



I PLAN GENERAL DE VOLUNTARIADO
ASOCIACIÓN ¿hablamos?
Septiembre 2021

Comunidad de Aragón



1.- ¿QUIÉNES SOMOS?

La Asociación ¿hablamos? se crea en abril de 2005 por personas con largo recorrido en el trabajo con las personas presas y sus familias, así como en el trabajo con adolescentes y situaciones de exclusión en la ciudad de Zaragoza, desde el convencimiento de que todo conflicto delictual es mejor gestionado desde una perspectiva de justicia restaurativa (visión educacional, colectiva y comunitaria) que desde una perspectiva exclusivamente penal y retributiva. La Asociación ¿hablamos? tiene como finalidad la gestión del delito como conflicto social desde una perspectiva de paz y no-violencia, lo que implica trabajar tanto en la prevención del delito desde el ámbito comunitario y educativo hasta la reacción al mismo, buscando fórmulas alternativas de resolución como son la mediación penal y la mediación penitenciaria.

La denominación de la asociación como “¿hablamos?” parte de varias ideas:

- En primer lugar, es interrogante porque es principalmente una invitación, no una imposición, sólo mediamos cuando existe voluntad por ambas partes, requiere por lo tanto de una actitud positiva y corresponsable de ambas partes.
- Está en primera persona del plural porque el “nosotros” abarca a víctima y a la persona que cometió la infracción, pero también a la sociedad, que de esta manera recupera la capacidad para resolver sus conflictos y ser protagonista y no espectador del proceso de resolución de conflicto que todo delito supone, lo que permite atender a las causas sociales de los delitos, tantas veces olvidadas por nuestro sistema penal.
- El eje central del nombre es el verbo “hablar” porque estamos convencidos de que sólo con el diálogo se llega a la reconstrucción de las personas y, por lo tanto, a la paz individual y social.
- Por último, está en minúsculas y no tiene punto final porque ni es el principio de nada -muchas cosas ocurrieron antes de la mediación en la vida de las personas-, ni es el final -muchas cosas pasarán, y esperamos que pasen con cambios positivos en las personas que un día se conocieron por el conflicto-.

Somos sociedad civil que construye derechos y fortalece la capacidad de cada persona en singular y en plural para tomar las riendas de lo que quiere que ocurra en su sociedad y en sus conflictos.

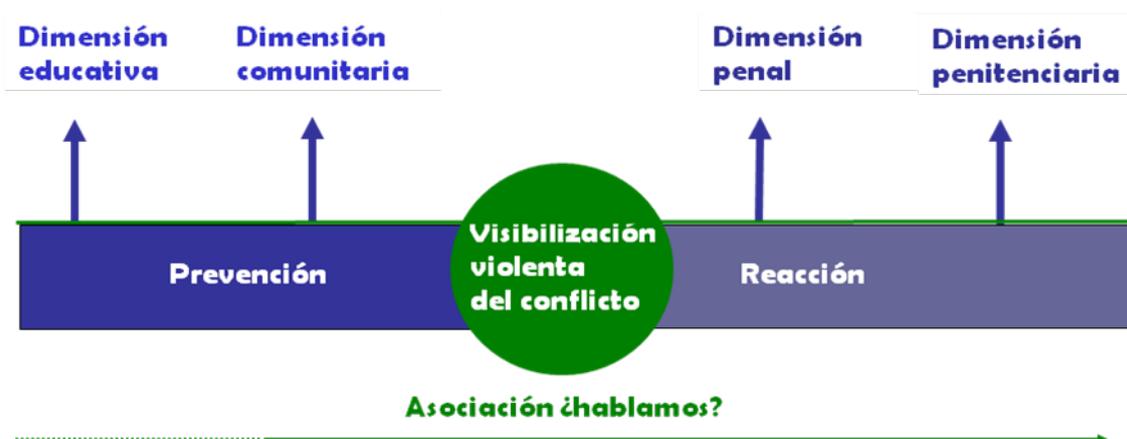
¿QUÉ HACEMOS?

El objeto social de la Asociación “**promover la Justicia Restaurativa**, entendiendo por tal, aquella que considera que el delito es principalmente un conflicto entre individuos cuyo resultado es un daño en la víctima, en la comunidad y en los propios infractores. El proceso penal debería tender a la reconciliación de las partes implicadas por medio de la reparación de todas las heridas causadas por el delito. Más aún, el proceso penal debería facilitar la participación activa de las víctimas, de los infractores y de las comunidades”.

La Asociación ¿hablamos? presta los siguientes servicios en el marco de la Justicia Restaurativa:

1. **Mediación penal:** mediación entre víctimas y victimarios de delitos en los Juzgados de la Comunidad Autónoma de Aragón.
2. **Mediación penitenciaria:** mediación entre personas presas que han sido protagonistas de un conflicto producido en el interior de la prisión, para los cuales la mediación es una herramienta pedagógica de toma de dirección de sus propios conflictos. La mediación penitenciaria se lleva a cabo en la actualidad en la prisión de Zuera, y se ha desarrollado durante ocho años en la prisión de Daroca.
3. **Gestión de la convivencia Comunitaria:** la asociación ha estado muy presente en el Barrio Oliver como una experiencia piloto de intervención comunitaria en un barrio de diversidad cultural y colabora con la asociación Amediar, con implantación en el Casco Histórico y en el Arrabal.
4. **Mediación y gestión de la convivencia escolar:** la asociación ha participado en diversos procesos de mediación y gestión de la convivencia en centros como Ramiro Solans, Fernando el Católico, Santo Domingo de Silos..., todos ellos en la ciudad de Zaragoza.

Por lo tanto, para la Asociación ¿hablamos? la Justicia Restaurativa tiene un componente de gestión de convivencia (el previo) y de gestión conflictual (reacción). En ¿hablamos? solemos explicar nuestros servicios con este gráfico:



Por ello, aunque nuestra labor se centra primera y principalmente en el ámbito penal y penitenciario, hay un espacio de prevención que, en clave educativa y de participación



ciudadana, puede servir para empoderar a los jóvenes y a la ciudadanía en general sobre nuevas formas de gestionar conflictos y emociones, que sin duda llevara a una reducción de la penalización de conflictos.

Junto a este objeto social se establecen finalidades de la Asociación entre las que destacamos aquí:

- a) **Promover la participación ciudadana** en el desarrollo de la Justicia Restaurativa, justicia ésta que toma muy en consideración el protagonismo de la ciudadanía tanto en la prevención de conductas violentas, como en la generación de una convivencia pacífica y participativa, así como en el protagonismo de las víctimas e infractores como expresión concreta de la ciudadanía en el proceso penal.
- b) **Promover la cultura de la mediación y otras formas de resolución alternativa de conflictos en los entornos penales, penitenciarios y comunitarios**, con el objeto de hacer del diálogo una herramienta que potencie a la ciudadanía en la resolución de sus conflictos cualquiera que sea el lugar y tiempo en que estos se produzcan, tomando en consideración así una visión integral de la Justicia Restaurativa (prevención y reacción)
- c) **Facilitar el acceso a la cultura de paz y no-violencia a la ciudadanía** mediante la difusión de las actividades realizadas por la Asociación en los entornos universitarios, ciudadanos, escolares y comunitarios, al tiempo que se desarrollan en los mismos labores pedagógicas orientadas a mejorar la convivencia ciudadana y la generación de tejido social solidario. Establecer acciones formativas para la adquisición de las herramientas, modelos y técnicas de resolución alternativa de conflictos.
- d) **Promover y cuidar el modelo de Justicia restaurativa** generado desde la sociedad civil como expresión de la corresponsabilidad ciudadana, expresión del tejido asociativo, el compromiso sincero, huyendo para ello de fórmulas más mercantiles que circundan en el panorama actual de la mediación y que se alejan de una identificación ciudadana y comprometida

Y para ello consideramos necesario tanto el desarrollo de nuestros actuales proyectos de mediación penal, penitenciaria, comunitaria y escolar, como el desarrollo de líneas más transversales de trabajo como pueden ser la investigación, la formación, la participación en foros y conferencias, el trabajo en red con el tejido asociativo, la transferencia del conocimiento generado en la asociación a la sociedad.



2. OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

Consolidar la presencia estable y duradera de personas voluntarias en la Asociación ¿hablamos? y en su objetivo de la gestión del delito como conflicto social desde una perspectiva de paz y no-violencia, lo que implica trabajar tanto en la prevención del delito desde el ámbito comunitario y educativo hasta la reacción al mismo, buscando fórmulas alternativas de resolución como son la mediación penal, la mediación penitenciaria y los diálogos restaurativos.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir la función de las personas voluntarias en el proyecto.
2. Orientar la gestión del voluntariado cara al apoyo en el cumplimiento de la misión y las líneas estratégicas de Asociación ¿hablamos? satisfaciendo al mismo tiempo las expectativas de las y los participantes del proyecto.
3. Proporcionar al personal remunerado los criterios, orientaciones y procedimientos más adecuados para una correcta gestión del voluntariado.
4. Proporcionar al personal voluntario formación y orientación adecuada para una correcta participación.
5. Lograr una integración adecuada de las personas voluntarias dentro del equipo humano de Asociación ¿hablamos?



4. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DEL VOLUNTARIADO

El voluntariado podrá desarrollarse en todas las áreas de la asociación y en todos los programas y proyectos, incluyendo aquellos en los que se requiere que la personas que interviene directamente tenga una formación específica, aspecto que tendrá que acreditar.

5. PERFIL GENÉRICO DEL VOLUNTARIADO

- Experiencia en el ámbito concreto de desarrollo de su voluntariado según el proyecto en el que participe.
- Habilidades de relación y trabajo en equipo.
- Sensibilidad en materia de justicia social
- Disponibilidad de tiempo requerida en el proyecto.
- Equilibrio emocional y madurez psicológica.
- Identificación con los valores

6. COMPROMISOS DEL VOLUNTARIADO

La tarea fundamental del voluntariado consistirá en apoyar las tareas de divulgación de la Justicia Restaurativa hacia la ciudadanía, y de manera específica aquellas tareas especificadas en cada uno de los proyectos que participen orientados a aplicación de la Justicia Restaurativa.

Dicha actuación habrá de orientarse a través de proyectos que posibiliten su desarrollo en un ambiente de convivencia positivo.

Así, la persona voluntaria se compromete con Asociación ¿hablamos? a:

- Colaborar de manera altruista y sin finalidad laboral futura en la entidad o “mejora del currículum”.
- Rechazar cualquier contraprestación económica, ya proceda del beneficiario atendido o de cualquiera otra persona relacionada con su acción voluntaria.
- Participar de manera libre, no siendo coaccionada por otro factor que no sea el de su firme decisión y compromiso social. Este principio también rige para personas voluntarias menores de edad.
- Tomar la decisión meditada y responsable, lo que supone un compromiso serio tanto con el proyecto en que se realice el voluntariado como con Asociación ¿hablamos? como organización.
- Preservar toda información y confidencialidad y firmar los documentos que le proporcionara el responsable de seguridad de la LOPD.



- Participar de manera real y efectiva, lo que supone una implicación tanto en la detección y denuncia de los problemas, como en su solución. Si la persona voluntaria decide finalizar su participación con la entidad, podrá hacerlo de manera unilateral previa información de la decisión a Asociación ¿hablamos?

7. COMPROMISOS DE ASOCIACIÓN ¿HABLAMOS?

- Determinar a un responsable de voluntariado, que cuente con formación especializada y que desarrolle las funciones relativas a la gestión del voluntariado.
- Generar un espacio de intercambio y conocimiento mutuo en el que se puedan estudiar formas de colaboración entre la persona voluntaria y la entidad. Se llevarán a cabo encuentros y reuniones entre personas voluntarias.
- Establecer los sistemas internos de formación, evaluación y orientación adecuados para la realización de las tareas que se encomiendan.
- Garantizar la realización de su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene, incluido un protocolo preventivo de la COVID19.
- Facilitar una acreditación que identifique para el desarrollo de su actividad.
- Suscribir una póliza de seguro que cubra los gastos derivados de la acción del voluntariado, tanto la responsabilidad civil como los accidentes.
- Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y dotar a las personas voluntarias de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos.
- Extinguir la relación con el voluntario/a en el caso de que la Asociación no pueda asegurar la seguridad de la persona durante el desarrollo de la actividad por motivos de salud pública, personal, etc.
- Expedir un certificado que acredite los servicios prestados, cuando sea requerido por la persona voluntaria. Este certificado no tiene valor en términos de relación laboral.

8. PROCESO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

El Proceso de Gestión de Voluntariado promueve la homogenización del proceso de incorporación y participación del voluntariado en la organización, buscando ser un proceso sistematizado, corto y adaptado a la realidad.

Dicho proceso está coordinado y supervisado por el o la responsable de voluntariado de la entidad. Este proceso recoge las fases previas a la incorporación, las fases en las que el voluntariado ya forma parte de la Organización y colabora en el desarrollo de ésta, así como su salida.

Fases:

1. **Definición de perfiles** y número de voluntarios/as que tienen cabida en el proyecto. Para ello se reúne al equipo de profesionales implicados/as en los proyectos susceptibles de acoger personal voluntario.



2. **Captación** de voluntarios/as. Se analizan los canales según el proyecto para el que son necesarios, primando aquellos canales propios de Justicia Restaurativa, cursos de especialización en Mediación, escuelas de formación, personas vinculadas a entidades sociales relacionadas con instituciones penitenciarias o justicia.

3. **Acogida** de posibles voluntarios/as. Entrevista por parte de una mediadora con recorrido en la asociación y recogida de datos. Anexo III

4. **Formación** del voluntariado.

La Asociación ha desarrollado una formación interna basada en un Learning by Doing, que comienza con la lectura y reflexión con la persona responsable de voluntariado de la Visión de la asociación y los Principios y Valores de la Justicia Restaurativa (Anexo I y Anexo II) y seguirá de la una lectura de unos 10 libros y unos talleres de socialización del aprendizaje.

El conocimiento que anualmente se decanta en la asociación en sus diferentes programas se licúa anualmente en una jornada de aprendizaje que se abre a la sociedad (con una media de 100 personas de asistencia) que denominamos Justicia Restaurativa y Sociedad Civil y que solemos realizar con el Laboratorio de Sociología Jurídica de la Universidad de Zaragoza, quien aprovecha a su vez a presentar un informe cualitativo de Justicia Restaurativa que anualmente elaboramos con ellos/as. Esta Jornadas forma parte de la formación continua de las personas voluntarias, así como lo artículos y actualidad compartida por canales de comunicación con los mismo.

5. **Compromiso** del voluntario/a y recogida de datos

6. **Participación** en el proyecto específico asignado, según horario y prolongación acordada en la fase de compromiso. Dicha participación está en permanente evaluación por parte de la persona encargada de la coordinación del proyecto, así como por la persona encargada de recursos humanos en Asociación ¿hablamos? velando en todo momento porque la labor de la persona voluntaria no distorsione ni perjudique la marcha del proyecto.

7. **Salida** del proyecto según las fechas acordadas en la fase de compromiso y/o en su caso firma de nuevo compromiso en caso de que la persona voluntaria desee continuar con su participación.

9. ACCIONES DE PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO.

1. **Sensibilizar sobre voluntariado a la sociedad civil vinculada a procesos de justicia restaurativa.**

Dado que todos los proyectos de Justicia Restaurativa incorporan a la sociedad como co-responsable en una parte delito y por tanto en la reparación del mismo. Es decir, dado que la justicia retributiva tradicional sólo toma en consideración a víctima y



victimario, mientras que la Justicia Restaurativa, incorporan de lleno a la sociedad, que se hace presente y corresponsable en la gestión y solución del delito.

La Asociación ¿hablamos? promoverá la participación de la sociedad civil en los proyectos que promueva dentro de aquellas actividades en la que se tome conciencia de esta misión.

2. Colaborar con diversos agentes sociales y administraciones públicas para la mejora de la atención de la población objeto de la intervención

- Asociación ¿hablamos? procura profundizar en redes de trabajo y coordinación con el fin de que su acción voluntaria sea más efectiva y eficiente forma parte activa de las siguientes redes

- Federación Española de Justicia Restaurativa
- Enlazados: Coordinadora de entidades que actúan en el Centro Penitenciario de Zuera
- Pastoral Penitenciaria de Aragón
- Oficina de Víctimas de instituciones penitenciarias de Aragón
- Asociaciones de Víctimas de diferentes delitos
- Otras asociaciones de mediación.

10. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

Se establecerá un procedimiento para actualizar este I Plan de Voluntariado.

Por principio se establecerá un seguimiento anuales, así como la redacción de un nuevo Plan cada cinco años. En función del seguimiento de los resultados, se establecerán distintas medidas asociadas:

- Anualmente:** proponer medidas concretas asociadas a la implantación del programa anual en curso. Proponer medidas más amplias para conseguir los objetivos planteados, o eventualmente actualizar los objetivos trimestrales en más o en menos, de acuerdo a los resultados.
- Quinquenalmente:** revisión global de los programas anuales realizados, actualización y planeamiento de nuevos objetivos y estrategias para los siguientes cinco años.



Medición y seguimiento de resultados a través de análisis de indicadores:

- **Estado de la base de voluntariado:** evaluar el número total de voluntarios/as en cada estado con carácter mensual, tanto el número de voluntarios/as en cada estado, como la evolución mensual de este número. Esta información permitirá estudiar los diversos problemas que impiden que desde el primer contacto un potencial voluntario/a pase a un voluntario/a en activo, y por tanto mejorar la ratio de conversión a voluntarios/as que tengan actividad.

- **Número de voluntarios/as en actividad:** al final de cada mes, se revisará el número de personas voluntarias activas (posición y su evolución entre periodos), para comparar con la estimación de prevista. En este caso, las acciones correctivas pueden ser tanto impulsar nuevas campañas para incorporar nuevos voluntarios/as, como limitar el número de personas voluntarias, si rebasan las capacidades de atención y acogida de Asociación ¿hablamos?

- **Rotación de voluntarios/as:** al final de cada mes, se revisará el número de voluntarios/as que ha dejado Asociación ¿hablamos? en relación con el total de personas voluntarias. Un incremento de la rotación indicaría un empeoramiento en la gestión global, que podría estar encubierto si subiesen las cifras de voluntarios/as en activo. Lo mismo sería aplicable para la rotación en determinados proyectos o centros

- **Grado de satisfacción de las personas voluntarias:** mediante encuentro anual con los voluntarios/as. El objetivo sería la mejora concreta respecto a los años anteriores.

- **Grado de satisfacción por el trabajo realizado:** encuentro anual por parte de los responsables directos de las personas voluntarias. El objetivo sería la mejora de resultados respecto al año anterior.

- **Grado de satisfacción por formación en voluntariado recibida:** encuentro anual por parte de los responsables directos de las personas voluntarias. El objetivo sería la mejora de resultados respecto al año anterior.

- **Tiempo medio de activación de las personas voluntarias:** periodo medio de tiempo en días desde la fecha del contacto inicial a la fecha de inicio de actividades (Voluntario/a en activo).

- **Tiempo medio de colaboración de las personas voluntarias:** periodo desde el inicio de las actividades a la finalización de las mismas o baja en la asociación.



Definición y Planificación de objetivos

Por principio, se establecerán objetivos, tanto cualitativos como cuantitativos, para cada periodo de aplicación del Plan de Voluntariado, estableciendo las principales líneas de actuación, y los objetivos concretos en determinados parámetros que aseguren la ejecución del Plan de Voluntariado en cada año.

Este será el contenido del documento de Objetivos del Plan de Voluntariado de cada año. Estas líneas de actuación y objetivos concretos se basarán en una serie de tareas y actividades concretas que se planificarán para su realización en el encuentro anual, dando como resultado el Plan de Implantación de Voluntariado para cada año.

Además del Plan Anual, cada cinco años se publicará un Plan general de Voluntariado, fruto de la evaluación y reflexión conjunta con las y los voluntarios.



ANEXO I

Visión de ¿hablamos?

¿hablamos? es una entidad que tiene los brazos abiertos a la sociedad, reconoce el dolor que todo conflicto genera en las personas que se ven involucradas en él. Por eso desde ese reconocimiento quiere ser espacio de acogida, de encuentro, de serena aceptación de la diversidad, donde cada persona se sienta reconocida y tratada en su singularidad, por lo tanto como valor único y donde el calor humano provoqué en las personas un sentimiento de cercanía y de sentirse a gusto, que les lleve a un diálogo sereno y reparador. Y esta mirada a la huella dactilar de cada ser humano lo aplicamos también entre nosotros/as, conscientes como somos de que es preciso para cuidar a los demás saber cuidarnos nosotros/as mismos/as.

Deseamos ser parte del motor de transformación de la sociedad en la que vivimos desde la misma sociedad. Somos ciudadanía comprometida con pequeñas intervenciones, tanto en la reacción como en la prevención, que generan esperanza y que provocan reflexión y desconcierto en nuestra sociedad. Tenemos la esperanza de romper las estructuras actuales de injusticia y deshumanización que nos lleven a un mundo diferente, conscientes de que es una transformación lenta que necesita de fuerza e integración de conocimientos contagiando desde nuestro compromiso y forma de hacer.

Somos un granito de arena en la consecución de una sociedad más cohesionada, con principios y valores que la sustentan. Trabajamos en la confianza de creer en lo que hacemos teniendo en cuenta nuestros inicios, su presente y futuro.

¿hablamos? se deja interpelar por los acontecimientos de nuestra sociedad, nos reconocemos con flexibilidad suficiente como para adaptarnos a los cambios externos y a nuestra propia evolución y descubrimientos internos. Nos alegra sentir la capacidad de sorpresa y de adaptación a lo que ocurre a nuestro alrededor y a nosotros mismos.

Como esencia en su intervención, ¿hablamos? tiene las claves de la Justicia Restaurativa y la Cultura de Paz, no siendo sólo palabras, sino un sentimiento integrador de agradecimiento y colaboración. De la Justicia Restaurativa apostamos por el diálogo, la reparación, el proceso de responsabilización individual y colectivo, por la igualdad de las personas y por la libertad para decidir. De la Cultura de Paz asumimos la condición social de la justicia, la gestión positiva de los conflictos, y la necesidad de una revisión permanente de los principios y valores que mueven nuestro comportamiento individual y colectivo.

¿hablamos? es y será un referente en nuevas formas de hacer y de intervenir en la convivencia y en la gestión pacífica de conflictos, ayudando a quitar la carga negativa que paraliza y facilitando la visión de la oportunidad de cambio y crecimiento que conlleva. Para ello somos conscientes de la importancia de comunicar, de transferir nuestras buenas prácticas, de visibilizar nuestro granito de arena, y de mostrar que nuestra acción es mucho más que palabras. ¿hablamos? es y será coherente en la forma en la que se relaciona y comunica con la sociedad de acuerdo a los principios de Justicia Restaurativa y la Cultura de Paz.

Llegaremos a ser un árbol de tronco ancho, y de raíces bien ancladas. Teniendo una expansión en su crecimiento más horizontal lateral, que de cabida una gran diversidad de ramas, flexibles que permitan moverse y adaptarse a los vientos de cambio que la



sociedad y nosotros mismo podemos dar. Pero cuestionándose también en todo momento qué diversidad permite la unidad, y sabrá que tiene que mantener un ritmo calmo y tranquilo de crecimiento para asentar su desarrollo, reconociendo cada ciclo vital y disfrutándolo.

¿hablamos? desarrollará un proceso de trabajo sistémico, que de cabida a la diversidad de proyectos, integrando el conocimiento personal y colectivo de todas las personas que lo forman, y con procesos de trabajo creados y desarrollados de manera colectiva. El diálogo, la comunicación, la reparación, el proceso de responsabilización y el compartir serán las herramientas básicas del sistema ¿hablamos?. Queriendo ser cercanos para que tú te sientas invitado y puedas unirte.



ANEXO II

Principios y Valores de la Justicia Restaurativa para ¿hablamos?

No podemos sino, en el ámbito de los principios y valores que inspiran la Justicia Restaurativa para nosotros, acudir de nuevo a José Luis Segovia Bernabé¹, quien desde hace ya mucho tiempo, estableció los principios que deberían sostener la Mediación Penal Comunitaria, mediación que desde hacía ya años venía desarrollando la Asociación Apoyo en Madrid, de la mano de un acuerdo con el Ayuntamiento de Madrid y la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de aquella Comunidad. Aquellos principios fueron incorporados a nuestros estatutos como asociación y permanecen hoy como guía de nuestra opción por la Justicia Restaurativa. Posteriormente, alguno de ellos ha sido matizado, hemos incorporado otros, especialmente de nuestra relación con la parte preventiva y de gestión de la convivencia que la Justicia Restaurativa reclama², siempre según nuestra opción, y finalmente algún otro ha sido incorporado como consecuencia de nuestro deambular por el tejido asociativo restaurativo, español y europeo³.

El resultado de toda esa reflexión es el que sigue, pero queremos destacar aquí que estos son los principios y valores que guían nuestra acción, no son papel mojado, no son ideales utópicos, son valores que esperamos, deseamos, estemos llevando a la práctica en forma de conductas personales y grupales, de acciones, de proyectos, de intervenciones en cualquiera de los tres niveles que veremos en la dimensión política del calado del conflicto...es decir, de acuerdo con las más modernas teorías de la gestión de las organizaciones⁴ intentamos que la gestión de la Asociación ¿hablamos? se realice a través de una gestión por valores, y de ahí la importancia de, primero, que los valores y principios de la Justicia Restaurativa estén claros y precisos en el seno de nuestra organización, y segundo que sean el tamiz que nos permita valorar y escrutar nuestra acción a la luz de su contenido.

Así pues recogiendo nuestros valores y principios restaurativos, nosotros caracterizamos a la Justicia Restaurativa con las siguientes notas características:

1. *Política*: en el más elevado y noble sentido del término. A través del ejercicio de la ciudadanía democrática y la participación en la búsqueda del bien común y la realización de la justicia, busca la minimización de la violencia estatal, la resolución pacífica y dialogada de los conflictos en todos los órdenes de la sociedad. Anhela una sociedad más justa y participativa. De ahí que evidencie los costes y ambigüedades del sistema penal y relea críticamente el orden político, económico y social.

¹ “Mediación Penal y Penitenciaria. Diez años de camino”. Fundación Ágape. 2010. VVAA. Principios del uno al siete

² “Indagación apreciativa. Bases Teóricas, aportaciones, sustento y principios. Alfredo Miranda. UPAEP. 2005. Principios del ocho al diez.

³ European Best Practices of Restorative Justice in the Criminal Procedure. 2010. European Crime Prevention Network. Matización del principio dos, y principios ocho y diez, y potencialidades de la Justicia Restaurativa.

⁴ La quinta disciplina. Peter Senge. Management Contexto. Organizaciones que aprenden. Mayo y Lank. Gestión 2000



2. *Comunitaria*: pretende devolver el protagonismo a la sociedad civil, generar tejido social, crear sinergias que provoquen mejora en la calidad de vida etc. La participación de los ciudadanos no puede limitarse en el caso de la administración de justicia a ser eventualmente designados como jurado popular. La comunidad puede y debe involucrarse más en la prevención del delito, y en el tratamiento y la reintegración social de los infractores. De ahí que procure reducir al mínimo la intervención de profesionales ajenos al tejido social. En este sentido la participación y el protagonismo de la sociedad civil organizada es una condición sine qua non para la Justicia Restaurativa, alejada entonces, de intereses corporativistas que encorsetan y secuestran la participación ciudadana en aras de motivaciones alejadas de la expresión participativa de la sociedad.

3. *Dialógica*: En el proceso penal no hay diálogo, sólo interrogatorio. El proceso, lejos de buscar el encuentro, ahonda en el conflicto, favorece el uso de la mentira y de las estrategias de defensa y profundiza en las heridas del enfrentamiento. A la postre, su solución es meramente formal porque acaba no atendiendo a las necesidades reales de las partes. Por el contrario, la Justicia Restaurativa, y con ella especialmente la Mediación Penal Comunitaria, reduce lo dialéctico al momento de la comisión del delito y reconduce el resto del camino por la vía dialógica. Trata de aplicar un modelo menos vertical y jerárquico de justicia y sustituirlo por uno más horizontal e implicante de las partes, enajenadas y convertidas respectivamente en objeto sobre el que recae la sanción y prueba de cargo, respectivamente, al servicio de la condena.

4. *Veraz*: busca la verdad material por encima de los formalismos. Evita privilegiar la mentira. Incentiva la verdad, pues la considera un auténtico derecho de la víctima en los procesos de Mediación penal. Con frecuencia la única forma de que se haga justicia es simplemente que se sepa la verdad. Al servicio del derecho a la verdad se pone desde el primer momento la Justicia Restaurativa.

5. *Reparadora* en múltiples direcciones. La víctima encuentra, según los casos, una reparación patrimonial, simbólica, afectiva o explicativa del daño sufrido, amén de los efectos terapéuticos de la mediación: pérdida de miedo, superación del trauma posdelictual etc. Pero también el infractor ve atendido el daño personal que estaba en la base de la dinámica delictual: se trata su drogodependencia, se pauta y se trata su enfermedad mental, etc. Finalmente, la comunidad sale reforzada y reparada pues un delito siempre es un quebranto de la paz social. En un plano sociológico la Justicia Restaurativa, y especialmente a través de la mediación, advertimos como trabaja en los dos niveles del conflicto: personal (relacional) y estructural (injusticia social). De esta manera la Justicia Restaurativa refleja más notoriamente que el acercamiento de las partes (víctimas-agresores) que se da en su seno, da lugar a la posibilidad de una paz social más a largo plazo, paz que no se produce en el sistema actual de Justicia retributiva.

6. *Responsabilizadora*. En efecto, primariamente hace responsable al infractor – por tanto, susceptible de reconducir su vida y asumir las consecuencias de las propias decisiones- y le ayuda a empatizar y ponerse en el lugar del otro. Pero también trata a la víctima como “mayor de edad”, capaz de expresar sus necesidades en códigos distintos del crematístico o del daño



corporal y de adoptar sus propias decisiones acerca de la marcha del proceso y sus consecuencias. Asimismo, involucra a la comunidad no sólo en el momento de judicialización del conflicto, sino también en el de la ejecución de los acuerdos y de las consecuencias jurídicas del delito.

7. *Justa*. Parecería una tautología. Sin embargo, las más de las veces la justicia convencional se limita a atender los requerimientos de la inercia procesal, pero obviando groseramente las necesidades reales de las partes (que son también emocionales, cognitivas (el derecho a saber, a la verdad), sociales (acompañamiento), terapéuticas (tratamiento), etc. Con frecuencia la justicia convencional las reduce a variables cuantitativas (quantum de condena y quantum de indemnización). Se trata, no se olvide, de “civilizar” el derecho penal, no de “privatizarlo”.

8. *Centrada en la persona*. La Justicia Restaurativa, al igual que todas las teorías emergentes que trabajan sobre los sistemas y las organizaciones, se centra en la persona, enfatizando el rol del ser humano, del individuo, como origen, fin y referencia de todo el sistema de justicia.

9. *Apreciativa*. La Justicia Restaurativa, especialmente en su dimensión preventiva y de gestión de la convivencia colabora en la búsqueda de lo mejor de las personas, de su organización y del mundo a su alrededor. Es pues una filosofía práctica para estar en el mundo y es también un proceso altamente flexible para involucrar a las personas en la construcción del tipo de organización, de sociedad y finalmente del mundo en el que se quiere vivir.

10. *Positiva*. Lo que supone que la construcción y el sostenimiento del “momentum”, de la inercia para el cambio, requieren de enormes dosis de actitudes positivas y de una fuerte cohesión social con cosas tales como el entusiasmo, la esperanza, la camaradería, el sentido de la urgencia, el cuidado y el esmero, la pura alegría de construir juntos.

Así conceptualizada, la Justicia Restaurativa produce una serie de resultados en el proceso penal en particular y en la sociedad en general, que ponen de manifiesto sus potencialidades:

- Restaura la vida individual y social cuando el delito ya ha tenido lugar.
- Se focaliza en lo que nos une a todos, no en lo que nos separa.
- Da un significado diferente a la respuesta social frente al crimen, pasando desde una máquina de sentencias basadas en la autoridad a un sistema de resolución de los problemas a través de la deliberación y el diálogo.
- Prioriza la deliberación inclusiva, reduciendo el uso de la coerción a su mínimo estricto.
- Extiende las prácticas deliberativas a otros campos que trabajan con los conflictos y las injusticias más allá de lo penal (barrios, convivencia, vecinos,...)
- Ofrece la oportunidad a la ciudadanía de experimentar el poder del diálogo basado en el respeto y los beneficios de invertir en el interés común.
- Fortalece la confianza en la potencialidad de la ciudadanía, del ser humano, para tomar activamente responsabilidades en las cuestiones penales en particular y de la justicia en general, así como en otros campos de la vida social (convivencia en los barrios, en los centros escolares, etc).



Herramientas de la Justicia Restaurativa

Sirva esta sección para poner de manifiesto muy sucintamente que las posibilidades de la Justicia Restaurativa no se agotan con la mediación. Es cierto que en nuestra experiencia trabajamos fundamentalmente con las herramientas de mediación penal y penitenciaria, y que desde la gestión de la convivencia nos estamos acercando cada vez más a esa parte social de la Justicia Restaurativa que implica especialmente a la comunidad, pero como se suele decir en Programación Neurolingüística⁵, *el mapa no es el territorio*, de manera que en lo que hacemos en Aragón no se agotan las posibilidades de trabajo en el marco de la Justicia Restaurativa, sino que más bien al contrario, son sólo el inicio de un apasionante camino que queda por recorrer.

Distinguiremos a este respecto, entre herramientas cuyo uso se aconseja antes de la comisión del delito y la falta y aquellas cuyo uso se considera más reactivamente en el momento posterior a la infracción penal.

A. Herramientas restaurativas una vez producida la infracción, delito:⁶

**Conferencias de familia, conferencias restaurativas o grupos de comunidad.*

Se reúne a la víctima, infractor, familias de ambos así como amigos y vecinos con el objeto de gestionar el conflicto y resolverlo atendiendo necesidades de la víctima, infractor y de la comunidad.

** Tratados de paz, círculos de sentencia.*

Es un proceso diseñado para desarrollar consenso entre miembros de la comunidad, víctimas, defensores de la víctima, del infractor, policía, miembros de la fiscalía...sobre un plan de sentencia apropiado que dirija las inquietudes de todos los interesados

**Reuniones de restauración*

Los programas de Reuniones de restauración son similares a los programas de mediación/ reconciliación entre víctima y delincuente, dado que involucran a la víctima y al delincuente en una conversación prolongada acerca del delito y sus consecuencias. Sin embargo, los programas de Reuniones de restauración también incluyen la participación de las familias, grupos comunitarios de apoyo, policía, asistentes sociales y abogados, además de la víctima y el delincuente.

**Círculos*

Al igual que con los procesos restaurativos de mediación y Reuniones de restauración, los círculos ofrecen un espacio de encuentro entre víctima y delincuente, pero van más allá de eso involucrando a la comunidad en el proceso de toma de decisiones. Dependiendo del modelo que esté siendo empleado, los miembros de la comunidad que participan pueden ser desde personal del sistema judicial, hasta cualquier miembro de la comunidad interesado en el delito. Todos los allí presentes, la víctima y su familia, el

⁵ Korzybski. El papel del lenguaje en los procesos perceptivos. 1951

⁶ Extraídos de las Conclusiones I Congreso Internacional Justicia Restaurativa y Mediación Penal. Servicio de Mediación Penal de Castilla y León (Burgos), y de la Prison fellowship international Centre for justice and reconciliation.



delincuente y su familia, y los representantes de la comunidad tienen derecho a expresarse durante el proceso. En general, los participantes se expresan a medida que se pasa alrededor del círculo un objeto que concede la palabra

**Asistencia a la Víctima*

Los programas de asistencia a víctimas brindan servicios a éstas a medida que se recuperan del delito infligido contra ellas y avanzan en el proceso de justicia penal. Los esfuerzos por satisfacer las necesidades de las víctimas se han realizado en dos frentes: el grupo de presión de los defensores de los derechos de las víctimas apunta al ejercicio del derecho que poseen éstas a desempeñar un rol preponderante en la administración de justicia; en tanto que los grupos comunitarios de contención abordan las crisis personales que pueden surgir como consecuencia de la victimización.

**Servicio Comunitario*

Baker ha propuesto la siguiente (o una variante de la siguiente) definición para reparación: "acción realizada por la persona que comete el delito a fin de hacer de la pérdida sufrida por la víctima algo bueno " (Baker, 1994 en 73). La pregunta es, entonces, si la comunidad es realmente una víctima y, de ser así, si el servicio comunitario realmente hace de las pérdidas que sufrió la comunidad algo bueno. Hay quienes han dado una respuesta afirmativa, aseverando que la comunidad es una víctima secundaria que se ve indirectamente perjudicada por el delito. Por ejemplo, la comunidad sufre un daño psicológico a causa del temor al delito. Otros argumentan que los daños sufridos por la comunidad como consecuencia del delito son demasiado intangibles como para que sea posible calcularlos y, en consecuencia, el servicio impuesto sería arbitrario.

En este punto, una distinción significativa puede ayudar a mantener los propósitos reparadores tanto de la restitución como del servicio comunitario: la restitución repara el daño causado a la víctima particular, el servicio comunitario repara el daño a la comunidad. Quién sea la víctima (individuo o comunidad) determina el tipo de sanción reparadora. Establecer, de este modo, una diferencia entre servicio comunitario y restitución ayuda a evitar que el servicio comunitario sea utilizado como sanción punitiva: si simplemente se lo añade a la sentencia, se lo emplea como un castigo. Si, en lugar de esto, el servicio comunitario se utiliza a fin de reparar el daño causado a la comunidad, el riesgo de que sea utilizado como castigo se reduce.

Por lo tanto, las órdenes de servicio comunitario deben especificar la naturaleza y alcance del perjuicio sufrido por la comunidad. Esto requiere que se identifique claramente la comunidad que sufrió el daño, el perjuicio sufrido por la misma, y el servicio a ser ordenado para que éste sea específica y directamente reparado.

**Asistencia a personas ex reclusas*

Los programas de asistencia a personas ex reclusas le ofrecen a éstos la oportunidad de hacer la transición de la vida institucionalizada de la prisión a la existencia como miembro de una comunidad, pasando de ser una persona



estigmatizada por el delito sin capital social alguno reconocible, a un individuo recuperado para la sociedad y con aptitudes ciudadanas para la contribución al bien común

B. Herramientas cuyo uso se aconseja antes de la comisión del delito y la falta
**Conversaciones Públicas*⁷

El Proyecto de Conversaciones Públicas trabaja en la facilitación de conversaciones difíciles y polarizadas en diferentes contextos. Esta metodología se apoya en la preparación de los participantes, los contextos, los facilitadores y el diseño conversacional para reconducir conversaciones polarizadas, y se promueve el trabajo cooperativo con las personas implicadas en el conflicto. Se parte de la conversación como base de la convivencia, la naturaleza intercultural de los conflictos y la disminución de los prejuicios.

A diferencia de la mediación y la negociación el diálogo en las Conversaciones Públicas se centra en el cambio en la comunicación y la forma de relación entre los participantes, y no en el foco de la discusión.

**Diálogos Generativos*

Los diálogos generativos utilizan los recursos y valores de los ciudadanos para afrontar diversas situaciones difíciles, conflictos y crisis en diferentes contextos. Ofrece un modelo y herramientas para crear alternativas y posibilidades en la gestión de conflictos transitando hacia la creatividad social. La perspectiva generativa se basa en el diálogo, el aprendizaje y la innovación en colaboración con todos los participantes

**Diálogos apreciativos*

Los Diálogos Apreciativos son un método de cambio e innovación organizacional, una herramienta que permite a las organizaciones y comunidades:

llegar a un pensamiento colectivo compartido, mejorar las relaciones personales, posibilitar nuevas formas de acción y crear de forma cooperativa el futuro deseado, a partir de aquello que es consensuado como valioso y significativo para la organización o la comunidad.

⁷ Public Conversations Project (PCP), (s/f). Disponible en: <http://www.publicconversations.org>



ANEXO III

MODELO DE COMPROMISO DE VOLUNTARIADO

El Sr/Sra: _____ con
DNI/NIE/Pasaporte: _____ , correo
electrónico _____ y teléfono
_____ conociendo el código de conducta de

Asociación ¿hablamos? y código ético del voluntariado,

Se compromete como voluntaria y voluntario a:

1. Actuar con profesionalidad, humanidad y eficacia en las tareas encomendadas.
2. Actuar de forma gratuita y desinteresada.
3. Guardar confidencialidad de la información recibida en el desarrollo de su actividad.
4. Conocer y respetar la ley de protección de datos
5. No utilizar ni dar a conocer su número telefónico a personas beneficiarias, y en caso de ser necesario, llamar desde número oculto o tener la autorización del responsable del proyecto.
6. Reconocer, respetar y defender activamente la dignidad personal de las y los beneficiarios,
7. Conocer y asumir el ideario, estatutos, fines, programas, normas de regulación y métodos de trabajo de **Asociación ¿hablamos?**

Como derechos del voluntariado en Asociación ¿hablamos? se establecen

8. Contar con la información, formación, apoyo y en su caso los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se le asignen.
9. Participar activamente en la organización, diseño, evaluación y programación de las actividades que realiza.
10. Estar asegurado y asegurada contra los riesgos de accidente y responsabilidad civil derivados del ejercicio de la actividad.
11. Recibir compensación de los gastos soportados en su voluntariado

En Zaragoza a De de

Fdo.