qué ha sido lo más difícil para usted?”
- “¿Cuáles cree que han sido los principales temas?”

Después de escuchar a todas las partes se le pregunta al ofensor:

- “¿Hay algo que desees decir en este momento?”.

Seguidamente se inicia el proceso de acuerdo, para ello se le pregunta a la víctima:

- “¿Qué le gustaría que resulte de esta reunión restaurativa?”

En este momento se discute cuál sería el acuerdo final, y se pide opiniones a las partes sobre cuál sería el acuerdo, después de tener varias ideas se le pide al ofensor que responda a cada sugerencia antes de pasar al siguiente punto, se le pregunta al ofensor:

- “¿Qué piensas sobre eso?”.

Luego se asegura de que el ofensor esté de acuerdo, se redacta el documento tan específicamente como sea posible, incluya detalles, plazos y disposiciones para hacer el seguimiento.

Para finalizar la discusión después de redactar el acuerdo se leen los puntos para que quede todo claro o si es necesario hacer alguna corrección, ya para el cierre de la reunión restaurativa

Se pregunta:

- “¿Hay algo que alguien quiera decir?”

Permita que los participantes respondan y cuando hayan finalizado, se agradece la participación, las contribuciones en el manejo del conflicto, se les felicita por la manera cómo han abordado los diferentes temas y se da por terminada la reunión.

Conclusiones

Es importante resaltar que esta estrategia de manejo de conflictos es pertinente implementarla en la institución, porque permite abordar el tema de conflictos desde otra perspectiva, no desde la sanción sino desde la reparación del daño, permitiendo enfocarse más en la forma de enmendar el error que en la sanción.

Esta propuesta también permite un fortalecimiento en la forma cómo se aborda el conflicto, pues es más funcional y oportuna a la hora de la resolución de conflictos, hay que destacar que las prácticas restaurativas son una herramienta para las niñas y adolescentes que las pueden poner en práctica en sus hogares cuando sean reintegradas, permitiendo que manejen situaciones de conflicto a través del diálogo replicando la forma cómo se manejaron en el Internado.

En cuanto al impacto se observa una disminución de conflictos, de igual manera permitió reducir la probabilidad de reincidencia, poco a poco se está logrando que las relaciones que se encontraban estropeadas por los conflictos se vuelvan a reconstruir, se está creando un sentimiento de pertenencia lo que permite disminuir los conflictos y mejorar la convivencia.

De igual manera, la implementación de las prácticas restaurativas en la Institución ha permitido a los profesionales dar una mirada diferente a los conflictos, comprender que los conflictos son inevitables pero lo que sí se puede evitar es la forma cómo se asumen; las niñas y adolescentes están comprendiendo que las personas se pueden equivocar, pero que también se pueden enmendar los errores, esto está permitiendo que tanto la víctima como el victimario sean vistos como personas y no exclusivamente como alguien que recibe un daño y alguien que lo comete, lo que ha permitido abrir la posibilidad de la reparación de los daños causadas permitiendo que ambas partes salgan favorecidas, a uno porque se permite enmendar su error y al otro porque siente que el daño causado de alguna manera se le ha podido enmendar.

Aunque el impacto obtenido en esta investigación fue positivo, también es importante mencionar que quedan faltando aspectos por mejorar, entre ellas continuar reforzando las conductas positivas en las niñas y adolescentes, continuar involucrando a todas las personas que laboran en el Internado capacitándolas sobre prácticas restaurativas, para que también asuman un rol de mediadores cuando se presenten conflictos, entendiendo que la puesta en práctica de esta estrategia no es solo responsabilidad del Especialista de Área sino también de todas las personas que intervienen en los procesos de restablecimientos de derechos de las niñas y adolescentes.

De igual manera, es importante crear una estrategia que permita orientar a las niñas nuevas en los manejos del conflicto, ya que la rotación de las niñas en el Internado se da con mucha frecuencia.

Para finalizar, como sugerencia es importante continuar con la implementación de propuestas e incluirla dentro del Proyecto de Atención Integral de la Institución; es igualmente importante que se sigan realizando capacitaciones sobre las prácticas restaurativas por parte de los profesionales y mostrar a otras instituciones esta nueva alternativa de manejo asertivo de conflictos. También se debe involucrar a los padres de familia o acudientes, que son actores importantes en el manejo de la convivencia desde los talleres de cuidadores que se ofrecen en la Institución y, por último, dar claridad que las prácticas restaurativas son diferentes a la justicia restaurativa, pues se tiende a confundir estos dos conceptos, limitándolo solo a instituciones que tienen adolescentes infractores y no a internados.

Bibliografía

- Britto, D.,** Ordóñez, J., & Díaz, I. (2006). Justicia restaurativa, una forma de transformación e integración social. *Umbral de reconciliación, perspectivas de acción política Noviolenta*, 99-138.
- Concha, n. d. f. g.** (2010). Resolución de conflictos y clima escolar. La formación permanente del profesorado en resolución de conflictos en la seccional Bucaramanga de la universidad Santo Tomás. *Revista temas*, (4), 91-102.
- De la Fuente, V. D.** (2012). Herramientas para la aplicación de la justicia restaurativa: cómo introducir otras prácticas restaurativas además de la mediación penal en España. *Criminología y Justicia*, (4), 105-114.
- Díaz-Bravo, L.,** Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
- Fiol, M. B. P.,** & Merchante, C. V. (2013). Prácticas restaurativas: construyendo la comunidad desde los centros de enseñanza. *Educació i Cultura: revista mallorquina de Pedagogia*, 24, 213-224.
- Fisas, V.** (2010). El proceso de paz en Colombia. *Quaderns de construcció de Pau*, 17(7).
- Londoño, M. C. E.,** & Urbano, D. Y. M. (2007). Justicia Restaurativa, contextos marginales y Representaciones Sociales: algunas ideas sobre la implementación y la aplicación de este tipo de justicia.
- IIRP, T. W. P.,** & McCold, P. (2012). ¿Qué son las Prácticas Restaurativas? CHRONICLE CHRONIQUE CRÓNICA.
- Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado,** Dra. María del pilar baptista lucio (2010). Metodología de la investigación quinta edición. México Df: mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. De c.v..
- Uprimny, R.,** & Saffon, M. P. (2005). Capítulo 7 Justicia transicional y justicia restaurativa: tensiones y complementariedades. *Entre el perdón y el paredón: preguntas y dilemas de la justicia transicional*, 211.
- Wachtel, T.** (2013). Definiendo qué es restaurativo. *Revista del Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas*.
- Zehr, H.** (2006). El pequeño libro de la Justicia Restaurativa.

Anexos

Entrevista inicial para educadoras sobre manejo del conflicto en el internado casa de cristo madre manuelita

Nombre: _____ Cargo: _____
Fecha: _____

La convivencia es un aspecto relevante dentro del internado, por lo que se hace necesario realizar un diagnóstico.

El propósito de la encuesta es conocer la percepción que tienen las educadoras, frente a los problemas de convivencia y las posibles causas y soluciones, a través de su experiencia directa con las niñas y adolescentes. Favor contestar con la mayor sinceridad posible.

1. Un niña o adolescentes que constantemente tiene conflictos con sus compañeras presenta una conducta de?

- a. Hiperactividad
- b. Rebeldía
- c. Introversión
- d. Inestabilidad emocional
- e. Inseguridad

2. Cuáles son las dificultades que se presenta con mayor frecuencia en el internado?

- a. Conflictos manejados inadecuadamente
- b. Agresión verbal
- c. Agresión física
- d. Intimidación
- e. Robos

3.Cuál es la principal causa de conflictos en el internado?

- a. Falta de buena comunicación
- b. Falta de tolerancia
- c. Falta de respeto
- d. Presencia de líderes negativos
- e. Apatía al manejo de normas

4. La manera más común como trata de resolver los conflictos entre las niñas y adolescentes es?

- a. informando al especialista de área
- b. Dialogando con las partes escuchando sus versiones
- c. Sancionando a la niña o adolescente
- d. Dejar que entre ellos solucionen la situación
- e. Remitirlo a otras instancias

5. En promedio en su turno, ¿cuántos llamados de atención haces por motivos de convivencia?

- a. Ninguna
- b. Una vez
- c. Dos veces
- d. Tres veces
- e. Más de tres

6. Cómo consideras que es el conducto regular para sancionar en la institución?

- a. Adecuado, porque permite resolver los conflictos de forma justa.
- b. Falta más severidad frente a los alumnos que comenten faltas.
- c. Es apropiado, pero hay desconocimiento en la forma cómo debe llevarse.
- d. No es claro en la forma como se debe proceder.
- e. Es una herramienta útil para la convivencia.

7. Qué se lograría, si la práctica restaurativa empieza a implementarse dentro de la institución?

- a. Solucionar los conflictos desde una perspectiva de conciliación y garantía de derechos.
- b. Intensificar las conductas negativas al no haber una sanción.
- c. Abrir espacios de reconciliación entre los actores del conflicto.
- d. Que los conflictos sean una oportunidad de aprendizaje.
- e. Tanto agredido como agresor tengan las mismas condiciones.

8. Es posible que las niñas o adolescentes que comentan faltas reparen a sus compañeros y aprendan del error?

¿Sí o No Por qué?

9. Cree que la práctica restaurativa se puede implementar como estrategia para el manejo del conflicto?

¿Sí o No y Por qué?

10. De qué manera se puede lograr que la práctica restaurativa sea un proceso formativo en las niñas y adolescentes y mejore las situaciones de convivencia?

Gracias.

**Entrevista inicial para niñas y adolescentes sobre manejo del conflicto en el internado
casa de cristo madre manuelita**

Nombre: _____ Fecha: _____

OBJETIVO: Diagnosticar el estado actual del Conflicto en el internado y sus formas más comunes de solución. Marque con “X” la respuesta más acertada. Se debe contestar con la mayor sinceridad posible.

CONFLICTOS		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿En tu cuarto se presentan conflictos?				
2	Has estado involucrado en algún tipo de conflicto				
3	¿Los conflictos que se presentan en el internado se solucionan?				
RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS					
4	¿Has sido víctima de maltrato verbal (malas palabras) por parte de tus compañeras?				
5	¿Has insultado con palabras a alguna compañera?				
6	¿Has sido víctima de empujones, golpes o cachetadas de manera intencional por parte de alguna compañera?				
7	¿Has sentido que se burlan de ti?				
8	¿Has lastimado con intención a alguna compañera?				
FORMAS DE SOLUCIÓN					
9	En el internado hay espacios para arreglar los conflictos				
10	Creer que las educadoras brindan momentos para que se solucionen los conflictos				
11	En el internado se utiliza el dialogo para solucionar los conflictos				
12	¿Puedes perdonar a una compañera que te ha ofendido o maltratado?				
13	Pides perdón a una compañera cuando la ofendes o lastimas				

14. ¿En el internado han trabajado el tema practicas restaurativas como una manera para solucionar los conflictos? _____

Gracias.

Entrevista final sobre el impacto de la propuesta de implementación de prácticas restaurativas para el manejo del conflicto en el internado (educadoras)

OBJETIVO:

Establecer si la aplicación de Prácticas Restaurativas, ayudaron a mejorar el manejo del conflicto en las niñas y adolescentes dentro del internado.

Teniendo en cuenta las actividades realizadas en los talleres sobre prácticas restaurativas, conteste las siguientes preguntas argumentando la respuesta.

CONFLICTOS		SI	N O	¿POR QUÉ?
1	¿Las niñas y adolescentes aprendieron nuevas formas de solucionar los conflictos?			
2	¿Las prácticas restaurativas aplicadas en los talleres, permitieron a las niñas y adolescentes expresar de manera adecuada sus sentimientos y reconocieran sus faltas con mayor facilidad?			
3	¿Crees que a través de la reunión restaurativa y de paz las niñas y adolescentes pueden solucionar los problemas de manera más sencilla?			
4	¿Trabajar temas como el perdón y la reconciliación son importantes para mejorar la convivencia?			
5	¿Consideras importante que las prácticas restaurativas se sigan aplicando en el internado?			
6	¿La aplicación de prácticas restaurativas apoya el debido proceso de restablecimientos de derechos en el internado institución?			

7 ¿Qué aspectos consideras importantes en la aplicación de Practicas Restaurativas en el internado?

8 ¿Cómo crees que las prácticas restaurativas contribuyen a mejorar su labor de educadoras en el internado?

Gracias.

Encuesta final sobre el impacto de la propuesta de implementación de prácticas restaurativas para el manejo del conflicto en el internado (niñas y adolescentes)

OBJETIVO:

Establecer si la aplicación de Prácticas Restaurativas mejoró el manejo del conflicto dentro del internado casa de cristo madre manuelita.

Teniendo en cuenta las actividades realizadas en los talleres de prácticas restaurativas, marque con "X" la respuesta que consideres más acertada y justifica tu respuesta.

CONFLICTOS		SI	N O	¿POR QUÉ?
1	¿Consideras que conflictos han disminuido entre tus compañeras?			
2	¿Crees que las prácticas restaurativas permiten expresar emociones y reconocer las faltas?			
3	¿Consideras que a través de la reunión restaurativa y de paz se aprende a solucionar los problemas de una manera más sencilla?			
4	¿Crees que el perdón y la reconciliación son importantes para mejorar la convivencia dentro del internado?			
5	¿Consideras importante que las prácticas restaurativas se sigan trabajando en el internado?			

Gracias.