



■ artículo

SCV Societat Catalana
de Victimologia

SOCIETAT VALENCIANA DE VICTIMOLOGIA
JOURNAL OF VICTIMOLOGY

HUYGENS
EDITORIAL

REVISTA DE VICTIMOLOGIA | JOURNAL OF VICTIMOLOGY
Online ISSN 2385-779X
www.revistadevictimologia.com | www.journalofvictimology.com
DOI 10.12827/RVJV.12.02 | N. 12/2021 | P. 35-62
Fecha de recepción: 03/12/2020 | Fecha de aceptación: 11/03/2021

C artas de perdón en el ámbito de la justicia restaurativa: percepción de expertos y expertas sobre la forma de hacer llegar las cartas, diferentes tipos de víctimas y beneficios.

Apology letters in restorative justice: perception of experts on how to get the letters, different types of victim and benefits.

Valentina Capecchi

Psicóloga, Mediadora y Criminóloga
valentina.capecchi@gmail.com

Gonzalo del Moral Arroyo

Área de Psicología Social. Universidad Pablo de Olavide

Resumen

Este trabajo exploratorio presenta los resultados de una investigación sobre cartas de perdón de un/a autor/a de un delito a su víctima; en concreto, sobre la forma más adecuada de hacer llegar la carta de perdón, sobre las diferencias en las cartas de perdón dirigidas a distintos tipos de víctimas (víctima directa, indirecta y colectiva) y sobre los beneficios para quien las escribe, según las opiniones de profesionales expertos y expertas de la justicia restaurativa. Se ha llevado a cabo un diseño cualitativo basado en la Teoría Fundamentada y la Categorización Familiar. Los resultados ponen de manifiesto que existen requisitos comunes más allá de la forma en la que la carta llega a la víctima; que existen diferencias más marcadas entre cartas dirigidas a víctimas directas e indirectas en comparación con casos de víctima colectiva y que tiene beneficios sobre quien escribe la carta. A pesar de la escasas referencias bibliográficas específicas sobre estos temas, se evidencia la potencial utilidad de las cartas de perdón para las personas protagonistas de los procesos restaurativos y la necesidad de profundizar en el uso de esta herramienta.

Palabras clave

Cartas de perdón; justicia restaurativa; formas de hacer llegar una carta de perdón; tipos de víctimas; beneficios para el victimario.



Abstract

This exploratory study presents the results of a research on apology letters from an offender to the victim of crime; specifically, on the most appropriate way to send the apology letter, on the differences in the apology letters addressed to different types of victims (direct, indirect and collective victim) and on the benefits for those who write them, according to the opinions of experts in restorative justice. A qualitative design based on Grounded Theory and Family Categorization has been carried out. The results show that there are common requirements beyond the way in which the letter reaches the victim; that there are more marked differences between letters addressed to direct and indirect victims compared to cases of collective victims and that it has benefits on whoever writes the letter. Despite the few specific bibliographic references on these topics, the potential usefulness of the apology letters for the protagonists of restorative processes and the need to deepen the use of this tool is evident.

Keywords

Apology letters; restorative justice; ways to get an apology letter; types of victims; benefits for the offender.

1. Introducción

1.1. El paradigma de justicia restaurativa

El interés hacia el paradigma de justicia restaurativa en el sistema de justicia penal ha aumentado en los últimos años (Urban, Markway, & Crockett, 2011). Aunque surgió como sistema en delitos de menor gravedad, en la actualidad constituye una referencia también en casos más graves, como por ejemplo robos con violencia, homicidios e incluso asesinatos (Zehr, 2006).

Según H. Zehr (2006, pág. 43), la justicia restaurativa es “[...] un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan un interés en una ofensa particular, e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible”. En la misma línea, Naciones Unidas resume el paradigma de justicia restaurativa definiendo el proceso restaurativo como “cualquier proceso en el que la víctima y el infractor, y cuando sea apropiado otros miembros de la comunidad afectados por el delito, participan juntos y activamente en la resolución de las cuestiones derivadas del conflicto, generalmente con la ayuda de una persona facilitadora” (United Nations Office on Drugs and Crime, 2006).

La justicia restaurativa representa una ruptura con el sistema retributivo tradicional en el que el derecho penal constituye una forma de control de la criminalidad; ello implica una sanción para quien comete un delito y pone en segundo plano a la víctima, que es “neutralizada” (Hassemer, & Muñoz Conde, 2012, pág. 24). De hecho, el delito es considerado una ofensa contra el estado y



se centra en el castigo que el estado impone a quien comete ese delito, dejando de lado a la víctima y sus necesidades (Zehr, & Mika, 1998).

El eje central de la justicia restaurativa es el daño causado por el delito y su forma de repararlo, teniendo en cuenta, además, las relaciones sociales que se ven afectadas por la comisión de dicho delito (Patiño, & Ruiz, 2015). En otras palabras, el paradigma de justicia restaurativa busca la personalización de las víctimas sin considerarlas objetos del sistema; el crimen constituye más bien una violación de las relaciones y se le reconoce su dimensión interpersonal (United Nations Office on Drugs and Crime, 2006; Zehr, 2005, 2006).

Desde la perspectiva restaurativa, el crimen es un conflicto entre quien ha sido dañado, la comunidad y el victimario; por lo tanto, son estas las partes implicadas en su resolución (Zehr, & Mika, 1998). Las partes en conflicto tienen el objetivo común de llegar a una “resolución satisfactoria para reparar el daño causado y empezar un camino hacia la reconciliación, la curación, el perdón, la rehabilitación y la reintegración” (Dhami, 2012, pág. 46). La justicia restaurativa ofrece una oportunidad para la persona ofensora de disculparse con la víctima y ofrece una oportunidad para la víctima de aceptar las disculpas y perdonar a la persona ofensora (Sherman et al., 2005).

En cuanto a la víctima, en el ámbito de la criminología y del derecho penal, hasta los años 70, su protagonismo ha sido prácticamente irrelevante, ya que el foco estaba centrado exclusivamente en la persona ofensora: su castigo, cómo evitar la reincidencia y su resocialización (Hassemer, & Muñoz Conde, 2012).

En los últimos años, se ha planteado un cambio en la visión de la víctima. En este sentido, el paradigma restaurativo implica una transformación debido a que se incluye: a) un interés hacia las experiencias personales de la víctima, sus necesidades y sentimientos; b) un reconocimiento del daño o de la pérdida que ha sufrido; c) un reconocimiento de la legitimidad de su reclamación por una enmienda; d) una oportunidad de comunicación con la persona que le ha causado ese daño, si la víctima quiere; e) un reconocimiento de que la víctima es la primera beneficiaria del proceso restaurativo y de su derecho a una reparación (Choi, & Severson, 2009).

La posibilidad de atender las necesidades de las víctimas es una forma de evitar la victimización secundaria, además de poner en marcha el proceso de reparación del daño a través de la activación de la comunicación entre víctima y victimario (García Álvarez, 2014).

Por lo que se refiere a la persona ofensora, la justicia restaurativa constituye una oportunidad para que asuma la responsabilidad de sus acciones, se haga cargo del daño causado a la víctima y sus consecuencias y ofrezca una reparación (Zehr, 2006). En el desarrollo de un proceso penal, quien comete un



delito se queda como un mero espectador, mientras otras personas (abogados/as, fiscalía, jueces/as, entre otras) toman las decisiones sobre lo que ha pasado y cuál será el castigo.

El encarcelamiento, como “respuesta normal a un crimen en la sociedad occidental contemporánea” (Zehr, 2005, pág. 34), posiblemente aumentará la dependencia de las personas reclusas, así como su incapacidad de gestionar las relaciones personales, que supondrá una dificultad para su reintegración en la sociedad. Asumir la responsabilidad de sus acciones es algo diferente. Según Zehr (2005), la responsabilidad incluye hacerse cargo de las consecuencias humanas de nuestros actos, enfrentarse a los resultados de nuestra conducta e involucrarse en la decisión de qué se debe hacer para reparar el daño causado y dar los pasos necesarios.

En una visión restaurativa, cuando alguien comete un crimen, la sociedad también sufre las consecuencias, transformándose en parte implicada con necesidades y roles que asumir (Zehr, 2006). El concepto de comunidad, por lo tanto, se vuelve central y constituye una de las ideas básicas de este paradigma.

Según Zehr (2006, p. 21), “los miembros de la comunidad tienen roles importantes que desempeñar y también es posible que tengan responsabilidades que asumir ante las víctimas, los ofensores e incluso ante sí mismos”.

1.2. Las necesidades en la Justicia Restaurativa

En los párrafos anteriores se ha mencionado varias veces el concepto de “necesidades” como fundamental en la visión restaurativa de la justicia penal, es decir, la centralidad de las mismas, no sólo desde la perspectiva de las víctimas sino también desde la perspectiva de las personas ofensoras y de la comunidad involucrada cuando se comete un delito.

Para lograr su propósito de sanación de todas las partes implicadas, es esencial para la justicia restaurativa tener en cuenta las necesidades de cada una de las partes implicadas en el proceso (Zehr, 2006).

Uno de los modelos más relevantes desarrollado en los últimos años en este campo es el Needs-Based Model of Reconciliation (Shnabel, & Nadler, 2008). Los autores proponen que el conflicto amenaza diferentes recursos psicológicos de víctimas y personas agresoras y que estas amenazas contribuyen al mantenimiento del conflicto. La superación de conflicto y la potencial reconciliación no se logran satisfaciendo las motivaciones instrumentales de las partes, sino atendiendo sus diferentes necesidades emocionales.

Según Zehr (2005) sólo las víctimas pueden ofrecer una respuesta genuina sobre cuáles son sus necesidades para llevar a cabo ese cambio y pasar de



ser víctimas a ser sobrevivientes, existiendo una gran variabilidad en función de la persona, el tipo de delito sufrido, el contexto social, etc. De manera general, las necesidades que identifican con mayor frecuencia incluyen: la necesidad de información real sobre lo que ha sucedido; la posibilidad de que la víctima pueda contar la historia de lo que sucedió tal y como ella lo vivió; la necesidad de recuperar un sentido de control sobre sus vidas, así como la restitución, material o simbólica por parte de la persona ofensora.

Desde la perspectiva de quien ha causado el daño, el victimario tiene una responsabilidad hacia las partes que se han visto perjudicadas por su delito (víctima y comunidad). Sin embargo, más allá de la asunción de esta responsabilidad activa, necesita una justicia que le dé la oportunidad de reparar las consecuencias de sus acciones, que fomente la empatía y la responsabilidad y transforme la vergüenza. Una justicia que le motive para una transformación personal dirigida a modificar aquellas condiciones que le llevaron al delito, para así fortalecer sus habilidades personales y, como consecuencia, reintegrarse en la sociedad (Zehr, 2006). Haciendo referencia a los miembros de la comunidad, ellos también tienen necesidades cuando alguien comete un crimen, ya que sufren, de alguna forma, el impacto de éste; por lo tanto, es importante que se reconozcan como víctimas secundarias. Según el paradigma restaurativo, el delito podría ser una oportunidad para desarrollar un sentido de comunidad y asumir la responsabilidad en un hecho delictivo., La asunción de responsabilidad por parte de la comunidad, en favor del bienestar de todos los miembros (tanto víctimas como personas ofensoras) es una forma de crear y sostener sociedades sanas (Zehr, 2005, 2006).

Una manera de eliminar estas barreras emocionales es a través del ciclo de disculpa-perdón (Tavuchis, 1991), es decir, cuando un victimario se disculpa con la víctima y cuando la víctima, recíprocamente, concede el perdón. El Needs-Based Model of Reconciliation (Shnabel, & Nadler, 2008) postula que ser víctima está asociado con una amenaza para el propio estatus y poder, mientras que ser victimario amenaza la imagen de sí mismo como individuo moral y socialmente aceptable. Para contrarrestar estas amenazas, las víctimas deben restaurar su sentido de poder, mientras que los victimarios deben restaurar su imagen moral pública. El favorecimiento de una interacción, entendida como un intercambio social, en la que se eliminen estas amenazas debería mejorar la voluntad de las partes para reconciliarse. En definitiva, cuando las necesidades de las partes involucradas se encuentran dan lugar a un movimiento entre las posiciones de cada una de ellas, es decir a la creación de un espacio de comunicación en el que víctima, victimario y comunidad puedan escucharse, colaborar y conseguir la forma de encontrar acuerdos satisfactorios para reparar el daño y sanar la relación que el delito había roto (González-Torres, 2019).



1.3. Las disculpas y el perdón en la Justicia Restaurativa

Una parte de la literatura en psicología social y, en concreto, en psicología del perdón se ha centrado en explicar cuáles son las condiciones que pueden determinar que el resultado de un conflicto sea negativo o, por el contrario, productivo (Dhami, 2016). Uno de los elementos que influyen de manera positiva sobre ese resultado es la disculpa (Fehr, & Gelfand, 2010). Es más, los resultados de las investigaciones de Mark Umbreit sobre disculpas en el proceso restaurativo permiten afirmar que muchas de las víctimas consideran la disculpa como una reparación simbólica igual o más importante que una reparación económica (Umbreit, & Armour, 2011; Umbreit, Coates, & Roberts, 2000; Umbreit, Coates, & Vos, 2002).

Por esta razón es importante estudiar los elementos que hacen que una disculpa sea eficaz y que tenga un efecto positivo sobre la resolución de un conflicto. Concretamente, Fehr y Gelfand (2010) se han centrado en 3 componentes de una disculpa: la disculpa como una oferta de compensación (devolución), como una expresión de la empatía (reconocimiento por parte de la persona ofensora del sufrimiento emocional y cognitivo de la víctima) y el conocimiento de las normas violadas (es decir, un reconocimiento de que el comportamiento está sujeto a normas que han de respetarse).

Choi y Severson (2009) señalan que cuando se ofrece una disculpa, ésta debería incluir sinceridad, empatía y expresar remordimiento sin excusas o justificaciones. La aceptación de una disculpa podría ser considerada como un indicador de la satisfacción de la víctima (Strang, 2004).

En la misma línea, Dhami (2012, 2016) investiga la oferta y la aceptación de la disculpa, la naturaleza de la misma y las implicaciones en el proceso de mediación. La autora identifica 5 elementos de una disculpa completa y genuina. Estos elementos son: a) reconocer la propia responsabilidad por el comportamiento y sus resultados; b) reconocer el daño causado y que está mal; c) expresar arrepentimiento; d) ofrecer una reparación por ese daño; e) prometer no repetir en el futuro el comportamiento que ha causado el daño. Los cinco elementos señalados por la autora están relacionados entre ellos y la ausencia de algunos de ellos puede indicar una disculpa parcial.

Algunos de estos elementos están relacionados entre sí; por ejemplo, Schmitt y su equipo (Schmitt, Gollwitzer, Förster, & Montada, 2004) encontraron que ofrecer una reparación, implica admitir la responsabilidad, reconocer el daño causado y expresar remordimiento.

De acuerdo con Scheff (1998), una disculpa genuina tiene un impacto en la conexión emocional con la víctima. Es decir, una disculpa sincera en la



que haya una aceptación de la responsabilidad y un arrepentimiento real favorece el reconocimiento del daño causado y, a su vez, influye en una más baja probabilidad de reincidencia por parte de la persona ofensora.

En otro estudio (Jehle, Miller, Kemmelmeier, & Maskaly, 2012), el equipo de investigación encontró que las disculpas espontáneas son percibidas como más sinceras que las obligadas o preparadas y, por lo tanto, tienen una mayor probabilidad de ser efectivas. Recibir una disculpa espontánea influyó positivamente en las percepciones sobre la persona ofensora y sobre la gravedad del castigo recomendado, frente a ofrecer una explicación, una justificación o una excusa (Petrucchi, 2017).

Sin embargo, y a pesar de sus potenciales beneficios, existen limitaciones y discrepancias en el campo de las disculpas en cuestiones relacionadas con el perdón de la víctima. Armour y Umbreit (2006) apuntan que existe una división sobre lo que implica el perdón, más allá de un cambio de motivación hacia la persona ofensora. Para algunas personas, el perdón requiere sentimientos positivos hacia el victimario mientras que, para otras, la ausencia de sentimientos negativos es suficiente. También existe variabilidad en cuanto a si el perdón de la víctima se define o no como una decisión puntual o un recorrido personal, si es incondicional u obligatorio, superficial o profundo, y parcial o total. Como afirman Pascual y Ríos (2014) el límite no viene determinado tanto por la gravedad del delito, sino por el interés y las necesidades de la víctima.

Por ejemplo, Tracy (1999) define el perdón en casos de abuso sexual infantil desde una triple perspectiva (judicial, relacional y psicológica) resaltando el riesgo de revictimización en el propio proceso de pedir disculpas y la prioridad en la protección de la víctima y el respeto de sus necesidades.

En otros casos la situación es más compleja. Barrile (2015) describe un tipo de perdón denominado “forgive but die” (“te perdono, pero muere”) para identificar a familiares de víctimas de asesinato que eran capaces de expresar perdón a la persona ofensora, empatía por su familia o por sus circunstancias de vida adversas, aun apoyando la ejecución.

En España existe una interesante línea de trabajo sobre el perdón en casos de terrorismo, con los trabajos de Julián Ríos y Esther Pascual. En el marco de encuentros restaurativos interpersonales entre exterroristas y víctimas de grupos terroristas, organizados por la Dirección de Víctimas del Terrorismo del Gobierno, Vasco, Pascual y Ríos (2014) reconocen que la capacidad de perdonar es el resultado de un complejo y largo proceso de integración, reconstrucción y reubicación personal totalmente voluntario. El derecho a la satisfacción de la necesidad de las víctimas de sanar sus heridas y su mundo emocional no debe ser supeditado al hecho de perdonar o no al victimario. Responsabilizar a la víctima con la obligación de perdón constituiría una nueva agresión o revictimización.



1.4. Las cartas de perdón como herramienta de la Justicia Restaurativa

Según Armour y Umbreit (2006), el resentimiento, la amargura, la hostilidad, el odio, la ira, etc. pueden fusionarse con el tiempo en un complejo frío de emociones llamadas incapacidad de perdonar. La incapacidad de perdonar puede describirse como la consecuencia emocional de la distancia percibida entre la justicia deseada y el sentido de injusticia de la víctima. La justicia restaurativa se esfuerza por disminuir esa distancia y crear oportunidades de encuentros cara a cara entre víctima y victimario. Sin embargo, ese encuentro cara a cara no siempre es posible.

Uno de los medios a través del cual el/la autor/a de un delito puede pedir perdón a su víctima es una carta de perdón, es decir un escrito elaborado por el victimario, con o sin asesoramiento o ayuda de terceras personas, cuyo objetivo es pedir disculpas a la víctima o víctimas del delito, expresando remordimiento por el daño causado como consecuencia del delito (Choi, & Severson, 2009).

La literatura revisada para este estudio ha puesto de manifiesto la presencia de pocos trabajos sobre el uso de cartas de perdón como herramienta restaurativa; sólo se han encontrado investigaciones referidas a los elementos de estas cartas (Choi, & Severson, 2009; Day, & Ross, 2011) en los que se destaca la importancia de la sinceridad del victimario, la percepción de la explicación del victimario como justificación y el arrepentimiento mostrado por el delito cometido. En estos estudios no se menciona la forma en la que las cartas llegan a las víctimas y las posibles diferencias entre víctimas directas, indirectas o colectiva.

Teniendo en cuenta la escasa investigación sobre las cartas de perdón de un/a autor/a de un delito a la víctima, el objetivo general de esta investigación es explorar distintos aspectos de las cartas de perdón de un autor/a de un delito a su víctima como herramienta de la justicia restaurativa, a partir de las experiencias y opiniones de profesionales expertos y expertas de este ámbito. En concreto, en este trabajo se plantean tres objetivos específicos: en primer lugar, estudiar la forma más adecuada de hacer llegar una carta de perdón de un autor/a de un delito a su víctima; en segundo lugar, profundizar en las diferencias en las cartas de perdón dirigidas a distintos tipos de víctimas (directas, indirectas y colectivas); y, en tercer lugar, analizar los beneficios que pueden tener las cartas de perdón para el victimario, simplemente por el hecho de escribirla, independientemente de que esa carta llegue o no a la víctima o de si la víctima acepta o no las disculpas.

No se pretenden demostrar hipótesis previas, sino aportar información sobre aspectos concretos de una carta de perdón de un autor/a de un delito a su víctima en el marco de la justicia restaurativa.



2. Método

2.1. Diseño de la investigación

Este estudio ha adoptado un diseño cualitativo inductivo exploratorio basado en la Teoría Fundamentada (Strauss, & Corbin, 1998), que permite un acercamiento al objeto de estudio para favorecer la emergencia de nuevos contenidos teóricos, y en el proceso de categorización familiar (del Moral, & Suárez-Relinque, 2020), que facilita la estructuración de categorías teóricas.

2.2. Descripción de la muestra

La muestra se compone de 11 profesionales expertos ($n = 3$; 27.3%) y expertas ($n = 8$; 72.7%) en justicia restaurativa de Andalucía Occidental (Sevilla, Huelva y Cádiz) con diferente formación: Derecho (36.4%), Psicología (27.3%), Criminología (18.2%), Trabajo Social (9.1%) y Educación Social (9.1%); de edades comprendidas entre los 22 y los 50 años ($M = 40.36$; $DT = 8.67$) y con experiencia en el ámbito de la justicia restaurativa de entre 6 meses y 16 años ($M = 7.09$; $DT = 4.75$).

Para la selección de la muestra se ha realizado un muestreo intencional teórico (Suárez-Relinque, del Moral, & González-Fernández, 2013; Singleton, & Straits, 1999) basado en dos criterios maestros (Valles, 1999): formación en mediación y justicia restaurativa de al menos 100 horas y experiencia en prácticas restaurativas de al menos 50 horas.

2.3. Instrumentos

Teniendo en cuenta la ausencia de instrumentos validados y específicos para analizar cartas de perdón de un autor/a de un delito a su víctima, se ha elaborado un cuestionario autoadministrado que consta de dos partes: la primera recoge datos sociodemográficos de las personas participantes y la segunda parte se compone de 10 preguntas abiertas sobre diferentes aspectos de una carta de perdón (elementos, forma de entrega, diferencias entre tipos de víctimas, beneficios, etc.).

En el presente trabajo se exponen los resultados relativos a las siguientes preguntas sobre la forma de entrega de la carta de perdón, sobre las diferencias entre distintos tipos de víctima y sobre los beneficios para quien escribe la carta:

- ¿Cuál sería la forma más adecuada de que una carta llegue a su víctima?



- Piensa en estas tres circunstancias: víctima directa, indirecta (familiares de una víctima¹) y víctima colectiva²: ¿Qué diferencias piensas que puede haber entre estas tres circunstancias a la hora de escribir una carta?
- ¿Qué beneficios crees que puede tener una carta de perdón para quien la escribe (independientemente de que la víctima acepte las disculpas o no)?

2.4. Procedimiento

Este trabajo es parte de una investigación cualitativa más amplia enfocada a la exploración y profundización sobre distintos aspectos de cartas de perdón de un autor/a de un delito a su víctima, a partir de las experiencias y opiniones de profesionales de diversas disciplinas expertos y expertas en justicia restaurativa.

Los y las profesionales participantes en el estudio fueron seleccionados en base a una solicitud de colaboración propuesta a varias asociaciones de Andalucía Occidental con proyectos financiados de mediación y justicia restaurativa.

En el mes de abril de 2020, se envió por correo electrónico el cuestionario a los 14 profesionales expertos y expertas de la justicia restaurativa que cumplían con los criterios maestros de selección muestral comentados anteriormente y que aceptaron participar en la investigación.

En el texto del correo se especificaban los objetivos de la investigación, garantizando el tratamiento de los datos de forma anónima. De las 14 personas, 11 devolvieron sus respuestas en el plazo establecido de dos semanas a través del mismo medio, bien por escrito bien por audio. Se volvió a contactar con las personas que no habían devuelto el cuestionario, pero finalmente, por motivos de salud y vinculados con la situación del estado de alarma por la pandemia de Covid-19, decidieron no participar en la investigación.

Sucesivamente, se llevó a cabo un análisis cualitativo utilizando el programa informático de análisis cualitativo ATLAS.ti 5.0.

1 Por ejemplo, en casos de asesinato u homicidio.

2 Por ejemplo, en casos de delitos contra la seguridad pública o contra la seguridad vial en los que no hay una víctima definida sino un conjunto de víctimas que potencialmente pueden sufrir las consecuencias del delito. Es decir, en el caso de tráfico de drogas, se podría pensar en el colectivo de las personas consumidoras y sus familias o, en el caso de conducción bajo los efectos del alcohol o drogas, se podría pensar en el peligro potencial generado por esa conducción.



2.5. Análisis de datos

Para el análisis de datos se ha seguido una adaptación del esquema analítico propuesto por la Teoría Fundamentada (Grounded Theory) elaborada por Strauss y Corbin (1998), combinándola con el proceso de categorización familiar (del Moral, & Suárez-Relinque, 2020) debido a su sistematización a la hora de pasar del proceso de codificación al de categorización. Las fases del análisis se especifican a continuación.

- 1) Preparación de archivos de datos en bruto: las respuestas de las expertas y expertos fueron almacenadas en documentos de texto con formato .RTF. Aquellas respuestas recibidas en audio fueron transcritas e informatizadas para su tratamiento posterior. Se creó una unidad de trabajo analítico denominada unidad hermenéutica con el software informático de análisis de datos cualitativos ATLAS.ti 5.0.
- 2) Primer análisis de los datos en bruto: se procedió a realizar un primer ciclo de codificación cuyo objetivo fue el de identificar y definir fragmentos significativos de texto que se codificaron de manera intuitiva, abierta y sin presupuestos teóricos prefijados (proceso de codificación abierta). El proceso seguido inicialmente fue el de la codificación línea a línea, dando prioridad a las expresiones y términos utilizados directamente por los participantes en el estudio (codificación in vivo).
- 3) Categorización intrafamiliar: en esta etapa se llevó a cabo un segundo ciclo de codificación, volviendo al texto de las respuestas de las expertas y expertos y llevando a cabo las siguientes fases analíticas:

3.1. Fase de condensación de códigos: esta fase implicó dos subtareas: en primer lugar, la eliminación de códigos con baja frecuencia y, en segundo lugar, la fusión de códigos similares. Se revisaron los códigos con menor fundamentación (número de veces que un código se repite en cada pregunta) para ver si los códigos de baja frecuencia, que aparecían 1 o 2 veces, podían fusionarse con otros (mediante la función “merge code”, ofrecida por el software ATLAS.ti 5.0) o eliminarse.

3.2. Fase de análisis de la estructura intrafamiliar: en esta fase se llevaron a cabo dos subtareas: en primer lugar, el estudio intrafamiliar de las co-ocurrencias entre códigos y, en segundo lugar, el análisis de los códigos centrales definitorios en cada familia. El resultado de esta fase fue una serie de elementos considerados categorías analíticas iniciales. Las medidas específicas utilizadas en esta fase fueron: el coeficiente de correlación y la fundamentación. En primer lugar, el coeficiente de correlación o C-coeficiente (c) que indica el grado en que cada código correlaciona con el tema planteado en la pregunta del cuestionario,



es decir, la utilización específica de ese código en las respuestas a una pregunta concreta y no a otras. Coeficientes altos, cercanos a 1, indican que el código aparece de manera específica en las respuestas a esa pregunta (correlación alta) y no aparece en las respuestas de otras preguntas (correlación baja). Un coeficiente cercano a 0 indicaría que la correlación con esa pregunta es baja y que el código se ha usado también para responder a otras preguntas. Esta medida es un recurso del software ATLAS.ti 5.0, sin embargo, el programa no ofrece puntos de corte fijos para interpretar este coeficiente. Para este trabajo, se optó por considerar como punto de corte el valor de 0.25. En segundo lugar, se ha analizado la fundamentación (f), es decir el número de veces que un código se repite en cada pregunta. Para la inclusión de los códigos y su posterior análisis de datos se utilizó el criterio general de $f \geq 3$ y que fueran empleados por tres personas distintas.

Se seleccionaron citas literales de los códigos más significativos en la exposición de los resultados. Para garantizar el anonimato, las citas se expresaron de la siguiente forma: EXP, que indica experto/a, M que indica mujer o H que indica hombre, y un número que representa el número de cuestionario. Por ejemplo: EXPM1 es el cuestionario de la experta (mujer) número 1; EXPH3 es el cuestionario del experto (hombre) número 3.

3.3. Estudio de las agrupaciones intrafamiliares: a partir de estas categorías iniciales, se utilizó el método de comparación constante para reducir y agrupar las categorías, así como ir buscando las propiedades, dimensiones y relaciones definitorias. Para ello se volvió al texto para comparar las citas de esas categorías, así como las relaciones con otras categorías en un mismo texto e intertextos (codificación axial). Este proceso se registró utilizando notas teóricas o descriptivas que se integraron cuando se elaboró el modelo resultante del análisis.

- 4) Creación de un modelo de categorías principales, secundarias y sus propiedades (codificación selectiva): como resultado final del proceso analítico, se concentraron las categorías, subcategorías y relaciones entre ellas que formaban parte de un mismo esquema y se integraron en redes semánticas representadas gráficamente a través de mapas conceptuales. Para ello, se utilizaron las preguntas del paradigma de codificación (Strauss, & Corbin, 1998) con el objetivo de estudiar las propiedades y dimensiones de las categorías teóricas que permitían generar significado relacionado con los objetivos del presente estudio.



3. Resultados

En este apartado se desarrollarán los resultados relativos a los tres objetivos planteados.

3.1. Forma más de hacer llegar una carta de perdón a la víctima

En la tabla 1, se recogen los códigos con mayor coeficiente de correlación y fundamentación referidos a las formas en las que una carta de perdón de un/a autor/a de un delito puede llegar a su víctima.

A continuación, se comentarán el coeficiente de correlación y la fundamentación siguiendo el criterio $f \geq 3$.

Tabla 1. C-coeficiente y fundamentación de los códigos sobre la forma de hacer llegar la carta de perdón

Códigos	C-coeficiente	Fundamentación
Rol persona mediadora	0.80	12
Preparación	0.50	12
Envío directo	0.45	5
Protección víctima	0.40	8
Voluntariedad	0.33	4
Adaptabilidad	0.23	3

Fuente: elaboración propia (2020).

Como puede observarse en la tabla 1, los códigos con coeficientes de correlación más altos para definir el modo más adaptado de hacer llegar una carta de perdón a la víctima son: Rol persona mediadora ($c = 0.80$); Preparación ($c = 0.50$); Envío directo ($c = 0.45$); Protección víctima ($c = 0.40$); Voluntariedad ($c = 0.33$).

Con respecto a este aspecto, es importante destacar que, según la opinión de expertos y expertas que han participado en este estudio, hay dos posibles formas de que la carta de perdón llegue a la víctima y que depende del contexto o de la situación. Por una parte, en caso de un proceso formal, el modo más adecuado sería a través de la persona mediadora o facilitadora del proceso; por otra, en caso de un proceso informal, sería de manera directa por parte del victimario. Asimismo, los y las expertas han hecho referencia a la necesidad de que, tanto en la redacción como en la recepción de esta carta, haya una preparación y un trabajo previos con víctima y victimario, destacando también la importancia de proteger a la víctima para que la carta no genere victimización secundaria, y de que pueda decidir voluntariamente si quiere recibir la carta o no.



En este sentido, los y las expertas hacen referencia a un cuidado especial en que esta herramienta no perjudique a las víctimas y no constituya una posible manera de revictimización, aunque no mencionan de forma específica los posibles peligros o daños que pudieran sufrir. Se refieren, más bien, a un acompañamiento en el proceso restaurativo en el que se legitime el dolor de las víctimas, sin minimizar las consecuencias que el delito ha generado y que les permita remover recuerdos dolorosos en un contexto adecuado de apoyo emocional.

Al mismo tiempo, estos códigos coinciden con los que presentan una mayor fundamentación; a ellos se añade el código Adaptabilidad ($f \geq 3$, codificado en tres personas distintas). Este código, según lo han definido los y las expertas, se refiere a la necesidad de que la forma en la que una carta de perdón llegue a su víctima se adapte al contexto en el que se utiliza (proceso formal o informal) y su ajuste al caso concreto por el que se redacta. En definitiva, la carta de perdón puede ser una herramienta a disposición de las personas que protagonizan el proceso en el que se usa y está disponible para adecuarse, ser flexible y moldearse a las necesidades que el caso concreto presenta.

EXPM1: *“A través de un mediador/a que pueda ayudarle a gestionar el contenido de la misma”.*

EXPM5: *“Si el proceso es llevado a cabo por un profesional o facilitador, creo que esta es la persona que debe hacer llegar a la víctima la carta, por eso de la confianza y el colchón emocional”.*

EXPH3: *“Por otro lado, como todo proceso de comunicación no directa es una herramienta difícil, que requiere de mucha preparación para no producir victimización secundaria”.*

EXPM2: *“A mí me parece que la mejor manera sería que la enviara el agresor directamente a la víctima”.*

EXPH2: *“Si es un proceso informal, igual lo más indicado es que el infractor se lo dé a la víctima en mano”.*

EXPM7: *“[...] estos procesos deben estar allí para lo que las personas necesiten, no se les pueden imponer a nadie, pero si las personas los quiere deben estar allí disponibles y flexibles para ellas”.*

Para concluir este apartado, se presenta el mapa 1 que expresa gráficamente la red semántica de las relaciones entre las categorías que definen la forma en la que una carta de perdón llegue a la víctima. Las preguntas que han guiado la fase conceptual de construcción del mapa han sido: cómo hacer llegar la carta y qué requisitos son necesarios.

Mapa 1. Forma de hacer llegar la carta de perdón.



Fuente: elaboración propia (2020).

Como se observa en el mapa, independientemente de si interviene una persona mediadora o no, los y las expertas están de acuerdo en los requisitos en la forma de entrega de la carta de perdón. Tanto en una entrega a través de una persona mediadora, como en el caso de una entrega directa a la víctima, es necesario que haya una preparación de las partes, por un lado, sobre la redacción de la carta, y por el otro, sobre la aceptación de querer recibirla para que se garantice la protección de la víctima. Asimismo, un requisito indispensable es que ambas partes consientan participar en el proceso de forma voluntaria y, finalmente, que el proceso se adapte a las necesidades o expectativas de cada una.

3. 2. Diferencias entre cartas dirigidas a víctimas directas, víctimas indirectas y víctimas colectivas

Con respecto a las diferencias entre cartas dirigidas a víctimas directas, víctimas indirectas y víctimas colectivas, en el mismo cuestionario se ofrece una aclaración sobre los diferentes tipos de víctimas (ver nota 1 y 2 en el subapartado “Instrumentos”).

En esta pregunta, la totalidad de los y las expertas ha expresado que existe algún tipo de diferencia entre las cartas dirigidas a estos tres tipos de víctimas.

EXPM2: “Las diferencias que puede haber entre una víctima directa, los familiares de una víctima y una víctima colectiva son grandes”.



EXPM8: *“Hay grandes diferencias, porque cada grupo tiene rol, unos daños, o perspectiva diferente”.*

En la tabla 2 se recogen las características diferenciales de las cartas según el tipo de víctima.

Tabla 2. C-coeficiente y fundamentación de los códigos sobre diferencias entre cartas dirigidas a víctimas directas, víctimas indirectas y víctimas colectivas.

Códigos “víctima directa”	C-coef.	Fund.	Códigos “víctima indirecta”	C-coef.	Fund.	Códigos “víctima colectiva”	C-coef.	Fund.
Personalización carta	0.60	9	Personalización carta	0.20	4	Comunidad	0.30	7
Identificación más fácil	0.43	6	Preparación	0.14	5	Identificación más difícil	0.29	5
						Consideración de múltiples puntos de vista	0.24	4

Fuente: elaboración propia (2020).

En cuanto a las víctimas directas, los códigos con mayor coeficiente de correlación son: Personalización carta ($c = 0.60$) e Identificación más fácil ($c = 0.43$) que reflejan una diferencia en cuanto al tipo de carta que incluye aspectos más específicos y particulares referidos a la persona concreta que ha sido víctima del delito. Este hecho a su vez favorece la identificación de las consecuencias del daño causado, a quién, en qué circunstancias, por qué y la a asunción de responsabilidad sobre lo sucedido.

EXPM1: *“[...] la carta dirigida a la víctima directa es más personalizada y se tiene constancia del daño que ha sufrido la persona (material, físico, psicológico, moral, ...)”.*

EXPM7: *“Cuando es una víctima directa creo que debe estar personalizada al máximo en el sentido de la responsabilidad del victimario y de cómo se relatan los hechos que sucedieron porque la víctima directa está allí”.*

EXPM2: *“Con lo cual cuando hay una víctima directa es mucho más sencillo la identificación de todos los elementos [...]”.*

En cuanto a las víctimas indirectas, como no se ha obtenido un coeficiente de correlación igual o superior a 0.25, sólo se ha seguido el criterio de fundamentación ($f \geq 3$). En la tabla 2, se observa de nuevo el código Personalización carta ($f = 4$) que se refiere a la necesidad de que la carta contenga aspectos específicos del suceso y sus consecuencias, teniendo en cuenta que va dirigida a familiares de la víctima. Además, aparece el código Preparación ($f = 5$) que concierne la importancia de que haya una intervención previa con victimario y víctima indirecta con el fin de crear las condiciones más adecuadas para la redacción y para la recepción de la carta, respectivamente.

EXPH1: *“En los primeros supuestos [tanto en casos de víctima directa como de víctima indirecta] la carta ha de ser más personal [que en casos de víctima colectiva]”.*

EXPM4: *“Por mi experiencia, creo que en el caso de una víctima directa o de familiares de una víctima, si una persona está preparada, podría ser más fácil reconocer el daño causado, responsabilizarse, pedir perdón y hasta reparar el daño. Sería una situación más concreta en la que se sabe a quién pedir perdón”.*

EXPM6: *“Pienso que la carta a la víctima directa puede ser más personal, sobre todo si es del entorno de la persona victimaria, al igual que a la de los familiares de la víctima, porque el victimario puede tomar más conciencia del daño que causó”.*

EXPH2: *“Las cartas dirigidas a víctimas directas o familiares las considero mucho más delicadas, y hay que valorar muchos factores: circunstancias del caso, la oportunidad del envío, preparación tanto del victimario como de la víctima o familiar”.*

EXPM7: *“[...] porque si no de qué sirve la carta, si no hay un trabajo previo que conecte las dos realidades, la de la víctima con el victimario, no sirve de nada”.*

Finalmente, por lo que se refiere a las víctimas colectivas, se observan en la tabla anterior los códigos Comunidad ($c = 0.30$); Identificación más difícil ($c = 0.29$) y Consideración de múltiples puntos de vista ($c = 0.24$). Pensando en esta situación, los expertos y expertas hacen hincapié en el valor comunitario del proceso de arrepentimiento, responsabilización y reparación por parte del victimario, aunque destacan la mayor dificultad para identificar con precisión a las personas que han sufrido las consecuencias del delito. Vinculada con esa dificultad, además, resaltan la necesidad de considerar las diferentes vivencias y perspectivas de todas las personas involucradas en un daño colectivo.

EXPM3: *“En cuanto a daño colectivo, creo que el cambio en la persona es más válido porque es más beneficioso para la sociedad en el futuro”.*

EXPM7: *“Entonces creo que aquí cobra mucha fuerza esa parte de reparación a la comunidad, esa reparación como más simbólica de ponerte tú al servicio de los demás para demostrar que estás arrepentido por lo que has hecho”.*

EXPH3: *“[...] este tipo de delitos sean tratados a través de círculos restaurativos, que se centren más en una reflexión general sobre ese tipo de daños que se causan a la sociedad”.*

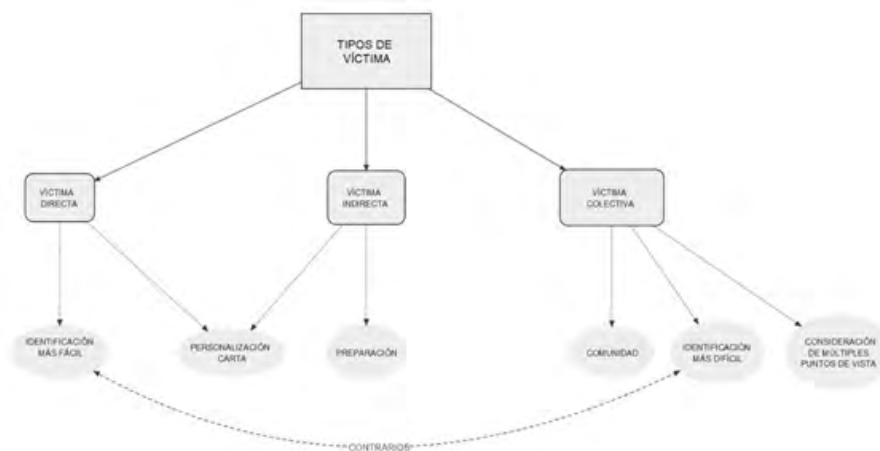
EXPM4: *“En el caso de víctima colectiva, creo que podría ser más difícil definir que alguien ha sufrido por un delito y disculparse por ello”.*

EXPM1: *“La carta dirigida a un colectivo de víctimas, es más general y hay que tener en cuenta que cada persona ha podido sufrir de forma diferente el delito, por lo que la carta debe tener en cuenta todos y cada uno de todos esos posibles daños a la hora de pedir perdón y plantear la voluntad de reparación”.*



A continuación, se presenta el mapa 2 que permite visualizar las principales diferencias entre las categorías teóricas referidas a las cartas de perdón en función de los tres tipos de víctimas analizados. Las preguntas que han guiado la fase conceptual de construcción del mapa han sido: en qué se diferencian y en qué se asemejan las cartas de perdón en base al tipo de víctima.

Mapa 2. Diferencias entre cartas dirigidas a víctimas directas, indirectas y colectivas.



Fuente: elaboración propia (2020).

Como se puede observar en el mapa, existen diferencias marcadas entre víctimas directas e indirectas, por un lado, y víctimas colectivas, por otro. En el caso de las cartas dirigidas a víctimas directas e indirectas, tienen en común la categoría de Personalización carta, es decir la necesidad de que, en ambas situaciones, la carta sea concreta y dirigida de forma específica a la víctima a la que se le ha causado un daño. Según las y los expertos, a pesar de que en el caso de víctimas directas la persona que recibe la carta es la misma que ha sufrido el daño mientras que en el caso de víctimas indirectas son las personas más cercanas a la víctima directa, en ambas situaciones la carta debería recoger la responsabilización y el arrepentimiento por el daño concreto cometido y la voluntad de repararlo.

Otra especificidad de cartas dirigidas a víctimas directas es la categoría de Identificación más fácil, es decir la posibilidad de reconocer de forma inequívoca quien sufre las consecuencias dañinas del hecho delictivo cometido por parte de quien escribe la carta. Como se observa en el mapa, esta categoría se contrapone a la de Identificación más difícil en caso de víctimas colectivas; en este caso, justo por la falta de alguien concreto que sufre de manera directa las consecuencias nocivas del delito, para el victimario resulta más complicado reconocer esas consecuencias y ofrecer unas disculpas.



El hecho de que exista un conjunto de víctimas que potencialmente pueden sufrir las consecuencias del delito dificulta el reconocimiento de que una conducta puede exponer a un peligro a otras personas. Por ejemplo, para alguien que ha sido condenado por conducir en estado de embriaguez, aun sin haber causado ningún accidente ni otro tipo de daños a cosas o personas, es más difícil reconocer que su conducta crea un peligro y sentirse responsable por ese peligro generado a la sociedad, que alguien que conduciendo borracho ha causado un accidente con una víctima mortal. En esta segunda situación, el tener una persona concreta que sufre las consecuencias de su conducta facilita el proceso de reconocimiento.

Por lo que se refiere a cartas dirigidas a víctimas indirectas, además de la ya comentada categoría de Personalización carta, existe otro aspecto característico que las diferencia de las otras dos situaciones que es la categoría de Preparación, tanto en la redacción como en la recepción de la carta. Ello implica un trabajo previo con víctima y victimario; en el caso de la víctima la preparación se refiere, en primer lugar, a la información de que va a recibir esa carta y, en segundo lugar, a su deseo de querer recibirla, haciendo hincapié en el marco restaurativo más amplio en el que se encuadra esta acción.

En el caso del victimario preparar la carta de perdón significa haber hecho un proceso de responsabilización y arrepentimiento del daño causado a la víctima, una predisposición a querer repararlo y, finalmente, la voluntad de querer disculparse con esa persona.

Finalmente, en casos de cartas dirigidas a víctimas colectivas, es necesario añadir las categorías Comunidad y Consideración de múltiples puntos de vista que recalcan las diferencias con respecto a las otras situaciones. En este caso, existe una dimensión comunitaria que evidencia la necesidad de que el victimario haga una reflexión y tome conciencia del daño colectivo causado a la sociedad. Además de poder reparar, incluso de forma simbólica, a la comunidad para demostrar su arrepentimiento y explicitar como el cambio personal de quien comete un delito puede ser, a largo plazo, beneficioso para su comunidad y la sociedad en general.

Asimismo, el mapa evidencia la especificidad de las cartas a víctimas colectivas con respecto a la necesidad de considerar las diferentes perspectivas de todas las personas involucradas.

3.3. Beneficios del uso de cartas de perdón en quien las escribe

En este apartado se presentarán los resultados del análisis sobre los beneficios del uso de cartas de perdón en quien las escribe, simplemente por el hecho de escribirlas e independientemente de si la víctima acepta recibir la carta y las disculpas que se le ofrecen (Tabla 3).



Tabla 3. C-coeficiente y fundamentación de los códigos sobre los beneficios de uso de cartas de perdón en quien las escribe.

Códigos	C-coeficiente	Fundamentación
Autorreflexión	0.46	13
Descarga/alivio/introspección	0.44	8
Cambio	0.39	7
Expresión por escrito	0.33	5
Reconocimiento	0.13	7

Fuente: elaboración propia (2020).

Como puede observarse en la tabla 3, los códigos que tienen coeficientes de correlación más altos son: Autorreflexión ($c = 0.46$); Descarga/alivio/introspección ($c = 0.44$); Cambio ($c = 0.39$) y Expresión por escrito ($c = 0.33$). Estos códigos indican que para los y las expertas uno de los beneficios más importantes que puede aportar escribir una carta de perdón es la posibilidad de conectar con uno/a mismo/a, de reflexionar de forma íntima y personal sobre lo sucedido, cómo la persona lo ha vivido y las consecuencias que ha causado. Este ejercicio de reflexión constituye algo nuevo para el victimario que, por la necesidad de defenderse del delito en un juicio, se ha visto ocupado en no reconocer su responsabilidad más que en asumirla y hacer frente a los resultados de su conducta. Además, la carta de perdón ofrece una oportunidad de canalizar y ordenar pensamientos con una mirada introspectiva que, a su vez, le hace sentir alivio por haber podido expresar su arrepentimiento y asumir la responsabilidad del daño causado y las consecuencias generadas en otra persona. En este sentido, la carta puede considerarse un espacio de enriquecimiento personal para quien la escribe. Asimismo, los y las expertas reconocen el papel de una carta de perdón en el proceso de cambio personal que se da a través de la expresión por escrito de ese proceso de autorreflexión, autocrítica y desahogo.

EXPM1: “[...] hacer una reflexión que le permita ver las cosas desde otras perspectivas”.

EXPH2: “Es un mecanismo o técnica que ayuda a la reflexión de la persona, a que se tome una pausa y repase sus actos, las consecuencias de los mismos, sus propios sentimientos, ejercite la autocrítica y se haga propósitos”.

EXPM7: “las personas no han tenido espacio para reflexionar sobre lo que ha pasado porque, bien están muy ocupadas defendiéndose, diciendo que no han sido ellas, o directamente, como eso genera malestar, las personas no queremos mirar allí, no queremos mirar donde nos duele [...]”.

EXPM3: “Con lo cual, creo que es muy beneficioso porque el que la escribe tiene la oportunidad de hacer introspección”.



EXPM8: “[...] hasta traer un desahogo y conexión con uno mismo, permitiendo conocerse mejor”.

EXPM6: “La escritura es terapéutica y creo que puede ayudar a sentir alivio a la persona victimaria el escribir cómo se siente y expresar su arrepentimiento.”.

EXPH3: “Ayuda a tomar conciencia de lo sucedido, a conectar con las causas de lo que se hizo y a reconocer el proceso de cambio personal que se ha tenido”.

Con respecto a la fundamentación, además de los códigos mencionados anteriormente, es interesante destacar el código Reconocimiento ($f = 7$). Con este código los y las expertas destacan como beneficio la posibilidad que ofrece la carta de reconocer lo que ha pasado y asumir las consecuencias de ello. El hecho de que esté por escrito es como si obligara a la persona a tomar conciencia de que ha causado un daño y que otra persona sufre o ha sufrido las consecuencias.

EXPM1: “ayudan a la persona a reconocer el daño que ha provocado, a tomar conciencia de ello”.

EXPM4: “La carta es un modo de reconocer la propia responsabilidad: es como si dejándolo escrito, se transformara en realidad y ya no se pudiera evitar de reconocer esa realidad.”.

4. Discusión

Dentro de un marco más amplio de una investigación dirigida a explorar el uso de cartas de perdón de un autor/a de un delito a su víctima como herramienta restaurativa, este trabajo se centró en tres objetivos específicos: en primer lugar, estudiar la forma más adecuada de hacer llegar una carta de perdón de un autor/a de un delito a su víctima; en segundo lugar, profundizar en las diferencias en las cartas de perdón dirigidas a distintos tipos de víctimas (directas, indirectas y colectivas); en tercer lugar, analizar los beneficios que pueden tener las cartas de perdón para el victimario, simplemente por el hecho de escribirlas, independientemente de que esa carta llegue o no a la víctima o de si la víctima acepta o no las disculpas, según las experiencias y opiniones de profesionales expertos y expertas de la justicia restaurativa.

En relación con el primer objetivo, han emergido dos posibles maneras en las que la carta de perdón puede llegar a la víctima: a través de la persona mediadora (proceso formal) o a través de un envío directo (proceso informal). Sin embargo, es interesante destacar que en ambos casos existe un consenso acerca de los requisitos relacionados con el envío y recepción de la carta que son la preparación, la protección de la víctima y la voluntariedad. Estos dos



últimos aspectos son consonantes con los trabajos de Pascual y Ríos (2014) y Tracy (1999) en lo referido a las víctimas de terrorismo y abuso sexual infantil, respectivamente. No tener en cuenta la voluntariedad, no sólo de la recepción de la carta sino sobre todo en el hecho de perdonar o no a la persona victimaria, podría favorecer procesos de revictimización. Tracy (1999) utiliza el concepto de perdón relacional y afirma que sólo debe ofrecerse cuando el victimario ha demostrado una clara voluntad de asumir la responsabilidad por su delito, está dando pasos claros para cambiar el comportamiento, está dispuesto a mantener límites conductuales firmes y apropiados y cuando la víctima no tiene un peligro significativo de ser revictimizada. Estas serían las condiciones ideales “relacionales” para la utilización de una carta de perdón.

Debido a la inexistencia de trabajos anteriores sobre esta cuestión, los resultados del presente estudio sólo constituyen una primera aproximación y no pretenden ser concluyentes.

En relación con el segundo objetivo, este estudio recoge las diferencias entre cartas dirigidas a víctimas directas, indirectas y colectivas poniendo de manifiesto que los y las expertas están de acuerdo en que hay diferencias entre las tres situaciones, en especial las dirigidas a víctimas colectivas frente a los otros dos tipos.

Con respecto a las cartas dirigidas a las víctimas directas e indirectas, un aspecto relevante es la personalización de la carta, es decir la necesidad de que no sea una carta general o con un formato tipo que vale en cualquier situación, sino que se construye atendiendo a las situaciones personales tanto del victimario como de la víctima. De acuerdo con Zehr (2005, 2006), la necesidad de recibir información sobre los hechos y el reconocimiento de la responsabilidad, por parte del victimario, de lo que pasó puede verse satisfecha con esta herramienta narrativa y ser una forma en la que la víctima recupere un sentido de control de su vida.

Por otro lado, también el victimario tiene la oportunidad de asumir la responsabilidad de sus acciones y emprender un proceso de transformación personal que facilite su reintegración en la sociedad.

Esta herramienta podría ser una forma de cumplir con un deseo de las víctimas de tener procesos menos formales en los que poder participar para expresarse desde su perspectiva, recibir un trato digno y justo, además de una reparación emocional y unas disculpas sobre el daño recibido (Strang, 2002).

Una variable que parece caracterizar las cartas dirigidas a víctimas colectivas es la identificación más difícil del destinatario, con respecto al caso de víctimas directas. No se han encontrado referencias bibliográficas sobre este aspecto y, por lo tanto, sería interesante estudiar cómo influiría en la elaboración



de cartas de perdón el uso de estrategias de empatía y conexión emocional con víctimas colectivas, facilitando, de ese modo, esta identificación.

Es interesante hacer hincapié en el significado del concepto de preparación de cartas de perdón; en concreto es importante destacar que la preparación del victimario no implica ayudarlo en la redacción de la carta, sino el trabajo previo sobre reconocimiento del daño, responsabilización y empatía para conectar con las vivencias de la víctima. Por tanto, la elaboración de la carta podría servir como escenario narrativo psicoemocional para el trabajo restaurativo con los elementos que destacan Choi y Severson (2009) y Dhami (2016) como imprescindibles en las disculpas.

Por otra parte, la preparación con la víctima, además de informarla de la posibilidad de recibir una carta del victimario y mostrar su voluntad de querer recibirla, sería una forma de ajustar sus expectativas sobre esa carta que va a recibir.

No se ha encontrado literatura específica sobre diferencias en cartas de perdón dirigidas a víctimas directas, indirectas y colectivas; sin embargo, estos resultados muestran como la carta puede satisfacer algunas de las necesidades que tienen víctimas, victimarios y comunidad según los trabajos mencionados anteriormente.

Finalmente, en cuanto a los beneficios del uso de cartas de perdón en quien las escribe, los resultados han indicado un potencial importante de esta herramienta en el marco restaurativo de referencia. Según los y las expertas del estudio, la redacción de una carta de perdón sería una forma de introspección que facilita el proceso de reconocimiento y de autorreflexión sobre el delito, el daño que ha causado y sus consecuencias en la vida de las personas implicadas en el suceso. Aunque la literatura se ha centrado más en los beneficios para quien perdona (Echeburúa, & Cruz-Sáez, 2015; López, Pérez, & Pineda-Marín, 2016), también algunos autores y autoras han estudiado los beneficios para quien pide perdón sobre los niveles de ansiedad, de depresión, de estrés y de rumiación (López et al., 2016). Sin embargo, no se han encontrado trabajos previos acerca del potencial espacio de enriquecimiento y crecimiento personal de los victimarios derivado de las cartas de perdón, por lo que sería un aspecto interesante para seguir profundizando en posteriores investigaciones.

Si bien algunos de los resultados de este estudio puedan ser de interés, el presente trabajo no está exento de limitaciones. El carácter exploratorio del mismo, el tamaño limitado de la muestra de profesionales participantes, su carácter transversal, así como la no inclusión de análisis de cartas reales de perdón son aspectos a tener en cuenta para futuras investigaciones. Otro aspecto interesante a considerar para profundizar en este tema, y que no ha sido considerado



en esta investigación, es la falta de una referencia concreta a diferentes tipos de delito que podrían haber guiado las respuestas. De hecho, la percepción de expertos y expertas sobre la utilidad de cartas de perdón como herramienta en un proceso restaurativo podría variar en función del delito.

A pesar de la escasa literatura sobre cartas de perdón dirigidas a diferentes tipos de víctimas y sobre posibles beneficios en quien redacta la carta y de la falta de investigación sobre la forma en la que una carta de perdón puede llegar a su víctimas, los resultados de este estudio exploratorio ponen de manifiesto la necesidad de seguir investigando sobre el uso de esta herramienta para motivar su aplicación en los procesos restaurativos.

A pesar de estas limitaciones, las principales conclusiones de esta investigación son:

- 1) Son escasas las investigaciones específicas relacionadas con el uso de cartas de perdón en el marco de la justicia restaurativa con adultos y se evidencia la necesidad de seguir investigando en este campo.
- 2) Más allá de la forma en la que una carta de perdón llegue a su víctima, la preparación, la protección de la víctima y la voluntariedad parecen ser claves en el uso de esta herramienta.
- 3) La preparación de una carta de perdón en un proceso restaurativo implica un trabajo previo con victimario y víctima en la redacción, en el contenido, por un lado, y en la recepción de la misma, por otro.
- 4) La elaboración de una carta de perdón puede beneficiar el trabajo introspectivo, así como el proceso de autorreflexión y de reconocimiento del delito y de las consecuencias que ha generado.

Bibliografía

- Armour, M. P., & Umbreit, M. S. (2006). Victim forgiveness in restorative justice dialogue. *Victims and Offenders*. <https://doi.org/10.1080/15564880600626080>
- Barrile, L. G. (2015). I Forgive You, but You Must Die: Murder Victim Family Members, the Death Penalty, and Restorative Justice. *Victims and Offenders*. <https://doi.org/10.1080/15564886.2014.925022>
- Choi, J. J., & Severson, M. (2009). "What! What kind of apology is this?": The nature of apology in victim offender mediation. *Children and Youth Services Review*, 31(7), 813–820. <https://doi.org/10.1016/j.child-youth.2009.03.003>



- Day, M. V., & Ross, M. (2011). The value of remorse: How drivers' responses to police Predict fines for speeding. *Law and Human Behavior*, 35(3), 221–234. <https://doi.org/10.1007/s10979-010-9234-4>
- del Moral, G., & Suárez-Relinque, C. (2020). La categorización familiar como técnica de apoyo al proceso de análisis que sigue la teoría fundamentada. *Gaceta Sanitaria*, 34(1), 87–90. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2018.09.007>
- Dhami, M. K. (2012). Offer and Acceptance of Apology in Victim–Offender Mediation. *Critical Criminology*, 20(1), 45–60. <https://doi.org/10.1007/s10612-011-9149-5>
- Dhami, M. K. (2016). Apology in victim–offender mediation. *Contemporary Justice Review: Issues in Criminal, Social, and Restorative Justice*, 19(1), 31–42. <https://doi.org/10.1080/10282580.2015.1101686>
- Echeburúa, E., & Cruz-Sáez, M. S. (2015). De ser víctimas a dejar de serlo: un largo proceso. *Revista de Victimología*.
- Fehr, R., & Gelfand, M. J. (2010). When apologies work: How matching apology components to victims' self-construals facilitates forgiveness. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 113(1), 37–50. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2010.04.002>
- García Álvarez, P. (2014). *La víctima en el Derecho penal español*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- González-Torres, M. (2019). Justicia restaurativa: una mirada a las necesidades de la víctima, la parte ofensora y la comunidad. *Ciencia Jurídica*, 8(15), 93–108. <https://doi.org/10.15174/cj.v8i15.300>
- Hassemer, W., & Muñoz Conde, F. (2012). *Introducción a la criminología y a la política criminal*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Jehle, A., Miller, M. K., Kimmelmeier, M., & Maskaly, J. (2012). How voluntariness of apologies affects actual and hypothetical victims perceptions of the offender. *Journal of Social Psychology*, 152(6), 727–745. <https://doi.org/10.1080/00224545.2012.697079>
- López, W., Pérez, C., & Pineda-Marin, C. (2016). Relación entre el perdón, la reconciliación y la salud mental de las víctimas de la violencia socio-política. *Revista de Victimología*.
- Pascual Rodríguez, E., & Ríos Martín, J. C. (2014). Reflexiones desde los Encuentros Restaurativos entre Víctimas y Condenados por Delitos de Terrorismo (Reflections on Restorative Encounters between Victims



- and Convicted Persons in Terrorism Crimes). *Oñati Socio-Legal Series [Online]*.
- Patiño, M. D., & Ruiz, A. M. (2015). La justicia restaurativa: un modelo comunitarista de resolución de conflictos. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 45(122), 213–255.
- Petrucci, C. (2017). Apology in the Criminal Justice Setting: An Update. *Oñati Socio-Legal Series*, 7(3), 437–454.
- Scheff, T. J. (1998). Therapeutic jurisprudence forum: community conferences: shame and anger in therapeutic jurisprudence. *Revista Jurídica Universidad Puerto Rico*, 67, 97–119.
- Schmitt, M., Gollwitzer, M., Förster, N., & Montada, L. (2004). Effects of objective and subjective account components on forgiving. *Journal of Social Psychology*, 144(5), 465–486. <https://doi.org/10.3200/SOCP.144.5.465-486>
- Sherman, L. W., Strang, H., Angel, C., Woods, D., Barnes, G. C., Bennett, S., & Inkpen, N. (2005). Effects of face-to-face restorative justice on victims of crime in four randomized, controlled trials. *Journal of Experimental Criminology*, 1(3), 367–395. <https://doi.org/10.1007/s11292-005-8126-y>
- Shnabel, N., & Nadler, A. (2008). A Needs-Based Model of Reconciliation: Satisfying the Differential Emotional Needs of Victim and Perpetrator as a Key to Promoting Reconciliation. *Journal of Personality and Social Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.94.1.116>
- Singleton, R. A. J., & Straits, B. C. (1999). *Approaches to social research*, 3rd ed. Oxford: University Press.
- Strang, H. (2002). *Repair or Revenge: Victims and Restorative Justice*. Oxford: Oxford University Press.
- Strang, H. (2004). Is Restorative Justice Imposing its Agenda on Victims? In H. Zehr & B. Toews (Eds.), *Critical Issues in Restorative Justice* (pp. 95–105). Devon, UK: Criminal Justice Press and Willan Publishing.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research Techniques*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Suárez-Relinque, C., Moral Arroyo, G. Del, & González Fernández, M. T. (2013). Consejos prácticos para escribir un artículo cualitativo publicable en Psicología. *Psychosocial Intervention*, 22(1), 71–79. <https://doi.org/10.5093/in2013a9>



- Tavuchis, N. (1991). *Mea culpa: A sociology of apology and reconciliation*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- Tracy, S. (1999). Sexual abuse and forgiveness. *Journal of Psychology and Theology*. <https://doi.org/10.1177/009164719902700302>
- Umbreit, M. S., & Armour, M. P. (2011). *Restorative justice dialogue: An essential guide for research and practise*. New York: NY: Springer.
- Umbreit, M. S., Coates, R. B., & Roberts, A. W. (2000). The impact of victim-offender mediation: A cross-national perspective. *Mediation Quarterly*, 17(3), 215–229. <https://doi.org/10.1002/crq.3900170303>
- Umbreit, M. S., Coates, R. B., & Vos, B. (2002). The Impact of Restorative Justice Conferencing: A Multi-National Perspective. *British Journal of Community Justice*, 1, 21–48.
- United Nations Office on Drugs and Crime. (2006). *Handbook on Restorative Justice programmes*. New York: United Nations.
- Urban, L. S., Markway, J., & Crockett, K. (2011). Evaluating victim-offender dialogue (VOD) for serious cases using Umbreit's 2001 handbook: A case study. *Conflict Resolution Quarterly*, 29(1), 3–23. <https://doi.org/10.1002/crq.21034>
- Valles, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Zehr, H. (2005). *Cambiando de lente. Un nuevo enfoque para el crimen y la justicia* (3th ed.). Waterloo, Ontario: Herald Press.
- Zehr, H. (2006). *El pequeño libro de la Justicia restaurativa*. New York: Good Books.
- Zehr, H., & Mika, H. (1998). Fundamental Principles of Restorative Justice. *Contemporary Justice Review*, 1(1), 64–69.

