

“

Guía para la  
incorporación de los  
enfoques psicosocial  
y restaurativo en  
los servicios de  
acompañamiento a  
víctimas de incidentes  
y delitos de odio y  
discriminación

# Guía para la incorporación de los enfoques psicosocial y restaurativo en los servicios de acompañamiento a víctimas de incidentes y delitos de odio y discriminación.

Esta guía ha sido realizada en el marco del proyecto "SUPORT. Creació d'eines per a garantir els drets de les supervivents a l'odi", del Institut de Drets Humans de Catalunya y SOS Racisme Catalunya, que ha contado con la financiación del Ayuntamiento de Barcelona y de la Diputación de Barcelona.

**Autores:** Paula Rossi y Edoardo Bazzaco

**Fecha:** Febrero 2021

**Edición:**

SOS Racisme Catalunya

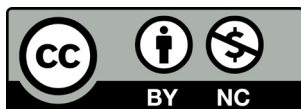
Rambla de Santa Mònica, 10, 1ª planta

08002 Barcelona

[www.sosracisme.org](http://www.sosracisme.org)

**Diseño:** [nadianmartin.com](http://nadianmartin.com)

**Maquetación:** Alicia Gil Martínez



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional. Se puede copiar, distribuir, comunicar públicamente, traducir y modificar, siempre que sea para fines no comerciales y se reconozca su autoría.

**SOS RACISME**  
PER LA IGUALTAT DE DRETS



**Ajuntament  
de Barcelona**



**Diputació  
Barcelona**

#DibaOberta

# Índice

	Introducción	04
1	¿Cuándo es posible pensar en un acompañamiento con enfoque restaurativo?	06
2	¿Qué debemos saber para acompañar desde un enfoque restaurativo?	10
3	¿Cómo abordar el primer contacto? Pautas básicas a tener en cuenta para la atención	12
4	¿Cómo iniciar un proceso de acompañamiento para reparar el daño?	14
5	Evaluación del daño y prácticas restaurativas	18
6	Ejemplos de prácticas restaurativas	21
7	Seguimiento: sobre el fin y/o la gestión [satisfactoria] del conflicto	27
8	A modo de conclusión	30

# Introducción

El presente documento tiene el objetivo de sugerir pautas y orientaciones prácticas a la labor diaria de las organizaciones y servicios que atienden a víctimas<sup>1</sup> de discriminación, en todas las fases de su acompañamiento. A la vez, pretendemos que sea el punto de partida para la revisión, no solo a nivel institucional, sino individual de todos los actores involucrados en el trato y atención a personas que sean susceptibles de ser discriminadas por algún motivo específico<sup>2</sup>, ya que creemos que por el rol que ocupan son también co-responsables en su reparación.

En breves palabras y a fines prácticos del presente documento, pensamos el acompañamiento como un proceso basado en ciertos valores, principios y prácticas dirigidas a abordar una situación problemática, dañina o conflictiva; que se enfoca en atender las necesidades de las personas implicadas y en la reparación del daño<sup>3</sup> causado, intentando que el ofensor<sup>4</sup> se responsabilice del mismo y promoviendo la participación de la comunidad para la transformación del conflicto.

En términos de vulneraciones de derechos, podríamos decir que el **enfoque restaurativo** se encuentra orientado a la **restitución del derecho vulnerado** y a la **garantía de no repetición**. En efecto, la no repetición debería ser uno de los ejes guía de un proceso con esta perspectiva, que no solo debería centrarse en la experiencia individual, sino entenderse a nivel colectivo. En este sentido, entendemos que el objetivo final de toda práctica restaurativa debe ser que **ninguna persona sea víctima de**

---

1 Utilizamos aquí la expresión "víctima" en el sentido de persona afectada por un acontecimiento traumático discriminatorio, sin que necesariamente dicha actuación constituya un delito.

2 Motivos como por ejemplo su religión, diversidad afectiva, sexual y de género, color de piel, origen, idioma, capacidades y/o aptitudes, nivel socioeconómico, trayectoria migratoria, etc. distintas a las consideradas como hegemónicas.

3 Con la expresión "daño" identificamos una consecuencia de una acción u omisión externa que irrumpe en la vida de la persona o colectivo discriminado, pudiéndola afectar de manera traumática y que, en el caso de los incidentes o delitos de odio, ataca a lo que la persona es y su manera de estar en el mundo.

4 A lo largo del documento, nos referiremos a la persona que perpetra la violencia discriminatoria como "agresor" u "ofensor". En relación con esta última expresión, es importante señalar que en castellano la expresión "ofensa" no remite directamente a la comisión de un acto ilegal, como en cambio ocurre con la expresión inglesa *offence*.

**manifestaciones de odio y discriminación** ya que, además del daño específico y directo que estas producen, son la puerta de entrada a otros tipos de abusos y vulneraciones, a la vez que crean y perpetúan la desigualdad de oportunidades para colectivos tradicionalmente discriminados.

Uno de los valores fundamentales de este tipo de procesos es la **credibilidad** que pueden tener, tanto para la víctima como para el agresor, ya que **la reparación no es impuesta por un tercero**, sino que son las mismas partes (con el acompañamiento de actores institucionales y/o comunitarios) las que participarán activamente en un diálogo respetuoso para llegar a un acuerdo reparador:

- Por un lado, la víctima definiendo lo que necesita en términos de reparación (material o simbólica);
- Por otro el ofensor, responsabilizándose del daño;
- Acompañados y/o guiados por las personas facilitadoras y otros actores institucionales y/o comunitarios involucrados en el proceso.

Un proceso lo suficientemente satisfactorio para ambas partes, además, reducirá la probabilidad de reincidencia por parte del ofensor y contribuirá a reconstruir los lazos en la comunidad. En este sentido, podemos decir que los procesos restaurativos pueden ser una herramienta clave en el camino por una sociedad más justa y en paz.

Este tipo de acompañamiento se concreta en un conjunto de **prácticas restaurativas** que buscan replantear la forma en que convencionalmente pensamos las ofensas y la justicia: lejos de la preocupación tradicional sobre el incumplimiento de las leyes, la culpa y el castigo, este enfoque **se centra en el daño causado, las necesidades creadas y las obligaciones que se generan** a partir de eso.

# 1

## ¿Cuándo es posible pensar en un acompañamiento con enfoque restaurativo?

Siempre que haya una violencia ejercida sobre una persona o grupo de personas, podemos implementar prácticas destinadas a buscar la reparación del daño causado.

Por ello sería deseable que los servicios de acompañamiento a víctimas de incidentes y delitos de odio y discriminación enfocaran su atención hacia una perspectiva restaurativa. Esta perspectiva exige la implementación de metodologías que implican tener en cuenta y cuidar las singularidades de los casos y el tipo de agresión abordada, y que pueden ofrecer numerosos beneficios, como veremos a lo largo de esta guía.

Por otro lado, más allá de que los principios se respeten y el proceso se desarrolle de la manera más adecuada posible, nuestras intervenciones también pueden acarrear ciertos riesgos que hay que tener en cuenta, especialmente cuando se plantea el uso de prácticas que suponen encuentros directos o indirectos entre la víctima y el ofensor. En cualquier caso, es importante brindar siempre a las víctimas la oportunidad de decidir de manera informada, para evitar excluir la posibilidad de diálogo y reparación (Mercer, Sten Madsen, Keenan y Zinsstag, 2015).

Tradicionalmente, en nuestro contexto tendemos a pensar que las situaciones de violencia deben ser "castigadas" y que solo así se obtendrá justicia. Sin embargo, la "justicia", tal como la entienden las víctimas de experiencias discriminatorias, va mucho más allá de la "justicia de las leyes":

- Por un lado, porque el castigo **no implica que el agresor cambie su motivación** o no reincida en su conducta;
- Por el otro, porque **nuestro sistema judicial no llega a abarcar ni cuenta con las herramientas como para reparar este daño**, sino que apunta a castigar la comisión de un delito o una falta en tanto que es, representa o se tipifica como una violación a la ley.

Tanto la justicia retributiva o penal como su sistema de administración **no ponen en el centro de su enfoque el daño que se la ha causado a la/s víctima/s**, sino que actúan en función de cuál es la ley que se ha violado y, por lo tanto, si el hecho es constitutivo de delito, quién es el autor del mismo y cuál es la pena que deberá caer sobre él.

En este marco es el Estado –a través de sus instituciones– quien tiene el poder y la legitimidad de imponer un castigo, así como la responsabilidad de velar por el cumplimiento de la ley. Por otro lado, el hecho de que sean sus instituciones las que determinan qué es un delito y qué no lo es, cuáles son los requisitos para probarlo, cómo se debe castigar etc. hace que el punto de vista y el daño sufrido por las víctimas del odio (es decir, lo que debería estar en el "centro" de la intervención) no sea adecuadamente considerado, determinando a menudo situaciones de impunidad e indefensión de quienes deberían ver restaurados sus derechos.

Por lo tanto, como ya mencionamos, a lo largo de esta guía miraremos a la violencia producida por los delitos e incidentes de odio como un **daño hacia una persona o grupo de personas, que crea necesidades y responsabilidades**, más allá del mero incumplimiento de la ley.

Asimismo, cuando hablamos de "falta de herramientas", queremos poner el foco en que allí donde no las haya, **podemos y tenemos la responsabilidad de crearlas o favorecerlas**, ya sea desde la individualidad de la atención hasta las políticas y prácticas institucionales.

A continuación, presentamos tres principios clave para la implementación de un acompañamiento basado en un enfoque restaurativo y centrado en la reparación del daño (teniendo en cuenta que el delito es más que el incumplimiento de la ley):<sup>5</sup>

1. Hacer "justicia" requiere que trabajemos para reparar a quienes han sido dañados: víctimas, comunidades e incluso ofensores.
2. Las víctimas, ofensores y comunidades, deberían tener la oportunidad de involucrarse activamente en el proceso de manera significativa, tan pronto y de lleno como sea posible.
3. Debemos repensar los roles y las responsabilidades del Estado como procurador de un orden de "justicia" público, poniendo en valor las capacidades de la comunidad por establecer una paz justa.

---

<sup>5</sup> Elaboración propia a partir de los criterios clave para procesos de justicia restaurativa formulados por: Van Ness, D. W. (1997).

A continuación, podemos enumerar algunas condiciones que consideramos necesarias para que pueda darse un modelo de acompañamiento restaurativo, y que requieren de compromiso por parte de los actores sociales involucrados para que este sea efectivo:

- **Una perspectiva psicosocial y de atención integral de la organización/servicio etc. que acompañe**, entendida como la voluntad de tratar a la persona no solo como víctima de una vulneración, sino como un ser integral autónomo, con fortalezas y saberes particulares y colectivos. Es fundamental garantizar que, aunque estas maneras de saber-hacer difieran de las de la persona que acompaña, no se vean afectadas, menospreciadas o negadas. Lo anterior implica reconocer que nadie mejor que la persona que ha experimentado el daño sabrá cuáles son sus necesidades, y que las personas que acompañarán el proceso serán "herramientas" para cubrirlas.
- **Un ambiente seguro y socialmente apropiado**. Esto incluye tanto la infraestructura como a la persona de atención al público que recibirá y acogerá la demanda: ya sea un lugar físico con la suficiente intimidad como para que la persona atendida se sienta cómoda para exponer su experiencia, como una mirada sin barreras que dé a la persona la confianza de que no está siendo juzgada ni valorada según intereses que desconoce. En general, es bueno poder explicitar este aspecto a la persona acompañada.
- **Una víctima, grupo de víctimas o de personas a quienes el incidente de odio dañe colectivamente**, identificables, informadas y dispuestas a involucrarse en un proceso restaurativo de reparación del daño recibido. Muchas veces el proceso suele ser largo y requiere un compromiso emocional importante: por ello, es necesario informar de sus implicaciones desde el inicio, para reafirmar el consentimiento y voluntad de la persona.
- **Un agresor que reconozca su capacidad de hacer daño, las consecuencias de sus acciones, acepte la responsabilidad de su comportamiento**, y que por esta razón tenga el **compromiso de repararlo y la intención de revisar aquello que lo provocó**, aunque este último no sea un requisito *sine qua non* para llevar a cabo el proceso. En efecto, puede suceder que el agresor directo no reconozca o no acepte su responsabilidad, o simplemente que no sea identificado. Puede suceder también que el agresor no sea una persona particular sino un representante de un grupo, un colectivo o institución (p.e.: un cargo político o administrativo, un exponente de un partido político, el responsable de una empresa, etc.). Ante la ausencia, la negativa de participación o la falta de identificación del agresor, podría intervenir alguna otra persona, grupo de personas o entidad **que asuma simbólicamente responsabilidad por lo acontecido**, o incluso activamente sustituya la figura del ofensor a nivel comunitario y/o institucional, intervenga sobre las bases del daño y esté dispuesto a una reparación. En es-



tos casos, se deberá elegir atentamente el tipo de práctica restaurativa a implementar (ver el punto 5 de esta guía), ya que sin la presencia del agresor directo no todas se pueden llevar a cabo. En general, por el tipo de motivación que desencadenan las manifestaciones de odio y su carácter estructural, este tipo de reparación simbólica es aceptado y valorado por las víctimas.<sup>6</sup>

- **Participación institucional:** una manifestación de odio o discriminación no es el resultado de la sola interacción entre dos personas, sino que tiene unas bases y fundamentos de los cuales es la expresión visible. Por tanto, es clave que las administraciones que deben garantizar los derechos en primera instancia contribuyan en el proceso. Aunque cada persona responsable de la atención puede hacer la diferencia a nivel personal, lo deseable es que esta visión derive de una política de atención e intervención integrales.
- **Participación de la comunidad y colectivo al que la víctima y/o agresor pertenecen:** resultan clave tanto para la expresión del daño como para la gestión de su reparación. Es decir, más allá del daño particular, en casos de manifestaciones de odio es fundamental el involucramiento de la comunidad, ya que los daños no son solo individuales, sino colectivos y/o sociales.

Lejos de lo que podría ser un proceso punitivo en el que se "castiga" al ofensor, o una mediación víctima-ofensor en donde ambas partes llegarían a un acuerdo de convivencia –y lo que "ganan" y "pierden" estaría, de cierta manera, igualado–, un enfoque restaurativo requiere una gestión diferente.

La gestión del conflicto desde la perspectiva restaurativa implica construir un tercer espacio de experiencias transformadoras de contexto.

La participación en este "espacio" debe ser voluntaria y las necesidades y expectativas de la víctima deben ser el centro de nuestro modelo de atención; también se debe ser muy conscientes y claros sobre el alcance del mismo, es decir, sobre lo que es realista esperar como resultado del proceso, para evitar generar frustración adicional a la persona.

---

6 Existen numerosos ejemplos en los que se plantea la posibilidad de intervención de otra persona, grupo de personas o instituciones, en lugar del agresor directo. Por ejemplo: presidentes de países que piden perdón por crímenes de estado cometidos hace muchos años, o que reconocen el pasado esclavista de su país, implementando acciones de reparación; cargos directivos (de policía, de una empresa, de una institución etc.) que se responsabilizan por una conducta inadecuada de un empleado, ya sea porque el empleado no quiere participar en el proceso o porque no se puede identificar; vecinos y vecinas que quieran "compensar" de alguna manera el odio de otro vecino hacia una víctima de la misma comunidad; etc.

## 2

## ¿Qué debemos saber para acompañar desde un enfoque restaurativo?

La atención integral a víctimas de manifestaciones de discriminación y odio, con el objetivo de reparar el daño producido, naturalmente define y es definida por una perspectiva psicosocial de la atención.

Desde la atención podemos encontrarnos con distintos modelos para relacionarnos con la persona que acude a los servicios de acompañamiento a víctimas, ya sea para denunciar un hecho concreto o por cuestiones que pueden no tener que ver con esto. Ya desde cómo nos referimos a ella (usaria, víctima, denunciante, etc.) definimos nuestra manera de vincularnos.<sup>7</sup>

Si buscamos un enfoque restaurativo desde la primera atención, **el acompañamiento y todo lo que este implica será la forma de aproximación más adecuada**. Esto significa –sin perder de vista el lugar de poder que tiene la persona que se vincula desde una entidad/institución– que es necesario **mantener la relación lo más simétrica posible**, atendiendo a las demandas y manifestaciones de quien se nos acerca para explicar su experiencia y asumiendo el rol de promotor de un proceso que la persona misma llevará adelante.

Promover este proceso no solo implica proveer a la persona de las herramientas e información necesarias, sino también hacer lo posible para no entorpecer ni sumar obstáculos a la ya excluyente realidad en la que ella o su colectivo se desarrollan. Como base, debemos **asegurar la no discriminación e igualdad de trato desde un acompañamiento basado en el respeto, la defensa, la promoción y la garantía de sus derechos**.

---

<sup>7</sup> Nos referimos a la interacción entre la persona de atención y la que viene a atenderse como "vínculo" con el fin de dar valor y significado a la responsabilidad y el compromiso bilateral que se debería establecer.

En su etapa inicial, un proceso de acompañamiento basado en un enfoque restaurativo no solo puede ser identificado y guiado por profesionales altamente especializados, sino que cualquier persona formada en sus aspectos básicos podría ser capaz de generar el ambiente de confianza y seguridad que estas situaciones requieren. De hecho, **todas las personas que brinden atención en una entidad/servicio/oficina deberían estar preparadas para la adopción de este modelo**: si su objetivo primario es restablecer el equilibrio y brindar apoyo y contención, desde quien "abre la puerta" hasta quien nos despide debería tener incorporada esta misión.

Una vez identificada y explicada la posibilidad de iniciar un proceso de este tipo, y una vez aceptada por la víctima, la gestión o atención a un segundo nivel, más profundo, sí tendrá que ser llevada a cabo por **una persona capacitada en el acompañamiento de estos procesos**. Esta persona será la responsable de diseñar el proceso en base a las necesidades y expectativas de las participantes y de acuerdo con los posibles escenarios; de preparar a las personas involucradas y de acompañarlas con respeto, sin "imponer" actuaciones, sino favoreciendo la reflexión y creatividad para un nuevo escenario transformador.

Además de contar con las aptitudes personales adecuadas, sería óptimo que esta figura cuente con **formación** en gestión de conflictos, no violencia, técnicas de mediación y dinamización de grupos, competencia intercultural, interseccionalidad, género, etc. Asimismo, es igualmente importante que la persona que se encargue de la facilitación sea sensibilizada sobre sus propias condiciones personales, y sobre cómo estas puedan entenderse social y culturalmente como "privilegios" ante las personas y colectivos discriminados que estará atendiendo.

A nivel de acompañamiento psicosocial, es importante tener en cuenta que si la atención inicial está lo suficientemente bien hecha (y según la gravedad del caso), una mínima parte de las personas atendidas en "primera línea" necesitarán una atención especializada en cuanto a las consecuencias del daño se refiere.

# 3

## ¿Cómo abordar el primer contacto? Pautas básicas a tener en cuenta para la atención

Cuando trabajamos de cara a personas susceptibles de ser discriminadas, y aunque nuestra tarea no consista específicamente en abordar estas discriminaciones, debemos siempre tener en cuenta que nuestra atención debe partir de:

- Ofrecer un **ambiente seguro**.
- **Contener y/o aliviar** en lo inmediato **el estrés** y posible **angustia** derivados de la situación que nos están explicando.
- Poder **anticipar y prevenir riesgos**, incluidos los derivados de las propias reacciones o emociones de quien nos viene a ver.<sup>8</sup>

La evocación de experiencias traumáticas puede desencadenar en la persona una serie de emociones intensas o situaciones de desborde. A esto se suma que las manifestaciones de odio no solo atacan a la persona de manera individual, sino todo aquello que, en el imaginario del agresor, ella y "personas como ella" representan. Por eso, el mejor abordaje es **dar lugar a la emoción, permitir la expresión del dolor y estar preparadas para contenerlo**.

Tener en cuenta y cuidar las posibles particularidades a la hora de vincularse, por ejemplo, en cuanto a la vestimenta, el contacto físico o visual, dinámicas o lenguaje no verbal inapropiado para la situación, costumbres, edades, creencias, etc. es clave para propiciar un espacio seguro. No tenemos por qué saber todo de antemano, pero si nos **aproximamos a la otra persona desde el reconocimiento** estaremos sin duda favoreciendo su comodidad.

También es importante estar informadas sobre las posibles **circunstancias específicas** que se le pueden presentar a las personas que atendemos (más allá de la demanda particular), a la vez que

---

<sup>8</sup> Adaptación de: Unidad de Psicología Clínica y de la Salud de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid (2004).

sobre los recursos, servicios y otros sistemas de apoyo (formales e informales) disponibles, para poder informarlas al respecto.

## ¿Cómo debe ser nuestra escucha? ¿De qué manera alojar la demanda?<sup>9</sup>

- Brindando atención y apoyo práctico no invasivo.
- Valorando y diferenciando necesidades concretas, estructurales y preocupaciones.
- Reconfortando y haciendo sentir a la persona que es escuchada, reconociendo su experiencia y validando sus emociones derivadas.
- Reconociendo su autonomía, recursos y capacidad de incidir en estas experiencias y su entorno.

No menos importante es estar preparadas para **no imponer la ayuda** (o nuestra propia idea de ayuda) cuando la otra persona no la quiere. Ante estos casos, se puede poner el apoyo a disposición de la persona, hacerle saber que seguirá estando disponible e informarle de otros recursos a los que puede recurrir.

Por último, es importante destacar que en el caso de que la persona atendida no quiera iniciar o continuar un proceso de estas características, siempre lo podrá volver a solicitar en el futuro.

---

<sup>9</sup> Adaptación de: IASC (2007), OMS (2012), Esfera (2018).

# 4

## ¿Cómo iniciar un proceso de acompañamiento para reparar el daño?

Cada vida, experiencia y situación crítica es única y así también lo será nuestra intervención. Por ello, los protocolos y estándares de atención son importantes siempre que dejen lugar a las singularidades. Nuestras formas de trabajo se deberán **adaptar a las necesidades manifiestas e identificadas en la persona** que estamos atendiendo. Según el momento del proceso en el que la persona se encuentre, también tendremos que adaptar nuestras maneras de hacer.

Lo primero: **Observar – Escuchar – Conectar – Acompañar**<sup>10</sup>

**Observar:** mantener una posición receptiva de comprensión y empatía, aun entendiendo que nunca se podrá sentir ni saber lo que la otra persona está viviendo o ha vivido<sup>11</sup>. Prestar atención al lenguaje no verbal para intuir cómo se acerca la persona: sus posibles emociones, cansancio, signos que den cuenta del camino recorrido y/o maneras que puedan guiar nuestro abordaje.

**Escuchar:** dar espacio, tanto a la palabra como al silencio. Mostrarse cómodas con el relato. Ser "neutrales" y "profesionales" ante situaciones de violencia no quiere decir ser frías y distantes. Ser capaces de recoger el dolor y/o la frustración que la otra persona nos transmite es un gran signo de confianza y seguridad.

**Conectar:** no es necesario (ni muchas veces posible) "entender" lo que le sucede a la persona que tenemos enfrente. Por un lado, por la posible inenarrabilidad de la experiencia extrema de vulneración y, por el otro, por lo incomprensible que puede resultar el no ser susceptible del mismo sufrimiento. Lo que sí es necesario es recoger la demanda y las expectativas de la persona sin prejuicios, así como conectarla a los recursos y vías de intervención disponibles. Comprender la complejidad de los fenómenos da claves para encontrar soluciones.

---

<sup>10</sup> Adaptación de: IASC (2007), OMS (2012), Esfera (2018).

<sup>11</sup> Excepto, por supuesto, que seamos susceptibles de ser discriminadas por lo mismo y/o compartamos experiencias con la persona atendida.

**Acompañar:** realizar una intervención desde la simetría, asumiendo un rol de facilitadores del proceso, tal como mencionamos anteriormente. Para esto, deben guiarnos una serie de principios<sup>12</sup> orientados a focalizar nuestra intervención en la reparación del daño ocurrido, sin profundizarlo o volver a poner a la persona en una posición de víctima:

- *Derechos humanos, no discriminación y equidad:* promoción y garantía; además de protección de aquellas personas o grupos de personas más susceptibles de ser vulneradas.
- *Participación:* involucramiento activo de la persona afectada y su colectivo, grupo y/o red de referencia durante todo el proceso. También se puede incluir la participación a través de lazos y/o colaboraciones a largo plazo con personas referentes del grupo, red etc. No perder de vista las muestras de resistencia y los recursos de las personas para gestionar el conflicto.
- *No dañar:* pensar las intervenciones desde la información, capacitación, sensibilidad y no discriminación, minimizando el riesgo de nuevas vulneraciones y de revictimización. Detectar amenazas y mecanismos de protección propios y externos.
- *Situación:* comprender las relaciones de poder probables entre el equipo y las personas afectadas, revisar estas dinámicas y tenerlas en cuenta. Ser consciente del lugar desde donde intervenimos y de nuestros posibles prejuicios y creencias (para apartarlos de la relación).
- *Información:* sobre la comunidad, las problemáticas susceptibles de ser experimentadas, las redes existentes y los mecanismos de protección y resistencia. También sobre posibles apoyos externos disponibles.
- *Valorar los recursos y capacidades:* como la capacidad de autoorganización, la ayuda de la comunidad y de las distintas redes de la persona. Favorecer su autonomía, confianza en sí misma y recursos potenciales.
- Integrar a nuestra visión la *interpretación y el sentido* que la persona le otorga al incidente y que, en general, tiene que ver con su experiencia y modo de ver el mundo. De ninguna manera podemos imponer nuestra narrativa o denotar una aceptación o rechazo del modo en que esta experiencia es vivida.

---

<sup>12</sup> Basado en: IASC (2007).

- Sistemas de apoyo *integrados, no fragmentados*: reconocimiento y valor de la interseccionalidad. Proporcionar una atención integral que aborde los distintos aspectos de la experiencia y situación vital, y que tenga en cuenta los posibles sesgos causados por la hiperespecialización de la atención por "tipos de víctimas" o delitos.
- *Apoyo a niveles múltiples* para obstáculos y padecimientos múltiples: no dejar de lado otras necesidades de la persona, sobre todo aquellas básicas.

Se debería **actuar siempre con el foco puesto en las causas y no solo en las consecuencias**; en el "hecho violento" (en este caso, la manifestación de odio) y no en la condición de víctima (Perez-Salles y Truñó i Salvadó, 2004). Cada persona y cada manera de integrar la experiencia de odio, según sus recursos personales y comunitarios, es única: por esto, debemos enfocarnos en el daño causado y en cómo cada persona afronta este evento. Descontextualizar la experiencia traumática de la cotidianidad particular y del contexto estructural, político y social sería un error.

## Necesidades de atención específicas

Aunque, como se mencionó, desde una perspectiva interseccional en general no es recomendable "fragmentar" los servicios –evitando la hiperespecialización de la atención por "tipos de víctimas"– en algunas ocasiones esta "especificidad" de la atención es necesaria para poder abordar las demandas particulares. En este caso, la pertenencia a un grupo determinado y el consecuente motivo de la discriminación marcará tanto los ámbitos como las formas y posibilidades de intervención.

### Otras recomendaciones sobre la atención:

- Las personas resultan afectadas de maneras diferentes, por lo que hay que tener especialmente en cuenta las relaciones entre los motivos por los que han sido discriminadas y las otras características que puedan interseccionar con el eje de discriminación principal. Es decir, no perder de vista a **la persona y su situación vital como un "todo"** ya que muchas veces, cuando alguna de las dimensiones que la atraviesan sobresale, desde el acompañamiento se puede acabar infravalorando aquellas otras dimensiones también susceptibles de ser afectadas.



- Como se mencionó, en el caso de entidades dedicadas a la atención en un ámbito determinado (racismo, LGTBI+fobia, aporofobia etc.), es fundamental **recurrir e incorporar en el proceso a personas del colectivo de referencia**, no solo como apoyo eventual o externo, sino como **parte protagonista de la atención**. Es igualmente importante no reducir a las personas a su mera experiencia individual: el saber y el conocimiento que el propio colectivo posee por haber vivido experiencias de discriminación dará valor a la calidad del vínculo instaurado con la persona atendida, además de representar un **aporte significativo a la cultura y política de atención** de las organizaciones o servicios que la proporcionan.
- Hay que tener en cuenta que, debido a la diversidad de reacción de las personas y de las experiencias en sí mismas, **el conflicto puede tardar mucho tiempo en emerger**. La circunstancia de que una persona explique un incidente mucho tiempo después de que se dio no debería dar lugar a cuestionamientos o ser un factor que le quite credibilidad: más bien, habrá que centrarse en la demanda, considerando las emociones y experiencias desde el aquí y ahora.
- Hay que **brindar una sensación de seguridad** a la persona atendida, tanto desde el ambiente de la atención, como a través de las personas que atienden, garantizando la privacidad, confidencialidad y el respeto a la dignidad, integridad y derechos, tanto en función de lo que la persona acompañante considera necesario, como de lo que cultural o colectivamente todo esto representa para la persona acompañada.
- Como se mencionó al comienzo de esta guía, es importante **identificar potenciales riesgos** para las personas acompañadas –derivados del incidente, de su situación vital o de la desigualdad de poder o condiciones frente al agresor, entre otros– y colaborar en poner en marcha los mecanismos necesarios para su protección.
- Acompañar a la persona en la **cobertura de sus necesidades básicas y/o urgentes**, más allá de la demanda puntual<sup>13</sup>.

Y, sobre todo, como apunta Martín Beristain (2012) "(...) no abrir procesos que no se van a estar acompañando".

---

<sup>13</sup> Adaptación de: IASC (2007), OMS (2012), Esfera (2018).

# 5

## Evaluación del daño y prácticas restaurativas

La **evaluación del daño** es una tarea fundamental para comprender y dimensionar el trabajo que tendremos que llevar a cabo para 1) reconocer y visibilizar el impacto causado y 2) diseñar el proceso de reparación. Al respecto, algunas preguntas clave que nos tendremos que hacer son:

- ¿Qué se ha dañado?
- ¿Qué impacto ha tenido este daño en las víctimas?
- ¿Cuáles han sido sus consecuencias?
- ¿Quién ha sido el responsable?
- ¿Cuáles han sido las motivaciones, si es que las hubiera, según las víctimas?
- ¿Qué vulnerabilidades físicas, psicológicas y sociales podrían tener las víctimas? ¿Y qué factores de protección?
- ¿Cuáles han sido los impactos y consecuencias a nivel del tejido social de las víctimas directas? ¿Y, más en general, a nivel comunitario?
- ¿Qué comunica la acción del daño? ¿Qué significa? ¿Cuál es su propósito? ¿Qué es lo que el agresor está expresando con esa violencia?
- ¿A quién se dirige realmente el agresor, más allá de las víctimas directas?
- ¿Cuáles han sido las reacciones –inmediatas y a medio/largo plazo– de las víctimas?

Como ya se ha mencionado, **la violencia discriminatoria** tiene una característica particular: el hecho de **estar ligada a la ideología y a los marcos interpretativos de la persona que la ejerce** y, a la vez, **a características particulares y colectivas de la víctima**, que la hacen ser susceptible de recibir esa violencia.

Asimismo, la experiencia directa<sup>14</sup> indica que **las víctimas de discriminación pueden no sentirse incluidas en esta categoría según su construcción actual**, sumado a que a menudo **el agresor tampoco se reconoce como tal**, sino que puede escudarse en diferencias de opiniones, cultura, negocios, costumbres, supuestos derechos propios o cualquier otra excusa que niegue el aspecto discriminatorio de su acción.

En cuanto a la persona que ha experimentado una discriminación, puede suceder que reconocerse como "**víctima**" –dada la construcción e interpretación hegemónica de esta categoría como "persona débil"– implique **reconocerse como vulnerable, pasiva, desempoderada etc.** Además, ante vulneraciones que tienen que ver con la propia identidad, los mecanismos de resistencia pueden llevar a la **negación como defensa** ante un daño tan profundo. Asimismo, argumentos (intencionales o no) como "tienes la piel muy fina", "eres sensible", "no todo se trata de ti", "exageras", "a mí también me lo dijeron", "tienes que pasar" etc. estigmatizan y minimizan la experiencia.

Por el otro lado, según la experiencia y las declaraciones de las personas entrevistadas en el proceso de investigación previo a la elaboración de esta guía, la categoría de "víctima" de delitos o incidentes de odio puede no ser útil y exhaustiva para definir la experiencia de la discriminación cotidiana y constante. En este sentido, podemos argumentar **que el concepto de "víctima"** (entendida como víctima de un episodio específico de violencia) **podría estar invisibilizando o infravisibilizando la dimensión estructural de opresión de los incidentes de odio**. Esta continuidad de vulneraciones difícilmente puede tener cabida en una definición estanca de víctima. Lo anterior representa un problema, especialmente porque el sistema de justicia está diseñado para sancionar actuaciones específicas e identificar responsabilidades puntuales, lo que evidentemente no permite abarcar la **dimensión estructural del daño**.

Si la persona víctima no siente que el proceso sea reparador para ella, no tiene la voluntad de realizarlo en un momento dado por la razón que sea, o no ha podido ser identificada, es posible iniciar un proceso de reparación a nivel comunitario con otras personas o referentes de su colectivo. En la literatura se llaman "víctimas sustitutas", aunque encontramos más oportuno hablar de **reparación colectiva**. Como ya se dijo, esta "dimensión colectiva" puede estar representada por personas del mismo grupo identitario que la víctima, colectivos afines, movimientos u organizaciones de la sociedad civil, vecinas y vecinos, referentes del colectivo vulnerabilizado, etc.

---

<sup>14</sup> Tanto la práctica diaria de atención a víctimas de racismo llevada a cabo por el Servicio de Atención y Denuncia (SAID) de SOS Racisme, como las entrevistas realizadas en el marco del proyecto "Suport", liderado por el Instituto de Derechos Humanos de Cataluña.

Por último, la posibilidad de que los agresores en un incidente de odio o discriminación no se reconozcan como tales representa otra dificultad. Sin embargo, como ya se mencionó, este aspecto no imposibilita la implementación de prácticas transformadoras y reparadoras. Por ejemplo, frente a una conducta discriminatoria llevada a cabo por parte de un miembro de un cuerpo de seguridad, de una administración, centro educativo, empresa o servicio etc., que la institución a la que el ofensor pertenece se persone como responsable, participe y hasta tome medidas dirigidas a la reparación del daño podría suponer un repudio de la agresión aún más significativo que el arrepentimiento particular.

# 6

## Ejemplos de prácticas restaurativas<sup>15</sup>

John Paul Lederach (2007) plantea la siguiente pregunta clave:



¿Cómo trascendemos los ciclos de violencia que oprimen a nuestra comunidad humana cuando aún estamos viviendo en ellos?

Y en el marco de este trabajo, podemos añadir:



¿Cómo trabajamos por la "justicia" cuando somos parte del sistema que ha consentido y hasta en ocasiones agravado el daño?

---

<sup>15</sup> Es importante destacar que las prácticas aquí descritas pretenden ser únicamente orientativas y ofrecer un punto de partida para pensar un proceso de reparación. En efecto, la mejor estrategia a seguir será siempre aquella que responde a las necesidades de las personas participantes, que se ajuste a la reparación buscada, que involucre a la red –próxima y extendida– de actores que pueda garantizar protección a las víctimas y las personas susceptibles de serlo, así como prevenir este tipo de violencias a futuro. Para esto, la creatividad y el trabajo en red son fundamentales.

Según Lederach (2007), las profesionales de la resolución de conflictos han de **imaginar su trabajo como un acto creativo**, haciendo un ejercicio que denomina "**imaginación moral**" en tanto:



...capacidad de imaginarnos en una red de relaciones que incluya a nuestros enemigos; la habilidad de aumentar nuestra curiosidad (...); una firme creencia; la búsqueda del acto creativo y la aceptación del riesgo inherente a avanzar hacia lo desconocido que está más allá del conocido paisaje de la violencia.

En la práctica, podríamos hablar de **permitir(nos) innovar en la búsqueda de aquellas relaciones y vínculos potencialmente reparadores, más allá de las alternativas conocidas** que son reproductoras de esa misma violencia: es decir, cambiar del paradigma hegemónico a uno centrado en las personas.

Por eso, en este apartado no queremos "limitar" y "definir" sino más bien proporcionar ejemplos de cómo podemos "abrir las puertas" a un proceso restaurativo dirigido a la reparación del daño y la transformación para la no repetición.

Otro punto a destacar es que la persona facilitadora de este tipo de procesos **debe tener en cuenta el trabajo previo de reconocimiento y validación del agresor como alguien capaz de reparar el daño**. Este puede no ser un camino fácil, pero valdrá la pena transitarlo para llegar a una "construcción conjunta" de lo que esa persona puede lograr.

El reconocimiento (o no) del daño por parte del agresor no debe ser el punto de partida para el diseño del camino a seguir, cuidando de mantener en todo momento la equidad entre las personas involucradas, para que la práctica de gestión del conflicto no se convierta en una muestra más de poder y/o violencia.

## Las prácticas de aplicación del paradigma de la justicia restaurativa más difundidas e institucionalmente reconocidas e implementadas son:

*Reunión, diálogo o mediación entre víctima y ofensor:* conversación facilitada por una tercera persona neutral. En la conversación también pueden –y es deseable que así sea– participar personas de la red de confianza de ambos participantes o grupos de participantes. Su objetivo será, en principio, exponer las razones o motivos del encuentro e invitar a la reflexión mutua sobre cómo transformar el conflicto en positivo y acordar acciones reparadoras para conseguirlo.

*Conferencias familiares o juntas restaurativas:* en estos espacios, además de las víctimas y ofensores y sus respectivas familias, también pueden estar presentes representantes del sistema judicial o la administración pertinente.

*Círculos:* son procesos comunitarios que tienen por objetivo enmarcar el conflicto, crear un espacio seguro y dar apoyo a las personas involucradas. Se diferencian de los anteriores por su carácter explícitamente comunitario. Uno de los principales valores de los círculos es el potencial que tienen en términos de fortalecimiento de la comunidad, integrando el conflicto a las relaciones y reparando a través de ellas. En los círculos pueden o no participar los tres actores involucrados (víctima – ofensor – comunidad). En ellos se buscará establecer compromisos y soluciones para todos los actores, ya que se basan en la idea de que el daño no es sólo bilateral, sino que "lo dañado" es la comunidad toda.

Además de las herramientas mencionadas, es preciso poner en valor las potencialidades restaurativas de aquellas otras experiencias que muchas entidades y colectivos sociales podrían actualmente estar realizando y que muchas veces no son visibilizadas como prácticas restaurativas. Algunos ejemplos son:

- *Declaración afectiva:* es una explicación sobre la experiencia vivida, sin dejar de lado las emociones y pensamientos que esta ha generado, en un ambiente seguro y controlado. Requiere asertividad<sup>16</sup> en la comunicación y debería dirigirse hacia la acción y no hacia la persona. En

---

<sup>16</sup> La comunicación asertiva es la expresión de lo que pensamos, sentimos, nos pasa o deseamos, de una manera no violenta, honesta y clara, teniendo en cuenta y respetando también a los demás y sus derechos.

cuanto al papel de la persona facilitadora, su rol es escuchar y ser receptiva a la demanda, lo que implica ser capaz de estar frente al dolor y el daño, facilitando un lugar seguro para su expresión desde el reconocimiento. Esta práctica busca, a través del entendimiento, generar un cambio en todo aquello que pudo haber motivado el daño.

- *Actividades educativas, pedagógicas, talleres:* las actividades de este tipo representan una fuente de reparación y transformación muy valorada, y la víctima puede estar más o menos involucrada en su implementación. Sobre todo en el ámbito escolar, laboral o de la administración, el poder llevar el mensaje de no repetición de la violencia es una herramienta muy potente en contra de la misma.
- *Difusión pública:* ya sea a modo de denuncia o relato, ver visibilizada la propia historia y sufrimiento con un propósito de transformación. Las discriminaciones suelen ocurrir en un ámbito privado, generando la sensación (para quien no la sufre) de ser ocasionales o de constituir "casos aislados". Sin embargo, al exponerlas con un sentido de transformación, es posible evidenciar su carácter estructural. En este tipo de actuaciones hay que tener cuidado para evitar la revictimización, poniendo el foco en la vulneración y no en la(s) víctima(s). Este tipo de acciones puede tomar muchas formas: se puede implicar a los medios de comunicación, hacer difusión a partir de los canales propios de una organización o movimiento social etc.
- *Intervenciones artísticas:* los propios espacios de creación pueden ser un lugar seguro para la gestión del conflicto: siendo flexibles a incluir tanto a la víctima como al agresor y a los colectivos a los que los dos pertenecen, así como a otros posibles responsables, garantes o personas y entidades que den su apoyo al proceso. A la vez, pueden funcionar también sin participación directa de víctimas y ofensores, como una expresión de (y desde) la comunidad. Los resultados del proceso, al ser expuestos, difundidos y comunicados, también implican una declaración de deslegitimación y repudio a la violencia discriminatoria.
- *Espacios de memoria:* son tal vez las formas más importantes de reparación colectiva e histórica. Desde una perspectiva restaurativa, podemos decir que estos espacios, además de como un derecho, tienen que ser entendidos como una obligación hacia las víctimas, especialmente cuando los daños personales, sociales y/o políticos resultan irreparables (Reyes Mate, 2015). Suponen un reconocimiento y una declaración de deslegitimación de la violencia en nombre de las víctimas y de los valores de la comunidad.
- *Participación:* tanto la víctima como el agresor pueden encontrar su manera de reparar el daño a través de la participación en espacios que tengan que ver con el tipo de agresión



llevada a cabo: colectivos de activismo, grupos de víctimas, de ayuda a familiares, las propias entidades que intervienen en el conflicto etc. Esta participación puede y no necesita ser inmediata, y tiene que ver con la reflexión personal de cada persona. Para quien ha recibido el daño, el paso a la acción es una herramienta sumamente poderosa.

- *Trabajo comunitario*: como en el punto anterior, el trabajo comunitario del agresor puede dar pie a una reflexión y canalización del arrepentimiento en forma de acción. Aunque puede ser visto como un castigo o una pena más, si se gestiona desde una perspectiva restauradora puede alcanzar el objetivo de ser reparador y transformador a la vez.
- *Trabajo de narrativas*: tanto a nivel personal como colectivo, el trabajo con la narrativa de la situación traumática constituye un aspecto fundamental para integrar en la experiencia la violencia sufrida. Al llevarlo a cabo, se espera que la persona pueda devolver el relato en forma de demanda para la reparación, poniendo en valor su perspectiva.
- *Encuentros de víctimas*: son espacios colectivos dirigidos a socializar aspectos relativos al proceso de denuncia y reparación. Se concretan en un grupo de discusión asambleario en el que, de manera participativa, se tratan temas relacionados con el proceso, y que pueden ir desde reflexiones sobre el mismo concepto de víctima hasta propuestas concretas para actuar sobre las vulneraciones y sus causas.

## Todas estas técnicas:

- Pueden llevarse a cabo tanto en el marco de un proceso judicial, como en su ausencia. En ambos casos la participación de todos los actores implicados debe ser voluntaria.
- Exigen una preparación previa tanto de la persona facilitadora como de cada participante por separado.
- La propuesta debe ser muy cuidadosa y llevada a cabo luego de un delicado proceso de conocimiento de la situación y de lo que esta representa para la víctima, sobre todo en casos de delitos u ofensas graves.
- Los "encuentros" no se tienen que dar necesariamente de forma presencial, directa o simultánea, sino que se pueden buscar alternativas como encuentros virtuales, intercambio de correspondencia u otras formas de comunicación.

- Siempre se debe guardar la privacidad y confidencialidad del proceso; sin embargo, los acuerdos pueden permanecer privados o ser públicos, según se acuerde entre las partes.
- Deben darse los apoyos psicosociales necesarios para participar a lo largo de todo el proceso, fomentando la autonomía de las partes y equilibrando posibles asimetrías de poder.
- No todas las necesidades de las respectivas partes pueden satisfacerse por medio de un encuentro. Si bien es cierto que muchas necesidades de las víctimas tienen que ver con el ofensor, hay otras que no lo involucran. Del mismo modo, algunas necesidades y obligaciones del ofensor no tienen nada que ver con la víctima (Zher, 2007).
- Todas estas herramientas pueden además ser tanto terapéuticas como preventivas.
- Sobre todo, el proceso debe ser genuino, confiable, y tener sentido para todos los actores implicados (Varona Martínez, 2015).

Como última reflexión, en relación a la creatividad y flexibilidad que requieren estos procesos, como apunta Gema Varona Martínez (2015) hablando de la memoria de las víctimas del terrorismo:



...desde una perspectiva flexible y creativa, toda práctica que implique la participación activa de las víctimas [en sentido amplio] y la responsabilización de los victimarios mediante un encuentro orientado a la reparación –dentro de cuyo objetivo se encuentra la deslegitimación del terrorismo [o en este caso la violencia], con apoyo de la comunidad más cercana– supondría una actividad [de memoria] restaurativa en un mayor o menor grado.

---

# 7

## Seguimiento: sobre el fin y/o la gestión (satisfactoria) del conflicto

### Seguimiento

Las personas que nos dedicamos al acompañamiento podemos facilitar la atención de la víctima, identificar y valorar la oportunidad de un proceso restaurativo o derivarla a servicios especializados. En todos estos casos, es importante que **nos reconozcamos como actores de este proceso y que le demos el seguimiento adecuado** según nuestra participación, para poderlo cerrar adecuadamente. Será una decisión estratégica de cada persona, entidad, servicio etc. determinar el criterio de cierre y su forma de gestionarlo.

### Cierre de la gestión (satisfactoria) del conflicto

Técnicamente, el final de un proceso restaurativo se da cuando la persona se siente reparada. Sin embargo, uno de los objetivos de cualquier proceso que persiga la restauración de un derecho debería ser que **el proceso tenga valor reparador en sí mismo, independientemente del "resultado" final.**

Muchas veces la reparación esperada no es o no puede ser posible por diversos motivos, como la negativa del agresor, el hecho de ser idealmente irreal, de no haber control sobre este modo de reparación, la ilegalidad de la misma, etc. En definitiva, **la reparación del daño** tendrá que ver con las **expectativas de la víctima**, pero también con las **posibilidades de quien facilite** el proceso y el **contexto socio-jurídico** en el que este se da.

Por eso, es útil considerar **alternativas a la idea de reparación inicial**, que podríamos reconducir en función de los recursos disponibles, aunque sin dejar de reconocer y dar legitimidad al deseo original expresado por la víctima. Es aquí donde la comunidad, las instituciones y los colectivos a los que tanto la víctima como el agresor pertenecen juegan un papel fundamental –desde el reconocimiento hasta la gestión de la reparación del daño y su transformación– para que esta experiencia no se repita.

Por otro lado, ante la imposibilidad de cumplir con las expectativas de la víctima, las organizaciones sociales (y más en general, los diferentes espacios que puedan proporcionarle acompañamiento) pueden ser **agentes de reparación**, si se ha reconocido el daño causado por el odio y se ha llevado a cabo una atención e intervención comprometida con la reparación, aunque esta no se haya logrado. Como ya se mencionó, cuidar que tanto **los procesos de las organizaciones** implicadas como de las **personas que intervienen de forma directa** se guíen por un **profundo respeto a los derechos humanos y reconocimiento de las singularidades de las víctimas** puede marcar la diferencia y dar sentido restaurativo al padecer y malestar que el propio proceso y su no resolución –de la manera inicialmente proyectada– pueden provocar.

Es importante recordar que **la energía, disposición y prioridades de la persona acompañada también pueden variar** durante el proceso, y eso es algo que debemos considerar desde el inicio. Que no podamos llegar al fin del proceso restaurativo no se debería leer como el fracaso de la reparación, siempre y cuando nos hayamos guiado por todo lo expuesto anteriormente.

De alguna manera, este modelo de atención también **desestigmatiza la experiencia traumática** y pone el foco en el afrontamiento que puede hacer cada persona para recuperarse. Buscar el refuerzo de las formas de resistencia aprendidas de la experiencia y de los mecanismos de apoyo (familiar, comunitario etc.) puede también ser una forma de reparación.

Dicho esto, la última palabra sobre la reparación siempre la tiene la persona víctima y es ella quien le dará sentido en el marco del contexto social.

## Evaluación

Al tener que ver con las demandas y las expectativas de cada persona, es importante establecer una metodología de evaluación estandarizada, pero que a la vez tenga la flexibilidad necesaria para adaptarse a las singularidades de cada caso.

### Algunas sugerencias:

- **Prever la evaluación desde el inicio**, para valorar no solo la consecución de los objetivos, sino el cambio de los mismos a lo largo del proceso. Este último punto debe también ser valorado como un *input* fundamental para guiar las intervenciones futuras.

- **Validar la metodología y las formas de la evaluación** del acompañamiento, preferentemente con personas que sean miembros del colectivo al que la persona víctima pertenece, o que sean susceptibles de ser vulnerados por las problemáticas atendidas.
- **Establecer estándares mínimos de calidad** de la atención e implementar sistemas de observación, gestión y, de ser necesario, sanción de los incumplimientos (p.e.: uso de lenguaje inadecuado, imposición del punto de vista del acompañante, no detección de los riesgos del proceso para la víctima etc.).
- Valorar **cómo** las personas involucradas en el proceso **han vivido la experiencia y cómo se encuentran**.
- Poner cuidado en **no reproducir modelos de dependencia** y/o dejar a la persona en una situación pasiva.
- Valorar las posibilidades de **no repetición** de la situación tratada, en función de los logros y transformaciones alcanzadas mediante el proceso, en lo que se refiere al daño sufrido por la víctima, a la actuación de agresor, o incluso a nivel estructural.
- Valorar la calidad de la **participación** de otros actores (p.e. institucionales) y de la comunidad en el proceso.
- Incorporar una **visión integral**, por lo que la evaluación de los casos individuales contribuya a la realización de una valoración macro del impacto y de la transformación lograda a nivel estructural.

# 8

## A modo de conclusión

Como mencionamos al comienzo de esta guía, **las herramientas de las que actualmente disponemos** para dar respuesta a las necesidades y expectativas de las víctimas de odio y discriminación **no son suficientes**. En particular, la práctica diaria de acompañamiento muestra que la justicia retributiva no está dando las respuestas que es legítimo esperar, especialmente en relación a la reparación del daño. A menudo, la falta de conocimientos y sensibilidad de los actores del sistema de justicia respecto a los ejes de discriminación (racismo, LGTBI+fobia, capacitismo, neuronormativismo, etc.) y sus mecanismos, junto con el desconocimiento por parte de la ciudadanía de la misma administración de la justicia, suponen impedimentos graves para la restitución de derechos.

Por esta razón, consideramos prioritario desarrollar y difundir **actuaciones basadas en el enfoque restaurativo y dirigidas a reparar el daño**, siendo este enfoque capaz de ofrecer reparación a personas susceptibles de ser vulnerabilizadas por motivos de odio en todas las etapas del proceso sobre las cuales podemos incidir (acogida de la víctima, denuncia, derivación, seguimiento etc.).

Es necesario, además, **ampliar y difundir los modelos de atención e intervención que hablen del impacto que esta violencia tiene en las personas y comunidades**, así como también de sus estrategias de afrontamiento, resiliencia y resistencia. En este marco, **el tipo de acompañamiento que se brinda a las personas es una de las claves del proceso restaurativo**. El acompañamiento de toda persona construye un relato sobre la experiencia ajena: por lo tanto, como actores del proceso restaurativo (personal de atención, de las organizaciones y de las administraciones etc.) es necesario **asumir la responsabilidad que conlleva ser parte también del proceso de reparación**, y hacerlo de manera consciente y situada.

La afectación de las personas víctimas de odio es el resultado del abuso de poder y de los privilegios. Adoptar una perspectiva restaurativa supone, por parte de todos los actores involucrados, un proceso humilde de **aprendizaje continuo y participativo, en el que las personas víctimas o susceptibles de serlo son el centro** alrededor del cual construir, desconstruir y redefinir una práctica enfocada en la reparación del daño no solo individual, sino colectivo.

# Referencias

Asociación Esfera. *Manual Esfera: Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria*. Ginebra: 2018. En línea: [www.spherestandards.org/handbook](http://www.spherestandards.org/handbook)

Comité Permanente entre Organismos (IASC). *Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia*. Ginebra: 2007. En línea: [https://www.who.int/mental\\_health/emergencias/iasc\\_checklist\\_spanish.pdf?ua=1](https://www.who.int/mental_health/emergencias/iasc_checklist_spanish.pdf?ua=1)

Comité Permanente entre Organismos (IASC). *Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes. Versión Resumida*. Ginebra: 2009. En línea: <https://www.who.int/hac/techguidance/iasc-poster/es/>

Escola de Cultura de Pau. *Transformar el conflicto en la ciudad - Herramienta nº18. Las prácticas restaurativas*. Barcelona. En línea: <https://escolapau.uab.cat/municipiosypaz/municipis/Ficha18.pdf>

Lederach, J. *La imaginación moral. El arte y el alma de construir la paz*. Bakeaz Gernika gogoratu/ Red Gernika: 2007

Markez Alonso, I. *Violencia colectiva y salud mental: contexto, trauma y reparación*. Colección Salud mental colectiva, 3. Editorial Grupo 5. Madrid: 2015

Markez Alonso, I., Fernández Liria, A., Pérez-Salles, P. (eds.). *Violencia y salud mental. Salud mental y violencia institucional, estructural, social y colectiva*. Madrid: 2009.

Martín-Baró I. *Psicología social de la guerra: trauma y terapia*. UCA. San Salvador: 1990.

Martín Beristain, C. *Acompañar los procesos con las víctimas*. Fondo de Justicia transicional-Programa Promoción de la Convivencia-PNUD. Bogotá: 2012. En línea: [https://www.fcomci.com/sites/default/files/acompanar\\_procesos\\_victimas.pdf](https://www.fcomci.com/sites/default/files/acompanar_procesos_victimas.pdf)

Moreno Lara, C. *Aspectos criminológicos para una justicia restaurativa*. Universidad Internacional de Valencia. Valencia: 2018.

Organización Mundial de la Salud - OMS. *Primera ayuda psicológica. Guía para trabajadores de campo*. Ginebra: 2012.

Pérez-Sales P., Eiroa-Orosa Fj., Fernández I., Olivos P., Vergara M., Vergara S., Barbero E. *La medida del impacto psicológico de experiencias extremas. Cuestionario VIVO diseño, validación y manual de aplicación*. Irredentos Libros. Madrid: 2013

Pérez-Sales P., Truñó i Salvadó, M. *Guía Psicosocial*. Médicos Sin Fronteras - España. Madrid: 2004.

Pérez-Sales, P. *Trauma, Culpa, Duelo – Hacia una Psicoterapia Integradora*. Ed. Desclee de Brower. Bilbao: 2006.

Pérez-Sales P., Fernández Liria A. *Violencia y trauma: Del trabajo comunitario a la psicoterapia. Guía de procesos y programa de intervención desde una perspectiva comunitaria*. Irredentos Libros. Bogotá/Madrid: 2016.

Unidad de Psicología Clínica y de la Salud de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid. *Guía de primeros auxilios*

*psicológicos para psicólogos*. Madrid: 2004. En línea: <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/guiaprimerosauxilios2008.pdf>

UNODC. *Handbook on Restorative Justice Programmes*. 2da edición. Ginebra: 2020.

UNODC. *Manual sobre Programas De Justicia Restaurativa*. Panamá: 2011.

Van Ness, D. W. *Perspectives on Achieving Satisfying Justice: Values and Principles of Restorative Justice*. Achieving Satisfying Justice Symposium, Vancouver: 1997. En línea: <http://restorativejustice.org/10fulltext/vanness15.pdf>

Varona Martínez, G. *El derecho a la memoria de las víctimas del terrorismo*. Eusko Jaurlaritz. Vitoria Gasteiz: 2015.

Zher H., *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Good Books. PA: 2007. En línea: [https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/el\\_pequeno\\_libro\\_de\\_las\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/el_pequeno_libro_de_las_justicia_restaurativa.pdf)



