

**PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL ANTE LOS  
PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA**

**SILVANA BARROS VARGAS  
GREY DE AGUAS DE AGUAS  
KAREN MUNZON CALLE**

**Trabajo De Investigación**

**Asesor  
Dra. Vera Rúa De Henríquez.  
Magíster en Educación**

**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
BARRANQUILLA  
2006**



**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---



## CONTENIDO

1. INTRODUCCION	11
2. PLANTEAMIENTO O DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
3. JUSTIFICACION	18
4. DELIMITACIÓN	21
4.1 DELIMITACIÓN TEMPORAL	21
4.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL	21
4.3 DELIMITACIÓN TEÓRICA	22
5. OBJETIVOS	24
5.1 OBJETIVO GENERAL	24
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	24
6. MARCO REFERENCIAL	26
6.1 MARCO TEÓRICO	26
6.1.1 ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA NUEVA TEORÍA DE JUSTICIA RESTAURATIVA	26
6.1.2 JUSTICIA RESTAURATIVA Y RECONCILIACIÓN	42
6.1.3 EL CAMPO DE ACTUACIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS DE NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	44

6.1.4 MANUAL DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA	48
6.2 MARCO CONCEPTUAL	51
7. RECURSOS	54
8 DISEÑO METODOLÓGICO	55
8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
8.2 PARADIGMA	55
8.3 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	56
8.4 HIPÓTESIS	57
8.5 SISTEMATIZACIÓN DE DATOS	58
8.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	62
8.7 CONTROL DE VARIABLES	63
8.8 TECNICA E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	65
9. CONCLUSIONES	66
10. RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	70

## **ANEXOS**

**PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL ANTE LOS  
PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA**



## INTRODUCCION

El siguiente trabajo de investigación tiene como propósito establecer la participación del Trabajador Social ante los procesos de Justicia Restaurativa.

El estudio describe los procesos de Justicia Restaurativa, teniendo en cuenta que es una temática nueva dentro del ámbito penal, la cual busca reestablecer el orden violado, promoviendo la resolución directa del conflicto entre el autor, víctima y comunidad (Relación Horizontal), antes de buscar la punición del autor por la mano del Estado (Relación Vertical).

Así también describe la participación del Trabajador Social en los aspectos negociación, conciliación y reconciliación de orden social, dentro de los cuales hacen parte los procesos de Justicia y Paz.

El instrumento que ha sido empleado para la recolección de datos es una encuesta, en la cual se identificaron en primera instancia los conocimientos de la población acerca de los procesos de Justicia restaurativa, para luego indagar los conocimientos acerca de la intervención del Trabajador Social en estos procesos. La información recolectada es el punto de partida para la elaboración de un manual que instruya en estrategias para la participación e intervención del Trabajador Social en los procesos de Justicia Restaurativa.

Los teóricos que guían el estudio son: Emile Durkheim, con la regla del método sociológico; Ezequiel Ander-Egg con las técnicas de intervención para los trabajadores sociales en los procesos sociales. Así también se revisó ley 975 de julio 25 de 2005 y la teoría de justicia restaurativa de Wachtel y McCold.

Debido a que la investigación pretende identificar y con esto medir niveles de conocimiento se constituye epistemológicamente en un estudio empírico analítico, el cual se interesa por el conocimiento

fundamentado en hechos demostrativos desde el punto de vista  
cuantitativo.

## 2. PLANTEAMIENTO O DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

En la actualidad, nuestro país ha incursionado en las prácticas de Justicia Restaurativa, las cuales apuntan a la participación de la comunidad víctima de la violencia en sus diferentes expresiones y los responsables o infractores en un proceso restaurador que tiene como objetivo la búsqueda de la reparación de los daños materiales para conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los implicados, la tranquilidad espiritual y la paz. A su vez observar como ha sido posible este método de intervención en una democracia precaria y con conflicto armado como el colombiano, los efectos que podrían atribuirse a este proceso en el campo de la justicia, mostrando que éste combina rasgos paradójicos, pues tiene un indudable protagonismo pero igualmente presenta profundas deficiencias.

Con la última reforma al código penal aparecen principios y aplicaciones de Justicia Restaurativa que buscan resultados mas rápidos y transparentes, este enfoque está dirigido a reparar los daños

causados que van mas allá de condenar y castigar el acto, y busca conocer las causas y consecuencias personales, interpersonales y sociales de las conductas ofensivas de los victimarios; no todos los ciudadanos, inclusive los directamente interesados conocen estos nuevos procesos de justicia que propenden a la conciliación y la rehabilitación tanto de los victimarios como de las victimas.

Los procesos de Justicia Restaurativa han permitido la creación de nuevas funciones, ventanas de actuación y roles; así también a incrementado la necesidad de conocer enseñar, promover y sensibilizar la participación de la ciudadanía en las prácticas de Justicia Restaurativa. Lo anterior se constituye en factores de acciones profesionales para el Trabajador Social, debido a que su misión es gestionar y fortalecer los procesos de participación ciudadana, orientando y educando a la comunidad frente a la obtención de máximos beneficios y buenos resultados en los mismos. He aquí la consideración de un nuevo ámbito para el Trabajador Social, quien

esta llamado a interactuar con la comunidad e implementar nuevas estrategias de acción.

Es necesario destacar el valor que en la actualidad tienen el Trabajador Social como líder en las negociaciones y manejo de conflictos, herramienta ejercida bajo la figura de mediador, esta es una posición clave en los procesos Restaurativos, en los que a menudo es difícil iniciar el dialogo y sensibilizar entre las partes involucradas. Es indiscutible que el profesional social debe conocer a fondo los aspectos que encierran esta temática, para de esta manera desarrollar estrategias que permitan la práctica de los principios y valores de la Justicia Restaurativa, cuyo fin es contribuir a la mejor convivencia ciudadana.

Con base en los anteriores planteamientos, surge el interrogante del trabajo de investigación.

## **2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**¿Conoce el Trabajador Social su participación en los procesos de Justicia Restaurativa?**

### 3. JUSTIFICACION

En los últimos cincuenta años Colombia ha sufrido un conflicto de diversas intensidades, cuya dimensión se incrementó con la aparición y crecimiento del narcotráfico en los años ochenta. Sucesivos gobiernos, han tenido que luchar simultáneamente con la guerrilla, paramilitares y grupos de narcoterroristas, lo que ha provocado la muerte de mas de 25.000 personas al año y otras miles de desplazados que viven bajo la amenaza de inseguridad constante y la falta de protección y garantía de sus derechos por parte del Estado.<sup>1</sup> A partir de este año con la puesta en marcha de la ley de justicia y paz, que reglamenta los beneficios judiciales que pueden entregarse a los actores de la violencia, en el país, que reconozcan sus crímenes están dispuestos a cambiar de vida y a reparar los daños causados a sus victimas, además de entregar los bienes acumulados a las victimas del desplazamiento.

---

<sup>1</sup> SORIA VERDE, Miguel Ángel. La victima: entre la justicia y la delincuencia. Aspectos psicológicos, sociales y jurídicos de la victimización. Promociones y Publicaciones Universitarias. Barcelona: 1993.

Teniendo en cuenta que en la última reforma del código penal se incluyeron los principios y aplicaciones de los procesos de Justicia Restaurativa, hay que reconocer que está es una temática significativa en el campo profesional los Trabajadores Sociales y por ello deben poseer conocimientos precisos cerca de los tópicos que lo involucran, para poder intervenir adecuadamente en el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad. Estos aspectos hacen factible la investigación, puesto que constituye en un espacio de reflexión del que hacer profesional social y de la implementación de estrategias de acción.

Por su parte el estudio investigativo de la participación del Trabajador Social en los procesos de Justicia Restaurativa, reviste importancia a nivel teórico, al aportar nuevos conocimientos y retroalimentar las teorías ya establecidas en lo que respecta al papel del trabajador social en los ámbitos de negociación social. A nivel profesional adquiere valor para las investigadoras, puesto que enriquece su

formación integral y le permite ampliar los conceptos y desarrollar estrategias de abordaje en los procesos de Justicia Restaurativa.

En cuanto al paradigma de investigación se considerará el empírico analítico como diseño metodológico, teniendo en cuenta que el propósito primordial de la investigación es evaluar la cantidad y calidad de conocimiento que poseen los profesionales de Trabajo Social.

Como Instrumento metodológico se ha diseñado una encuesta, en la cual se identifican y analizan los conocimientos de los profesionales de Trabajo Social en los procesos de Justicia Restaurativa y su participación dentro de los mismos. Posteriormente se elaborará un manual que describa conceptualmente los Procesos de Justicia Restaurativa y la intervención del Trabajador Social en esta temática.



## **4. DELIMITACIÓN**

### **4.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL.**

La investigación no tiene una delimitación espacial específica, debido a que se evaluarán Trabajadores Sociales ubicados en diferentes Instituciones.

### **4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL**

Durante los meses de octubre de 2005 hasta la fecha, se ha llevado a cabo la revisión bibliográfica de las variables involucradas, para el mes de octubre de 2006, se aplicará el instrumento a la población; el informe final será entregado en el mes de noviembre del presente año.

### 4.3 DELIMITACIÓN TEÓRICA

El estudio está mediado por un enfoque social, en el cual se contemplan todos aquellos aspectos de desarrollo e intervención social. Desde un punto de vista teórico se tendrá en cuenta los aportes de los pensadores básicos en el campo de las ciencias sociales y primordialmente los que han aportado al trabajo social: Emile Durkheim, con la regla del método sociológico, este autor utilizó métodos científicos para aproximarse al estudio de los grupos sociales. Durkheim creía que los individuos son el producto de fuerzas sociales complejas y no pueden entenderse fuera del contexto social en el que viven.<sup>2</sup> Así también se revisan las contribuciones de Ezequiel Ander-Egg, en su manual introductorio en el cual analiza aspectos fundamentales del trabajo social y las técnicas de intervención en los procesos sociales.

---

<sup>2</sup> Ibáñez, Jesús. Por una sociología de la vida cotidiana. Madrid: Siglo XXI de España Editores, 1994.

En cuanto a los procesos de justicia restaurativa, se revisó la nueva legislación existente en Colombia sobre justicia y paz plasmada en la ley 975 de julio 25 de 2005 y en el código penal. A su vez los postulados de la teoría de justicia restaurativa de Wachtel y McCold

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Estudio teórico de los procesos de Justicia Restaurativa, con la finalidad de identificar la participación del Trabajador Social ante los mismos.

### **5.2 OBJETIVO ESPECIFICOS**

- Conocer si los profesionales de trabajo social registran conceptualmente los procesos de Justicia Restaurativa, a través de una encuesta.
- Identificar si los profesionales de Trabajo Social reconocen su participación en los procesos de Justicia Restaurativa; por medio de una encuesta aplicada a la población.

- Sensibilizar a los profesionales de Trabajo Social acerca de la importancia de conocer y establecer estrategias de intervención en los procesos de Justicia Restaurativa; a través de la elaboración de un manual

## **6. MARCO REFERENCIAL**

### **6.1 MARCO TEORICO**

En el presente trabajo de investigación, se describe en primer lugar las teorías sobre justicia restaurativa, para que de esta manera los trabajadores sociales puedan analizar estos conceptos teóricos y la importancia de su intervención dentro de los mismos. El postulado fundamental de la justicia restaurativa es que el delito perjudica a las personas y las relaciones y que la justicia necesita la mayor subsanación del daño posible.

#### **6.1.1 ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA NUEVA TEORÍA DE JUSTICIA RESTAURATIVA.**

La justicia restaurativa es una nueva manera de considerar a la justicia penal la cual se concentra en reparar el daño causado a las personas y a las relaciones más que en castigar a los delincuentes. La justicia

restaurativa surgió en la década de los años 70 como una forma de mediación entre víctimas y delincuentes y en la década de los años 90 amplió su alcance para incluir también a las comunidades de apoyo, con la participación de familiares y amigos de las víctimas y los delincuentes en procedimientos de colaboración denominados “reuniones de restauración” y “círculos.”<sup>3</sup> Este nuevo enfoque en el proceso de subsanación para las personas afectadas por un delito y la obtención de control personal asociado parece tener un gran potencial para optimizar la cohesión social en nuestras sociedades cada vez más indiferentes. La justicia restaurativa y sus prácticas emergentes constituyen una nueva y promisorio área de estudio para las ciencias sociales.

La justicia restaurativa es un proceso de colaboración que involucra a las “partes interesadas primarias,” es decir, a las personas afectadas de forma más directa por un delito, en la determinación de la mejor

---

<sup>3</sup> WACHTEL, Ted. Una teoría sobre justicia restaurativa. Congreso Mundial sobre Criminología. Río de Janeiro: agosto de 2003.

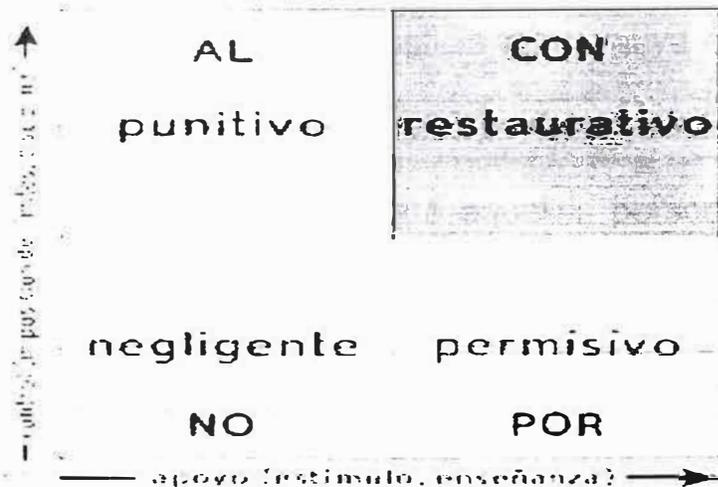
manera de reparar el daño causado por el delito. Pero, ¿quiénes son las partes interesadas primarias en la justicia restaurativa y cómo deben participar en la búsqueda de la justicia? La teoría de justicia restaurativa cuenta con tres estructuras conceptuales distintas pero relacionadas: La Ventana de la disciplina social (Wachtel 1997, 2000; Wachtel & McCold 2000), La Función de las partes interesadas (McCold 1996, 2000), y La Tipología de las prácticas restaurativas (McCold 2000; McCold & Wachtel, 2002). Cada una de ellas, a su vez, explica el cómo, qué y quién de la teoría de justicia restaurativa.

- **Ventana de la Disciplina Social.** Toda persona en la sociedad con un papel que suponga autoridad enfrenta opciones al decidir cómo mantener la disciplina social: los padres que educan a sus hijos, los maestros en las aulas, los empleadores que supervisan a los empleados o los profesionales de la justicia que actúan ante los delitos. Hasta hace poco las sociedades occidentales se basaban en el castigo, generalmente percibido como la única manera eficaz de disciplinar a aquellas personas que proceden mal o cometen un delito.

El castigo y otras opciones están ilustrados en la Ventana de la disciplina social (Figura 1), la cual se genera mediante la combinación de dos secuencias: "control," imponer limitaciones o ejercer influencia sobre otros, y "apoyo," enseñar, estimular o asistir a otros. Por razones de simplicidad, las combinaciones de cada una de las dos secuencias se limitan a "alto" y "bajo." Un control social alto se caracteriza por la imposición de límites bien definidos y el pronto cumplimiento de los principios conductuales. Un control social bajo se caracteriza por principios conductuales imprecisos o débiles y normas de conducta poco estrictas o inexistentes. Un apoyo social alto se caracteriza por la asistencia activa y el interés por el bienestar. Un apoyo social bajo se caracteriza por la falta de estímulo y la mínima consideración por las necesidades físicas y emocionales. Mediante la combinación de un nivel alto o bajo de control con un nivel alto o bajo de apoyo la Ventana de la disciplina social define cuatro enfoques para la

reglamentación de la conducta: punitivo, permisivo, negligente y restaurativo.<sup>4</sup>

**Figura 1. Ventana de la disciplina social**



El enfoque punitivo, con control alto y apoyo bajo, se denomina también “retributivo.” Tiende a estigmatizar a las personas, marcándolas indeleblemente con una etiqueta negativa. El enfoque permisivo, con control bajo y apoyo alto, se denomina también “rehabilitativo” y tiende a proteger a las personas para que no sufran las consecuencias de sus delitos. Un control bajo y un apoyo bajo son

<sup>4</sup> Ibid, p 52



simplemente negligentes, un enfoque caracterizado por la indiferencia y la pasividad.

El enfoque restaurativo, con control alto y apoyo alto, confronta y desaprueba los delitos al tiempo que ratifica el valor intrínseco de los delincuentes. La esencia de la justicia restaurativa es la resolución de problemas de manera colaboradora. Las prácticas restaurativas brindan una oportunidad para que aquellas personas que se hayan visto más afectadas por un incidente se reúnan para compartir sus sentimientos, describir cómo se han visto afectadas y desarrollar un plan para reparar el daño causado o evitar que ocurra nuevamente. El enfoque restaurativo es reintegrativo y permite que el delincuente se rectifique y se quite la etiqueta de delincuente.<sup>5</sup>

Cuatro palabras sirven como referencia para distinguir los cuatro enfoques: NO, POR, AL y CON. Si el enfoque es negligente, NO se hará nada en respuesta a la conducta delictiva. Si es permisivo, se hará todo POR el delincuente, pidiendo poco a cambio y a menudo tratando de justificar el delito. Si es punitivo, se responderá

---

<sup>5</sup> Ibid. p. 61

haciéndole algo AL delinciente, amonestándolo y castigándolo, pero esperando poca participación reflexiva o activa por parte del delinciente. Si es restaurativo, se comprometerá CON el delinciente y otras personas, fomentando una participación activa y reflexiva por parte del delinciente e invitando a todas aquellas personas afectadas por el delito a participar directamente en el proceso de subsanación y de aceptación de responsabilidad. El compromiso cooperativo es un elemento fundamental de la justicia restaurativa.

• **Función de las partes interesadas.** La segunda estructura de la teoría de justicia restaurativa, son las funciones de las partes interesadas (Figura 2), relaciona el daño ocasionado por el delito con las necesidades específicas de cada parte interesada que surgieron a partir de dicho delito y con las respuestas restaurativas necesarias para satisfacer dichas necesidades. Esta estructura causal diferencia los intereses de las partes interesadas primarias -aquellas personas más afectadas por un delito específico- de los de las personas indirectamente afectadas.

**Figura 2. Función de las partes interesadas**

	<b>Daño</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Respuesta</b>
<b>PARTES INTERESADAS PRIMARIAS</b>			
<b>Victima (s)</b>	directo	específicas	activa (s)
<b>Delincuente (s)</b>	directo	específicas	activa (s)
<b>Familias</b>	directo	específicas	activa (s)
<b>PARTES INTERESADAS SECUNDARIAS</b>			
<b>Vecinos</b>	indirecto	colectivas	de apoyo
<b>Funcionarios</b>	indirecto	colectivas	de apoyo

Las partes interesadas primarias son, principalmente, las víctimas y los delincuentes puesto que son las partes más afectadas directamente. Pero aquellos que tienen una conexión afectiva importante con la víctima o el delincuente, como por ejemplo, padres, cónyuges, hermanos, amigos, maestros o compañeros de trabajo, también se ven directamente afectados.<sup>6</sup> Ellos constituyen las comunidades de apoyo de las víctimas y los delincuentes. El daño ocasionado, las necesidades creadas y las respuestas restaurativas de las partes

<sup>6</sup> PRIETO, Ana Luisa. Derecho de menores. Teoría de la justicia restaurativa en la disciplina jurídica. Universidad de Chile

interesadas primarias son específicas del delito en particular y exigen una participación activa para lograr el mayor nivel de subsanación.

Las partes interesadas secundarias incluyen a aquellas personas que viven cerca o a aquellas que pertenecen a organizaciones educativas, religiosas, sociales o comerciales cuya área de responsabilidad o participación abarca el lugar o las personas afectadas por el incidente. Toda la sociedad, representada por funcionarios del gobierno, ya sean abogados, trabajadores sociales, psicólogos, entre otros, constituye también una parte interesada secundaria. El daño causado a ambos grupos de partes interesadas secundarias es indirecto e impersonal, sus necesidades son colectivas e inespecíficas, y su mayor respuesta restaurativa es apoyar los procedimientos restaurativos en general.<sup>7</sup>

Todas las partes interesadas primarias necesitan una oportunidad para expresar sus sentimientos y participar en la decisión sobre la manera de reparar el daño. Las víctimas se ven perjudicadas por la pérdida de control que sufren como consecuencia del delito. Necesitan recuperar un sentido de dominio personal. Esta obtención de control

---

<sup>7</sup> Ibid

personal es lo que transforma a las víctimas en sobrevivientes. Los delincuentes dañan sus relaciones con sus propias comunidades de apoyo traicionando la confianza. Para recobrar esa confianza, necesitan obtener control personal para asumir la responsabilidad por el delito cometido. Sus comunidades de apoyo satisfacen sus necesidades asegurando que se haga algo con respecto al incidente, que se reconozca su carácter erróneo, que se tomen medidas constructivas para evitar que ocurran otros delitos y que las víctimas y los delincuentes se reintegren en sus respectivas comunidades.

Las partes interesadas secundarias, aquellas personas que no se encuentran emocionalmente vinculadas a las víctimas o los delincuentes específicos, no deben despojar del conflicto a aquellos a quienes les pertenece interfiriendo en la oportunidad de subsanación y reconciliación. La respuesta más restaurativa para las partes interesadas secundarias es apoyar y facilitar los procedimientos en los que las partes interesadas primarias deciden por ellas mismas el resultado del caso. Dichos procedimientos reinsertarán a las víctimas y los delincuentes y al mismo tiempo fortalecerán a la sociedad civil

mediante la optimización de la cohesión social y la obtención de control personal y mejoramiento de la capacidad de los ciudadanos para resolver sus propios problemas.

- **Tipología de las Prácticas Restaurativas.** La justicia restaurativa es un proceso que involucra a las partes interesadas primarias en la decisión sobre la mejor manera de reparar el daño ocasionado por un delito. Las tres partes interesadas primarias en la justicia restaurativa son las víctimas, los delincuentes y sus comunidades de apoyo, cuyas necesidades son, respectivamente, lograr la reparación del daño, asumir la responsabilidad y llegar a un acuerdo. El grado en que las tres partes participan en intercambios emocionales significativos y la toma de decisiones es el grado según el cual toda forma de disciplina social puede ser calificada como completamente “restaurativa.” Estos tres grupos de partes interesadas primarias están representados por tres círculos superpuestos en la Figura 3. El propio proceso de interacción es fundamental para satisfacer las necesidades emocionales de las partes interesadas. El intercambio emocional necesario para satisfacer las necesidades de todas aquellas personas

directamente afectadas no puede tener lugar con la participación de un solo grupo de partes interesadas. Los procesos más restaurativos incluyen la participación activa de los tres grupos de partes interesadas primarias.

**Figura 3. Tipología de las prácticas restaurativas**



Cuando las prácticas de la justicia penal incluyen sólo a un grupo de partes interesadas primarias, como en el caso del resarcimiento económico para las víctimas por parte del gobierno, el proceso sólo se puede llamar "parcialmente restaurativo." Cuando un procedimiento como el de mediación entre víctimas y delincuentes incluye dos partes interesadas principales pero excluye a las comunidades de apoyo, el proceso es "mayormente restaurativo." El proceso es "completamente restaurativo" sólo cuando los tres grupos de partes interesadas primarias participan activamente, como por ejemplo en reuniones de restauración o círculos.<sup>8</sup>

• **Los Valores De La Justicia Restaurativa.** Los valores de la justicia restaurativa incluyen:

- Participación voluntaria y activa
- Respeto mutuo
- Honestidad
- Humildad
- Recuperación de las relaciones

---

<sup>8</sup> Op Cit. MCCOLD Paul y WACHTEL

- Aceptación de responsabilidades (remordimiento, reparación y solicitud de perdón)
- Empoderamiento
- Esperanza para el futuro
- **Procesos que incorporan los valores de la justicia restaurativa.** Los procesos por medio de los cuales se expresan dichos valores pueden variar de un contexto a otro, por lo que este tipo de flexibilidad de prácticas permite que la justicia restaurativa se aplique de acuerdo con las características propias de las personas involucradas. A lo largo del proceso se incluyen las siguientes etapas:

**Preencuentro:**

- identificación del incidente que causa daño y las personas vinculadas.
- Definición de la viabilidad de abordar el daño por medio de un proceso restaurativo.
- Consultas sobre la disposición de las víctimas y el responsable del daño a buscar la recuperación de las relaciones lesionadas por medio de un proceso restaurativo.

- Identificación de un facilitador del encuentro y definición de un acuerdo de reparación
- Preparación de la víctima y el responsable del daño para el momento del encuentro y diálogo.

### **Encuentro:**

- Realización del encuentro y el diálogo con la víctima, el responsable –si es el caso-, sus respectivos acompañantes y el facilitador, tal vez junto a otros representantes de la comunidad o sociedad.
- Definición de un acuerdo de reparación y un proceso de reintegración.

### **Pos-encuentro:**

- Discusión del caso entre el facilitador y su supervisor o sus pares.
- Seguimiento al cumplimiento del acuerdo de reparación.
- Seguimiento del proceso de reintegración



- Seguimiento de las necesidades de la víctima o de la persona que generó el daño.

Cada etapa mencionada es importante. Si no hay una prudente preparación, con amplia información acerca del propósito y de los procedimientos de la justicia restaurativa a las personas involucradas, así como una atención integral a las necesidades de la víctima para permitir que llegue al encuentro con voluntad y capacidad de participar en igualdad de condiciones con la persona que le acusó daño, se reduce la posibilidad de lograr una restauración de las relaciones.

### 6.1.2 JUSTICIA RESTAURATIVA Y RECONCILIACIÓN.

“La reconciliación puede ser entendida como sinónimo del pacto político entre las partes en conflicto, en esta definición muy básica, la reconciliación se entiende como el intercambio de garantías entre antiguos enemigos”.<sup>9</sup> El plano relevante en este concepto es el de las relaciones entre élites; pero el apretón de manos entre antiguos rivales no equivale automáticamente a la reconciliación entre estos agentes y quienes -en la sociedad- han sufrido sus abusos. La reconciliación política es -ciertamente- parte necesaria de la superación de un conflicto, pero cuando se presenta como el único nivel relevante o como un elemento que hace innecesaria la justicia se genera un profundo sentimiento de alienación entre la población. Es por ello que los procesos de justicia restaurativa deben verse como todo un proceso de negociación en el que se procuren establecer un pacto y un cambio de comportamiento social de las personas que intervienen en situaciones delictivas.

---

<sup>9</sup> Revista Cambio. Justicia Restaurativa y reconciliación. POLO, Marco A. Edición N° 11. Noviembre de 2005

Alternativamente, la reconciliación puede ser vista como un genuino intercambio en el plano personal entre quienes participaron en el conflicto como víctimas y victimarios, muchas veces en roles intercambiables y ambiguos. Este modelo de “reconciliación” sufre de un problema similar: si se expresa en contraposición a la justicia, o si aparece como una imposición, fracasa.

- **El Horizonte De La Justicia Restaurativa.** La discusión sobre la reconciliación pone sobre el tapete la cuestión de los aportes de la justicia restaurativa, en particular para comprender el plano de la reconciliación interpersonal. La justicia restaurativa es un concepto de la criminología moderna que surge del cuestionamiento al enfoque demasiado exclusivo de algunas escuelas de pensamiento en la pena y en el perpetrador y que –por el contrario- concentra la mirada en la rehabilitación y en la reconstrucción de las interacciones sociales.

Este es un desarrollo teórico y práctico muy importante, pero hay que estudiar su aplicabilidad con sumo cuidado y con sentido crítico. Si se confunde justicia restaurativa con “perdón” se produce el mismo tipo

de enfoque unilateral que se critica al retributivismo más tradicional. Peor aún, se corre el riesgo de caer en posiciones ingenuas o simplemente dañinas: no todo pedido de perdón es genuino, y ningún otorgamiento de perdón es obligatorio.

La justicia restaurativa tiene mayor aplicación en crímenes que ocurren en el plano local o como resultado de violencia común; no en el genocidio, los crímenes de lesa humanidad y los crímenes de guerra, sobre los que hay una clara obligación de investigar y castigar.

### **6.1.3 EL CAMPO DE ACTUACIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS DE NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Hoy el problema para el Trabajador Social, estriba tanto en la construcción de las interacciones sociales para comprenderlas, como en la reconstrucción de las mediaciones de la cultura, como sentido de la intervención, para construirlas, transformarlas, mantenerlas.

El trabajador social como profesional que procura el desarrollo y bienestar de la sociedad, está obligado a participar en todos aquellos procesos en los que se establezca negociación y resolución de conflictos que se producen en la vida social; dentro de los cuales clasifican los procesos de justicia restaurativa. Es fundamental que se desarrollen herramientas que le permitan actuar como agente de estos procesos. El diseño de estrategias exitosas para intervenir en los procesos de justicia restaurativa es una tarea ardua, sin embargo no debe verse como un obstáculo o una molestia, sino como una oportunidad: pocas cosas son de mayor importancia histórica y democrática para una sociedad que el logro de una paz justa y sostenible, y la ciudadanía tiene el derecho básico de discutir sobre proyectos que le afectan.

El trabajador social como mediador dentro de los procesos de justicia restaurativa, debe poseer las siguientes características:

- El trabajador social como mediador debe respetar (Y fomentar) en todo momento la libertad de las partes, no en coaccionarlas sutilmente en vistas al supuesto beneficio de alcanzar un acuerdo.
- Así como la justicia debe permanecer con los ojos vendados, la mediación del trabajador social debe sostener una actitud objetiva, sin hacer uso de las creencias, valores y pensamientos personales (puntos de Vista) que, sin duda no permitirán establecer una negociación justa
- Como mediador no le está permitido manipular la situación ni siquiera en el caso de un supuesto beneficio para las partes, cosa que no se corresponde con la acción destinada.
- Tener en cuenta que los beneficios favorecerás a más de una personas y que los acuerdos llegados en la negociación deben favorecer a las partes implicadas directamente y a las indirectas.

- La mediación requiere una manera distinta de ver y actuar, poseer una mente amplia que no se escandalice con las cosas que escucha en el proceso de conciliación, para que de esta manera no haga sentir incómodos a los participantes.

- Conocer la legislación básica de justicia restaurativa: poseer un conocimiento básico de la reglamentación legal de los procesos de Justicia Restaurativa, consignado en el artículo 230 de la ley 890 del 7 de julio del año 2004 y en la Ley 975 de julio 25 de 2005. Esto le permite establecer un proceso de negociación entre las partes de manera legal, conociendo los derechos de cada uno de los intervinientes, así como los deberes a los que están obligados, lo cual asegurará beneficios directos e indirectos para las partes involucradas.

Garantizar una paz basada en la justicia es esencial tanto por razones legales y morales como por razones políticas: la impunidad genera en los perpetradores el sentimiento de estar por encima de la ley y humilla más, si cabe, a las víctimas. La paz y la democracia, para ser

sostenibles, tienen que ser legítimas. La reconciliación genuina requiere escuchar a las víctimas: sin el respeto a sus derechos, sin su voz, sin el respeto a su libertad, la meta que se logre será muy frágil.

#### **6.1.4 MANUAL DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA**

Con el propósito de ofrecer a los trabajadores sociales que son parte de la población estudiada un instrumento que les proporcione información acerca de los procesos de Justicia restaurativa y de la participación del trabajador social dentro de los mismos se ha elaborado un manual. Su estructura y contenidos están diseñados para responder de manera fácil y sencilla a las inquietudes creadas en la temática planteada. Se considera que la adecuada utilización por parte de los trabajadores sociales contribuirá a la consecución de los objetivos de la investigación.

El manual está estructurado por tres capítulos: el primero corresponde a la definición de los procesos de justicia restaurativa y las etapas en las que se lleva a cabo, el segundo contempla el marco jurídico legal que los sustentan y el tercero y último incluye técnicas y habilidades para la intervención del trabajador social dentro de estos procesos de bienestar social.

Los objetivos del manual son:

- Ofrecer a los trabajadores sociales una metodología clara y precisa para la intervención en los procesos de justicia restaurativa
- Permitir revisar, con oportunidad, cada uno de los procesos que constituyen estos procesos.
- Establecer las bases generales de los procesos que constituyen el quehacer profesional.

- Contribuir al cumplimiento de los aspectos de orden legal, contemplados en el código penal acusatorio, los cuales son de interés para los trabajadores sociales.
- Diseñar una herramienta para consulta permanente.
- Promover el desarrollo de las habilidades de los profesionales en trabajo social, llamados a trabajar en este tipo de procesos, así como a una gestión eficiente, al pleno reconocimiento de su ejercicio.

# MANUAL

## LOS PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL.

### ¿POR QUÉ UN MANUAL?

Con el propósito de ofrecer a los trabajadores sociales que son parte de la población estudiada un instrumento que les proporcione información acerca de los procesos de Justicia restaurativa y de la participación del trabajador social dentro de los mismos se ha elaborado un manual.

### ESTRUCTURA DEL MANUAL

El manual está estructurado por tres capítulos: el primero corresponde a la definición de los procesos de justicia restaurativa; en segundo lugar se describen las etapas en las que se lleva a cabo, y el tercero y último incluye técnicas y habilidades para la intervención del trabajador social dentro de estos procesos de bienestar social.

### ¿CUÁNDO LEER EL MANUAL?

La consulta del manual debe ser permanente y convertirse en guía que permita al trabajador social resolver las dudas que puedan surgir en las prácticas de los procesos de Justicia Restaurativa.

### OBJETIVOS DEL MANUAL

- Ofrecer a los trabajadores sociales una metodología clara y precisa para la intervención en los procesos de justicia restaurativa.
- Permitir revisar, con oportunidad, cada uno de los procesos que constituyen estos procesos.
- Establecer las bases generales de los procesos que constituyen el quehacer profesional.
- Contribuir al cumplimiento de los aspectos de orden legal, contemplados en el código penal acusatorio, los cuales son de interés para los trabajadores sociales.
- Diseñar una herramienta para consulta permanente.
- Promover el desarrollo de las habilidades de los profesionales en trabajo social, llamados a trabajar en este tipo de procesos, así como a una gestión eficiente, al pleno reconocimiento de su ejercicio.

## ¿QUÉ SON LOS PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA?

Se concentra en reparar el daño causado a las personas y a las relaciones más que en castigar a los delincuentes. La justicia restaurativa es un proceso de colaboración que involucra a las "partes interesadas primarias," es decir, a las personas afectadas de forma más directa por un delito, en la determinación de la mejor manera de reparar el daño causado por el delito.

## ACTORES EN LOS PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA

- Personas que representan a la comunidad o sociedad y, en particular, representan su interés en lograr relaciones armónicas entre sus miembros, basando la resolución de los conflictos en valores y procesos que favorecen la convivencia.
- La víctima o persona afectada por un incidente que le ha causado daño y su grupo de apoyo.
- El victimario o persona directamente implicada en el incidente que ha generado el daño sufrido por la víctima y su grupo de apoyo.
- Un facilitador neutral, reconocido y preparado, quien promueve, orienta y supervisa el proceso restaurativo. Como facilitador en el encuentro, también será responsable de la preparación anterior y del seguimiento de los acuerdos y las actividades subsecuentes.

## ETAPAS DE LOS PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA

### **Preencuentro:**

- Identificación del incidente que causa daño y las personas vinculadas.
- Definición de la viabilidad de abordar el daño por medio de un proceso restaurativo.
- Consultas sobre la disposición de las víctimas y el responsable del daño a buscar la recuperación de las relaciones lesionadas por medio de un proceso restaurativo.
- Identificación de un facilitador del encuentro y definición de un acuerdo de reparación
- Preparación de la víctima y el responsable del daño para el momento del encuentro y diálogo.

### **Encuentro:**

- Realización del encuentro y el diálogo con la víctima, el responsable –si es el caso-, sus respectivos acompañantes y el facilitador, tal vez junto a otros representantes de la comunidad o sociedad.
- Definición de un acuerdo de reparación y un proceso de reintegración.

### Pos-encuentro:

- Discusión del caso entre el facilitador y su supervisor o sus pares.
- Seguimiento al cumplimiento del acuerdo de reparación.
- Seguimiento del proceso de reintegración
- Seguimiento de las necesidades de la víctima o de la persona que generó el daño.

## TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL DENTRO DE ESTOS PROCESOS

El trabajador social como mediador dentro de los procesos de justicia restaurativa, debe poseer las siguientes características:

- El trabajador social como mediador debe respetar (Y fomentar) en todo momento la libertad de las partes, no en coaccionarlas sutilmente en vistas al supuesto beneficio de alcanzar un acuerdo.
- Así como la justicia debe permanecer con los ojos vendados, la mediación del trabajador social debe sostener una actitud objetiva, sin hacer uso de las creencias, valores y pensamientos personales (puntos de vista) que, sin duda no permitirán establecer una negociación justa.
- Como mediador no le está permitido manipular la situación ni siquiera en el caso de un supuesto beneficio para las partes, cosa que no se corresponde con la acción destinada.
- Tener en cuenta que los beneficios favorecerán a más de una personas y que los acuerdos llegados en la negociación deben favorecer a las partes implicadas directamente y a las indirectas.
- La mediación requiere una manera distinta de ver y actuar, poseer una mente amplia que no se escandalice con las cosas que escucha en el proceso de conciliación, para que de esta manera no haga sentir incómodos a los participantes.
- Conocer la legislación básica de justicia restaurativa: poseer un conocimiento básico de la reglamentación legal de los procesos de Justicia Restaurativa, consignado en el artículo 230 de la ley 890 del 7 de julio del año 2004 y en la Ley 975 de julio 25 de 2005. Esto le permite establecer un proceso de negociación entre las partes de manera legal, conociendo los derechos de cada uno de los intervinientes, así como los deberes a los que están obligados, lo cual asegurará beneficios directos e indirectos para las partes involucradas.



## 6.2 MARCO CONCEPTUAL.

- **JUSTICIA RESTAURATIVA:** Se concentra en reparar el daño causado a las personas y a las relaciones más que en castigar a los delincuentes. La justicia restaurativa es un proceso de colaboración que involucra a las "partes interesadas primarias," es decir, a las personas afectadas de forma más directa por un delito, en la determinación de la mejor manera de reparar el daño causado por el delito

- **RECONCILIACIÓN:** Pacto político entre las partes en conflicto, así también se considera a la reconciliación como el intercambio de garantías entre antiguos enemigos.

- **NEGOCIACIÓN:** Tratos dirigidos a la conclusión y resolución de un convenio o pacto. A través de la negociación se determinan las condiciones de la problemática y se establece un convenio de beneficio colectivo.

• **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Con la denominación resolución de conflictos se conoce internacionalmente a la ciencia del conflicto; una disciplina innovadora que recoge los conocimientos con que cuenta la Humanidad para intentar hallar soluciones a uno de sus problemas ancestrales: la conflictividad. La resolución de conflictos busca reparar problemas en las relaciones sociales y personales en un sentido más amplio.

• **TRABAJADOR SOCIAL:** Participar en la creación, planeación, ejecución, administración y evaluación de programas de bienestar y desarrollo social, participar en la formulación y evaluación de políticas estatales y privadas de bienestar y desarrollo social, participar en el tratamiento de los problemas relacionados con individuos, los grupos y la comunidad aplicando las técnicas propias de la profesión”. Ley 53 de 1977. El trabajador social como profesional que procura el desarrollo y bienestar de la sociedad, está obligado a participar en todos aquellos procesos en los que se establezca negociación y

resolución de conflictos que se producen en la vida social; dentro de los cuales clasifican los procesos de justicia restaurativa.

## 7. RECURSOS

**7.1 RECURSOS HUMANOS.** El personal con el que se cuenta para realizar la investigación es el siguiente:

- El grupo de Investigadoras de 8º semestre del Programa de Trabajo Social de la Universidad Simón Bolívar.
- Dra. vera Rúa, asesora en el proceso de investigación.
- Los profesionales de Trabajo Social de la ciudad de Barranquilla.

**7.2 RECURSOS MATERIALES:** Para la ejecución del trabajo de investigación es necesario disponer de los siguientes materiales:

- Fotocopias
- Transcripciones e impresiones
- Lápices, hojas, entre otros.

**7.3 RECURSOS FINANCIEROS:** Es necesario invertir dinero en la compra de los materiales ya mencionados.

## 8. DISEÑO METODOLÓGICO

### 8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación es de tipo explicativo, definida por Hernández Sampieri: "como su nombre los indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o porqué dos o más variables están relacionadas,"<sup>10</sup> Los estudios explicativos buscan encontrar las razones o causas que provocan ciertos fenómenos.

### 8.2 PARADIGMA

Se sustenta bajo el paradigma empírico-analítico, el cual se interesa por el conocimiento fundamentado en hechos demostrativos desde el punto de vista cuantitativo. El paradigma empírico-analítico pretende describir, predecir y elaborar explicaciones a los fenómenos de

---

<sup>10</sup> HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación. 2 ed. México: Mc Graw Hill, 1998. p. 15, 96.

realidad para transformarla y se fundamenta el rigor del método científico.

De acuerdo a lo anterior, la investigación puede ser diseñada metodológicamente bajo el paradigma empírico analítico, debido a que se lleva a cabo a través las siguientes etapas: en primer lugar indagar, identificar y analizar que tanto saben los profesionales de trabajo social acerca de la participación como profesionales en los procesos de Justicia Restaurativa, para luego describir los resultados de la información obtenida y finalmente diseñar un manual que describa estos procesos.

### **8.3 POBLACION OBJETO DE ESTUDIO**

Trabajadores Sociales en distintos campos de intervención, destacando que entre la población que ha sido tomada como muestra dos de ellos se encuentran ejerciendo la profesión casas de justicia y la población restante desarrollan su campo de acción en diversas instituciones en la ciudad de Barranquilla.

## 8.4 HIPOTESIS

- Los profesionales de Trabajo Social, no poseen conocimientos suficientes de los procesos de Justicia Restaurativa y de la participación del Trabajador Social en los mismos.
- Al identificar la calidad y cantidad del conocimiento que posee la población acerca de los procesos de Justicia Restaurativa se podrá desarrollar estrategias que permitan educarles en la temática.
- La elaboración de un manual que describa los procesos de Justicia Restaurativa y la participación del trabajador en la ejecución de los mismos, permitirá que la población además de instruirse sepa intervenir como futuros profesionales en esta temática.

## 8.5 SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

La encuesta empleada para la recolección de la información concerniente a la participación del trabajador social ante los procesos de justicia restaurativa, permitió arrojar los siguientes resultados; los cuales se analizaron a partir de la literatura y teorías revisadas.

A continuación se presentan los resultados debidamente tabulados y sistematizados:

### CUADRO N° 1

#### DEFINICIÓN DE JUSTICIA RESTAURATIVA

Respuesta	N° Trabajadores Sociales	Porcentajes	Tendencia
Si conoce	4	20%	Bajo
No conoce	12	60%	Alto
Dice conocer, pero la definición no corresponde	4	20%	Bajo
<b>Totales</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	

En el cuadro No 1, se presentan los resultados obtenidos en el primer ítems de la encuesta, el cual va dirigido a determinar si los trabajadores sociales objeto de estudio de la investigación, conocen la definición de los procesos de justicia restaurativa. Para lo cual se pudo interpretar que solo el 20% posee un conocimiento adecuado; que el 60% no conoce los conceptos pertinentes a la temática y una respuesta que llama poderosamente la atención es que el 20% dice saber y entender los procesos, pero no brindan una definición propia de los procesos.

## CUADRO N° 2

### INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS JUSTICIA RESTAURATIVA

Respuesta	N° Trabajadores Sociales	Porcentajes	Tendencia
Si conoce adecuadamente	1	5%	Bajo
Conocimiento limitado.	3	15%	Bajo
Dice conocer, pero la definición no corresponde	4	20%	Bajo
No conoce	12	60%	Alto
<b>Totales</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	



En el cuadro N° 2 se observa que el 20% de profesionales que respondieron en el instrumento acertadamente acerca de la definición de los procesos de justicia restaurativa, son aquellos que pudieron responder sobre la intervención del trabajador social; sin embargo sólo el 5% pudo dar una respuesta adecuada, mientras que el 25% posee un conocimiento limitado de estos procesos. El 20% de personas que dicen saber acerca de la intervención del trabajador social ante os procesos de justicia restaurativa, representan al 20% del cuadro N° 1 expresa conocer los procesos, pero dicha información no corresponde acertadamente.

### CUADRO N° 3

#### PERFIL DEL TRABAJADOR EN LAS PRÁCTICAS DE LOS PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA

Respuesta	N° Trabajadores Sociales	Porcentajes	Tendencia
Si conoce adecuadamente	2	10%	Bajo
Conocimiento limitado.	2	10%	Bajo
Dice conocer, pero la definición no corresponde	4	20%	Bajo
No conoce	12	60%	Alto
<b>Totales</b>	20	100%	

En el cuadro N° 3, solo se maneja el 20% de la población que conoce acerca de los procesos de justicia restaurativa, de lo cual se puede extraer la siguiente información: el 15% describe adecuadamente el rol que el trabajador social debe asumir frente a las prácticas de justicia restaurativa, cabe señalar que aunque el porcentaje en el cuadro N° 2 de los profesionales que conocían apropiadamente la intervención del trabajador social en los procesos mencionados es inferior (5%), esto indica que aunque no saben acerca de la intervención, pueden inferir el perfil que deben adoptar. Por su parte el otro 15% posee un conocimiento limitado de la temática.

#### CUADRO N° 4

##### ROL QUE PUEDE DESEMPEÑAR EN LA SENSIBILIZACIÓN Y ORIENTACIÓN EL TRABAJADOR SOCIAL FRENTE A LOS PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA

Respuesta	N° Trabajadores Sociales	Porcentajes	Tendencia
Si conoce adecuadamente	1	15%	Bajo
Conocimiento limitado.	3	5%	Bajo
Dice conocer, pero la definición no corresponde	4	20%	Bajo
No conoce	12	60%	Alto
<b>Totales</b>	20	100%	

En el cuadro N° 4, se describen las respuestas en porcentajes del rol que deben asumir los profesionales valorados en los procesos de justicia restaurativa, de lo anterior se pudo establecer que el 5% posee un conocimiento acertado, por su parte el 15% restante tiene conocimientos bajos. Estos porcentajes van de la mano con los de la intervención del trabajador social, presentados en el cuadro N° 2.

## 8.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE DE VARIABLES		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>TRABAJADOR SOCIAL</b>	Mediador y Negociador en Conflictos de Orden Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparcialidad</li> <li>• Objetividad</li> <li>• No manipulador los resultados de la negociación</li> <li>• Busca favorecer a todas las partes involucradas.</li> <li>• Capacidad de escucha.</li> <li>• Mente amplia.</li> <li>• Conocer la legislación</li> </ul>

<b>PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA</b>	Disciplina social	Castigo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control</li> <li>• Apoyo</li> <li>• Punitivo</li> <li>• Permisivo</li> <li>• Negligente</li> <li>• Restaurativo</li> </ul>
	Partes interesadas en la resolución del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Victimas(a)</li> <li>•Delincuente(s)</li> <li>• Familia</li> <li>• Vecinos</li> <li>• funcionarios</li> </ul>
	Tipología de las prácticas restaurativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparación del daño a las víctimas</li> <li>• Acuerdo de comunidades de apoyo</li> <li>• Responsabilidad del delincuente</li> </ul>

## 8.7 CONTROL DE VARIABLES

### EN LOS SUJETOS

<b>¿QUE?</b>	<b>¿COMO?</b>	<b>¿PORQUE?</b>
Características de los trabajadores sociales	Seleccionando a trabajadores sociales que estén ejerciendo la profesión en Instituciones que desarrollan los Procesos de Justicia Restaurativa, en la ciudad de Barranquilla	Permite delimitar la investigación.

## EN EL AMBIENTE

¿QUE?	¿COMO?	¿PORQUE?
Manera de aplicación del instrumento (encuesta)	Aplicando la encuesta de modo individual	Esto permite atender todas las inquietudes de la población durante la aplicación de la encuesta.

## EN LOS INVESTIGADORES

¿QUE?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?
Unidad de criterios	Suministrando la información a toda la población por igual y en un lenguaje sencillo como consigna durante la aplicación de la encuesta.	Se procura homogenizar la información para evitar así confusiones y brindar una mejor atención a las personas.

## EN EL INSTRUMENTO

¿QUE?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?
Manipulación objetiva de la información	Manteniendo un margen de imparcialidad en el manejo de la información.	Permite la elaboración de un trabajo de investigación objetivo.
Confiability	Seleccionando un instrumento confiable.	Esto aumenta el valor científico del estudio.

## **8.8 TECNICA E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION.**

El instrumento a emplear para recopilar la información pertinente al tema de investigación, es una encuesta, en la cual se indagará e identificará el conocimiento que la población tiene acerca de los procesos de Justicia Restaurativa y la participación del Trabajador Social en los mismos.

Además se diseñará un manual que servirá como un instrumento educativo a la población, para que esta pueda obtener una información adecuada de la temática estudiada.

## 9. CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación están establecidas por los hallazgos obtenidos en el instrumento bajo la luz de los aportes teóricos. En primer lugar se puede afirmar que la tendencia es muy alta de profesionales de trabajo social que no conocen los procesos de justicia restaurativa y por lo tanto de la participación del trabajador social en los mismos. Este hecho puede estar relacionado con que en Colombia estos procesos son relativamente nuevos, puesto que han sido añadidos al código penal, en el artículo 230 de la Ley 890.

Los resultados arrojan que solo el 20% conocen acerca de los procesos, sin embargo un 15% no posee información suficiente y clara de la participación e intervención del trabajador social. Es fundamental adoptar medidas al respecto, puesto que el profesional social frente a este nuevo sistema acusatorio, desempeña un papel protagónico, pues tendrá a su cargo la misión de promover un acercamiento entre la víctima y su asesor de forma que favorezca el

logro de una solución justa con la que se ponga fin a la disputa entre las partes.

A su vez es importante mencionar que el trabajador social debe ir dentro de su quehacer profesional instruirse en aquellos procesos sociales que garanticen el bienestar y desarrollo de la sociedad. Los procesos de justicia restaurativa es un sistema de justicia penal que solamente impone castigos a los delincuentes y excluye a las víctimas no encara las necesidades emocionales y relacionales de aquellas personas que se vieron afectadas por el delito. En un mundo donde las personas se sienten cada vez más alienadas, la justicia restaurativa restablece y desarrolla sentimientos y relaciones positivas. Un sistema restaurativo de justicia penal apunta no sólo a reducir la cantidad de delitos, sino también a disminuir el impacto de los mismos. La capacidad de la justicia restaurativa de tratar estas necesidades emocionales y relacionales y de comprometer a los ciudadanos en el proceso es la clave para lograr y mantener una sociedad civil sana.

Es fundamental establecer estrategias que le permitan al trabajador social conocer a fondo los procesos de justicia restaurativa, para poder reconocer su intervención. Es por ello que se ha diseñado un manual para que los profesionales sociales puedan consultarlo y ampliar con ellos sus conocimientos.

## 10. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones en primer lugar están dirigidas a la consecución de investigaciones que procuren ampliar los resultados obtenidos en esta investigación, a diseñar nuevas estrategias para dar a conocer los procesos de justicia restaurativa a los trabajadores sociales y intervenir adecuadamente en los mismos.

También se invita a las instituciones gubernamentales a realizar capacitaciones no solo a los trabajadores sociales, sino a sus funcionarios en esta área.

## BIBLIOGRAFIA

ANDER-EGG, Ezequiel. Introducción al trabajo social. Madrid: Siglo XXI de España Editores. Manual introductorio que analiza aspectos fundamentales del trabajo social. 1992.

\_\_\_\_\_. Técnicas de investigación social. LUMEN: Buenos Aires, 1995.

BERGER, Peter L. y LUCKMANN, Thomas, La construcción social de la realidad. Buenos Aires: Amorrortu, 1997.

BOTERO URIBE, Darío. Teoría social del derecho. Santa fe de Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 1997.

BRIONES, Guillermo. La investigación social y educativa. CAB: Santa fe de Bogotá, 1998.



DICCIONARIO DE TRABAJO SOCIAL. ANDER EGG Ezequiel.  
LUMEN: Buenos Aires.

ENCICLOPEDIA MULTIMEDIA. ENCARTA 2006.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación.  
2 ed. México: Mc Graw Hill, 1998. p. 15, 96.

Ibáñez, Jesús. Por una sociología de la vida cotidiana. Madrid: Siglo  
XXI de España Editores, 1994.

MC COLD, P. Restorative justice and the role of community [La justicia  
restaurativa y la función de la comunidad]. En: B. Galaway & J.  
Hudson (Eds.) Restorative Justice: International Perspectives (pp. 85-  
102). Monsey, NY: Criminal Justice Press. (1996).

MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA DE LA REPUBLICA DE  
COLOMBIA. Código penal reformado.

*MONTOYA C. Gloria; CARDONA, Bertha N; ZAPATA Cecilia I.*  
Diccionario Especializado De Trabajo Social: Un Aporte A La Profesión  
Desde La Metodología De La Terminología

PAYNE, Malcolm. Teorías contemporáneas del trabajo social: una  
introducción crítica. Ediciones Paidós Ibérica, Barcelona: 1995.

Revista Cambio. Justicia Restaurativa y reconciliación. POLO, Marco  
A. Edición Nº 11. Noviembre de 2005

PAVA B, Luz Marina. Sistematización De La Práctica Del Trabajo  
Social

PRIETO, Ana Luisa. Derecho de menores. Teoría de la justicia  
restaurativa en la disciplina jurídica. Universidad de Chile.

SEMINARIO RESTAURATIVA Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ EN  
COLOMBIA.: Aportes De La Justicia Transaccional Para El Proceso  
Colombiano. Cali Colombia, febrero 10-12 de 2005.

SEÑALES DE CONVIVENCIA Boletín trimestral del Programa Nacional Casas de Justicia. Republica de Colombia.

SIMPOSIO INTERNACIONAL, Justicia Restaurativa.

SORIA VERDE, Miguel Ángel. Código Penal y de Procedimiento Penal Colombiano, Bogotá: Editorial Leyer, 2002.

\_\_\_\_\_. La víctima: entre la justicia y la delincuencia. Aspectos psicológicos, sociales y jurídicos de la victimización. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias, 1993.

*SUNKEL W. Osvaldo*. Cinco Tesis Y Un Corolario. Edit. Globalización

UNIVERSIDAD LIBRE. Diálogos sobre investigación. Ediciones Doctrina y Ley: Santa Fe de Bogotá, 2000.

USAID. Programa de fortalecimiento y acceso a la justicia.

VARGAS V. *Alejo*. Colombia Al Comienzo Del Nuevo Siglo: Paz,  
Desarrollo Y Gobernabilidad

VÉLEZ R. *Olga Lucía*. Perspectivas Del Trabajo Social En El Siglo  
XXI

WACHTEL, T. Validación de la teoría de justicia restaurativa. Mc Graw  
Hill. España: 1997

[www.Justicia-restaurativa-colombia.org.com](http://www.Justicia-restaurativa-colombia.org.com)

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_

Frente a la necesidad de replantear el campo profesional del Trabajador Social, su perfil, su rol, sus acciones, sus estrategias y, en el caso concreto de esta investigación, su participación ante los procesos de justicia restaurativa, responda de acuerdo a su criterio y competencia profesional:

1. ¿Conoce el proceso de Justicia Restaurativa, cuáles son los escenarios y los actores que intervienen?

---

---

---

2. Cómo puede el Trabajador Social, desde su campo profesional, intervenir en las prácticas de justicia restaurativa?

---

---

---

---

3. ¿Asume el Trabajador Social un perfil adecuado en cuanto a su desempeño profesional frente a las prácticas de los procesos de justicia restaurativa? ¿Es el adecuado?

---

---

---

---

4. ¿Qué rol puede desempeñar en la sensibilización y orientación de la comunidad frente a los procesos e implicaciones de la justicia restaurativa?

---

---

---

---

**Sugerencias**

---

---

---

**Observaciones**

---

---

---