

ASISTENCIA, RECUPERACIÓN Y RESTAURACIÓN DE LAS VÍCTIMAS

John P.J. DUSSICH

*Ex Presidente de la World Society of Victimology
Director de Tokiwa International Victimology Institute
Tokiwa University. Mito (Japón)*

Resumen: Junto con formas simples de restitución y compensación, se han detectado variantes de las primeras prácticas de justicia restaurativa en las antiguas civilizaciones de Israel, Sumeria, Babilonia y Roma y entre los pueblos aborígenes de Norteamérica y Oceanía. Por su parte, en el siglo XX, principalmente en respuesta a la ola criminal de los años 60 y 70, y buscando alternativas a los métodos tradicionales de tratamiento de los delitos de esa época, comenzaron a emerger programas experimentales que usaban los principios de justicia restaurativa a comienzos de los 70 en Canadá, Estados Unidos, Inglaterra, Australia y Nueva Zelanda.

Laburpena: Lehengoratzearen eta konpentsazioaren forma arruntekin batera, leheneratze-justiziaren lehenengo praktiken aldaerak antzeman dira antzinako zenbait zibilizaziotan, hala nola Israel, Sumeria, Babilonia eta Erroman eta Ipar Amerikako eta Ozeaniako herri aborígenetan. Bere aldetik, XX. mendean, nagusiki 60ko eta 70eko hamarkadetako krimen-boladari erantzuteko eta garai hartako delituak tratatzeko ohiko metodoen ordeztze batzuk bilatzeko, 70eko hamarkadaren hasieran, leheneratze-justiziaren oinarriak erabiltzen zituzten programa esperimentalak sortzen hasi ziren Kanadan, Estatu Batuetan, Ingalaterran, Australian eta Zeelanda Berrian.

Résumé : Des variantes des premières pratiques de la justice restaurative, avec des formules simples de restitution et compensation, ont été détectés dans les anciennes civilisations d'Israël, Sumer, Babylone et Rome et parmi les peuples aborigènes d'Amérique du Nord et d'Océanie. D'autre part, au XX^{ème} siècle, principalement en réponse à la vague de criminalité des années 60 et 70 et en cherchant des alternatives aux méthodes traditionnelles pour aborder la criminalité de cette époque, des programmes expérimentaux qui utilisent les principes de la justice réparatrice commencent à émerger dans le début des années 70 en Canada, Angleterre, États-Unis, Australie et Nouvelle-Zélande.

Summary: Apart from simple forms of restitution and compensation, the ancient civilisations of Israel, Sumer, Babylon and Rome, as well as the native peoples of North America and Oceania, also had the very first forms of restorative justice. In the XX century, in response, mainly, to the criminal wave of the 60s and 70s, and in the quest for alternatives to the traditional methods of dealing with the crimes of that period, experimental programmes began to emerge at the beginning of the 70s in Canada, the United States, England, Australia and New Zealand.

Palabras clave: Justicia restaurativa, asistencia a las víctimas, reparación.

Gako-hitzak: leheneratze-justizia, biktimei laguntzea, konpontzea.

Mots clef : Justice restaurative, Aide aux victimes, Réparation.

Key words: Restorative justice, assistance to victims, reparation, crime.

EL INICIAL PUNTO DE VISTA DE LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS

Al comienzo, la reacción social a la victimación en respuesta al delito correspondió fundamentalmente a la víctima. Durante las primeras épocas coloniales de los Estados Unidos, las víctimas tenían mucho que decir y hacer si eran atacadas por un hecho ilícito. No había policía organizada, no había fiscales públicos para responder a los delitos. Se esperaba, a menudo, que las víctimas respondieran pagando sus propias investigaciones privadas, contratando a oficiales para realizar las detenciones y retribuyendo a los fiscales para que llevaran los casos ante los tribunales; y finalmente eran los mayores beneficiarios de los esfuerzos e inversiones. El tema central en la respuesta al delito era predominantemente la reparación de la víctima. El delincuente condenado podía tener que abonar a las víctimas hasta tres veces la cantidad robada o perdida (Karmen 2007).

A medida que se desarrolló un gobierno, emergió un proceso de justicia penal formal con personal profesional: Policía formada; abogados formados para actuar como defensores; fiscales y jueces; y personal penitenciario. Simultáneamente a estos avances se aprobó una Constitución nacional que garantizaba los derechos de los delincuentes frente a los abusos gubernamentales. Puesto que las tradiciones populares siempre habían favorecido a las víctimas, no pareció necesario concederles especiales derechos y de este modo las víctimas no fueron mencionadas en nuestra entonces elaborada Declaración de Derechos. Con el paso del tiempo y el desarrollo ulterior de nuestro sistema jurídico, la importancia de la víctima se limitó a informar de la victimización, cooperando en la investigación de la victimización y sirviendo como testigo clave durante el enjuiciamiento del delincuente. El Estado asumió el papel de afectado tal y como había ocurrido en Europa hasta el siglo XIX desde que los Normandos invadieron Gran Bretaña y el rey Enrique I definió los crímenes como ataques contra la “paz del rey”. Por consiguiente, nuestra nueva Nación adoptó las tradiciones legales, o jurídicas de la justicia retributiva provenientes de Inglaterra y este fue el fundamento de nuestra primera respuesta a los hechos criminales (Pollock 1899). El estado, tanto en nuestro país, como en Inglaterra, se convirtió en la parte ofendida, y consiguientemente las multas pagadas, fueron no para la víctima, sino entregados al Estado como reembolso del coste de la administración de justicia. El conflicto entre la víctima y el delincuente se convirtió en algo formal que debía ser gestionado a través de un proceso impersonal de policía, fiscales, abogados defensores, jueces y funcionarios penitenciarios. El tema central de este nuevo proceso de justicia penal ya no era la reparación de la víctima; era el castigo y la rehabilitación del delincuente. Las víctimas habían perdido ampliamente el control de su respuesta a su propia victimización. Sus necesidades ya no eran tan importantes como habían sido anteriormente.

Unos 200 años después, las raíces americanas de la asistencia directa a las víctimas surgieron a comienzos de los años 60; primariamente a partir de los sentimientos y pasiones del movimiento de derechos civiles, el movimiento de mujeres y el movimiento de “*Law and Order*”. Los esfuerzos pioneros de la asistencia victimal comenzaron en los primeros años 70 con las preocupaciones y esfuerzos de las feministas, que crearon el primer centro de crisis por violación en los Estados Unidos, en Oakland, California, en 1971 y que se denominó el *Bay Area Women Against Rape*.

En 1972 se creó en St. Louis, Missouri, el primer programa completo de víctimas del delito. A continuación surgieron nuevos programas para las víctimas a lo largo y ancho de los Estados Unidos en ciudades como Washington DC, Tucson, Arizona y Ft. Lauderdale, Florida, seguidos por otros esfuerzos pioneros en otros Estados como Ohio, Pennsylvania, Minnesota, Oregon, New York y Massachusetts. El foco primordial de estos programas era facilitar la cooperación de la víctima con la justicia, con el proceso de justicia criminal, y al mismo tiempo brindar asistencia a las víctimas del delito. Aunque los programas desarrollados tenían fundamentalmente que ver con la asistencia a las víctimas para hacer frente a sus daños y traumas, también ayudaron para hacer frente a los inconvenientes y en ocasiones incluso abusos que podían sufrir en su trato con el sistema de justicia penal. El carácter expeditivo de la intervención administrativa fue frecuentemente citado como la razón de que las víctimas no fueran tratadas con respeto y atención –“costaba demasiado” y “no había tiempo suficiente”–.

A mediados de los años 70 la *National District Attorneys Association* informó de que muchos procesos fracasaban debido a falta de cooperación de las víctimas. Los programas que surgieron de esta declaración de los fiscales de distrito fueron creados fundamentalmente para víctimas y testigos o con el fin de que cooperaran y prestaran testimonio contra los delincuentes. Ayudar a la protección de las víctimas, suministrarles información y tratarles con atención fueron presentados como los beneficios tácitos de su cooperación. Las víctimas cuyos delincuentes no eran detenidos presentaban menor interés para estos programas de víctima/testigo basados en la persecución penal, pues podían prestar testimonio contra los acusados. En la mayor parte de los juicios, o si se utilizaban sistemas de negociación, no había mucha necesidad de la participación ulterior de las víctimas. Con frecuencia, se ponía fin a sus servicios o en algunos casos se reenviaban a otras agencias comunitarias para que continuaran con los servicios y ayudaran a adoptar un tipo de recuperación o asistencia a las víctimas. Durante su relación con el sistema de justicia penal muchas veces las víctimas fueron tácitamente animadas a creer que “la justicia” era lo que necesitaban y que podían alcanzarla ayudando en la persecución del delito y aportando elementos a favor de su culpabilidad en el crimen cometido contra ellas. De este modo, el interés principal de muchos abogados de las víctimas encontraban reflejo en la misma preocupación del sistema de justicia penal: investigar el acto criminal y perseguir al delincuente. En los primeros días de los servicios de víctimas (especialmente los programas víctima-testigo basados en la persecución), los esfuerzos principales se dirigían a facilitar la cooperación de la víctima con la persecución, explicando a las víctimas que su responsabilidad era, principalmente, ayudar a llevar al delincuente ante la justicia. El objetivo era proporcionar información sobre cómo podían cooperar mejor. Si tenían problemas emocionales, podrían buscar ayuda en los servicios comunitarios de otras agencias y recibir también la información para prevenir su revictimización. La preocupación por el bienestar del delincuente también era un tema para algunas víctimas, especialmente si el delincuente había tenido algún tipo de relación con la víctima. Más tarde, con las formas más sofisticadas de tratamiento de la víctima, y especialmente en casos en los que los delincuentes y sus víctimas habían continuado con su relación, se convirtió en algo obvio que una amplia parte de la recuperación de la víctima se ligara a la resolución del conflicto existente entre ellos. Por su parte, la mayoría de los abogados defensores de las víctimas se centraron en la defensa de las víctimas y en la búsqueda de vías para convertir o hacer que su situación fuera menos estresante. La descripción

más amplia y a largo plazo de la relación conflictiva continuada entre la víctima y el delincuente raramente fue debatida en los programas de asistencia a las víctimas; consiguientemente, se puso el énfasis principalmente en las necesidades de la justicia penal más que en las necesidades de la víctima. Puede parecer sorprendente pero esta fue la vía aceptada de tratamiento de las víctimas. Fue, y en gran parte todavía es, la manera de ayudar a las víctimas en el sistema judicial en los Estados Unidos y en otros países occidentales.

LA PERSPECTIVA INICIAL DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Simultáneamente al uso de formas simples de restitución y compensación, se han encontrado variantes de las primeras prácticas de justicia restaurativa en las antiguas civilizaciones de Israel, Sumeria, Babilonia y Roma y entre los pueblos aborígenes de Norteamérica y Oceanía. En el siglo XX, principalmente en respuesta a la ola criminal de los años 1960 y 1970, y en la búsqueda de alternativas a los métodos tradicionales de tratamiento de los delitos de esa época, comenzaron a emerger programas experimentales que usaban los principios de justicia restaurativa a comienzos de los 70' en Canadá, Estados Unidos, Inglaterra, Australia y Nueva Zelanda. En Kitchener, Ontario, el primer caso restaurativo conocido relativo a dos adolescentes acusados de vandalismo en 1974 encontró la respuesta de un delegado voluntario de probación, Mark Yantzi, del Comité Central Menonita. Esta iniciativa fue después desarrollada en el primer Programa canadiense de Reconciliación Delincuente Víctima (VORP) en 1976. Tras unos pocos años, al otro lado de la frontera, en Elkhart, Indiana, el primer programa VORP estadounidense fue establecido en 1978 (Braithwaite, 1999; Ruth-Heffelbower, 2007). Desde entonces la popularidad de la justicia restaurativa ha crecido significativamente, y hoy en los Estados Unidos, la mayor parte de las legislaciones de los estados contiene variantes de principios de justicia restaurativa. También se está aplicando formalmente en países como Nueva Zelanda, Australia, Canadá, Colombia y Sudáfrica y en 25 países europeos: Albania, Austria, Bélgica, Bulgaria, república Checa, Dinamarca, Inglaterra y Gales, Finlandia, Francia, Alemania, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Moldavia, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Escocia, Eslovenia, España, Suecia y Ucrania (Miers y Willemsens, 2004).

Hoy la justicia restaurativa goza de una popularidad sin paralelo. Hay más libros escritos sobre ello que nunca, y es enseñada y objeto de investigación en muchas naciones a lo largo de todo el mundo. Su aplicación principal ha sido dirigida a las necesidades y roles de los principales protagonistas y afectados: víctimas, delincuentes y la comunidad. Su principio básico es "El delito es una violación de la gente y de las relaciones interpersonales". Las violaciones crean obligaciones. La obligación central es corregir las cosas mal hechas" (Zehr, 2002, p. 9). Aunque los principios de la justicia restaurativa profesan que es tanto para delincuentes como para víctimas la realidad es que la mayor parte de los programas se están usando predominantemente para la rehabilitación del delincuente. En su mayor parte, las víctimas están siendo descuidadas por la mayoría de los operadores que aplican la justicia restaurativa. De hecho algunos autores recientes en este ámbito han destacado que la participación restringida de las víctimas es la crítica más frecuentemente mencionada a los programas de justicia restaurativa (Becroft, 2006, p. 2284; Green 2007, p. 171; Tkachuk, 2002, p. 8; Wright, 2006, p. 7). Como en muchos programas de asistencia a las víctimas, las agencias

que acogen los programas de justicia restaurativa ejercen una fuerte influencia sobre sus clientes; consecuentemente, es el delincuente quien recibe la atención primaria (o principal). Quizá la razón de esta situación de desequilibrio es que la mayor parte de los programas de justicia restaurativa se encuentran colocados en el marco del tradicional sistema de justicia criminal y en una cultura predominantemente retributiva. La ausencia de un equilibrio igualitario entre delincuente y víctima también se contempla en el marco de las tres tradiciones intelectuales que sirven como principales raíces de la justicia restaurativa –civilización, comunitarismo, y discurso moral– la mayor parte de los cuales sirve a los delincuentes (Dignan, 2005). Comparado con la riqueza de la teoría e investigación sobre delincuentes falta una atención similar al estatus de las víctimas en el marco de la teoría e investigación de la justicia restaurativa (Braithwaite, 2002).

Entre el sistema de justicia penal y los servicios de las víctimas hay una tensa relación. Esto sucede en parte porque tienen objetivos diferentes y en parte porque sirven a distintos señores. El sistema de justicia penal sirve al “castigo” mientras que el servicio a las víctimas sirve al “bienestar”. Otras diferencias incluyen diferencias conceptuales: retribución frente a reconciliación, estereotipos frente a comportamientos, censura de la víctima frente a defensa de la víctima, por mencionar algunos.

DESCONEXIONES NATURALES ENTRE LOS SERVICIOS A LAS VÍCTIMAS Y LA JUSTICIA RESTAURATIVA

En una situación ideal, los servicios a las víctimas y la justicia restaurativa deberían buscar ambos la recuperación y restauración de las víctimas del delito. Un obstáculo que bloquea este objetivo sería, como ya se ha mencionado, las metas opuestas de las agencias que acogen los programas de servicios a las víctimas y los programas de justicia restaurativa. Si uno o ambos se encuentran inmersos en el sistema tradicional de justicia penal retributiva, los objetivos organizativos y la influencia política de las actividades de esos servicios se alejan de la recuperación de las víctimas.

Además se da una distancia pues recuperación y restauración no son lo mismo. Por un lado, *recuperación* es un concepto primordialmente de carácter psicosocial que tiene que ver con un estado final de las víctimas, una vez recuperado un grado de salud mental y de funcionalidad en su vida tras un suceso traumático. Esto significa que se ha alcanzado una libertad relativa de los síntomas emocionales que permiten a la víctima integrar su experiencia de victimización en la realidad de su presente, al tiempo que desarrollan su capacidad de recuperar una vida de funcionamiento normal. Por otro lado, *restauración*, tal y como se usa en el concepto de la justicia restaurativa, es un objetivo que se identifica con que la víctima, el delincuente y la comunidad son curados y se ponen las bases “en la medida de lo posible” en condiciones satisfactorias (Zehr, 2002, p. 37).

En esta comparación, la recuperación psicológica y social tiene poco que ver con la justicia, mientras que la restauración es un componente nuclear y el principal objetivo del término *justicia restaurativa*. Consiguientemente la restauración tiene más que ver con la justicia aunque sea un diferente tipo de justicia –justicia restaurativa y no justicia retributiva-. La cuestión a responder es ¿puede una persona que todavía no se ha recuperado psicosocialmente ser restaurada? Parecería que la respuesta es sí. Sin embargo, si una víctima logra la recuperación sin justicia, se diría que ella o él

no pueden ser totalmente restaurados. Se podría argumentar que una persona restaurada puede recuperarse más fácilmente y con mayor rapidez porque las condiciones psicosociales cuando las cosas se corrigen pueden facilitar o promover la capacidad individual para hacer frente a los entornos estresantes de su victimación.

La comparación se complica más por el hecho de que con la restauración propia del tipo de justicia restaurativa hay otros dos protagonistas que deben ser tenidos en cuenta –el delincuente y la comunidad– mientras que en el campo de la recuperación el foco se encuentra principalmente y de manera exclusiva en la víctima. De esta manera, parece que hay una diferencia significativa en el objetivo último de estas dos actividades. Con los servicios de víctimas, la preocupación se centra principalmente en curar a la víctima, para que ella o él se recuperen, con independencia de si se corrigen las cosas relativas al delincuente o a la comunidad; mientras que para la justicia restaurativa las víctimas deben ofrecer algo a los otros dos protagonistas o afectados en orden a alcanzar la deseada triple restauración incluso si esto puede suponer obstáculos a su propia recuperación. Parecería que hay una incompatibilidad de paradigmas. El paradigma de recuperación tiene que ver con el proceso y objetivo final de llegar a ser de nuevo funcional independientemente de lograr “justicia”. El paradigma de la restauración se dirige o busca desarrollar el proceso con el fin último de negociar un compromiso entre los afectados de modo que los tres vean que se aborda la satisfacción de sus necesidades percibidas (satisfacciones subjetivas) y que el sistema jurídico y económico se consigue para todos. Esta discusión es similar a la de la confrontación entre los dos paradigmas clásicos que operan simultáneamente en el proceso de justicia penal: el conductual y el legal. Por un lado, el paradigma *conductual* se basa principalmente en las ciencias de la psicología y la sociología. Consiguientemente sus instrumentos son variables que existen como *continua* y tienen como su meta principal la explicación y manipulación del comportamiento humano. Por otro lado, el paradigma *legal* se basa en los textos legales escritos y en el cumplimiento de sus mandatos; por consiguientes sus herramientas son los procedimientos judiciales siendo su meta el enjuiciamiento moral del comportamiento. Ahí se encuentra el reto de la asistencia a las víctimas: entender tanto los paradigmas conductual y legal y encontrar una vía para operar en el marco de estas dos diferentes orientaciones llevando finalmente a la víctima a un punto de recuperación y restauración.

VÍNCULOS NATURALES ENTRE LA ASISTENCIA A LA VÍCTIMA Y LA JUSTICIA RESTAURATIVA

En un programa ideal, la respuesta a las víctimas favorecería ampliamente su bienestar si la asistencia a las víctimas y la justicia restaurativa encontraran un punto de conexión. Ambas actividades aumentan la participación de las víctimas en el proceso de justicia penal y muestran un alto grado de atención hacia el respeto, dignidad e igualdad de las víctimas. Una de las principales ventajas de la colaboración entre la asistencia a las víctimas y la justicia restaurativa es el compromiso por la resolución de conflictos entre la víctima y el delincuente, facilitando al mismo tiempo la recuperación. En este sentido, la justicia restaurativa podría ser un multiplicador importante para ayudar a las víctimas de cara a la recuperación, eliminando en principio el riesgo de conflictos continuados y permitiendo que la curación se produzca de manera completa y finalmente manteniendo a las víctimas más seguras frente a futuras victimizaciones, una vez que su recuperación sea completa. Todo el que haya trabajado con víctimas, especialmente

con una victimización que haya resultado de una relación violenta, sabe la dificultad que existe al tratar de ayudar a las víctimas a superar los efectos de su traumatización cuando el miedo de revictimización todavía está presente. Una de las reglas significativas para facilitar la recuperación es encontrar primero un ambiente seguro y curativo en el que practicar la abogacía, aconsejar y empoderar a las víctimas. Frente al conflicto continuo que promete victimizar de nuevo la curación se ve seriamente impedida y la recuperación es difícil que resulte. Por tanto, en un sentido verdaderamente real, descargar el conflicto de la relación víctima delincente es un ingrediente esencial antes de tratar cualquier curación duradera para la recuperación de la víctima. Obviamente, esto es crítico para los defensores de la víctima que exigen que el uso de los principios de la justicia restaurativa para el proceso de ayuda a las víctimas no se vea desviado por aquellos defensores de la justicia restaurativa que desearían continuar en la línea tradicional a favor de la rehabilitación de los delincuentes. La ideología de igualdad debe de alguna manera llevarse a la práctica en lugar de adherirse al modelo histórico que sigue descuidando a la víctima en la mayor parte de los casos (NAVSS, 1984).

PRINCIPIOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA DENTRO DE LA ASISTENCIA A LA VÍCTIMA

Tres ejemplos en los que los conceptos de justicia restaurativa están funcionando dentro de un modelo de servicio las víctimas son el clásico programa de reconciliación víctima-delincente, el programa puro de mediación víctima-delincente y el modelo de mediación humanista. De los tres, el modelo clásico VORP fue el primero y usa un enfoque de trabajo social centrado en la relación, conocido como desarrollo de casos. El modelo VORP supone la realización de un extenso trabajo preparatorio antes la reunión de encuentro víctima/delincente. También este modelo exige por lo menos una reunión entre el mediador y la víctima y otro encuentro entre el mediador y el delincente. Es frecuentemente un proceso largo y que consume mucho tiempo para la víctima, para los mediadores del delincente y para el staff del programa (Price, 1995). El segundo modelo, llamado enfoque de “mediación pura”, que según Mark Umbreit, es “dirigido al acuerdo” (*settlement-driven*), omite el “desarrollo de caso” y frecuentemente no tiene ningún contacto entre los mediadores y la víctima y el delincente antes de la primera reunión. Este modelo se considera más eficiente que el clásico modelo VORP en casos de pequeñas reclamaciones y de contratos de restauración negociada entre víctimas y delincuentes, pero menos exitoso en cuanto al logro de efectos curativos. Hay dos problemas con este modelo: 1º, comparece un menor porcentaje de víctimas y delincuentes en las mediaciones (alrededor del 50%) y, en 2º lugar, aquellos que no comparecen se quedan más enfadados y decepcionados que con el modelo VORP clásico. El tercer modelo, creado por Umbreit, es llamado modelo humanista de mediación. Este modelo subraya el empoderamiento tanto de la víctima como del delincente, hablando en torno a cómo el conflicto ha afectado a cada persona, ayudándose recíprocamente a alcanzar una solución apropiada, y promoviendo el entendimiento basado en la compasión, fuerza y humanidad común (Umbreit, 1995, 2007). Esta forma de “alto nivel” de mediación requiere una formación especial para los mediadores (Price, 1995). Parece que con cada una de estas líneas de evolución del concepto original de VORP, se da a la víctima una mayor posibilidad de recuperación. La intervención política o administrativa es menos importante y promueve la humanidad de la víctima y del delincente.

Dada la importancia de dar un tratamiento igualitario a todos los afectados en las aplicaciones de justicia restaurativa hemos de asumir que todos los programas de justicia restaurativa prometen ofrecer la curación a los delincuentes y a las víctimas y/o servicios. Sin embargo, a pesar del uso de los términos *víctima* y *delincuente* en la retórica de ambos programas, en la práctica la atención más importante en la mayor parte de los programas se dirige a la rehabilitación del delincuente. En cada uno de estos tres programas la restauración de la víctima es algo que se aborda, pero lamentablemente su importancia es frecuentemente secundaria. Este defecto deslumbrante del movimiento restaurativo está muy bien descrito por Simon Green: “Si la justicia restaurativa tiene que asumir seriamente su compromiso con las víctimas del delito, debe encontrar vías para protegerles de la retórica y de la política que tan a menudo se han desarrollado en nombre de las víctimas sin que realmente hayan sido para las víctimas” (Green, 2007, p. 186). Aunque la restauración de la víctima sea un componente integral de todos los modelos de justicia restaurativa, esto no es algo aplicable a todos los programas de asistencia a las víctimas, especialmente dado que muchos programas no utilizan los principios de justicia restaurativa. Más bien, algunos programas de ayuda a las víctimas tienen fundamentalmente que ver con facilitar la persecución a los delincuentes al igual que la mayor parte de los programas víctima-testigo basados en la persecución no están frecuentemente enfocados a la restauración de las víctimas. Sin embargo, sí que ofrecen un amplio nivel de servicios que ayudan económica, social y emocionalmente a las víctimas y les ofrecen un cierto grado de satisfacción para mantener su cooperación. El que las víctimas en estos programas acaben restauradas o recuperadas como resultado de su participación es otra cuestión; y no adecuadamente investigada. Uno de los puntos componentes y contenciosos es la noción de que la satisfacción de las víctimas es una medida tanto de la recuperación como de la restauración.

La imagen de la mayor parte de los programas de asistencia a las víctimas, independientemente de cuál sea la agencia o qué otras necesidades del sistema se estén atendiendo, es que ofrecen muchos servicios que las víctimas necesitan, especialmente la reducción del sufrimiento y la posibilidad de ayudarles a recuperarse de su trauma emocional y psicológico. En un interesante estudio empírico llevado a cabo en Inglaterra por Kathleen Daly, se halló que el 70% de las víctimas señalaban que superaron el daño que habían sufrido gracias al transcurso del tiempo, a su propia resiliencia y a la ayuda de familia y amigos, más que a través de los programas de justicia restaurativa en los que habían participado (Daly, 2003). Por supuesto esto sugiere que la justicia restaurativa, al menos en amplios niveles del proceso, no es la solución para todas las víctimas y que hay otros recursos empleados para lograr la recuperación o la restauración. A la luz de los descubrimientos de Daly y de otros investigadores, parece más apropiado entender que, si queremos elaborar un listado ideal de recursos para maximizar la recuperación de la víctima, quizás los principios de justicia restaurativa deberían contemplarse como una valiosa adición a los servicios tradicionales que están siendo suministrados por la mayor parte de los programas de asistencia a las víctimas.

Adoptando la posición de un defensor de las víctimas, parece que tiene sentido encontrar un modelo que finalmente coloque a la víctima en el primer lugar en la jerarquía de afectados, al margen de las necesidades políticas o administrativas del sistema de justicia penal. El reto para los futuros esfuerzos es crear un modelo de servicio a las víctimas completamente centrado en ayudar a la víctima a su restauración y recu-

peración. Hoy, debido a los fuertes intereses organizativos, muchas de las agencias al servicio de las víctimas no se encuentran estructuradas para suministrar servicios a las víctimas exclusivamente enfocados a la restauración y recuperación. Mañana corresponde a aquellos de nosotros que formamos parte del movimiento de víctimas la promoción continua de nuevos modelos que favorezcan el tratamiento de la víctima basado en los resultados más actuales de la investigación.

La historia nirvana de la justicia restaurativa nos ayuda a imaginar lo que es posible, pero no debería ser utilizada como elemento de prueba de lo que es práctico y alcanzable. La historia nirvana asume que las personas están dispuestas y son capaces de resolver sus disputas, de reparar los daños, de arrepentirse, y quizás de perdonar a los otros, pero que, en realidad, también hay gente que no está dispuesta ni es capaz de hacer ninguna de estas cosas en momento alguno. Trae la promesa de que estas cosas *deberían suceder la mayor parte de las veces* cuando la investigación indica que estas cosas pueden ocurrir *alguna vez* (Daly, 2003, p. 18).

REFERENCIAS

- BECROFT, A. (2006, May). Restorative justice in the youth court: A square peg in a round hole? *Restorative Justice Online*. Retrieved on June 14, 2009 from <http://www.restorativejustice.org/editions/2006/may06/becroft>
- BRAITHWAITE, J. (1999). "A future where punishment is marginalized: Realistic or utopian?". *UCLA Law Review*, 46(6), 1727, 1750.
- BRAITHWAITE, J. (2002). *Restorative justice and responsive regulation*. New York: Oxford University Press.
- DALY, K. (2003). "Mind the gap: Restorative justice in theory and practice". In A. von Hirsch, J.V. Roberts, A.E. Bottoms, M. Schiff, & K. Roach (Eds.), *Restorative justice and criminal justice: Competing or reconcilable paradigms?* (pp. 219-236). Oxford, UK: Hart Publishing.
- DIGNAN, J. (2005). *Understanding victims and restorative justice*. Maidenhead, UK: Open University Press.
- ELIAS, R. (1993). *Victims still: The political manipulations of crime victims*. London: Sage.
- GREEN, S. (2007). "The victims" movement and restorative justice. In G. Johnstone & D.W. Van Ness (Eds.), *Handbook of restorative justice* (pp. 171-191). Cullompton, Devon, UK: Willan Publishing.
- KARMEN, A. (2007). *Crime victims: An introduction to victimology*. Belmont, CA: Wadsworth.
- MIERS, D., & WILLEMSSENS, J. (Eds.) (2004). *Mapping restorative justice: Developments in 25 European countries*. Leuven, Belgium: European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice.
- NAVSS. (1984). *The victim and reparations*. London: National Association of Victims Support Schemes.
- POLLOCK, F. (1899). "The king's peace in the Middle Ages". *Harvard Law Review*, 13, 177-189.
- PRICE, M. (1995). "Comparing victim-offender mediation program models". *VOMA Quarterly*, 6(1), 1-6.

- RUTH-HEFFELBOWER, D. (2007). "Learn about Victim-Offender Mediation (VOM)". *Victim Offender Mediation Association (VOMA)*. Retrieved April 19, 2009, from <http://www.voma.org/abtvomshhtml>
- TKACHUK, B. (2002). "Criminal justice reform: Lessons learned, community involvement, and restorative justice". *HEUNI Papers*. Retrieved April, 6, 2009, from <http://www.heuni.fi/uploads/hl5y98fikdy.pdf>
- UMBREIT, M. (1995). *Mediating interpersonal conflicts: A pathway to peace*. West Concord, MN: CPI Publishing.
- UMBREIT, M. (2007). "Humanistic mediation: A transformative journey of peacemaking". *Conflict Resolution Quarterly*, 14(3), 201-213.
- WRIGHT, M. (2006). "Restorative justice and the victim: The English experiences". *International Perspectives in Victimology*, 2(1), 6-24.
- ZEHR, H. (2002). *The little book of restorative justice*. Intercourse, PA: Good Books.