

# La mediación en la Justicia Penal Juvenil

## Mediation in Juvenile Criminal Justice

Ulf Christian Eiras Nordenstahl\*

*"El problema de la juventud es que yo no formo parte de ella"*  
Salvador Dalí

### Resumen

En el marco del nuevo paradigma de la responsabilidad penal juvenil los servicios de administración de justicia deben adecuar sus procedimientos y herramientas a fin de permitir que las medidas socioeducativas cumplan con su finalidad específica.

Basados en los conceptos de justicia restaurativa, con el aporte multidisciplinario, una fuerte raigambre en los derechos humanos fundamentales y la participación comunitaria, los modelos de métodos alternativos de resolución de controversias, como la mediación, vienen a ocupar un lugar privilegiado para el abordaje de la problemática de los jóvenes a quienes se les atribuya la comisión de actos que encuadren en infracciones a la norma penal.

El sistema penal tradicional además de ser un reproductor de la violencia a través de las respuestas coercitivas y la estigmatización, no brinda el espacio para una positiva responsabilización, la reparación del daño y la reactivación de los vínculos sociales.

Más que una salida alternativa al procedimiento judicial se trata de una verdadera práctica transformadora tendiente a desarrollar el potencial de cambio en los jóvenes, para que puedan, a través de la participación en un espacio de diálogo, ser protagonistas de la construcción de su personalidad autónoma.

### Abstract

Within the frame of the new paradigm of juvenile criminal responsibility, the services of administration of the law must adapt their procedures and tools so as to allow socio-educational measures to achieve their specific aim.

Based on the concepts of restorative justice, with a multidisciplinary contribution, a strong support on basic human rights and community participation, the models of alternative methods of resolution of controversies, such as mediation, come to

---

\* Ulf Christian Eiras Nordenstahl Mediador, abogado y profesor en historia Director de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos del Superior Tribunal de Justicia de Tierra del Fuego Ushuaia, Argentina. Correo: ulf\_2004@yahoo.com.ar

play a privileged part in the approach to problems of young people who are charged with committing acts of infringement of the criminal law.

The traditional criminal system, apart from breeding violence through restraining answers and stigmatization, it does not offer the space for taking positive responsibility, the restoration of damages and the reactivation of social bonds.

Rather than an alternative way out of the legal procedures, it is a truly transformational practice leading to the development of young people's potential for change, so that they can, by means of their participation in a space for dialogue, be protagonists in the construction of their autonomous personality.

**Palabras clave:** Responsabilidad penal juvenil, justicia restaurativa, mediación víctima-victimario

**Key words:** Juvenile criminal responsibility, restorative justice, victim-offender mediation

## INTRODUCCIÓN

Si partimos desde la base de que resulta necesaria la creación de un sistema de administración de justicia para los jóvenes y adolescentes a quienes se les atribuya la comisión de actos que encuadren en infracciones a la norma penal, no podemos menos que suponer a la mediación como una posibilidad más de salida procedimental.

Es que teniendo en cuenta la finalidad socioeducativa de la pena (una de las características fundamentales del sistema penal juvenil), los llamados Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (RAC) aportan precisamente las herramientas apropiadas para que esa función se dé en una mayor plenitud, propendiendo así a una solución que facilite la autocomposición de las partes, la responsabilización del joven por sus actos, la revinculación social, y la reparación del daño, a la vez que permita evitar la estigmatización y la revictimización.

Los distintos países sudamericanos, en la adecuación de su legislación a los preceptos de las convenciones internacionales sobre niñez y adolescencia, no pueden dejar de lado la oportunidad de incorporar este instituto que tantos beneficios viene aportando en otros ámbitos de la vida jurídica.

### ¿QUÉ CULPA TIENE EL PAVO?

Un gran amigo, psicólogo y especialista en mediación penal juvenil incorporó hace tiempo un párrafo de "Cuento de Invierno" de William Shakespeare como epígrafe en uno de sus textos. Dice más o menos así: *"Desearía que no hubiese edad intermedia entre los 16 y 23 años, o que la juventud durmiese hasta hartarse, porque no hay nada entre esas edades como no sea dejar embarazadas a las chicas, agraviar a los ancianos, robar y pelear"*<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> VEZZULLA, J. C. (2005). La mediación de conflictos con adolescentes autores de acto infractor, México, Ed. Universidad de Sonora.

Todos hemos escuchado en nuestra adolescencia tanto a nuestros padres como docentes referirse a esa época por la que atravesábamos como difícil, complicada, traumática, en definitiva, y como comúnmente se conoce como "la edad del pavo".

Es que precisamente hablamos de la etapa en que se produce el paso desde la infancia a la edad adulta, de la dependencia a la autonomía. El momento de la búsqueda de reconocimiento y la necesidad de adquirir mayor seguridad para poder dejar de ser *objeto* y convertirse en *sujeto*.

Es allí donde se produce la definición de la identidad en la construcción del *yo* y la elaboración de un proyecto de vida propia, con todo ese condimento de idealismo característico.

Sin profundizar en las cuestiones particulares de la madurez y desarrollo biopsicosocial que se producen, lo cierto es que se trata de un momento de alto desequilibrio orgánico e inestabilidad emocional. Podemos mencionar como ejemplo el desfase que significa la llegada a un punto de la madurez biológica, vista como alcanzar la capacidad de reproducción y *ma/paternidad*, y la falta de autonomía social e independencia económica de los padres.

Mucha tinta se ha volcado en la discusión acerca de la edad biológica que habría de tenerse en cuenta para considerar la imputabilidad de los jóvenes. Lo cierto es que debe existir una correspondencia entre la capacidad de autonomía del sujeto y el ejercicio de los derechos reconocidos socialmente (ej. votar y ser elegido, conducir vehículos, comprar bebidas alcohólicas, marchar a la guerra y matar, etc.).

De la misma manera, el desarrollo de un pensamiento lógico-analítico conlleva a la adquisición de nuevas identificaciones tanto en lo individual como en lo colectivo, con la consecuente aceptación y negación de los principios que ordenan lo social.

Este esquema de construcción de la moral se basará en la construcción de nuevas formas de relación con los mayores significativos y sus pares. Aún cuando siga acudiendo al mundo adulto para encontrar protección, refugio y consejo, en la búsqueda de reafirmación y definición de su identidad tendrá una actitud permanentemente crítica llegando a veces hasta a ser crueles.

La imposibilidad de los jóvenes para acceder al mercado laboral y el consecuente ocio forzado; la carencia de canales de participación en el ámbito sociopolítico; la falta de correlación entre el deseo de lograr los bienes y valores creados culturalmente por la misma sociedad a través del consumo y la publicidad y las dificultades concretas de satisfacerlo; pueden generar la percepción de hostilidad que predisponga anímicamente en contra de ese "orden establecido".

La conducta transgresora puede ser entonces la expresión agresiva o violenta de la angustia por no encontrar la forma de canalizar su energía vital y sus deseos inconscientes. La ley es tomada entonces como un desafío. Ir en contra de la norma representa romper un tabú impuesto, implica un paso necesario en la búsqueda de independencia y autonomía.

Ahora bien, la propuesta que aquí desplegamos invita a transformar esa actitud natural transgresora convertida en acto infractor, en una experiencia educativa.

## LA RESPUESTA DEL SISTEMA PENAL TRADICIONAL

El sistema penal tradicional lamentablemente reproduce en la práctica los mismos conceptos atroces que declara combatir. Esta verdadera "maquinaria" que el Estado ha creado, mediante su accionar no solo no cumple su objetivo declarado de transformación del sujeto ofensor, sino que lo aplasta, lo condena y lo aísla, produciendo con ello daños irreparables.

A través de un verdadero proceso de estigmatización social termina impidiendo que el victimario pueda asumir positivamente sus propios actos adoptando en consecuencia una conducta superadora al hacerse responsable de sus libertades, decisiones y formas de resolver sus conflictos.

No le da espacio para que tenga la oportunidad de enmendarse y rectificar el mal causado, haciéndolo frente al sujeto que lo padeció. No ofrece un espacio propicio para restaurar su imagen como persona, evitando el etiquetamiento que el imaginario social realiza del pasaje por un proceso penal.

En el caso del sujeto joven o adolescente y en función de la etapa evolutiva por la que transita, las consecuencias de esa manipulación coercitiva y violenta por parte de la agencia judicial son mucho más nefastas.

Cuesta mucho hablar de reinserción social del ofensor cuando es el mismo sistema el que se lo impide al evitar que asuma su responsabilidad, repare el daño y modifique pautas de conducta en un compromiso hacia el futuro.

A la vez que históricamente concentró todo su interés en el victimario, en un proceso inverso el sistema fue excluyendo paulatinamente a la víctima, dando lugar a un fenómeno que fue bautizado por algunos especialistas como "expropiación penal del conflicto". De esta manera no son contemplados sus capacidades, intereses y necesidades, dejándolos por fuera de la resolución de la controversia y con la única posibilidad de ocupar un papel secundario como denunciante y testigo. Le impide de esta manera que tenga la oportunidad para expresar pensamientos y sentimientos al victimario, de hacer oír su voz, donde no se silencie su mensaje y se reconozca como sujeto con todas sus potencialidades<sup>2</sup>.

Si bien actualmente la mayoría de las legislaciones ha incorporado normas que permiten una mayor participación de la víctima en el proceso penal, la verdad es que el protagonismo real y efectivo dista mucho de lo esperado.

Por otro lado, el sistema tradicional no contempla la participación comunitaria en la construcción de las soluciones de los conflictos penales, dejando de lado otro tipo de análisis en las conductas de los jóvenes en conflicto con la ley, como lo es la de la responsabilidad social.

Aun reconociendo que el delito no se refiere únicamente a una interrelación *víctima/victimario*, sino que comprende a un universo mucho más amplio que incluye a los núcleos familiares de ambos, sus vínculos sociales y el marco institucional en el que muchas veces están insertos, esto no se compadece con el dispositivo

<sup>2</sup> EIRAS NORDENSTAHL, U. (2008). ¿Dónde está la víctima? – Apuntes sobre victimología, Buenos Aires, Ed. Librería Histórica.

ofrecido para su abordaje, en el que precisamente se reduce todo a un círculo binario excluyente del que participan únicamente el imputado y el estado perseguidor y sancionador, dirimiendo su pleito en un proceso plagado de supuestos, ficciones y escenarios formales mediante la utilización de un lenguaje técnico y encriptado. En algunos casos la intervención judicial no hace más que exacerbar el grado de violencia existente o precipitar conductas aún más gravosas para las víctimas y la comunidad toda<sup>3</sup>.

Resulta a todas luces necesario entonces construir un nuevo modelo de resolución de los conflictos que ingresan a la agencia penal que como eje prioritario coloque a la víctima en una situación de protagonismo de la que antes carecía, permitiendo que junto al joven responsable del hecho, y con el acompañamiento de la comunidad, recompongan la situación sin incluir en dicho proceso la necesaria violencia que todo proceso penal implica.

## DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE MEDIACIÓN

Para referirnos a la mediación preferimos empezar hablando acerca de la Justicia Restaurativa. Como señala Zehr se trata de *“un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan un interés en una ofensa particular, e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivadas de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible”*<sup>4</sup>.

Este término incluye una gran cantidad de programas y experiencias llevadas a cabo en diferentes ámbitos y con modalidades distintas, pero que comparten en esencia una mirada alternativa en el tratamiento y abordaje del delito.

Si bien parecería que recién a fines del siglo XX surgieron estas prácticas principalmente en comunidades religiosas de los Estados Unidos de América (tal el caso de los menonitas), lo cierto es que esbozos de este movimiento se pueden identificar entre los pueblos originarios de América del Norte, África y Oceanía. Tenemos entonces experiencias tales como los Programas de Reconciliación Víctima-Ofensor (VORP) en los Estados Unidos, las Conferencias Familiares en Nueva Zelanda y los Círculos de Paz en Canadá.

La mediación en el campo penal se nutre profundamente de los principios y propósitos de estas prácticas, tales como la responsabilización por los actos realizados, la reparación del daño y la participación y protagonismo de las partes y la comunidad.

<sup>3</sup> “Sin embargo, las conductas delictivas no se presentan de manera aislada. Deben ser pensadas a la luz de una teoría que entienda al conflicto como parte de un sistema, compuesto por multipartes y conformado por estructuras comunicacionales y tramas discursivas que hacen a singulares interrelaciones entre los participantes.” (EIRAS NORDENSTAHL, U. (2005). *Mediación Penal – de la práctica a la teoría*, Buenos Aires, Ed. Librería Histórica).

<sup>4</sup> ZEHR, H. (2007). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*, USA. Ed. Good-books

Dentro de este marco, los denominados métodos alternativos de resolución de conflictos nos demuestran la posibilidad de modificar el paradigma hasta aquí sostenido, promoviendo determinadas medidas que eviten la antigua neutralización de las víctimas y la expropiación del conflicto jurídico penal por parte del Estado.

Son salidas alternativas al procedimiento tradicional, que tienen como una de sus finalidades principales la solución reparadora.

Podríamos sintetizar los objetivos de la aplicación de la mediación penal juvenil como los siguientes:

- Búsqueda de la paz social
- Responsabilidad positiva del adolescente
- Protagonismo de la víctima
- Reparación del daño
- Participación de la familia y la comunidad

De entre los distintos modelos de mediación que se sostienen fundados en experiencias exitosas y que han originado verdaderas escuelas o corrientes teóricas, quizás el que mejor se adapte a las necesidades y características de la realidad juvenil sea el propuesto por Folder y Baruch Bush y que se conoce como mediación transformativa<sup>5</sup>.

Está basado en que la mediación es algo más que un método para lograr acuerdos que pongan fin a las controversias, sino que puede actuar como una verdadera fuerza transformadora desarrollando el potencial de cambio de las personas, quienes pueden, a través de la vivencia de un proceso de ese tipo, descubrir habilidades, ser revalorizado y reconocer al otro. Más que promover acuerdos, la clave está en mejorar las relaciones.

Es que la mediación reactiva en el individuo la capacidad del ser humano de autorregularse y autocontrolar las relaciones interpersonales que establece y que, por una multiplicidad de variables personales y contextuales, no se han puesto en marcha en esa oportunidad y requiere de la acción de los demás.

Es una forma diferente de tratamiento del problema penal, que deja un poco de lado el rol sancionador estricto del estado y contempla a los verdaderos protagonistas del mismo, quienes puedan compartir un espacio donde reflexionar, evaluar actitudes, modificar conductas y reparar los daños.

Como resultado surge un proceso de intermediación entre autor y víctima, con la participación de la comunidad en la que están insertos, ampliando así el primitivo enfoque meramente reparador llevándolo a un verdadero intento por autocomponer situaciones, revincular sujetos y restablecer la paz social. El abordaje de la conflictiva desde la perspectiva de la instrumentación de espacios destinados a la reflexión y modificación de conductas puede permitir el restablecimiento de los vínculos entre las personas que más allá de la respuesta jurisdiccional prevista por el Estado, deben seguir compartiendo el barrio, la escuela, la oficina o el club.

---

<sup>5</sup> BARUCH BUSH, R./FOLGER, J. (2006). La Promesa de la Mediación. Buenos Aires. Ed. Granica.

De esta manera, la mediación se ofrece como un verdadero puente entre la individualidad juvenil, su entorno y la autoridad judicial como órgano de control social.

No podemos dejar de señalar también que la aplicación de este tipo de dispositivos en el trabajo con jóvenes y adolescentes puede asumirse desde la perspectiva de la prevención.

Así como la pena tiende a cumplir una finalidad de prevención general, la mediación puede resultar en un modo de difundir en la comunidad una nueva manera de solucionar sus conflictos.

Debe ser resaltado el verdadero contenido pedagógico que posee todo el proceso de mediación. Por eso la importancia estratégica de su implementación en edad temprana con los niños, y si es posible ya en el ámbito escolar; ya que ella implica una instancia de aprendizaje profundo en torno a la cooperación y la comunicación que seguramente acompañará a los sujetos en sus futuras interacciones.

El permitir que las partes autocompongan sus diferencias en un espacio dispuesto a ese fin a través del diálogo, evitando la violencia y proyectando hacia el futuro implica una experiencia de vida que tiene mayores efectos que la aplicación de una sentencia o la simple formalización de un convenio. En el caso de que la misma resulte efectiva, puede modificar posiciones y actitudes en los participantes, en vistas a una nueva manera de enfrentar los problemas, nuevos métodos para relacionarse con el otro, y una revalorización de la palabra y el discurso como herramientas básicas para la convivencia.

O sea, es el mismo hecho de haber participado en un proceso de mediación el que ejerce este efecto didáctico, aun en el caso de no arribarse a un acuerdo, circunstancia esta que casi queda relegada a un segundo plano.

*"En esa dinámica comunicacional entre el adolescente y la ley, entre el adolescente y su familia, entre el adolescente y la víctima y los otros participantes que él elija para dialogar, estará la posibilidad de alcanzar el conocimiento-reconocimiento y el ejercicio de la función paterna que lo fortalecerá en su ser sujeto de sus propios deseos, y de incorporarse por adhesión –no por imposición– a la convivencia con los otros sujetos, con la comunidad, solidariamente"*<sup>6</sup>.

## MODELO PARA ARMAR

En el mundo existen varios ejemplos de trabajo con jóvenes en conflicto con la ley desde la óptica señalada. Quizás entre los países de habla hispana el más conocido sea el que desde hace una década se viene desarrollando en Cataluña, España.

Allí la propia Ley Orgánica 4/92, reguladora de la competencia y el procedimiento de los juzgados de menores, establece que *"En atención a la naturaleza de los hechos, el juez de menores, de oficio o a la instancia del Ministerio Fiscal o del abogado, podrá decidir la suspensión del fallo por un tiempo determinado y máximo*

<sup>6</sup> VEZZULLA, J. C.: *op. cit.*

*de dos años, siempre que, de común acuerdo, el menor, debidamente asistido, y los perjudicados, acepten una propuesta de reparación extrajudicial".* De esta forma se organizó un modelo de mediación-reparación que contiene en esencia los principios y objetivos que hemos mencionado.

En la Argentina, quizás la experiencia que más se haya sostenido en el tiempo y que mayores resultados puede exhibir sea la llevada a cabo en Neuquén. A través de un convenio entre la Fiscalía de Delito Juvenil de Neuquén y la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos del Poder Ejecutivo se originó el Programa de Mediación Penal Juvenil.

El marco legal está dado por la Ley 2.302 de Protección Integral del Niño y el Adolescente, que en su art. 64 estipula que *"...Tanto si la denuncia ha sido interpuesta ante la policía como ante el fiscal, este último, sin perjuicio de la investigación que sea necesaria en cada supuesto, podrá promover la acción penal o solicitar el archivo de las actuaciones. ...La solicitud de archivo tomará en consideración las circunstancias que se vinculen con la gravedad del hecho, la forma y grado de participación, la reparación del daño causado en la medida de lo posible o el compromiso de reparación asumido por el niño o sus padres, las consecuencias del hecho, el contexto familiar y social de aquel, y el pronóstico sobre el logro de los objetivos de mantenimiento o fortalecimiento de los vínculos familiares y comunitarios.*

Podrá tomarse en cuenta el resultado favorable de una mediación, en virtud de la cual se haya logrado una composición del conflicto. En todos los casos el archivo deberá fundarse en el interés superior del niño".

Como toda innovación que se pretenda adoptar, siempre es bueno mirar hacia otras experiencias, ya que el bagaje acumulado puede resultar de utilidad. No obstante, el modelo que en definitiva mejor se adecua generalmente es aquel que se construye teniendo en cuenta las finalidades y objetivos buscados, los recursos con que se cuenta, el marco cultural y la idiosincrasia de la comunidad hacia el que va dirigido, las capacidades y posibilidades personales de los operadores, y la realidad sociopolítica y económica.

Sin embargo, y con respecto a programas de mediación penal juvenil, podemos indicar, en algunas líneas, aspectos que en función de nuestro trabajo en todos estos años deberían ser tenidos en cuenta.

Estas pautas, construidas en lo cotidiano a través del trabajo de diez años con adultos en el Ministerio Público del Departamento Judicial de San Martín, provincia de Buenos Aires; y más cercano en el tiempo, con jóvenes y adolescentes en causas derivadas de un Juzgado de Familia en Río Grande, provincia de Tierra del Fuego, no pretenden ser un catecismo, sino solo una propuesta metodológica basada en la experiencia.

Son cuestiones procedimentales que tienen como finalidad permitir un trabajo serio y a conciencia por parte de los mediadores, evitar la estigmatización del joven y la revictimización del ofendido o damnificado, y posibilitar una mayor y más activa participación de padres y comunidad en su conjunto en la resolución del conflicto.

En primer lugar, y una vez derivado un caso al servicio de mediación, el mediador tendrá como objetivo la valoración de la viabilidad del caso. Para ello deberá conocer si existen las condiciones necesarias para iniciar un proceso de mediación

y reparación. La herramienta más apropiada para ello es la entrevista, medio para valorar la visión de las partes del conflicto.

Por ello se recomienda que se realicen entrevistas personales con todos los protagonistas y afectados por la controversia.

Con respecto al joven o adolescente, es preferible que concurra junto a sus padres o mayores de confianza, y servirá ese momento para informar sobre el significado del programa de mediación y reparación y el rol del mediador, y también para conocer su actitud en relación con los hechos, cómo los sitúa y qué nivel de responsabilidad está dispuesto a asumir.

Como resultado de esta entrevista evaluaremos el deseo manifestado de encontrarse con la víctima, su capacidad para hablar y habilidad para escuchar.

La circunstancia de que sea con el joven la primera entrevista tiene como fundamento el evitar que en caso de que en principio se converse con la víctima y esta acepte participar en el proceso, la negativa posterior del imputado pueda significar un episodio de revictimización para aquella.

Además, el hecho de que no venga solo sino junto a sus padres o círculo familiar de contención permitirá el involucramiento de estos tanto el proceso como en el resultado, a la vez que puede servir para que se genere un nuevo espacio de confianza y diálogo entre los mismos.

El paso siguiente será la entrevista con la víctima, a quien también se le ofrecerá la posibilidad de concurrir acompañada si así lo prefiere.

Una adecuada escucha favorecerá la comprensión de la dimensión global del conflicto. También se evaluará su disposición para encontrarse con el joven, su voluntad de participación en un proceso de mediación, y su capacidad de aportar alternativas y propuestas para superar la controversia.

En cuanto a ambos, las entrevistas preliminares servirán para que el mediador pueda detectar dificultades en la comunicación, la capacidad para hablar y escuchar, la necesidad de convocar a terceros, como así también la generación de confianza y la ausencia de cualquier tipo de impedimento (legal, material, personal). Servirán en definitiva, como preparación para la reunión en conjunto entre víctima y victimario.

Una vez realizadas las entrevistas, y con la anuencia de todos los participantes, se convocará a un primer encuentro. Para ello preguntará a las partes dónde se encontrarían más a gusto, qué día es el más conveniente, el mejor horario y a qué personas creen importante o necesario también invitar. Para el mismo cuidará el mediador de todos los detalles que puedan colaborar y propiciar al diálogo, a través de un espacio cómodo y un clima agradable y neutro.

Resulta prácticamente imposible establecer de antemano y con toda certeza el curso de las reuniones conjuntas. El encuentro como acontecimiento propio del ser humano resulta de por sí impredecible. Por lo tanto, cómo se recibirán, de qué manera será el saludo, de qué temas querrán hablar y cuales preferirán callar ...

Siempre que nos preguntan al respecto traemos al recuerdo la secuencia de la película *"Forrest Gump"* en la que el protagonista (caracterizado por Tom Hanks) en una parada de autobús y luego de convidar a una mujer con un bombón reflexiona que *"la vida es como una caja de bombones, nunca sabemos cuál nos tocará en*

suerte". Algo así es el encuentro en la mediación. El mediador construye sus hipótesis, proyecta su trabajo, imagina un escenario y esboza un temario, establece pautas junto a las partes, pero una vez abierta la puerta de la sala lo que ocurre pasa a ser fruto del devenir, de la imprevisibilidad, la naturalidad y la espontaneidad creativa de los participantes.

Sin embargo es dable que algunas de las siguientes situaciones ocurran:

- La reelaboración por parte de la víctima de la violencia o daño sufridos
- La reconstrucción por parte del joven de la situación
- El análisis de las consecuencias y repercusión de los actos
- La responsabilización por parte del autor de sus actos
- Las fórmulas de reparación del daño y restauración de la ofensa
- Los compromisos de conductas para mejorar la relación o evitar situaciones similares en el futuro

No vamos a detenernos aquí en las distintas posibilidades, ya que todo dependerá entre otras cosas de los objetivos del programa en ejecución, del caso en abordaje, y de la voluntad, apertura y compromiso de participación de las partes.

Tampoco haremos mención acerca de todas las herramientas, tanto procedimentales como comunicacionales de que se pueden valer los mediadores para cada una de las situaciones alternativas (desequilibrio de poder, dificultades de comunicación, vulnerabilidad, etc.).

La construcción de un acuerdo, en aquellos casos en que ese sea el resultado, implicará para el mediador continuar con su tarea de coordinación ya que ese momento es trascendental para las partes.

La elaboración y redacción del mismo deberá mantener un vocabulario claro y específico, en lo posible cercano al lenguaje coloquial antes que al jurídico-administrativo, cotejado permanentemente para evitar confusiones o malentendidos. No debe culpar, tiene que ser eficaz, o sea, bastarse a sí mismo, a la vez que realista y ejecutable. Sería importante que de su texto y su espíritu surja un cierto equilibrio aun cuando los compromisos que se asuman resulten mayoritariamente a cargo de una de las partes (Ejemplo: si alguien se compromete a pagar algo, el otro se compromete a extender un recibo; si alguien pide disculpas, el otro las acepta, etc.).

Mencionamos a continuación una serie de cláusulas que pueden formar parte de los acuerdos que se cristalicen luego de un proceso de mediación:

- Pedido de disculpas y aceptación
- Entrega de cosas
- Restitución monetaria
- Prestación de trabajo para la víctima
- Servicio comunitario que sea significativo para la víctima y/o el ofensor
- Compromiso de evitar conductas
- No contacto entre las partes
- Compromiso de efectuar algún tratamiento
- Pautas por incumplimiento
- Pautas de seguimiento

Tanto para los encuentros como para este último punto que señalamos, y que se relaciona con la posibilidad de acompañar a las partes en la concreción de aquello a lo que se han comprometido, máxime cuando se refieren a conductas que se mantienen en el tiempo, es que pasan a tener protagonismo otras instituciones tanto públicas como privadas, u otros miembros de la comunidad que puedan tener interés en la resolución del conflicto.

Teniendo en cuenta el tipo de cláusulas que fijen los convenios será importante la participación de las mismas: un tratamiento terapéutico, una tarea comunitaria, la asistencia a algún programa pedagógico, etc. Así, la solicitud de una entrevista de admisión, el pedido de un diagnóstico, o por otro lado la devolución del profesional interviniente o el informe de la institución beneficiaria del trabajo servirán para efectuar un efectivo seguimiento de lo pactado.

Deviene aquí importante el trabajo en la modalidad de red. Los Centros de Mediación deben propender a la construcción de redes institucionales que permitan un intercambio colectivo del flujo de la comunicación, de los bienes y recursos, como así también de las relaciones entre personas<sup>7</sup>.

En lo que respecta específicamente a la capacitación de aquellos que formen parte de los equipos de mediación penal juvenil, entendemos que no podrán obviarse los siguientes conocimientos y capacidades:

- Formación en Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos
- Habilidad para el trabajo comunicacional
- Conocimientos sobre derecho penal
- Conocimientos sobre victimología
- Conocimientos sobre características psicosociales de jóvenes y adolescentes
- Capacidad para manejarse con el dolor
- Manejo del estrés postraumático
- Capacidad para el trabajo interdisciplinario y en equipo

## BIBLIOGRAFÍA

BARUCH BUSH, R./FOLGER, J. (2006). La Promesa de la Mediación. Buenos Aires. Ed. Granica

EIRAS NORDENSTAHL, U. (2008). ¿Dónde está la víctima? - Apuntes sobre victimología, Buenos Aires, Ed. Librería Histórica.

EIRAS NORDENSTAHL, U. (2005). Mediación Penal - de la práctica a la teoría, Buenos Aires, Ed. Librería Histórica.

KLEFBECK, J. Los conceptos de perspectiva de red y los métodos de abordaje en red.

---

<sup>7</sup> KLEFBECK, J. Los conceptos de perspectiva de red y los métodos de abordaje en red. En DABAS, E. – NAJMANOVICH, D. (compiladoras). Redes. El lenguaje de los vínculos. Hacia la reconstrucción y el fortalecimiento de la sociedad civil. (2002). Buenos Aires. Ed, Paidós.

En DABAS, E. - NAJMANOVICH, D. (compiladoras). Redes. El lenguaje de los vínculos. Hacia la reconstrucción y el fortalecimiento de la sociedad civil. (2002). Buenos Aires. Ed. Paidós.

VEZZULLA, J. C. (2005). La mediación de conflictos con adolescentes autores de acto infractor, México, Ed. Universidad de Sonora.

ZEHR, H. (2007). El pequeño libro de la justicia restaurativa, USA. Ed. Good-books.