



## Justicia Restaurativa: la promesa, el reto. Entrevista con el Dr. Howard Zehr.

---

Por: **Mtra. Katia Celia Ornelas Núñez.**

### Resumen

Conocido como el "abuelo de la justicia restaurativa", el Dr. Howard Zehr expone en ésta, su primer entrevista publicada en México, ideas básicas sobre los principios y valores de la justicia restaurativa. Con más de 30 años de experiencia en el campo, el Dr. Zehr comparte desde Harrisonburg, Virginia, algunas de las promesas y los retos que desde su experiencia pueden brindar orientación en México a la luz de la implementación de programas e iniciativas inspiradas en esta materia.

El Dr. Zehr se inició en la práctica y teoría de la justicia restaurativa a finales de la década de los años 70. Ha dirigido cientos de eventos, entre capacitaciones y consultorías en más de 25 países en este campo, conferencias víctima-ofensor, reforma judicial, y otros asuntos en materia de justicia penal. Su impacto ha sido especialmente significativo en los Estados Unidos, Brasil, Japón, Jamaica, Irlanda del Norte. También en Gran Bretaña, Ucrania, y Nueva Zelanda, país que ha reestructurado su sistema de justicia juvenil hacia un modelo restaurativo enfocado en la familia. Actualmente, el Dr. Zehr es Profesor Distinguido y Co-Director del Instituto Zehr para la Justicia Restaurativa en el Centro de Justicia y Construcción de Paz de la Universidad Mennonita del Este, en Virginia, Estados Unidos.

Traducción y entrevista a cargo de: Mtra. Katia Celia Ornelas Núñez.  
Especialista en transformación de conflictos, bienestar psicosocial y justicia restaurativa.

### Entrevista

**Katia Ornelas (KO):** ¿Qué es la justicia restaurativa, y cuál es su diferencia con el sistema de justicia penal punitivo?

**Howard Zehr (HZ):** La justicia restaurativa comenzó como un esfuerzo para lidiar con el delito de una mejor manera. Ahora también se utiliza en escuelas y en muchos otros ámbitos, pero nuestra preocupación principal se encontraba en el sistema de justicia penal. En Canadá hubo un caso en 1974, que se considera el primer esfuerzo. Después, en Indiana del Norte en Estados Unidos hubo algunos oficiales del departamento de probación que tuvieron una idea



similar y empezaron a hacerlo. Yo me uní a finales de los 70, cuando trabajaba para una organización internacional. Me pidieron que retomara esta idea que aún no había llegado muy lejos. Por lo que inmediatamente empecé a escribir al respecto manuales y libros. En esa época y a inicios de los 80 empezó a venir gente de Alemania, Inglaterra y otros países, quienes regresaban a sus lugares de origen a implementarla. Fue entonces cuando empezó a despegar. En verdad no había una teoría o nombre; simplemente tratábamos de resolver un problema. Tampoco teníamos un marco teórico para ello ni le llamábamos justicia restaurativa.

**KO:** ¿Qué es lo que trataban de resolver?

**HZ:** Teníamos tres grandes preocupaciones. Nos preocupaba que como sociedad, se castigara a tanta gente sin que necesariamente rindieran cuentas de una manera significativa, ni en otras maneras que realmente les ayudaran a entender y a tomar responsabilidad de lo que hicieron. En segundo lugar, nos preocupaban las víctimas. No sólo no eran tomadas en cuenta, sino que además salían más traumatizadas del proceso de justicia. Y en tercer lugar, nos preocupaba que no se tomara en cuenta a la comunidad. Nosotros realmente creíamos que la comunidad se construye y fortalece cuando se le involucra en estas situaciones. Cuando dejamos todo al sistema de justicia penal, desempoderamos a la comunidad.

Inicialmente no teníamos en mente ningún tipo de programa. Con facilitadores capacitados, lo que empezamos a hacer fue reunir a víctimas y a ofensores que estuvieran dispuestos a hacerlo, para que hablaran de lo sucedido. Las víctimas podían expresar su enojo, contar sus historias y recibir respuestas a sus preguntas; mientras que los ofensores escuchaban eso y al final podían llegar a ciertos acuerdos.

Entonces, cuando alguien me pregunta ¿qué es la justicia restaurativa?, mucha gente piensa en modelos que permiten a víctimas y a ofensores reunirse. Y hay muchos modelos para hacer eso. Nosotros solíamos llamarle “conferencias víctima-ofensor”. Ahora hay también conferencias de grupo familiares, círculos de varios tipos, y otros modelos. Pero la idea es que para algunas personas la justicia restaurativa es un esfuerzo para reunir a quienes ofenden, a quienes reciben la ofensa, y en su caso a otras personas involucradas en el asunto a través de un proceso facilitado. Pero de hecho, nos hemos dado cuenta que es mucho más que eso. Es un verdadero continuo de enfoques que implementan algunos o todos los principios de la justicia restaurativa. Algunos procesos son más restaurativos que otros. Por ejemplo, en un programa para reincidentes se puede utilizar una conferencia familiar para ayudar en el diseño del plan de reintegración, y en ese proceso es posible que se contacte a la persona



que victimizó para ver cuáles son sus necesidades, pero no necesariamente para reunir a la víctima y al ofensor.

**KO:** Si no hay un programa o modelo particular, ¿cuál es la esencia de la justicia restaurativa?

**HZ:** Lo que realmente importa son los principios o el marco. Esto es lo que realmente es diferente del sistema de justicia penal. El sistema suele preguntarse tres cosas: “¿qué leyes se violaron?” “¿quién lo hizo?” “¿qué es lo que se merecen?”. Entonces, todo el esfuerzo está enfocado en asegurarse que los imputados obtengan lo que merecen, que usualmente es un castigo, ¿verdad?. Ahora, ahí no hay nada para la víctima porque la víctima no es parte de la definición de la ofensa. Es un delito en contra del gobierno, del Estado. La justicia restaurativa por su lado está tratando de cambiar esas preguntas. Entonces se pregunta: “¿quién ha resultado dañado en esta situación?” “¿cuáles son sus necesidades?” “¿quién tiene la obligación respecto de esas necesidades?”. El enfoque está más en las necesidades y las obligaciones y no tanto en lo que merecen quienes ofenden. La víctima es tan importante como el ofensor en este enfoque. Queríamos crear un contexto en el que las necesidades fueran atendidas y en el que las obligaciones sean discutidas y resueltas. El ofensor probablemente tiene la obligación principal, pero quizás otras personas tengan también obligaciones. Todo el concepto está basado en la realidad de que los seres humanos estamos imbuidos en relaciones y que por lo tanto las relaciones importan.

En su forma más sencilla, diría que la justicia restaurativa está basada en tres principios básicos. Uno de ellos es en el daño que se ha cometido y en que ese daño genera necesidades. Este primer principio nos dice que se requiere atender esos daños y las necesidades resultantes. El segundo es el principio de las obligaciones. Tiene que ver con que la persona que ha ocasionado un daño tiene una obligación al respecto. Y muchas otras personas probablemente tendrían obligaciones también. Por lo que el segundo principio tiene que ver con el hacerse responsable de esas obligaciones. El tercero es el principio del compromiso o involucramiento. Es decir, que esas personas que fueron impactadas o que de alguna manera tienen alguna participación en la situación, tendrían que ser parte de la resolución.

**KO:** ¿En qué se basa el concepto de justicia en esta materia?

**HZ:** Es un concepto relacional de la justicia con base en las necesidades más que en un concepto de justicia legalista y centrado en quien ofende y en lo que se merece.



Hoy en día hay muchos programas de justicia restaurativa, pero lo que es más importante es el marco y el enfoque, que puede ayudar a definir cómo respondemos a las situaciones. Por ejemplo, mis amigos abogados litigantes en materia procesal penal empiezan a preguntarse a sí mismos en cada caso, “¿quién ha sido dañado?”, “¿cuáles son sus necesidades?”, “¿de quién son esas obligaciones?”, “¿cómo podemos involucrar en este proceso a las personas pertinentes?”. Y a pesar de no contar con programas de justicia restaurativa como tal, ellos y ellas están encontrando formas creativas de implementar estas ideas. Algunas veces las víctimas y los ofensores se reúnen y algunas veces no.

Es importante también combinar los principios con los valores. Son muchos los valores que se mencionan en este campo, pero yo me enfoco en tres en particular: “respeto”, “responsabilidad” y “relación”. Veo a la justicia restaurativa demostrando estos valores y los enfoques restaurativos deben estar enraizados en esos valores. Si no tratamos a la gente con respeto entonces no estamos haciendo justicia restaurativa. Estos valores son especialmente importantes.

**KO:** Algunos actores del sistema de justicia tienen preocupaciones sobre la idea de que la justicia restaurativa es una solución “suave” si se contrasta con el sistema punitivo de justicia penal. ¿Qué opina de esto?

**HZ:** Creo que la razón por la que hay gente que dice esto se debe a un concepto equivocado respecto de lo que es la justicia restaurativa. Hay oficiales de policía en todo el mundo que se preguntan: “¿van a tomarse de las manos y cantar *kumbaya* o alguna canción de ese estilo inspiracional?”. De alguna manera se ha asociado con una especie de enfoque suave o que deja a los responsables sin castigo, cuando de hecho es lo contrario. Es algo verdaderamente difícil de hacer. Enfrentar a la persona a quien le has causado un daño no es fácil, y además hay consecuencias para el responsable de la ofensa que debe experimentar. Algunos ofensores que han estado en la cárcel consideran que es mucho más fácil ir a la cárcel que enfrentar a la persona que ofendieron. Hemos visto miembros de pandillas temblar antes de una reunión de este tipo, de tal manera que la reunión tiene que ser suspendida hasta que pueden recobrar la calma de nuevo. La justicia restaurativa no significa que no habrá consecuencias ni que esas consecuencias no serán difíciles.

Aunque llegue a involucrar una reunión frente a frente es diferente que la mediación. En la mediación ambas partes están por así decirlo, jugando en un campo con cierto nivel moral. Mientras que en un caso de justicia restaurativa, una de las personas ha ocasionado una ofensa y gran parte de la discusión es en torno a eso. Parte de la justicia restaurativa es nombrar la ofensa, lo cual es una parte esencial de cualquier proceso de justicia. Los acuerdos respecto de las consecuencias de esa ofensa son parte de esa discusión y esos



acuerdos deben cumplirse. En algunos casos esos acuerdos se combinan con otro tipo de consecuencias incluyendo tiempo en la cárcel. Es en verdad un malentendido o incluso ingenuo pensar que este es un proceso fácil.

**KO:** Existen organizaciones defensoras de derechos de las mujeres que están en contra de procesos de justicia restaurativa por el componente del perdón. ¿Qué podría decir al respecto?

**HZ:** Eso es un concepto erróneo que ha sido muy problemático. La justicia restaurativa no tiene que ver en lo absoluto con el perdón. Tiene que ver con la rendición de cuentas de los ofensores, en atender y satisfacer las necesidades de las víctimas y en determinar la participación de otras personas involucradas. Si algunas víctimas deciden en cierta medida perdonar eso es completamente bajo su libre albedrío. Pero cualquier programa con buena reputación no promovería el perdón. Y si se hace tiene que ser de manera segura. Lo que sucede es que en parte algunas personas han decidido dar el perdón y los medios de comunicación adoran esas historias y las resaltan de una manera que se muestra una impresión confusa de que la justicia restaurativa y el perdón van de la mano, lo cual no es así. Lo que sí sabemos es que cuando uno va a una reunión como éstas, las tensiones bajan, y se incrementa el entendimiento entre las personas. Eso lo sabemos gracias a estudios e investigaciones. También sabemos que las víctimas están menos expuestas a ser traumatizadas a través de este proceso.

El uso de la justicia restaurativa en casos de violencia intrafamiliar ha sido muy controversial por buenos motivos. Los procesos que involucran a víctimas directas y sus agresores deben de llevarse a cabo con mucho cuidado. Sin embargo, hay muchas comunidades que han desarrollado procesos cuidadosamente diseñados para la violencia intrafamiliar con muchos candados de seguridad y protecciones integradas.

**KO:** ¿Podría hablar un poco más sobre el hecho de que las víctimas están menos expuestas a ser re-traumatizadas en este proceso?

**HZ:** Hay un estudio muy importante en Inglaterra de hace algunos años en el que se condujeron investigaciones en la materia en todo el mundo. El estudio concluyó que hay mucha evidencia en reducción de trauma y de síndrome post-traumático en las víctimas, a grado tal que si su aplicación fuese nacional habría una reducción en el costo total del sistema de salud debido al decremento en problemas médicos asociados con el estrés y el trauma, como las enfermedades cardíacas. Este estudio dice que la evidencia es muy convincente en la reducción de estrés y trauma en las víctimas.



**KO:** ¿Qué otras situaciones podrían desincentivar a las víctimas de participar en estos procesos?

**HZ:** Desafortunadamente muchos programas no involucran a las víctimas ni a sus grupos de defensa desde la planeación. Por muchos años he argumentado que el involucramiento de las víctimas y de sus grupos de defensa son indispensables en el desarrollo de todas las etapas de un programa. Solamente las víctimas tienen la sensibilidad de saber si hay algo que haga falta o que no sea sensible. Muchas veces se empiezan programas y hasta después contactan a las organizaciones de víctimas y les dicen: "¿por qué no se unen?". Esos programas han fallado porque no han involucrado a las organizaciones de víctimas desde el inicio. Y el sistema de justicia penal muchas veces hace lo mismo. No involucra a las organizaciones de víctimas. Otra cosa que sucede es que muchas veces los promotores de la justicia restaurativa vienen del contexto del trabajo con ofensores y simplemente no tienen el suficiente conocimiento o sensibilidad hacia la problemática de las víctimas.

**KO:** ¿Qué otros aspectos ha visto a través de su experiencia que deben tomarse en consideración para un buen programa de justicia restaurativa?

**HZ:** La justicia restaurativa tiene un tremendo potencial para re-definir la relación entre la comunidad y el sistema de justicia. Por lo que es muy importante que esos programas tengan algún tipo de colaboración entre los profesionales del sistema y la comunidad. Los mejores programas para mí están basados en comunidades que trabajan de manera colaborativa con el sistema de justicia. Esto significa involucrar a ambos sectores en la iniciativa. Otra cosa importante es abrirse a la rendición de cuentas, contar con "puestos de control", con investigadores observando tu trabajo, tener auto-evaluaciones, etc. Porque es muy fácil salirse del carril. Otra cuestión importante es no estar muy comprometido con un modelo en particular. Los modelos ayudan, pero lo central son los principios. Tienes que ser lo suficientemente adaptable para cambiar de acuerdo a las situaciones. He visto organizaciones muy disfuncionales que tienen un modelo y dicen: "este es el modelo y es el mejor". Esto no está bien. De hecho, considero que los enfoques restaurativos tienen que ser apropiados al contexto. Una comunidad puede obtener ideas de otros programas, pero esos modelos deben ser desarrollados y adaptados a la cultura, las necesidades y los valores de cada comunidad.



**KO:** ¿Qué podría decirnos sobre el efecto positivo de la justicia restaurativa en la prevención del delito?

**HZ:** Primero que nada, los estudios son generalmente bastante positivos respecto a la reducción en la reincidencia de ofensores que recorren este proceso. Son menos proclives a repetir el delito. Pero las escuelas están encontrando que cuando se utiliza en lugares como ése la prevención tiene mucho más potencial. Por ejemplo, había una escuela preparatoria en Wellington, la capital de Nueva Zelanda, que tenía a todo un grupo de estudiantes que solían caer una y otra vez en el sistema de justicia. Después de que la escuela instituyó un tipo de programa de justicia restaurativa, este grupo de "ofensores" abandonó el sistema. Los problemas se resolvían en las escuelas y los estudiantes dejaron de ser suspendidos y por lo tanto no se metían en problemas. Lo que encontramos es que cuando la disciplina restaurativa se usa en escuelas, por ejemplo, a través de círculos para resolver conflictos, las suspensiones se reducen dramáticamente. Esto es importante porque los estudiantes suelen meterse en problemas cuando están en suspensión. Por lo que para incrementar la prevención se deben implementar los enfoques restaurativos en otros lugares como en las escuelas y en la comunidad.

**KO:** ¿Qué podría decir sobre lo que sucede en otros países que han incorporado prácticas restaurativas al interior del sistema de justicia?

**HZ:** Están sucediendo muchas cosas por lo que es difícil tener un seguimiento de todo. Hay muchos movimientos aquí (en Estados Unidos), en Canadá y en Europa. Pero lo que me llena de más inspiración es lo que sucede en Nueva Zelanda. Ellos han renovado completamente su sistema de justicia juvenil para que una conferencia restaurativa sea el mecanismo para los delitos graves. Eso es la norma y los tribunales están de manera secundaria. Sólo si las personas niegan su responsabilidad, su culpa, o en caso de que no puedan resolver la situación mediante la conferencia restaurativa el asunto va a los tribunales. Algunos delitos como el homicidio son la excepción. El homicidio va a los tribunales, aunque podría ir a la conferencia para ayudar en la elaboración de la sentencia. En Nueva Zelanda han visto a los tribunales como un recurso limitado. Una conferencia restaurativa es ahora la manera en que los asuntos se resuelven y los tribunales están ahí de respaldo. Para mí eso es muy inspirador porque en otros países los programas son añadiduras que quedan a la discreción del sistema, lo cual realmente no tiene un impacto al sistema de justicia en general. Y Nueva Zelanda ha impactado su sistema de manera total al hacer esto.



**KO:** Existe en México una iniciativa de Ley para regular los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal, la cual prevé un proceso restaurativo que sería facilitado por personal de un órgano al interior de las Procuradurías de Justicia. ¿Cuál es su experiencia respecto de programas similares?

**HZ:** Realmente no tengo elementos para hablar respecto del contexto mexicano, pero hablaré de mi propia experiencia y perspectiva. Creo que un enfoque restaurativo debe involucrar colaboración entre el sistema y la comunidad. En los países donde se ha insertado completamente en el sistema parece que no siempre se usa o se distorsiona en algo que no es muy restaurativo. Por otro lado la comunidad necesita trabajar con el sistema de justicia si hay delitos involucrados. Sin embargo, si esa es la manera en que se ha establecido yo invitaría al personal de la institución a contactar a la comunidad. Y también invitaría a la comunidad a tocar la puerta de la institución e insistir en su participación e involucramiento.

No sé qué tan práctico sea eso en su contexto, pero para mi esa es la única manera en que realmente será restaurativo. Hoy en día hay un movimiento de profesores de derecho en Estados Unidos que está llamando por una mejor colaboración entre los profesionales del sistema de justicia y la comunidad. Los promotores de esta colaboración dicen que nos necesitamos mutuamente. Necesitamos el *expertise* de los profesionales, pero también necesitamos de la percepción y el involucramiento de la comunidad.

**KO:** ¿Cuál es su perspectiva respecto de iniciativas de justicia restaurativa en contextos de violencia relacionada con el combate al crimen organizado? ¿Cómo y por qué sería importante considerar a la justicia restaurativa para reconstruir el tejido social dañado por este tipo de violencia?

**HZ:** Personalmente no tengo suficiente experiencia para decir cómo un enfoque restaurativo podría atender una situación así. Sin embargo, considero que podemos empezar a responder las preguntas de la justicia restaurativa: ¿quién ha sido dañado?, ¿cuáles son sus necesidades? ¿quién tiene la obligación respecto de esas necesidades?, ¿cuáles son las causas?, ¿quién ha sido impactado o tiene alguna participación en esto?.

Esto significa que podemos empezar a atender las necesidades de las víctimas. Éstas tienen muchas necesidades, pero hay un grupo que yo llamo las "necesidades de justicia". Cuando se proveen oportunidades para satisfacer esas necesidades las víctimas usualmente pueden avanzar más hacia una experiencia de sanación o resolución. Los enfoques restaurativos como los procesos de círculo pueden empoderar a las comunidades para que empiecen a trabajar en sus conflictos. Kay Pranis, una líder en la promoción y capacitación de los





procesos de círculo en Estados Unidos, considera que los círculos y otros procesos restaurativos pueden ayudar a re-tejer el tejido social de una comunidad.

Recuerdo a un fiscal en materia de drogas en Estados Unidos que después de una gran emboscada en la ciudad llevó a cabo un círculo con los traficantes de drogas y la comunidad que ellos habían impactado, con el fin de que los traficantes escucharan cuál fue el impacto en la comunidad. Eso me pareció un enfoque muy creativo para un problema tan complejo.

Idealmente, la justicia restaurativa no es sólo el satisfacer las necesidades de las víctimas y es también atender las necesidades de las personas que ofenden. Muchos jóvenes que se involucran en el tráfico de drogas en Estados Unidos lo hacen porque no tienen otras opciones económicas, porque sus familias son disfuncionales, etc. En el modelo de Nueva Zelanda las conferencias restaurativas (llamadas Conferencias de Grupo Familiar) no sólo hablan con la víctima sobre lo que necesita. También hablan con los ofensores respecto de lo que sucede en sus vidas, y qué se necesita hacer para encontrar caminos creativos para que puedan dejar de cometer delitos, de tal forma que puedan avanzar en sus vidas de manera saludable. El plan que resulta tiene varias partes—una parte para reparar el daño a la víctima y otra para atender las necesidades de quienes ofenden. Idealmente, la justicia restaurativa atiende los daños causados y revelados por la conducta delictiva ya que usualmente la conducta delictiva es un síntoma de un daño o una necesidad en la vida de las personas.

No tengo todas las respuestas para las situaciones tan complejas que están viviendo en México. Simplemente diría esto: los programas restaurativos que se están implementando al respecto pueden darles ideas e inspiración, pero cualquier cosa que se haga tiene que desarrollarse en su propio contexto. Considero que los principios de la justicia restaurativa son un lugar para iniciar el debate. Y el debate y el diálogo son parte esencial de la justicia restaurativa. Yo usualmente digo que la justicia restaurativa no ofrece un sello. Más bien, es una brújula. Apunta a la dirección con la esperanza de brindar luz respecto de situaciones propias. ¿Cuáles son las necesidades de su comunidad?, ¿cuáles son los valores y las tradiciones que importan?. Quizás los principios y experiencias de la justicia restaurativa pueden dar brillo a esta conversación de suma importancia.