



Foro Vasco de Justicia Restaurativa  
Justizia Errestauratiboaren Euskal Foroa

**PERSONAS FACILITADORAS**  
**PERTSONA BIDERATZAILEAK**



Septiembre de 2024  
2024ko iraila

Autoría: Foro Vasco de Justicia Restaurativa.

Redacción: Secretaría Técnica del Foro Vasco de Justicia Restaurativa: María Ochandorena, Devi Yerga, Idoia Igartua y Gema Varona.

ISBN 978-84-09-65149-8

## Índice

I.	DEFINICIÓN .....	5
II.	FUNCIONES .....	5
III.	PERFIL .....	6
1.	Formación .....	6
a.	Básica .....	6
b.	Especializada .....	7
c.	Continua .....	7
2.	Aptitudes, habilidades y competencias .....	7
3.	Naturaleza de los equipos .....	9
4.	Supervisión .....	9
IV.	CÓDIGO ÉTICO Y DEONTOLÓGICO .....	10
V.	REGISTRO PÚBLICO DE PERSONAS FACILITADORAS .....	10



## **I. DEFINICIÓN**

En el Foro Europeo de Justicia Restaurativa (FEJR)<sup>i</sup>, se define a las personas facilitadoras como aquellas personas formadas para facilitar diferentes modalidades de justicia restaurativa (como mediación, círculos, conferencias, etc.). Por su parte, las Naciones Unidas (Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa, 2006<sup>ii</sup>) las define como agentes cuyo rol es facilitar, de manera justa e imparcial, la participación de las personas en un proceso restaurativo.

## **II. FUNCIONES**

Sin ánimo de exhaustividad<sup>iii</sup>, pueden identificarse las siguientes funciones de las personas facilitadoras de procesos restaurativos:

- 1) Informar a las personas interesadas sobre los principios y características del programa o servicio; las condiciones de su participación; el desarrollo del proceso y los efectos derivados.
- 2) Generar las condiciones necesarias de un espacio relacional seguro (confidencial, libre, respetuoso, pacífico y de confianza), incluyendo el consentimiento libre e informado, a lo largo de todo el proceso, para una participación no dañina.
- 3) Ayudar a co-construir una comunicación, basada en la escucha activa, generadora de empatía y mutua comprensión, que posibilite una mirada esperanzadora hacia el cambio, en un camino conjunto con las personas implicadas y la sociedad.
- 4) Acompañar a las personas participantes en la identificación y reflexión sobre los daños, causados o recibidos, y sus consecuencias.
- 5) Valorar, de forma continua, la idoneidad, viabilidad, voluntariedad y capacidad de las personas interesadas en participar en el proceso restaurativo, pudiendo, en su caso, paralizarlo o suspenderlo.

- 6) Trabajar, teniendo en cuenta posibles asimetrías éticas y de poder, hacia la responsabilización sobre el daño y sus consecuencias, para atender a las necesidades de las víctimas, así como a las posibilidades de reparación, en sus diferentes dimensiones.
- 7) Identificar y coordinarse con otros/as profesionales y agentes, así como con otros recursos comunitarios para articular aquellas herramientas y valores que pudieran contribuir en el proceso restaurativo.
- 8) Realizar un seguimiento del proceso restaurativo, incluido el desarrollo y cumplimiento de los posibles acuerdos, en el tiempo y forma acordados con las personas participantes.
- 9) Informar del resultado del proceso restaurativo, con respeto a la confidencialidad debida, a las personas e instancias oportunas.

La figura de la persona facilitadora no debe confundirse con la de un/a árbitro/a, terapeuta o asesor/a jurídico/a.

### **III. PERFIL**

En el abordaje del perfil de la persona facilitadora pueden considerarse elementos relativos a las competencias técnicas y transversales, individuales y sociales, para el desarrollo de las funciones de facilitación, así como a los aspectos globales de la naturaleza de los equipos de los programas restaurativos y de la supervisión de programas, procesos y personas facilitadoras.

#### **1. Formación**

##### **a. Básica**

En relación con la formación básica<sup>iv</sup>, el nivel formativo exigible y áreas de conocimiento más relacionadas se corresponden, preferiblemente, con los estudios universitarios o de formación profesional superior, de carácter educativo, jurídico, social o psicológico.

En concreto, se valorarán conocimientos jurídicos<sup>v</sup>, de comportamiento social, psicología, criminología, victimología, sociología, educación social, trabajo social, conocimientos en otras ciencias de la salud y ciencias comportamentales, etcétera, así como conocimientos en comunicación no violenta, en materia de igualdad, discriminación e interseccionalidad, etcétera.

### **b. Especializada**

Resulta necesaria la formación especializada para la facilitación de procesos restaurativos. Dicha formación especializada ha de ser de carácter teórico/práctica, en su caso homologable considerando experiencias consolidadas. La formación debe contemplar en su plan de estudios y programación los siguientes módulos de formación: 1) Justicia Restaurativa comunitaria, 2) Justicia Restaurativa penal de adultos, 3) Justicia Restaurativa penal juvenil y, 4) Justicia Restaurativa penitenciaria. En cada módulo deben integrarse competencias relativas a los marcos de aplicación (particularmente cuando existen implicaciones legales —procesales y penológicas—), las prácticas y modelos restaurativos, los potenciales riesgos y su minoración, las necesidades de evaluación y los resultados de la investigación.

De igual manera, con relación a la facilitación de victimizaciones graves, y sin perjuicio de las dimensiones subjetivas, sería necesaria la formación complementaria en el ámbito de la misma<sup>vi</sup>.

### **c. Continua**

La facilitación de procesos restaurativos requiere de una formación continua que permita la actualización de las competencias de las personas facilitadoras a la realidad cambiante y compleja, así como la colaboración con diferentes agentes implicados/as<sup>vii</sup>.

## **2. Aptitudes, habilidades y competencias**

En relación con las *aptitudes* de la persona facilitadora se identifican las siguientes:

- Comunicación asertiva.
- Escucha empática.

- Creatividad.
- Flexibilidad, artesanía y capacidad de adaptación a las necesidades diversas y cambiantes, sin perjuicio del marco de los protocolos existentes.
- Motivación para, en su caso, co-construir procesos y resultados restaurativos, de forma colaborativa, apoyando la capacitación de las personas protagonistas.
- Trabajo adecuado con la información escrita, verbal y no verbal, los tiempos, las necesidades, diferentemente expresadas, los estados de ánimo y las emociones (propias y de las personas participantes).
- Autocrítica y autoaprendizaje para detectar sesgos cognitivos, prejuicios o historia o elementos personales que puedan condicionar el proceso. En este sentido, resulta conveniente un trabajo personal de autoconocimiento de las personas facilitadoras.
- Interculturalidad e interseccionalidad para poder descodificar los significados de las palabras, gestos, comportamientos, tiempos y silencios, en relación con los valores básicos de las personas y sus contextos.

Respecto de las *actitudes*, algunas de las cuales, relacionadas estrechamente con actitudes, pueden subrayarse, entre otras, las siguientes:

- Amabilidad.
- Buen trato.
- Cuidado.
- Discreción, basada en el tejido conjunto de una red de confianza donde se valoren los testimonios.
- Paciencia.
- Empatía.
- Respeto a las personas.
- Tolerancia a la frustración como base para el aprendizaje, la convivencia y el cambio.

Finalmente, con respecto a las *competencias*, pueden distinguirse:

- Aquellas relacionadas con el proceso, como pueden ser las siguientes:
  - o Capacidad de planificar (etapas, recursos).

- Capacidad para improvisar, para adaptarse a las necesidades de las personas y a la aspiración a un trato individualizado y personalizado, sin perder el marco del contexto en el que se insertan las personas.
  - Capacidad para manejar la incertidumbre, de forma que pueda haber una apertura controlada para introducir cambios positivos y oportunidades para los mismos.
- Aquellas relacionadas con el resultado, como pueden ser las siguientes:
- Pensamiento crítico en relación con las limitaciones y efectos indeseados de las respuestas tradicionales que impiden una reparación más integral.
  - Pensamiento creativo a la hora de plantear horizontes y acciones concretas en dicha dirección.

### **3. Naturaleza de los equipos**

La diversidad y la colaboración se identifican como valores fundamentales de los equipos de facilitación, por ejemplo:

- Respecto al género y orientación sexual, edad, diversidad funcional, cultura, origen étnico, etcétera.
- Respecto a la vinculación con el programa:
  - Profesionales y voluntariado.
  - Permanente y *ad hoc*, cuando las características de un caso lo requieran.
- Respecto a las disciplinas de formación de base o de profesión de las personas facilitadoras.

### **4. Supervisión**

La supervisión supone una actividad dirigida a mirar el trabajo realizado desde otro lugar, con cierta perspectiva y distancia. Realizada junto con personas que tienen el mismo interés y experiencias, más o menos comunes, tiene el fin de integrar teoría y práctica y multiplicar los aprendizajes de cualquier intervención. Resulta, así, un pequeño laboratorio destinado a la mejora de las profesionales, la intervención y la propia tarea de la supervisión.

Como posibles elementos objeto de la supervisión, estarían, entre otros: 1) cada caso, único en sí mismo (con atención a la técnica, desde un modelo colaborativo, narrativo u otro<sup>viii</sup>); 2) los equipos (con especial énfasis en el autocuidado); y 3) demandas concretas o puntuales del equipo u otros agentes relacionados con el mismo.

Considerando toda la diversidad existente y sin perder una perspectiva interseccional, sería deseable impulsar y combinar dinámicas de *autovisión* de cada persona facilitadora, con otras de *intravisión* como equipo y programa (considerando los protocolos utilizados, los perfiles de las facilitadoras, el funcionamiento cotidiano a corto, medio y largo plazo, etc.), en relación con la *supervisión*, tal y como ha sido definida anteriormente, mediante el contraste externo de evaluaciones apreciativas. Tanto la supervisión como las evaluaciones apreciativas requieren previsiones de recursos.

#### **IV. CÓDIGO ÉTICO Y DEONTOLÓGICO**

Las personas facilitadoras se regirán por códigos éticos y deontológicos vinculados al desarrollo de la intervención respecto de la atención ética a las personas participantes, la coordinación y la colaboración con profesionales e instituciones.

Pueden tomarse como referencia para su aplicación, entre otros, la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar de la CAPV<sup>ix</sup>, así como el Código de Conducta Europeo para mediadores/as, impulsado por la Comisión Europea en 2004.

En relación con lo anterior y con el epígrafe anterior, así como en coherencia con los principios restaurativos, es necesario integrar la cultura restaurativa en la gestión del propio programa o servicio, de tal manera que los conflictos que surjan en su seno sean abordados desde esta perspectiva.

#### **V. REGISTRO PÚBLICO DE PERSONAS FACILITADORAS**

Para un mayor conocimiento público y acceso a la justicia restaurativa, en condiciones de igualdad, y en consonancia con los requisitos formativos, de experiencia, competencias y habilidades, mencionados en los puntos anteriores, se

identifica la idoneidad de un registro público de personas facilitadoras, diferenciando, en su caso, distintos ámbitos de actuación, de forma no excluyente.

<sup>i</sup> p. 4. Texto accesible en: [https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/practical\\_guide\\_accessibility\\_final\\_website.pdf](https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/practical_guide_accessibility_final_website.pdf).

<sup>ii</sup> p. 100. Texto accesible en: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual\\_sobre\\_programas\\_de\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf).

<sup>iii</sup> En la obra de Moore, D. y Vernon, A. (2024). *Setting Relations Right in Restorative Practice Broadening Mindsets and Skill Sets*. Routledge, p. 116, se especifican algunas de esas funciones de la siguiente forma: i) Prepararse y preparar a las personas participantes para que participen de forma constructiva, en su caso, en un encuentro directo o indirecto, a corto, medio y largo plazo, según las necesidades y voluntades presentes en el proceso; ii) Preguntar para ayudar a las personas participantes a narrar sus experiencias de manera significativa para ellos/as y los demás, en su caso, en términos diacrónicos; iii) Facilitar procesos y, en su caso, acuerdos para mejorar las circunstancias de todas las participantes en clave no cortoplacista, pero asegurando los compromisos; iv) Revisar el cambio en curso, incluyendo la retroalimentación y el aprendizaje a través de la práctica reflexiva. Otros autores/as sistematizan las funciones de la siguiente manera: i) (Co)diseñar espacios restaurativos y procesos (quién se necesita que sea convocado/a, rol de cada participante, intereses (in)tangibles y metodologías de interacción); ii) Llevar a cabo los procesos restaurativos (considerando cambios en el mapa inicial y variables de cambio imprevisibles en un mapeo dinámico), impulsando de forma sostenida y equilibrada; iii) Potenciar el compromiso y protagonismo colaborativo de las personas participantes.

<sup>iv</sup> En el Registro Oficial de Mediadores del Ministerio de Justicia se señala “El mediador deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional”.

Por su parte, el Registro de Personas Mediadoras en el ámbito familiar del Gobierno Vasco requiere titulación universitaria o título de grado en Derecho, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía, Trabajo Social o Educación Social, o cualquier otra titulación universitaria o de grado homóloga de carácter educativo, jurídico, social o psicológico

<sup>v</sup> Conocimientos de distintas ramas del Derecho, como pueden ser el Derecho procesal, el Derecho penal y el Derecho penitenciario.

<sup>vi</sup> Entre otras, violencia de género, violencia sexual, macrovictimizaciones, etcétera.

<sup>vii</sup> En el momento del cierre de este documento, según se indica en el Registro Oficial de Mediadores del Ministerio de Justicia, los mediadores deberán realizar una o varias actividades de formación continua en materia de mediación, de carácter eminentemente práctico, al menos cada cinco años, las cuales tendrán una duración total mínima de 20 horas. La realización de cursos de especialización en algún ámbito de la mediación permitirá cumplir el requisito de la formación continua del mediador/a. Por su parte, en el momento del cierre de este documento, el Registro Vasco de Mediadores cifra en 50 horas la duración mínima exigible cada 5 años.

<sup>viii</sup> Aquí puede considerarse la importancia de la narrativa de los casos, aprovechando la capacidad creativa del grupo y el feedback, como elemento formativo, en la promoción del cambio.

<sup>ix</sup> Accesible en <https://www.boe.es/boe/dias/2011/09/03/pdfs/BOE-A-2011-14345.pdf>. En el capítulo II, se regulan las características necesarias para ser persona mediadora, señalando los requisitos que deben cumplir las personas que trabajen en mediación familiar (en el caso de procesos restaurativos con trasfondo penal, se prefiere utilizar la expresión de “persona facilitadora”). Su articulado contempla la creación del Consejo Asesor de la Mediación Familiar (puede valorarse, en el futuro, su creación en el ámbito vasco), incluyendo la participación de los colegios profesionales. Por su parte, en el capítulo III, se regulan los derechos, obligaciones e incompatibilidades de las personas mediadoras familiares, así como los derechos y obligaciones de las partes sometidas a la mediación. En el capítulo IV se regula el Registro de Personas Mediadoras. Finalmente, en el capítulo VI, se describe el régimen de infracciones y sanciones en que puede incurrir la persona mediadora. A la vista de lo anterior, podría valorarse una regulación similar y, en su caso, la inclusión en nuestro ámbito de una descripción de posibles incumplimientos de obligaciones en que puede incurrir la persona facilitadora, así como de los abordajes restaurativos contemplados como respuesta.