



# Retos para la incorporación de las Prácticas Restaurativas en el ámbito de la mediación ciudadana

Challenges for the incorporation of Restorative Practices in the field of citizen mediation

Javier Wilhelm Wainsztein <sup>a</sup>   
Marc Bosch Bonacasa <sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Universidad Pompeu Fabra,  
Barcelona School of Management,  
España

**Resumen:** Los objetivos de las prácticas sociales restaurativas (PSR) están orientados hacia la reparación del daño y el fortalecimiento de la convivencia a través de la participación activa de la comunidad en el abordaje de los conflictos. Con el objetivo de identificar los elementos clave para incorporar con éxito las prácticas sociales restaurativas en los servicios de mediación y convivencia ciudadana a nivel local, se han utilizado técnicas de investigación basadas en el análisis cualitativo mediante cuestionarios y se ha llevado a término un grupo focal con personas expertas en mediación ciudadana y prácticas restaurativas para recoger información sobre la situación actual de los programas de mediación e identificar la percepción de los propios agentes locales. Adicionalmente, se ha realizado un análisis fenomenológico interpretativo para identificar los retos que deben hacer posible incorporar con éxito las prácticas restaurativas en los programas y servicios de mediación local. La investigación realizada pone de manifiesto que su integración plantea desafíos relacionados con la percepción de la población, los roles de los profesionales de los mediadores, la participación ciudadana y la evaluación del éxito. El abordaje de estos retos es crucial para conseguir una integración efectiva en el marco de las políticas públicas.

**Abstract:** The objectives of Restorative Social Practices (PSR) are aimed at repairing damage and strengthening coexistence through the active participation of the community in addressing conflicts. With the objective of identifying the key elements to successfully incorporate restorative social practices into mediation services and citizen coexistence at the local level, research techniques based on qualitative analysis through questionnaires have been used and a focus group has been completed with people who are experts in citizen mediation and restorative practices. This has allowed us to collect information on the current situation of mediation programs and to identify the similarities and differentiating elements between restorative practices and community mediation based on the perception of the local agents themselves. Additionally, an interpretative phenomenological analysis has been carried out to identify the challenges that must make it possible to successfully incorporate restorative practices into local mediation programs and services. The article emphasizes that their integration poses challenges related to conventional perception by the community, the roles of professional mediators, community participation and the evaluation of success. Addressing these challenges is crucial to achieve an effective integration of restorative social practices in the local area.

**Palabras clave:** Prácticas Restaurativas; Mediación; Ciudadanía; Convivencia; Reparación.

**Keywords:** Restorative Practices; Mediation; Citizenship; Coexistence; Repair.



## 1. Introducción

La resolución de conflictos y la construcción de relaciones saludables constituyen aspectos críticos en cualquier sociedad. Para abordar estos procesos con garantías, la teoría de conflictos y la cultura de la paz han desarrollado diversas metodologías y enfoques, entre los que destacan las prácticas restaurativas y los procesos de mediación. Aunque ambos comparten objetivos generales —promover la comunicación efectiva, la responsabilidad y la reconciliación— presentan diferencias clave que es necesario considerar para adaptar las metodologías de intervención en el terreno.

Las prácticas restaurativas provienen de las tradiciones ancestrales de culturas indígenas como los maoríes, los navajos norteamericanos o los first nation de Canadá. En estas comunidades, la aplicación de justicia y la resolución de conflictos formaban parte de la práctica comunitaria. Cuando un miembro del grupo cometía una infracción según el orden establecido, recurrían a prácticas de diálogo y curación, creando espacios de encuentro para que todas las personas involucradas participaran activamente en la solución del conflicto.

A finales del siglo XX, la mirada restaurativa llegó a Occidente mediante las iniciativas vinculadas a la justicia restaurativa y la cultura de la paz. Autores como Zehr (2008, 2015), Marshall (1999), Braithwaite (2002) y Lederach (2015) definieron sus objetivos y principios rectores y contribuyeron a establecer los elementos característicos de su aplicación. En los últimos años, el ámbito de las prácticas restaurativas se ha ampliado en Occidente hasta alcanzar el mismo nivel comunitario del que surgieron. Diversas ciudades y comunidades locales han incorporado estas prácticas de forma progresiva (Strang y Braithwaite, 2001; Hopkins, 2015; Wachtel, 2016). Por lo general, los profesionales de la mediación ciudadana han liderado esta implementación. Preocupados por el daño a las víctimas y las consecuencias de los conflictos en la convivencia, han adoptado mecanismos que fomentan la reparación del daño, la restauración de las relaciones, la reintegración de la persona

ofensora y la reconstrucción del equilibrio comunitario.

Aunque existe una amplia literatura sobre la mediación y las prácticas restaurativas a nivel teórico y conceptual (Zehr, 2008; Umbreit y Armour, 2011; Wachtel, 2016), así como estudios sobre su implementación en contextos judiciales (Choi et al., 2012) y educativos (Gregory et al., 2016), persiste un vacío de conocimiento sobre los factores específicos que determinan la efectiva integración de estos enfoques en los servicios municipales de mediación ciudadana. En particular, los estudios han prestado escasa atención a la perspectiva y experiencia de los propios mediadores que enfrentan el reto de incorporar metodologías restaurativas en su práctica diaria dentro de estructuras municipales existentes.

En este artículo, analizamos los elementos conceptuales y prácticos que permiten integrar los procesos y las prácticas restaurativas en los programas de mediación ciudadana. Para ello, revisamos la literatura existente y aplicamos un análisis fenomenológico e interpretativo de las experiencias de los mediadores que enfrentan el reto de incorporar estas prácticas en programas municipales de mediación ciudadana. A partir de la experiencia concreta de los servicios de mediación ciudadana en la provincia de Barcelona, España, identificamos primero las diferencias y complementariedades entre las prácticas restaurativas y la mediación. Posteriormente, señalamos los retos que implica su incorporación en este ámbito.

Comprender estas diferencias y complementariedades resulta esencial para los profesionales que gestionan conflictos y promueven la convivencia. Este entendimiento facilita la implementación de servicios de mediación más ajustados a las necesidades ciudadanas. Además, integrar prácticas restaurativas en estos servicios no solo refuerza el derecho a participar en la vida comunitaria, sino que también contribuye a la construcción de una convivencia pacífica. Estos aspectos constituyen elementos fundamentales para garantizar la plena efectividad de los derechos civiles y políticos.

Es importante reconocer que los conflictos comunitarios no son neutrales en términos de género.

Las relaciones de poder basadas en el género condicionan tanto la naturaleza de los conflictos como la participación en los procesos de mediación y en las prácticas restaurativas. Este artículo subraya la necesidad de integrar una perspectiva de género que visibilice estas diferencias y proponga mecanismos para abordarlas de forma adecuada.

Según las memorias anuales de los servicios de mediación de la provincia de Barcelona, 14 municipios, el Servicio Itinerante de Mediación Ciudadana (SIMC) de la Diputación de Barcelona (DIBA) y 2 Consejos Comarcales desarrollan programas y proyectos que utilizan metodologías restaurativas. Estos entes locales representan el 36% de los servicios de mediación ciudadana apoyados por la DIBA. El resto —un 64% de los municipios y entes locales— no aplica prácticas restaurativas en sus servicios de mediación ciudadana.<sup>1</sup>

Los municipios y los consejos comarcales que aplican acciones restaurativas en su territorio lo hacen actualmente a través de 24 intervenciones y/o programas que se agrupan en seis categorías, según su naturaleza. Estas categorías comprenden: programas de medidas alternativas a la sanción, derivadas de ordenanzas municipales de civismo; programas impulsados por el Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya como alternativas a la sanción; programas orientados al ámbito educativo para la formación y la prevención de la violencia, el abuso y el acoso escolar; programas dirigidos a jóvenes, centrados en la emancipación, la convivencia y la mediación reparadora; acciones formativas en herramientas restaurativas para la comunidad; y programas de intervención comunitaria en espacios públicos y entornos escolares.

Las investigaciones previas realizadas en el marco de la Cátedra de Mediación Ciudadana de la Diputación de Barcelona (DIBA) y la Universitat Pompeu Fabra (UPF)–Barcelona School of Management (BSM), sobre las “Actuaciones restaurativas de los entes locales de la provincia de Barcelona dentro del Programa de Mediación Ciudadana de la Diputación de Barcelona”, evidencian la falta de

guías específicas y metodologías adaptadas. Esta carencia dificulta enmarcar y conceptualizar las acciones restaurativas en los servicios de mediación y en las políticas públicas de convivencia y ciudadanía.

## 2. Objetivos de la investigación

La presente investigación tiene como principal objetivo identificar los elementos clave que permiten incorporar con éxito las prácticas sociales restaurativas en los servicios de mediación y convivencia ciudadana. Para ello, consideramos necesario:

1. Revisar investigaciones previas que examinen la relación entre las prácticas restaurativas y la mediación, destacando sus diferencias, similitudes y los desafíos que presenta su integración en la mediación ciudadana.
2. Identificar los puntos en común y las diferencias entre las prácticas restaurativas y la mediación ciudadana en el ámbito local, a partir de la percepción de los mediadores que trabajan en estructuras municipales.
3. Caracterizar los rasgos distintivos del rol del facilitador de las prácticas sociales restaurativas en el ámbito comunitario y compararlos con los de la persona mediadora comunitaria.
4. Recoger y contrastar las percepciones de expertos en mediación restaurativa, tanto españoles como latinoamericanos, sobre los elementos determinantes para la integración de las prácticas sociales restaurativas en los servicios de mediación ciudadana.

## 3. Metodología

La presente investigación combina un enfoque teórico, sustentado en la revisión bibliográfica sobre mediación y prácticas restaurativas, con una aproximación cualitativa guiada por el análisis fenomenológico interpretativo. Para recolectar los datos, utilizamos dos instrumentos: un cuestionario abierto y una guía para grupo focal, ambos centrados en la percepción de expertos con trayectoria

<sup>1</sup> Ver: <https://www.diba.cat/es/web/convivencia/programa-de-mediacion-ciudadana> . Accedido por última vez el 26/01/2024.

en programas de mediación ciudadana y justicia restaurativa. Para seleccionar a los participantes, consideramos criterios de diversidad profesional, territorial, de género y de enfoque teórico. El cuestionario incluyó preguntas sobre similitudes y diferencias metodológicas, percepción del rol del mediador y desafíos de implementación. Diseñamos la guía del grupo focal para profundizar colectivamente en los puntos emergentes del cuestionario.

Enviamos el cuestionario a nueve expertos en mediación ciudadana y prácticas restaurativas; ocho respondieron. Los participantes tenían experiencia tanto en programas de mediación comunitaria como en justicia restaurativa, lo que permitió capturar una perspectiva amplia sobre las similitudes y diferencias en la conceptualización y aplicación de ambas prácticas. El contenido de los cuestionarios nos permitió profundizar en la percepción de las diferencias y similitudes entre la mediación ciudadana y las prácticas restaurativas, y recabar el punto de vista de las personas expertas en relación con los principales desafíos y oportunidades que supone la incorporación de las prácticas restaurativas en los servicios de mediación.

Realizamos el grupo focal de forma virtual con la participación de seis personas mediadoras expertas en mediación comunitaria y prácticas restaurativas. Este método facilitó una conversación más profunda, permitió explorar las ideas generadas a partir de los cuestionarios y recoger perspectivas complementarias sobre los temas tratados. El grupo focal aportó una visión cualitativa más rica y fomentó la interacción y el intercambio de experiencias entre las personas expertas, lo que permitió identificar de manera colaborativa los retos específicos para la implementación de las prácticas restaurativas en contextos municipales.

Seleccionamos a las personas expertas para el cuestionario y el grupo focal siguiendo criterios de diversidad. En primer lugar, priorizamos la diversidad profesional, incluyendo personas con experiencia en mediación comunitaria, justicia restaurativa, gestión pública de programas de mediación y prácticas restaurativas. En segundo lugar, consideramos la diversidad territorial e in-

corporamos participantes de distintos municipios, lo que permitió recoger visiones contextualizadas y sensibles a las particularidades locales. También aseguramos la diversidad de género para reflejar distintas experiencias y posicionamientos. Finalmente, integramos voces provenientes de diversos marcos conceptuales dentro del campo de la mediación, lo que enriqueció el análisis con matices interpretativos valiosos. Esta combinación de criterios fortaleció la validez y la riqueza del estudio, al permitir un diálogo plural y situado entre perspectivas complementarias.

Desarrollamos el análisis mediante codificación inductiva, categorización temática y triangulación entre ambos instrumentos para garantizar la validez interpretativa. Estructuramos el análisis en cuatro categorías propuestas por los investigadores: a) las diferencias metodológicas entre la mediación y las prácticas restaurativas; b) los elementos comunes entre la mediación transformativa y las prácticas restaurativas; c) las implicaciones de las diferencias entre el rol de la persona mediadora y el de facilitadora de prácticas sociales restaurativas; y d) los desafíos y los factores clave para integrar las prácticas restaurativas en los programas de mediación ciudadana.

Aplicamos rigurosos protocolos de consentimiento informado, confidencialidad y resguardo de la identidad de todos los participantes, tanto en la fase de los cuestionarios como en el grupo focal. Estos protocolos fortalecieron la confianza de los participantes y garantizaron el cumplimiento de los estándares éticos de la investigación.

#### 4. Resultados

Las prácticas restaurativas destacan la necesidad de reparar el daño y restaurar las relaciones entre individuos y comunidades tras un comportamiento percibido como dañino, ofensivo, injusto o problemático (Marshall, 1999; Braithwaite, 2002; Zehr, 2015). Estas prácticas tienen su origen en los métodos ancestrales de comunidades como los maoríes, los navajos y los *first nation* de Canadá. En estas comunidades, consideraban la agresión según el daño causado a la víctima, más que como

una infracción al orden social. La resolución de conflictos formaba parte de la práctica comunitaria y se orientaba, mediante el diálogo, a la conciliación y la sanación, en lugar de imponer castigos. Este enfoque ha evolucionado en las últimas décadas y los sistemas occidentales de justicia restaurativa lo han adoptado (Braithwaite, 2002; Zehr, 2008).

Estudios como los de Strang y Braithwaite (2001) y Wachtel (2016) documentan la aplicación de las prácticas restaurativas en entornos escolares, sistemas de justicia juvenil y programas comunitarios. Estos estudios muestran su capacidad para reducir la reincidencia y mejorar las dinámicas sociales a través de la participación activa de la comunidad. Autores como Zehr (2015) y Lederach (2015) destacan que estas prácticas transforman las relaciones, restauran los vínculos dañados, empoderan a las víctimas y permiten la reintegración de los ofensores en la comunidad. Desde la perspectiva de esta investigación, entendemos las prácticas restaurativas como un marco conceptual y técnico para construir comunidad y fortalecer los vínculos, especialmente al abordar conflictos surgidos por ofensas que han generado daño dentro de la comunidad.

En el ámbito de la mediación comunitaria, diversos estudios abordan su dimensión restaurativa. Sánchez Peñaranda y Ahumada Méndez (2022) presentan las prácticas restaurativas como una estrategia para mejorar la convivencia escolar, abordando los conflictos de forma proactiva y reactiva, cuestión que desarrollaremos más adelante. Gorjón Gómez y Saucedo Villeda (2018), así como Rodríguez Zamora (2016), reflexionan sobre cómo la comunidad se beneficia de las herramientas y técnicas de la justicia restaurativa, y presentan los fundamentos sociológicos, psicológicos y pedagógicos de su aplicación en la convivencia comunitaria. Destaca también la investigación de Escobar Neira (2022), que analiza la importancia de la planificación e implementación de políticas públicas *bottom up* —de la comunidad para la comunidad— en este ámbito.

A nivel conceptual, la mediación transformativa comparte muchos de los principios fundamentales

de las prácticas restaurativas. Sin embargo, autores como Bush y Folger (2004) advierten diferencias significativas en el rol asignado a las partes y a los facilitadores. Mientras que la mediación transformativa se centra en la igualdad de las partes y en su empoderamiento para alcanzar soluciones conjuntas, las prácticas restaurativas reconocen una asimetría intrínseca entre las partes, reflejada en la capacidad de ejercer poder o infligir daño físico, emocional o simbólico sobre la otra. Investigaciones recientes han profundizado en las diferencias metodológicas entre estos enfoques. Braithwaite (2002) y Wenzel et al. (2010) subrayan que las prácticas restaurativas ponen el foco en la reparación y la reintegración, mientras que la mediación prioriza la resolución de las disputas y la transformación de las relaciones.

Para profundizar en las complementariedades entre el enfoque comunitario de la mediación ciudadana y las prácticas restaurativas, así como en los retos que implica su integración en los actuales servicios de mediación local, consideramos fundamental incluir la visión de las personas expertas en mediación y de los facilitadores de prácticas restaurativas mediante un análisis cualitativo que combine cuestionarios y discusión en un grupo focal. Para presentar los resultados del análisis, proponemos agrupar las aportaciones en torno a cuatro ejes diferenciados.

#### **4.1. Hallazgos que nos ayudan a diferenciar los diferentes abordajes**

Los cuestionarios y el grupo focal con personas expertas en mediación y prácticas restaurativas visibilizaron los principales rasgos que permiten establecer las diferencias entre la mediación comunitaria y las prácticas restaurativas.

Estas diferencias pueden categorizarse según el objeto de la intervención y los elementos metodológicos del proceso. Entendemos por elementos metodológicos del proceso aquellos vinculados con la participación de las partes, la dimensión emocional y la forma de abordar la asimetría de poder o las necesidades de las partes.

#### 4.1.1. *En relación al objeto de la intervención*

La mediación, en su dimensión reactiva, surge a partir de la demanda de una persona o entidad consciente de la existencia de un conflicto en la comunidad. Su objetivo principal consiste en ayudar a las partes involucradas a encontrar una solución pacífica y satisfactoria. En el caso de la mediación transformativa, este objetivo se amplía para incluir la transformación positiva de las relaciones entre las partes, más allá de la resolución del problema puntual. La mediación transformativa en el ámbito comunitario se centra en el reconocimiento y el empoderamiento, fomentando que las propias partes involucradas encuentren la solución. Al reconocer las necesidades, sentimientos y perspectivas de la otra parte, se promueven la empatía y la comprensión mutua, lo que crea un terreno fértil para el diálogo y la resolución.

En cambio, las prácticas restaurativas, en su dimensión reactiva, parten de la realidad de que la situación conflictiva ha generado un daño físico, moral o simbólico en al menos una de las partes implicadas. A diferencia de la mediación transformativa, las prácticas restaurativas abordan las relaciones desde el esquema ofensor-víctima (en lugar de disputantes); consideran el objeto como agresión o infracción (en lugar de conflicto); y persiguen objetivos definidos por la reparación del daño, la reconstrucción de las relaciones y la reintegración de la persona ofensora en la comunidad. Como señalan Umbreit y Armour (2011), “La reparación verdadera va más allá de la compensación material; implica la creación de significado compartido a través del diálogo, donde tanto víctimas como ofensores pueden reconstruir sus narrativas de vida después del daño.”

En este sentido, las prácticas sociales restaurativas ofrecen un enfoque que permite abordar la reparación y la restauración de relaciones en comunidades fracturadas por conflictos de civismo. El foco de la intervención se centra en el cuidado y la reparación del daño, no sólo a escala material, sino también emocional y relacional. Estas prácticas fomentan acuerdos que promueven la reconstruc-

ción de la confianza y la reintegración de las partes en las dinámicas de convivencia comunitaria.

#### 4.1.2. *En relación con la participación de las partes y responsabilidad colectiva*

La mediación se centra principalmente en trabajar con las partes directamente involucradas en el conflicto para que ellas mismas lleguen a un acuerdo o transformen su relación. Busca que las nuevas dinámicas les permitan abordar las diferencias mediante el reconocimiento de las necesidades de la otra parte. En cambio, las prácticas sociales restaurativas también se basan en la participación activa de las partes involucradas, pero incorporan además a las personas afectadas de forma indirecta. Este aspecto resulta fundamental para que todas las voces sean escuchadas y para que la comunidad pueda contribuir al fortalecimiento de la convivencia mediante la reflexión conjunta y el diálogo sobre cómo debe abordarse la reparación del daño, en función de las necesidades de las partes.

Como sostienen Bush y Folger (2004):

En el enfoque transformativo, el éxito se mide no solo por los acuerdos alcanzados, sino también por los cambios positivos en la calidad de la interacción entre las partes. El diálogo transformativo permite que las personas no solo resuelvan problemas, sino que crezcan en las dimensiones del reconocimiento del otro y el empoderamiento personal.

El diálogo y la escucha permiten que las personas involucradas reconozcan que la situación conflictiva ha afectado la convivencia, además de haber causado un posible daño moral. De este modo, admiten que la comunidad necesita reparación y, al mismo tiempo, la propia comunidad interviene como agente reparador. Participa en las discusiones para decidir cuál es la mejor forma de reconstruir las relaciones dañadas. La implicación de la comunidad y de las personas directamente afectadas refuerza el compromiso y la responsabilidad en el proceso. En este sentido, las prácticas sociales restaurativas resultan especialmente útiles para abordar dinámicas de violencia como el acoso escolar, ya que permiten que todas las personas

involucradas en una dinámica grupal reflexionen sobre su papel y su responsabilidad en la situación.

#### **4.1.3. En relación con la exploración profunda de las emociones**

Las prácticas y procesos restaurativos exigen abordar de forma ineludible la expresión más profunda de las emociones y sentimientos relacionados con las agresiones o el daño entre las partes involucradas. Este enfoque requiere un espacio seguro donde expresar resentimiento, desprecio, herida, fragilidad, vergüenza, arrepentimiento y otras emociones que no siempre se abordan con el mismo nivel de profundidad en la mediación ciudadana, pero que resultan esenciales en las prácticas restaurativas y en los procesos de reparación. Según Umbreit y Armour (2011), “Los encuentros restaurativos proporcionan un entorno seguro para la expresión de emociones intensas que, de otro modo, permanecerían sin resolver. Esta catarsis emocional no es solo terapéutica; es un paso necesario hacia la reparación auténtica del tejido relacional dañado.”

Abordar estas emociones y las necesidades vinculadas a ellas fomenta la empatía y la conexión entre las partes. De este modo, las prácticas restaurativas y los procesos de reparación contribuyen a generar un sentido de comunidad resiliente, capaz de afrontar los conflictos y enfrentamientos desde la colaboración y la comprensión de las necesidades de la otra parte.

#### **4.1.4. Abordaje de las asimetrías de poder y necesidades entre las partes**

Las agresiones y transgresiones interpersonales que ocurren en el seno de la comunidad tienen como trasfondo un conflicto y un desequilibrio de poder entre las partes, que suele responder a factores culturales o estructurales. Este desequilibrio exige ser abordado de manera efectiva en el marco de las políticas de convivencia, para reparar el daño causado por la ofensa. Cuando una de las partes se presenta como víctima y la comunidad o las ordenanzas la reconocen como tal, la mediación

tradicional puede no resultar suficiente. En este contexto, la persona mediadora debe reconocer los posibles riesgos para el bienestar y la seguridad de las partes, considerando la asimetría de poder como un elemento esencial de la intervención.

Esta asimetría no puede resolverse únicamente mediante el reequilibrio y reposicionamiento de las partes frente a la situación conflictiva, como suele hacerse en la mediación ciudadana. La persona reconocida como víctima necesita reparación, mientras que la persona ofensora requiere ser reconocida en su dimensión humana para reconstruir el vínculo y la conexión con la comunidad. A través del diálogo, la colaboración y la interacción recíproca entre las partes, se abre la posibilidad de co-construir una comprensión compartida de lo sucedido y de las consecuencias para las propias partes y su entorno. Como plantea Marinés Suárez (2008), “La mediación como diálogo es un proceso de co-construcción de nuevas realidades. La reparación no es algo que un tercero impone, sino algo que emerge de la conversación transformadora entre las partes.”

La diferencia crucial entre los enfoques radica en la manera de situar este desequilibrio. Mientras que la mediación lo considera un factor contextual que debe tenerse en cuenta durante el proceso, las prácticas restaurativas lo sitúan como el elemento central a abordar de manera directa para lograr una reparación efectiva.

Por supuesto, los desequilibrios de poder en el marco de las prácticas sociales restaurativas no pueden abordarse desde un papel neutral por parte de la persona facilitadora. Cualquier proceso que no reconozca estos desequilibrios sólo perpetuará el daño y replicará las estructuras sociales que generan desempoderamiento. Los procesos restaurativos deben tener en cuenta el impacto de estas asimetrías, que pueden poner a una de las partes en desventaja durante el proceso restaurativo. Estas asimetrías pueden basarse en género, edad, capacidad intelectual, factores identitarios, étnicos o culturales, entre otros atributos que afectan la participación en condiciones de igualdad. Ante cualquier indicio de desequilibrio—como intimidación, culpabilidad, denigración,

aislamiento, manipulación o minimización de la violencia—, debe priorizarse su abordaje. Si no puede equilibrarse, se debe considerar la suspensión del proceso.

Es fundamental reconocer que los conflictos comunitarios no son neutrales en términos de género. Las relaciones de poder basadas en el género condicionan tanto la naturaleza de los conflictos como la participación de las personas en los procesos de mediación y en las prácticas restaurativas. Este artículo subraya la necesidad de integrar una perspectiva de género que visibilice estas diferencias y proponga mecanismos para abordarlas de forma adecuada. Las personas facilitadoras en prácticas sociales restaurativas institucionalizadas asumen la responsabilidad de crear espacios de diálogo seguros y equitativos, donde todas las voces puedan expresarse con libertad, fomentando la participación activa y respetuosa de todos los actores involucrados.

En este contexto, resulta imprescindible un análisis específico de las asimetrías de poder basadas en el género, dado que inciden directamente en la naturaleza de los conflictos y en la forma en que las personas se involucran en los procesos restaurativos. Mujeres y personas con identidades de género diversas experimentan los conflictos y sus consecuencias de manera particular, lo que exige que las prácticas restaurativas reconozcan y respondan a estas especificidades. La persona facilitadora debe contar con formación y sensibilidad para identificar estereotipos y sesgos de género que puedan surgir durante el proceso, evitando la reproducción de dinámicas discriminatorias o la revictimización. Por tanto, es esencial integrar esta perspectiva de género para visibilizar las desigualdades y establecer mecanismos que permitan abordarlas de manera ética y efectiva.

## 4.2. Hallazgos que nos permiten determinar los elementos comunes entre la mediación transformativa y las Prácticas Sociales Restaurativas

### 4.2.1. *Una contribución a la cultura de la paz para afrontar la violencia directa, estructural y cultural en el seno de la comunidad*

La historia de la humanidad está marcada por la presencia de los conflictos, que constituyen una característica de todos los sistemas vivos, ya que sus integrantes persiguen objetivos distintos. En algunos momentos históricos, estos conflictos han actuado como motor de transformación social. Sin embargo, en otros, al convertirse en violencia, han generado situaciones de degradación y de pérdida de la dignidad humana. Como señala Galtung (2003b), la violencia directa forma parte de un proceso más amplio de violencia estructural, sostenida a su vez por una violencia cultural que la legitima y la hace persistente.

La violencia directa es la manifestación visible de la violencia. Su expresión puede ser física, verbal o psicológica. Por su parte, la violencia estructural se refiere a las desigualdades y opresiones inscritas en los sistemas sociales, políticos y económicos que organizan a las sociedades, los estados y el mundo. Finalmente, la violencia cultural comprende aspectos simbólicos de la cultura —como la religión, la ideología, la lengua, el arte o la ciencia— que justifican o legitiman la violencia directa o estructural. Aun reconociendo que la violencia es estructural, Galtung (2003a) sostiene que “el ser humano es capaz de paz”.

La capacidad de paz se manifiesta tanto en la relación del individuo consigo mismo como con su entorno. Esta dimensión resulta fundamental para gestionar los conflictos desde una perspectiva ecológica y antropocéntrica, ya que permite desarrollar la colaboración como herramienta para la convivencia. Esta dimensión colaborativa adquiere especial relevancia en contextos de agresión, donde toda agresión implica una usurpación de poder y estatus que genera sentimientos de ira y

humillación, tanto en la víctima directa como en la comunidad afectada por la agresión.

Además, como destacan Wenzel et al. (2010), una ofensa constituye una violación del consenso sobre los valores compartidos y un desprecio por la visión colectiva de lo que se considera correcto o incorrecto. Esta transgresión provoca emociones como decepción, tristeza o ira en quienes se ven afectados. Para restablecer la convivencia y reconstruir el consenso quebrantado, resulta indispensable reafirmar los valores comunes. Esto requiere, necesariamente, la participación activa de toda la comunidad, que debe involucrarse en la reconstrucción de los vínculos rotos y en el fortalecimiento de la cohesión social.

En este sentido, las respuestas de los expertos consultados destacan:

La mediación y las prácticas restaurativas contribuyen a la transformación del conflicto por medios pacíficos de forma complementaria, en función de las características del conflicto y la fase evolutiva en la que se encuentre. Cuando el conflicto está en una fase en la que las partes están dispuestas a abordarlo de forma voluntaria como una disputa, la mediación permite reconducir la situación hacia la transformación y el acuerdo; pero cuando el conflicto se ha convertido en agresión y ha generado un daño moral, físico o emocional a alguna de las partes, entonces la reconstrucción, la reconciliación y la resolución pasan por la aplicación de procesos restaurativos que aborden las consecuencias de la violencia directa, estructural y cultural en el seno de la comunidad y que cuenten con la participación imprescindible de las partes y de la propia comunidad.

#### **4.2.2. Una orientación a la prevención de la escalada de los conflictos**

Las prácticas sociales restaurativas y la mediación ciudadana comparten similitudes en su enfoque, orientado a la prevención de los conflictos y al fortalecimiento de la convivencia. Estos dos elementos constituyen “elementos centrales de los procesos de construcción de la cultura de la paz”, como destacaron varias de las intervenciones de las personas expertas consultadas. La construcción de un entorno donde las personas puedan comu-

nicarse, cuidarse y relacionarse de forma afectiva exige abordar tanto la dimensión preventiva como la proventiva del conflicto. De este modo, se busca consolidar comunidades capaces de gestionar sus diferencias con base en el respeto y la colaboración.

La dimensión preventiva tiene como propósito reducir el número y la intensidad de los conflictos que afectan a la ciudadanía. En este marco, las intervenciones restaurativas y la promoción de la cultura de la paz a través de los centros de mediación ciudadana permiten desarrollar iniciativas como los círculos de diálogo en centros educativos, entidades locales y comunidades vecinales. Estos espacios abordan problemáticas sociales derivadas de la discriminación, la xenofobia, las dificultades de integración, las resistencias a la diversidad y las tensiones relacionadas con la convivencia en los espacios públicos, fortaleciendo así las redes comunitarias.

La dimensión proventiva persigue dotar a las personas de herramientas, conocimientos y habilidades mediante su participación activa en los propios procesos. En este sentido, la práctica restaurativa y la mediación ciudadana ofrecen a la ciudadanía la posibilidad de reflexionar y de intervenir en las estrategias destinadas a promover el reconocimiento y la cooperación.

#### **4.2.3. Unos principios y abordajes metodológicos compartidos**

En relación con las características de las intervenciones, al igual que la mediación transformativa, las prácticas sociales restaurativas ponen énfasis en los procesos seguros que permiten generar diálogo, participación, empoderamiento y reconocimiento entre las partes.

**Confidencialidad y seguridad** Las prácticas sociales restaurativas y la mediación ciudadana comparten un enfoque centrado en la construcción de relaciones positivas, basado en la comunicación abierta y el respeto mutuo. Para que las personas involucradas se sientan cómodas compartiendo sus sentimientos, experiencias y necesidades, es

crucial garantizar la confidencialidad y asegurar un entorno de seguridad donde las partes puedan expresarse sin temor a represalias. Saber que lo que se comparte durante las sesiones se mantendrá en privado fomenta un ambiente de confianza y apertura. En situaciones en las que existen conflictos o desacuerdos significativos, especialmente aquellos que incluyen antecedentes de agresiones o desequilibrios de poder, la seguridad física y emocional de las personas debe ser una preocupación primordial.

La confidencialidad ayuda a prevenir represalias y reduce el riesgo de intimidación posterior al proceso restaurativo. Además, está vinculada con el respeto por la autonomía de las personas. Cuando las personas participantes saben que sus preocupaciones y necesidades serán tratadas con respeto y cuidado, y que todo lo compartido no será utilizado en su contra en el futuro, se muestran más dispuestas a participar activamente en el proceso restaurativo y a trabajar en la resolución de los problemas.

**Diálogo** Tanto las prácticas restaurativas como la mediación ciudadana se basan en el diálogo abierto y respetuoso entre las partes para facilitar una comunicación no violenta. Entendemos que el diálogo permite que las personas expresen sus pensamientos, sentimientos, preocupaciones y necesidades de forma abierta y honesta, y resulta esencial para comprender el punto de vista de la otra parte. Por medio del diálogo, las personas tienen la oportunidad de entender las perspectivas y experiencias ajenas, lo que fomenta la empatía y contribuye a la construcción de relaciones más sólidas. Además, a través de la escucha, pueden identificar patrones de comportamiento o indicios que, en el futuro, podrían agravar conflictos latentes, permitiendo así adoptar medidas preventivas para evitar que el riesgo se materialice.

En situaciones donde las relaciones entre las partes involucradas en un conflicto se han visto afectadas negativamente, el diálogo ofrece un camino para la restauración. Permite que las personas reconstruyan la confianza, reparen el daño causado y colaboren para establecer relaciones

más saludables y sólidas en el futuro. Asimismo, mediante el diálogo, las partes tienen la oportunidad de evaluar opciones, tomar decisiones y asumir la responsabilidad de sus acciones.

Así pues, el diálogo es una herramienta fundamental para la transformación de los conflictos, ya que promueve la colaboración, la comprensión mutua y la cohesión social. Esto puede contribuir a la construcción de comunidades más armoniosas y pacíficas. Esta perspectiva ha sido ampliamente desarrollada por autores como John Paul Lederach (2005), quien subraya la importancia del diálogo como vía para cultivar la imaginación moral necesaria para construir relaciones sostenibles y respetuosas en contextos de violencia. De manera complementaria, Howard Zehr (2003) sostiene que la justicia restaurativa —cimentada en el respeto mutuo y el reconocimiento de la interconexión— se nutre del diálogo como medio para restablecer el equilibrio entre las personas afectadas por un daño. En ambos enfoques, el diálogo no es solo un medio comunicativo, sino una práctica transformadora que reafirma los vínculos comunitarios y los valores compartidos.

**Participación** Tanto las prácticas restaurativas como la mediación ciudadana incorporan el principio de actuación basado en la participación activa y voluntaria de las partes afectadas, ya sean individuos o colectivos organizados. Esta participación no solo promueve la corresponsabilidad en la resolución del conflicto, sino que también fomenta la empatía y posibilita la comunicación efectiva, elementos indispensables para llegar a un acuerdo, transformar las relaciones entre las partes o reparar los lazos dañados (Zehr, 2015; Pranis, 2005). Así, se sientan las bases para procesos más inclusivos y sostenibles en la gestión de conflictos.

Desde esta perspectiva, la participación consolida y enmarca la responsabilidad personal sobre las propias acciones y decisiones. Al involucrarse activamente, las personas tienen la oportunidad de reflexionar sobre su comportamiento y el impacto que este tiene en los demás, lo que puede derivar en una mayor conciencia crítica y una disposición más profunda hacia el cambio (Lederach, 2015;

McCold y Wachtel, 2003). Esto favorece no solo la resolución de los problemas inmediatos, sino también la construcción de relaciones más justas y equilibradas en el largo plazo.

La participación activa de la comunidad en las prácticas sociales restaurativas ayuda a que las personas se sientan valoradas y escuchadas, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la cohesión social (Wright, 1999; Morrison, 2007). Además, al involucrar a todas las partes en el proceso, se incrementa la legitimidad de las decisiones, ya que las soluciones alcanzadas son más fácilmente aceptadas y comprendidas por todos. Este enfoque reduce la probabilidad de que el conflicto resurja en el futuro, empodera a las partes y, en definitiva, contribuye a que los participantes recuperen el sentido de control sobre sus vidas y relaciones interpersonales (Zehr y Gohar, 2003).

**Empoderamiento** Otro concepto compartido entre la mediación comunitaria y las prácticas restaurativas es el del empoderamiento. Como principio, el empoderamiento permite a los individuos hablar y expresar sus propias percepciones y emociones, por lo que constituye un elemento indispensable en los procesos de restauración, tal y como destaca Aertsen (2004). En segundo lugar, el empoderamiento se considera un resultado deseable para los participantes en procesos restaurativos. Las personas que han sufrido un daño valoran la posibilidad de expresar emociones, recuperar el control sobre su vida y ejercer una influencia positiva en la vida de la persona ofensora y en la comunidad.

Bush y Folger (2004) definen el empoderamiento como una experiencia que implica conciencia de la propia autoestima y la capacidad de afrontar las dificultades. Por su parte, teóricos de la justicia y las prácticas restaurativas como Zehr (2008) destacan el empoderamiento como el resultado de un proceso mediante el cual las personas que han sufrido un daño recuperan el poder que anteriormente les fue arrebatado. A nivel individual, Zimmerman (1995) sostiene que el empoderamiento psicológico, que surge en procesos de mediación transformativa o restaurativa, permite

a los individuos controlar su destino, mentalizar sus capacidades y actuar sobre su entorno.

El empoderamiento aporta beneficios psicológicos significativos: ayuda a que las personas se sientan más seguras de sí mismas y de sus capacidades, reduce los sentimientos de impotencia y desamparo —lo que conduce a una mayor sensación de control sobre las circunstancias y desafíos—, y promueve la autonomía al proporcionar herramientas para afrontar situaciones potencialmente estresantes. Además, puede fortalecer la resiliencia psicológica al permitir que los desafíos se perciban como oportunidades para crecer y aprender, en lugar de obstáculos insuperables que limiten la acción o el cambio.

A nivel comunitario, el empoderamiento desempeña un papel crucial en la convivencia ciudadana, ya que contribuye a la formación de comunidades más inclusivas, participativas y armoniosas. Cuando las personas se sienten capacitadas y saben que sus voces son escuchadas y respetadas, se muestran más dispuestas a involucrarse en actividades cívicas y comunitarias. Una ciudadanía activa fortalece la democracia y fomenta un sentido de responsabilidad compartida por el bienestar común. Asimismo, el empoderamiento impulsa una mayor conciencia cívica, facilitando la reflexión crítica sobre las cuestiones que afectan a la comunidad y fortaleciendo así la convivencia.

El empoderamiento no se limita a la capacidad individual, sino que también implica la construcción de redes de solidaridad. Cuando las personas se sienten empoderadas, tienden a colaborar más entre sí, fortaleciendo los lazos comunitarios y generando dinámicas de apoyo mutuo. Estas conexiones resultan vitales en momentos de crisis y contribuyen a una mayor resiliencia colectiva.

**Reconocimiento** De acuerdo con Bush y Folger (2004), el reconocimiento en el mundo de la mediación transformativa se refiere a un concepto central que involucra la validación de las emociones, experiencias y perspectivas de las partes en conflicto. Este enfoque de mediación se centra en la transformación de las relaciones y de las personas involucradas, en lugar de buscar una

solución transaccional al problema. El reconocimiento constituye una parte esencial del proceso de resolución de conflictos y puede dividirse en dos dimensiones clave: 1) el reconocimiento del dolor y la emoción, donde la persona mediadora valida las emociones y permite su expresión sin juicios, y 2) el reconocimiento de la perspectiva y la identidad de las demás personas involucradas, lo que implica escuchar activamente para comprender el punto de vista y las experiencias individuales.

El mismo reconocimiento, que resulta esencial para la transformación de los conflictos en la mediación, actúa como principio fundamental en los procesos restaurativos. A nivel restaurativo, el reconocimiento del dolor, las emociones, la perspectiva y la identidad de la otra persona contribuye a devolver la humanidad a todas las partes involucradas. Así, se fomenta la reconciliación y la construcción de relaciones positivas dentro de la comunidad, evitando que los conflictos sociales deshumanicen a las personas al reducir sus identidades a estereotipos o etiquetas negativas. En este sentido, el reconocimiento refuerza la dignidad de cada persona y fortalece los vínculos comunitarios.

El reconocimiento, en su dimensión psicológica, implica asumir la responsabilidad sobre las propias acciones, comprender sus consecuencias para otros y adoptar el compromiso de modificar el comportamiento. Reconocer al otro y su situación constituye un elemento clave para reparar el daño moral mediante la disculpa, el sincero arrepentimiento y la reconciliación. A largo plazo, el reconocimiento puede contribuir a un cambio cultural y social positivo, promoviendo una cultura de respeto y empatía hacia las personas vistas como diferentes. Esto tiene un impacto duradero en la forma en que las comunidades abordan la convivencia ciudadana y la construcción de relaciones basadas en la solidaridad y la inclusión.

#### **4.3. Hallazgos que permiten abordar las implicaciones de las diferencias entre el rol de la persona mediadora y el de facilitadora de prácticas sociales restaurativas**

Las personas expertas en mediación y prácticas restaurativas que respondieron al cuestionario y participaron en el grupo focal identificaron “la necesidad de que los programas de mediación ciudadana que incorporen la mirada restaurativa lo hagan desde el reconocimiento de las implicaciones y los retos en relación con el rol de la persona mediadora”. En un primer nivel de análisis, los expertos identificaron algunos elementos distintivos que caracterizan al facilitador de las prácticas sociales restaurativas, marcando diferencias con la figura clásica de la persona mediadora y subrayando la importancia de un enfoque centrado en la reparación.

Así, los autores de este artículo observamos que en las prácticas sociales restaurativas orientadas a la reparación del daño, la persona mediadora debe asumir el rol de facilitadora en lugar de mediadora. Esto permite visibilizar y reconocer la existencia de una asimetría profunda entre las partes: víctima y agresor no participan en un proceso de mediación, sino en uno de reparación. Por tanto, la persona encargada no puede asumir una postura neutral. Más que centrarse en ayudar a las partes a pasar de posiciones a intereses, el facilitador debe acoger lo que sucede, explorar las emociones y necesidades, y permitir que las personas expresen el impacto emocional de los hechos.

Otro aspecto importante señalado por los expertos se refiere a “la importancia de que las personas facilitadoras de prácticas restaurativas incorporen la mirada transversal y holística de la comunidad en la orientación del proceso”. El objetivo de las prácticas sociales restaurativas consiste en construir comunidad y fortalecer las relaciones humanas, por lo que el facilitador ayuda a crear un espacio donde las personas puedan conocerse, construir vínculos y resolver problemas, independientemente de la fase del proceso. En los casos en que el proceso restaurativo aborde un conflicto abierto con daños físicos o emocionales,

el facilitador debe identificar los elementos del conflicto que trascienden a las partes directamente implicadas, gestionando la participación de otras personas que puedan desempeñar un rol de acompañamiento y apoyo en la reparación y reintegración.

El facilitador de procesos restaurativos debe evaluar de manera continua factores específicos de vulnerabilidad —como la edad, las capacidades cognitivas, la dependencia económica o los riesgos de estigmatización— que puedan limitar la libertad de expresión de quienes han sufrido ofensas o exponerlos a daños adicionales durante el proceso. Esta vigilancia constante forma parte fundamental de su responsabilidad para garantizar un espacio seguro y efectivo. Aunque muchos profesionales en los servicios municipales donde se implementan las prácticas sociales restaurativas tienen una vasta experiencia en la gestión de la asimetría de poder y son capaces de evitar el peligro de una “neutralidad” que ignore relaciones abusivas, es esencial que, al incorporar estas prácticas en su trabajo diario, cultiven el hábito de observar cómo se manifiestan y mantienen estos desequilibrios, identificando los medios —a menudo sutiles y no explícitos— que los perpetúan y sus implicaciones para prevenir daños futuros.

En definitiva, consideramos recomendable que las personas facilitadoras de procesos restaurativos adopten una “parcialidad equilibrada” y que nunca pierdan de vista el potencial de replicación de un contexto relacional dañino entre las personas involucradas, especialmente cuando se trata de menores de edad. Se trata de adaptar la práctica para que las prácticas sociales restaurativas contribuyan al objetivo de crear un espacio seguro que permita a las personas o grupos perjudicados articular y expresar sus ideas y perspectivas sin riesgo de ser revictimizados.

A pesar del sustrato común, la mirada sistémica y la visión compartida entre la mediación y las prácticas sociales restaurativas, los expertos reconocen la necesidad de ampliar la reflexión y el debate entre los profesionales. Esta reflexión permitirá adaptar la terminología, la metodología, los principios y las herramientas utilizadas. La

necesidad de compartir experiencias y conocimientos entre profesionales de diversos ámbitos será clave para adquirir las competencias que requiere el rol de facilitador de prácticas sociales restaurativas y para legitimar su implementación en los servicios que actualmente funcionan a nivel local.

#### **4.4. Identificación de los elementos clave para integrar las Prácticas Sociales Restaurativas en los servicios de mediación municipal**

En estudios como el de Hopkins (2015), se observa que la adopción de las prácticas restaurativas requiere un apoyo político considerable, así como un esfuerzo de los facilitadores para adaptar sus competencias a un modelo que involucra no solo a las partes directamente afectadas, sino también a la comunidad en general. La literatura coincide en que uno de los principales obstáculos es la resistencia de los actores institucionales y comunitarios a cambiar de un enfoque tradicional de resolución de conflictos a uno restaurativo (Wachtel, 2016). Esta resistencia puede deberse a la falta de comprensión sobre los beneficios de las prácticas restaurativas o a la escasez de formación específica para mediadores.

Igualmente, en investigaciones como las de Zehr (2015) y Wenzel et al. (2010), se demuestra que la sensibilización y la educación comunitaria desempeñan un papel crucial en la adopción de enfoques restaurativos, ya que fomentan una mayor participación y compromiso ciudadano en los procesos de resolución de conflictos. Es fundamental que la formación de las personas mediadoras en prácticas restaurativas incluya componentes específicos sobre derechos humanos y no discriminación. Esta formación debe dotarles de herramientas para aplicar un enfoque basado en derechos en su práctica diaria, así como para identificar y abordar adecuadamente situaciones donde puedan estar en riesgo los derechos de alguna de las partes involucradas.

Para corroborar y complementar los resultados de estas investigaciones con la visión de los propios mediadores que trabajan sobre el terreno, se

facilitó un cuestionario a los expertos que actualmente llevan a cabo mediaciones y abordajes restaurativos en la provincia de Barcelona. Siete de las ocho personas expertas facilitadoras de procesos restaurativos respondieron a la pregunta cerrada sobre cuáles consideraban los factores clave para incorporar con éxito las prácticas restaurativas a los servicios de mediación municipal en funcionamiento. La pregunta pedía ordenar los ocho factores clave propuestos por los investigadores según su importancia.

Para calcular el peso ponderado que los expertos asignan a los distintos factores, otorgamos ocho puntos al factor considerado como principal, siete al segundo y así sucesivamente hasta llegar a un punto para el factor en la última posición. Una persona manifestó que, “de acuerdo con su juicio, todos los ocho factores propuestos eran igual de importantes”, por lo que no hemos considerado su respuesta al ponderar los resultados. Otra de las personas encuestadas ordenó solo los tres factores que le parecieron más importantes; en este caso, asignamos el mismo peso (3 puntos) a los factores seleccionados.

Las respuestas consolidadas y ponderadas de las siete personas expertas mediadoras se presentan en la [Tabla 1](#) y en la [Figura 1](#).

Existe un grado importante de coincidencia a la hora de asignar un peso relevante a dos de los ocho factores propuestos. El apoyo político y la formación de los mediadores fueron señalados por la mayoría de las siete personas encuestadas como los dos factores clave para poder incorporar las prácticas sociales restaurativas en los servicios municipales de mediación. Con estas respuestas, las personas mediadoras destacaron tanto un elemento interno de los propios servicios —la necesidad de adquirir competencias a través de formación específica en metodologías que conocen, pero sobre las que existen dudas e inseguridades— como un elemento externo, el apoyo político, necesario para afrontar el reto de integrar la mirada restaurativa.

El apoyo político se visibiliza a través de la posibilidad de adaptar la normativa municipal, asignar los recursos necesarios y dotar a los ser-

vicios de mediación y prácticas restaurativas de la visibilidad y legitimidad para consolidarse como un elemento clave en las políticas de convivencia. Por su parte, la capacidad de innovación en los propios servicios de mediación, la dimensión del equipo mediador y la coordinación con otros servicios municipales fueron mencionados como factores relevantes por los expertos, con un 15 %, 13 % y 11 % respectivamente. Estos datos muestran la importancia de que las personas mediadoras innoven más allá del paradigma actual para integrar el enfoque restaurativo en sus intervenciones.

Además de la confianza y las competencias necesarias para innovar, los expertos consideran fundamental que los servicios de mediación municipales cuenten con el número suficiente de personas para incorporar los programas y prácticas restaurativas en los actuales servicios de mediación. Para estos investigadores, la incorporación de las prácticas restaurativas debe hacerse de forma transversal y coordinada con el resto de los programas y servicios municipales, de modo que las intervenciones no se perciban como una iniciativa aislada. Así, se entiende su contribución interseccional a las políticas públicas de convivencia y a los programas sociales, educativos y culturales gestionados desde el ámbito local.

La normalización de las prácticas restaurativas en el mundo local y su incorporación en las normativas y políticas municipales son elementos clave para facilitar su implementación en diferentes ámbitos.

Por último, los profesionales expertos en prácticas restaurativas identificaron la coordinación con otros servicios supramunicipales, la capacidad de que las personas directamente implicadas identifiquen la capacidad de reparación del servicio y la capacidad de difusión en la ciudadanía como los factores con menor relevancia (8 % del peso ponderado) para incorporar con éxito los procesos restaurativos. La coordinación con servicios supramunicipales —como los que dependen del Departamento de Justicia, Salud o Educación— puede percibirse como lejana de la práctica diaria local. Sin embargo, consideramos que resulta imprescindible para incorporar la cultura de la

**Tabla 1:** Resultados consolidados y ponderados en función de las respuestas de los siete expertos que respondieron a la pregunta

| Factores Clave Propuestos   | Puntuación | Peso ponderado |
|---|------------|----------------|
| Apoyo político  | 47         | 19 %           |
| Formación de las personas mediadoras  | 47         | 19 %           |
| Capacidad de innovación dentro de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía                          | 38         | 15 %           |
| Dimensión del equipo mediador   | 32         | 13 %           |
| Coordinación con otros servicios municipales  | 27         | 11 %           |
| Coordinación con otros servicios supramunicipales   | 20         | 8 %            |
| Capacidad de que personas directamente implicadas, identifiquen la capacidad de reparación del servicio | 20         | 8 %            |
| Capacidad de difusión en la ciudadanía  | 20         | 8 %            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>251</b> | <b>100 %</b>   |

**Fuente:** Elaboración propia.

reparación en entornos complejos como el educativo o para asumir la responsabilidad local en los procesos de reintegración de víctimas y agresores en programas de Justicia Restaurativa.

La difusión de los servicios y la capacidad de la ciudadanía para identificar las necesidades de reparación y la capacidad del servicio de facilitar estos procesos obtuvieron un nivel relativamente bajo de priorización. Esto podría explicarse porque son variables sobre las que es posible incidir desde el propio servicio y no constituyen un prerrequisito para iniciar los programas y prácticas restaurativas. Los expertos destacaron, sin embargo, la contribución de los mediadores y de los programas de mediación existentes para educar y sensibilizar a las comunidades sobre las prácticas restaurativas, así como la importancia de normalizar estas prácticas para superar etiquetas o marcos predefinidos.

Cabe señalar que algunos expertos mediadores en prácticas restaurativas señalaron factores adicionales que consideran importantes. Entre estos destacan: regular las prácticas restaurativas dentro de la ordenanza municipal, aprovechar los espacios comunitarios para integrar la mirada restaurativa, acompañar el trabajo comunitario de los servicios sociales del territorio, y promover la reflexión, difusión e implementación de las prácticas restaurativas a nivel comarcal. Además, subraya-

ron la necesidad de apoyo y acompañamiento a los equipos, condiciones laborales dignas, supervisión y formación continua, así como la capacidad de crear una red restaurativa con el tejido social. Estos elementos reafirman la importancia de coordinar y trabajar en red con actores y entidades locales, y especifican necesidades ya mencionadas en términos de apoyo político y condiciones laborales dignas para mediadores y facilitadores.

## 5. Conclusiones

Este artículo contribuye a ampliar significativamente el conocimiento en torno a la integración de las prácticas restaurativas en los servicios de mediación ciudadana. La literatura y la investigación cualitativa llevada a cabo para este artículo respaldan la importancia de las prácticas restaurativas como un complemento valioso para los programas de mediación ciudadana, especialmente por su capacidad para fortalecer la convivencia y abordar conflictos complejos que involucran daños emocionales y sociales profundos. Esta visión se conecta con las perspectivas de “localismo cosmopolita” (Massey, 2005; Cockburn, 2020), que buscan equilibrar respuestas situadas y específicas con principios y valores universales de justicia y bienestar colectivo.

**Figura 1:** Peso ponderado de los distintos elementos clave para integrar las prácticas sociales restaurativas en los servicios locales de mediación



**Fuente:** Elaboración propia.

El principal aporte de este estudio, aunque limitado por el tamaño de la muestra, consiste en un análisis integrado de las dimensiones conceptuales y prácticas que intervienen en la incorporación de enfoques restaurativos en los servicios municipales de mediación. La investigación identifica claramente los factores críticos para esta integración desde la perspectiva de los propios profesionales, ofreciendo orientaciones basadas en la experiencia que pueden resultar valiosas para otros municipios interesados en ampliar sus servicios de mediación con componentes restaurativos. La vertiente práctica del camino hacia la paz y la resolución de conflictos incorpora, a nivel comunitario, intervenciones que requieren mediación y procesos restaurativos.

Ambos enfoques comparten un mismo sustrato orientado a la práctica y unos principios y técnicas basados en la escucha, el empoderamiento, el reconocimiento y la participación activa de las partes. El estudio identifica que las prácticas restaurativas

resultan especialmente adecuadas para manejar situaciones donde existe una asimetría de poder y es necesario reparar el daño. Este enfoque es particularmente relevante para la construcción de convivencia ciudadana y la reparación del tejido social, añadiendo una capa de complejidad a la mediación ciudadana que no había sido abordada con tanta profundidad en estudios previos.

Estos hallazgos se alinean con las corrientes actuales de innovación en políticas públicas, que proponen superar los modelos tradicionales de intervención jerárquica hacia formas más horizontales y co-construidas (Ansell y Gash, 2018; Voorberg et al., 2015), donde la ciudadanía no es mera receptora sino co-creadora de los servicios públicos. La investigación enfatiza que las prácticas restaurativas ofrecen un enfoque más integral, que incorpora la dimensión emocional y social del conflicto, en lugar de centrarse únicamente en los aspectos racionales o legales. El reconocimiento emocional profundo y la participación comunitaria

ria refuerzan la idea de que los conflictos deben abordarse desde una perspectiva más amplia que la simple resolución de disputas entre dos partes.

Comprender las diferencias entre la mediación y las prácticas sociales restaurativas, y profundizar en la apuesta por incorporar los programas restaurativos, las técnicas y las habilidades necesarias para desarrollarlos a nivel local, es esencial para continuar trabajando en la gestión de conflictos, la construcción de relaciones ciudadanas y el fortalecimiento de la convivencia desde el ámbito municipal. Esta investigación contribuye a ese propósito al visibilizar la predisposición de los profesionales de la mediación a incorporar enfoques restaurativos en sus intervenciones, y al señalar la necesidad de continuar reflexionando colectivamente sobre el desarrollo y el futuro de estas prácticas en los servicios locales.

Además, el estudio ofrece recomendaciones concretas orientadas a la implementación efectiva de las prácticas restaurativas en el ámbito municipal, como la necesidad de formación específica para los mediadores y el respaldo institucional para garantizar su sostenibilidad. La investigación destaca que, sin estos elementos, resulta difícil integrar las prácticas restaurativas de manera efectiva en los contextos de mediación ciudadana. Asimismo, subraya la importancia de promover la innovación en estos servicios, permitiendo así adaptar y expandir sus metodologías frente a los retos emergentes de las comunidades locales y sus dinámicas de convivencia.

La investigación también subraya la necesidad de desarrollar herramientas evaluativas que permitan medir el éxito de la integración de las prácticas restaurativas. Estas herramientas podrían contribuir a la mejora continua de los servicios de mediación y a la expansión de este enfoque en otros municipios. Este llamado conecta con los debates actuales sobre evaluación participativa (Cousins y Chouinard, 2012) y medición del valor público (Bryson et al., 2014), que buscan superar los indicadores tradicionales de eficiencia para capturar el impacto transformador de las innovaciones sociales en términos de cohesión, capital social y capacidades colectivas.

El estudio deja abierta la puerta para futuras investigaciones que exploren cómo adaptar las prácticas restaurativas a otros contextos de mediación comunitaria más allá de la provincia de Barcelona. Además, destaca la importancia de consolidar herramientas evaluativas para medir la efectividad de las prácticas restaurativas y contribuir a la mejora continua de los servicios de mediación, así como a su expansión en otros municipios. En conclusión, la incorporación de prácticas restaurativas en la mediación ciudadana representa no solo una innovación metodológica, sino también un cambio paradigmático hacia formas de gobernanza local más inclusivas, reparadoras y centradas en el bienestar colectivo, en línea con las corrientes más avanzadas de pensamiento sobre democracia participativa y justicia comunitaria.

## 6. Agradecimientos

Este artículo es resultado de la investigación realizada dentro del marco de la Cátedra de Mediación Ciudadana: prácticas sociales restaurativas para promover la convivencia de la Diputación de Barcelona (Área de Sostenibilidad Social, Ciclo de Vida y Comunidad) y la Universidad Pompeu Fabra – BSM.

## Referencias

- Aertsen, I. (2004). *Rebuilding community connections-meditation and restorative justice in Europe*. Council of Europe.
- Ansell, C. y Gash, A. (2018). Collaborative platforms as a governance strategy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(1): 16–32. DOI: [10.1093/jopart/mux030](https://doi.org/10.1093/jopart/mux030).
- Braithwaite, J. (2002). Setting standards for restorative justice. *British Journal of Criminology*, 42 (3):563–577. DOI: [10.1093/bjc/42.3.563](https://doi.org/10.1093/bjc/42.3.563).
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public administration review*.

- Bush, R. A. B. y Folger, J. P. (2004). *The promise of mediation: The transformative approach to conflict*. John Wiley & Sons.
- Choi, J. J., Bazemore, G., Gilbert, M. J. (2012). Review of research on victims' experiences in restorative justice: Implications for youth justice. *Children and Youth Services Review*, 34(1): 35–42. DOI: [10.1016/j.childyouth.2011.08.011](https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.08.011).
- Cockburn, T. (2020). Citizen learner discourse and emergent global knowledge societies. En línea: [enlace](#).
- Cousins, J. B. y Chouinard, J. A. (2012). *Participatory evaluation up close: An integration of research-based knowledge*. IAP.
- Escobar Neira, C. (2022). Implementación de políticas públicas de abajo hacia arriba (bottom-up): plan de acción para una justicia restaurativa.
- Galtung, J. (2003a). *Paz por medios pacíficos: paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bakeaz.
- Galtung, J. (2003b). *Violencia cultural*. Number 14.
- Gorjón Gómez, G. D. J. y Saucedo Villeda, B. J. (2018). Justicia restaurativa, una herramienta de paz en la resolución de conflictos comunitarios. Caso Nuevo León. *Política criminal*, 13 (25):548–571.
- Gregory, A., Clawson, K., Davis, A., Gerewitz, J. (2016). The promise of restorative practices to transform teacherstudent relationships and achieve equity in school discipline. *Journal of Educational and Psychological Consultation*, 26(4):325–353. DOI: [10.1080/10474412.2014.929950](https://doi.org/10.1080/10474412.2014.929950).
- Hopkins, B. (2015). From restorative justice to restorative culture. *Revista de Asisten Social*, (4):19–34.
- Lederach, J. P. (2005). *The moral imagination: The art and soul of building peace*. Oxford University Press.
- Lederach, J. P. (2015). *The little book of conflict transformation*. Good Books.
- Marshall, T. F. (1999). *Restorative justice: An overview*. Home Office.
- Massey, D. B. (2005). *For space*. SAGE.
- McCold, P. y Wachtel, T. (2003). In pursuit of paradigm: A theory of restorative justice En Zehr, H. y Toews, B. (eds.), *Critical issues in restorative justice*, pp. 153–172. Criminal Justice Press.
- Morrison, B. (2007). *Restoring safe school communities: A whole school response to bullying, violence and alienation*. Federation Press.
- Peñaranda, H. T. S. y Mendez, L. S. A. (2022). Prácticas restaurativas: estrategias para mejorar la convivencia escolar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5):1503–1524.
- Pranis, K. (2005). *The little book of circle processes: A newold approach to peacemaking*. Good Books.
- Rodríguez Zamora, M. G. (2016). La justicia restaurativa: fundamento sociológico, psicológico y pedagógico para su operatividad. *Tla-melaua*, 9(39):172–187.
- Strang, H. y Braithwaite, J. (2001). *Restorative justice and civil society*. Cambridge University Press.
- Suares, M. (2008). Mediación: gestión de conflictos y cultura de paz. *Proyecto Hombre: revista de la Asociación Proyecto Hombre*.
- Umbreit, M. S. y Armour, M. P. (2011). Restorative justice and dialogue: Impact, opportunities, and challenges in the global community. *Wash. UJL & Pol'y*, 36:65.
- Voorberg, W. H., Bekkers, V. J., Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9):1333–1357. DOI: [10.1080/14719037.2014.930505](https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505).
- Wachtel, T. (2016). Using Restorative Practices to Advance Both Prosocial Education and Academic Standards. En *Integrating Prosocial Learning with Education Standards: School Climate Reform Initiatives*, p. 152.
- Wenzel, M., Okimoto, T. G., Feather, N. T., Platow, M. J. (2010). Justice through consensus: Shared identity and the preference for a restorative notion of justice. *European Journal of Social Psychology*, 40(6):909–930.
- Wright, M. (1999). *Restoring respect for justice*. Waterside Press.
- Zehr, H. (2008). Doing justice, healing trauma: The role of restorative justice in peacebuilding.

---

*South Asian Journal of Peacebuilding*, 1(1):  
1–16.

Zehr, H. (2015). *The Little Book of Restorative Justice*. Good Books.

Zehr, H. y Gohar, A. (2003). *The little book of restorative justice for victims*. Good Books.

Zimmerman, M. A. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American journal of community psychology*, 23:581–599.