



Justicia restaurativa, trabajo social y mediación. Una perspectiva antropológica de los modelos de gestión del conflicto

Restorative justice, social work and mediation. An anthropological perspective on conflict management models

Francisco J. Aranda Serna

Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM)

Email: fjaranda@ucam.edu. <https://orcid.org/0000-0002-5768-2773>

Recibido: 08/03/2026

Aceptado: 19/05/2026

Resumen: Este artículo examina la relación entre el Trabajo Social y la mediación mediante un análisis antropológico de los modelos de gestión del conflicto. El estudio parte de la premisa de que existe una tendencia actual hacia la utilización de soluciones dialogadas. Estas soluciones basadas en el diálogo, aunque tienen raíces antropológicas muy antiguas, su institucionalización y regulación formal dentro de los ordenamientos jurídicos actuales constituye una innovación reciente que pretende recuperar modelos horizontales de las sociedades antiguas. Se analiza exhaustivamente cómo las comunidades primigenias gestionaban sus disputas mediante la responsabilidad colectiva y figuras de autoridad moral, como el chamán o los consejos de ancianos, quienes operaban bajo lógicas de cohesión y no de castigo. Se estudia específicamente cómo los modelos de justicia restaurativa contemporáneos hunden sus raíces en estas prácticas ancestrales, destacando las "conferencias" de Nueva Zelanda y los "círculos de sentencia" de Norteamérica. Estos enfoques se presentan como alternativas críticas que priorizan la reparación del daño y la participación activa del entorno afectivo frente a la verticalidad de las sanciones. Finalmente, el artículo concluye que el trabajador social, en su rol de mediador, debe poseer una pericia técnica avanzada, un compromiso ético inquebrantable y una "fe en el proceso" que valide su intervención. De este modo, se consolida la mediación como una herramienta esencial para transformar la cultura del litigio, devolviendo a los ciudadanos la soberanía necesaria para resolver sus propios conflictos de forma autónoma y pacífica.

Palabras clave: Trabajo Social; Mediación Comunitaria; Justicia Restaurativa; Antropología Jurídica; Gestión de Conflictos.

Abstract: This article examines the relationship between Social Work and mediation through an anthropological analysis of conflict management models. The study is based on the premise that there is a current trend toward the use of dialogue-based solutions. Although these dialogue-based approaches have very ancient anthropological roots, their institutionalization and formal regulation within modern legal systems constitute a recent innovation that seeks to recover horizontal models from ancient societies. It

provides an exhaustive analysis of how original communities managed their disputes through collective responsibility and figures of moral authority, such as shamans or councils of elders, who operated under a logic of social cohesion rather than punishment. The research specifically explores how contemporary restorative justice models are deeply rooted in these ancestral practices, highlighting the Family Group Conferences in New Zealand and the “sentencing circles” in North America. These approaches are presented as critical alternatives that prioritize the reparation of harm and the active participation of the affective environment, contrasting with the verticality of state-imposed sanctions. Finally, the article concludes that the social worker, in the role of mediator, must possess advanced technical expertise, an unwavering ethical commitment, and a “faith in the process” that validates their intervention. In this way, mediation is consolidated as an essential tool for transforming the culture of litigation, returning to citizens the necessary sovereignty to resolve their own conflicts autonomously and peacefully.

Keywords: Social Work; Community Mediation; Restorative Justice; Legal Anthropology; Conflict Management.

1. INTRODUCCIÓN

La gestión de conflictos ha experimentado una profunda transformación en los últimos años, desde modelos que van directamente al litigio judicial hasta enfoques que priorizan el diálogo y el acuerdo evitando en la medida de lo posible acudir a los juzgados. En este contexto aparece la mediación como alternativa de resolución de conflictos, esta herramienta, cuya relevancia no deja de crecer, se emplea especialmente en el ámbito mercantil y los conflictos puramente sociales (Cuesta de Loño, 2025).

La mediación se está proyectando con fuerza en la realidad jurídica y profesional tanto en España como en el resto de los países de la Unión Europea. Esta proyección nace de la necesidad de adaptar las herramientas de intervención social a la complejidad que presentan las relaciones humanas actuales, por lo que la mediación se ha convertido en un recurso esencial que ya forma parte de la cotidianidad de los profesionales de la mediación y, de manera muy significativa, del trabajo social. Esta aproximación a la situación europea busca homogeneizar la resolución alternativa de conflictos en el marco comunitario, consolidando la mediación como una vía eficaz (Cazorla González-Serrano, 2023).

Ante la crisis de los modelos tradicionales de justicia retributiva, surge la necesidad de explorar vías que prioricen la reconstrucción del tejido social. En este escenario, la convergencia entre el Trabajo Social y la mediación se presenta como un vínculo orgánico y necesario. Como señala Riera Adrover, la práctica de la mediación en el Trabajo Social no es una función añadida, sino una extensión de la pericia profesional en la gestión de las relaciones humanas y la justicia social. Esta conexión permite que el trabajador social, desde una mirada técnica y humanista, no solo busque la resolución del conflicto, sino la transformación de las dinámicas sociales que lo sustentan (Riera Adrover, 2025).

La integración de la mediación en el ámbito profesional conlleva una reflexión sobre la naturaleza del poder y la resolución de los conflictos. Históricamente, el Estado ha gestionado el conflicto a través de una organización de tipo vertical que se manifiesta en la acción de los jueces y la Administración Pública. Sin embargo, la práctica de la mediación introduce una dimensión social que se centra en la horizontalidad y la participación de las partes involucradas. Esta confrontación entre verticalidad del Estado y horizontalidad social es la que permite a los ciudadanos que retomen el protagonismo en sus propios procesos de vida (Blanco Carrasco, 2009).

Dentro de esta disciplina, la mediación comunitaria aparece como un campo de especial interés, aunque técnicamente se encuadra dentro de la mediación civil, su desarrollo práctico ha sido impulsado y sostenido, en gran medida, por profesionales formados en el trabajo social. La mediación comunitaria debe entenderse no solo como un método de resolución, sino como un elemento clave del bienestar social, esta vinculación es natural, ya que el trabajador social es el que posee una visión cercana sobre la realidad comunitaria (Picornell-Lucas et al, 2022). De hecho, las funciones inherentes al mediador comunitario están siendo cubiertas mayoritariamente por trabajadores sociales con formación específica en la materia, lo que ha derivado en una confusión sobre los límites y funciones que deben desempeñar ambos roles (Castro Álvarez, 2022).

La mediación comunitaria presenta dos obstáculos fundamentales: en primer lugar, que existe un desconocimiento generalizado en la sociedad sobre qué significa realmente la mediación, pues suele confundirse con la “intermediación” o el mero “consejo”; y, en segundo lugar, que en ocasiones se produce una simplificación excesiva de la mediación, asemejándola erróneamente a otras intervenciones profesionales que no comparten su estructura ni sus objetivos (Martín Muñoz, 2016).

A pesar de que en España la mediación comunitaria no goza de un estudio tan exhaustivo como otras disciplinas, su valor como recurso social es innegable. Esta se configura como un proceso que empodera a la colectividad, permitiendo que sus miembros resuelvan sus conflictos de manera autónoma con la asistencia de un mediador comunitario que interviene de forma más “amistosa” que en un proceso judicial.

Este enfoque evita la excesiva judicialización de la vida cotidiana, permitiendo que los conflictos se resuelvan sin recurrir a la justicia ordinaria. Sin embargo, es fundamental señalar que para que la mediación sea efectiva, el profesional debe operar bajo una estructura formal y técnica, empleando actitudes y aptitudes conciliadoras que vayan más allá de la mera voluntad de ayudar (Sauceda Villeda y Gorjón Gómez, 2015).

Este análisis no puede obviar la necesaria fundamentación metodológica que une la intervención social con los procesos reparadores. En este sentido, los trabajos de Olalde Altarejos resultan esenciales para comprender la mediación no solo como un trámite, sino como una herramienta de justicia restaurativa que permite al trabajador social gestionar el conflicto desde una vertiente relacional y comunitaria, promoviendo la responsabilidad y el reconocimiento mutuo entre las partes (Olalde Altarejos, 2017).

En este contexto, la influencia de la justicia restaurativa aporta una profundidad antropológica y ética que es necesaria para el fortalecimiento de la mediación. Si bien la mediación y la justicia restaurativa poseen genealogías distintas, este estudio aboga por la mediación comunitaria que incorpora la filosofía de reparación del daño propia de los modelos restaurativos. Este nuevo paradigma busca superar la visión meramente punitiva para centrarse en la humanización del conflicto y la reparación, constituyéndose en una corriente de pensamiento que pone el foco en la reconciliación y la asunción de responsabilidades, quedando el castigo desplazado. El objetivo principal es la restauración de las relaciones sociales que han sido dañadas, buscando un crecimiento positivo entre las partes involucradas en la controversia (Rossner y Taylor, 2024).

Los modelos tradicionales de justicia restaurativa ofrecen lecciones de gran valor, pues emplean herramientas que distan significativamente de los protocolos estrictos, especialmente de los pertenecientes a los procesos judiciales. Al generar espacios de reflexión profunda y diálogo auténtico, estos modelos se convierten en fuentes de inspiración para los procesos de mediación actuales. Esta simbiosis entre el enfoque restaurativo y la práctica comunitaria no solo resuelve disputas, sino que actúa como una medida de protección de los derechos humanos y un recordatorio de los deberes que tiene cada individuo hacia su comunidad (Suzuki y Hayes, 2016).

El objetivo general de este trabajo es analizar la vinculación entre el Trabajo Social y la mediación desde una perspectiva antropológica, explorando cómo los modelos contemporáneos de justicia restaurativa recuperan lógicas de gestión del conflicto propias de sociedades antiguas.

Para alcanzar esta meta, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Indagar en los fundamentos antropológicos de la mediación y la justicia restaurativa en las sociedades primigenias.
- Examinar los modelos restaurativos contemporáneos (específicamente las Conferencias y los Círculos) como herencias técnicas de las prácticas ancestrales de responsabilidad colectiva.
- Reflexionar sobre el rol y la pericia técnica del trabajador social como mediador en el marco de este paradigma restaurativo y reparador.

2. METODOLOGÍA

El presente estudio analiza cómo la convergencia entre el Trabajo Social, la mediación comunitaria y los principios de la justicia restaurativa puede ofrecer un modelo de gestión del conflicto más humano y eficaz. Para ello el artículo se fundamenta en un análisis antropológico de los modelos clásicos de gestión del conflicto que se sustentan en la corriente ideológica de la justicia restaurativa.

Esta perspectiva no es meramente retrospectiva, sino que responde a la necesidad crítica de acudir a los orígenes antropológicos para comprender la figura actual del mediador y su metodología profesional. Al observar cómo las sociedades primigenias

gestionaban sus conflictos, se puede rescatar la esencia del mediador comunitario como aquel miembro de la colectividad que interviene y permite que la comunidad resuelva sus disputas sin la obligatoriedad de la justicia ordinaria.

Esta investigación se basa en una revisión exhaustiva de fuentes bibliográficas que sistematizan el conocimiento existente y establecen un marco teórico de estudio. La búsqueda se ha centrado en la identificación de las bases que mejor pueden influir positivamente en la mediación, específicamente los modelos tradicionales de justicia restaurativa: las “Conferencias de Justicia Restaurativa” y “los Círculos de Sentencia”. Estas herramientas fomentan espacios de reflexión y diálogo, y resultan de mucha utilidad para los procesos de mediación actuales.

El proceso de revisión se ha estructurado a partir de una búsqueda sistemática en las principales bases de datos y repositorios científicos de las Ciencias Sociales y Jurídicas, englobando Scopus, Dialnet, Redalyc y Google Académico. Los criterios de inclusión se centraron en publicaciones (artículos de revistas indexadas y libros de investigación) que abordaran la intersección entre el Trabajo Social, la mediación y la justicia restaurativa desde una perspectiva histórica y antropológica. Se priorizaron textos publicados en los últimos diez años, sin descartar obras clásicas de referencia obligada por su valor fundacional en la materia. Las categorías de búsqueda bibliográfica incluyeron “mediación comunitaria”, “justicia restaurativa”, “trabajo social”, y “conferencias y círculos de sentencia”.

Desde una perspectiva antropológica, la mediación no debe entenderse como un fenómeno reciente o una “moda” jurídica; aunque su reconocimiento como sistema formal de justicia es reciente, su existencia como práctica social es una constante en la organización social del ser humano, incluyendo la propia figura del mediador que ha experimentado una evolución histórica hasta convertirse en el profesional técnico de hoy día.

3. FUNDAMENTOS ANTROPOLÓGICOS DE LA GESTIÓN DEL CONFLICTO Y DE LA FIGURA DEL MEDIADOR

La mediación, lejos de ser un fenómeno moderno, ha sido una constante en la convivencia humana, obligando a las culturas ancestrales a desarrollar mecanismos de regulación que garantizaran la convivencia, cuando no la supervivencia de la comunidad. Las raíces de lo que hoy se entiende como “gestión de conflictos” las encontramos en las estructuras de las sociedades más antiguas. Los conocimientos ancestrales de los pueblos indígenas ofrecen alternativas interculturales donde la resolución de controversias se basa en la sanación del tejido social y el equilibrio comunitario, principios que preceden y fundamentan las prácticas mediadoras contemporáneas (Hidalgo Montesinos, 2023).

Las primeras sociedades humanas registradas en la historia fueron las sociedades acéfalas, estas se caracterizaban por su estructura difusa y horizontal, por una organización basada en el parentesco y por una fuerte adhesión a los valores grupales donde el poder no estaba en absoluto centralizado. Estas sociedades poseían una estrecha relación con el hábitat que ocupaban, al no existir una organización formal bajo la figura del Estado, el tratamiento de las disputas no se delegaba en una fuerza institucional ni judicial al uso (Weitekamp, 1993).

Las situaciones potencialmente anómalas o conflictivas se resolvían apoyándose en la responsabilidad colectiva y promoviendo un sentimiento de grupo, lo cual reducía la probabilidad de intereses egoístas y minimizaba la existencia de problemas sociales. Si se producía un daño, la sociedad debía recuperar el equilibrio que se había perdido ejerciendo alguna acción sobre la víctima o sobre el infractor (Gavrielides y Winterdyk, 2011).

Dentro de esta dinámica, las sociedades antiguas desarrollaron principalmente cuatro mecanismos para gestionar las crisis en la comunidad: en primer lugar, la venganza de sangre, que sólo se aplicaba para casos de homicidios, en estos casos se permitía que los miembros del clan de la víctima mataran al agresor o a un miembro de su clan. Como la venganza de sangre entre familias era muy destructiva, y potencialmente podía causar más problemas que resolverlos, casi nunca se utilizaba para responder a los homicidios.

Como alternativa menos letal, surgió la retribución para devolver al transgresor algo equivalente al daño que había infligido a la víctima, aunque a diferencia de la venganza de sangre no provocaba un daño idéntico. Sin embargo, la retribución no estaba exenta de riesgos, implicaba que el clan perjudicado pudiera atacar al clan agresor, por lo que también provocaba inconvenientes graves para estas sociedades (Weitekamp, 1999).

Ante la ineficacia de la violencia, aparecieron nuevas formas de resolución de los conflictos como son los rituales de satisfacción y la restitución, eran las formas que más favorecían resolver los comportamientos conflictivos en las sociedades antiguas. El uso de estas dos formas facilitaba el retorno a la normalidad con solo mínimas interrupciones sociales, ya

que además implicaba que la resolución del problema exigía una participación tanto de la víctima como del transgresor (Gavrielides, 2011).

Un análisis más profundo de estas sociedades acéfalas revela que se pueden encontrar formas y figuras que se asemejan a la del mediador en la mayoría de las culturas del mundo. En este sentido, destacan los denominados jueces de paz, quienes tradicionalmente intervenían para dirimir disputas vecinales originadas por lindes territoriales o derechos de uso. De igual modo, existían instituciones como los consejos de ancianos, junto con la autoridad moral de sacerdotes, curanderos y otras figuras místicas, que han desempeñado un papel protagonista en el mantenimiento de la cohesión social de las comunidades durante siglos (Afatakpa, 2025).

En el contexto específico de las etnias indígenas de Centro y Sudamérica, la figura del chamán emerge como uno de los antecedentes más remotos y significativos de la mediación. Por supuesto, que aquellos chamanes cumplían funciones muy distintas a los actuales (ya que el chamanismo actual suele estar relacionado con la curación y el enlace espiritual). Los de aquel entonces asesoraban al gobierno e intervenían en los litigios mediante el diálogo para dirimir controversias (Delia Solá, 2009).

Asimismo, es posible hallar reminiscencias fundamentales en la cosmovisión del pueblo maorí en Nueva Zelanda a través del concepto de “Awhina”. Este término designaba a un miembro específico de la comunidad cuya misión era tutelar, vigilar y salvaguardar la armonía del grupo. Investigaciones recientes subrayan la importancia de revitalizar estos valores y la lengua maorí dentro de las estructuras institucionales para fortalecer la identidad colectiva. Esta evolución ha permitido que conceptos de soporte comunitario cristalicen en lo que hoy conocemos como justicia restaurativa, un paradigma con gran arraigo en los sistemas legales de Nueva Zelanda, Estados Unidos y Canadá (Mitchell, 2025).

Lejos de ser una innovación disruptiva, la justicia restaurativa guarda una continuidad esencial con las etnias antiguas. Ambas se fundamentan en un enfoque de gestión pacífica del conflicto, priorizando tres pilares transversales (del Val, 2012):

- La reparación del daño. En lugar de centrarse únicamente en el castigo punitivo, se busca subsanar la ofensa cometida.
- La participación inclusiva. Se garantiza que todas las partes afectadas por el conflicto tengan voz en el proceso.
- La reconstrucción del tejido social. El objetivo final es el retorno al equilibrio comunitario mediante el consenso.

4. ANÁLISIS DE LOS MODELOS TRADICIONALES DE JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

Para la mediación comunitaria, la transición desde las prácticas de las sociedades acéfalas y las figuras mediadoras tradicionales representa una evolución hacia la institucionalización de la sabiduría comunitaria para abordar el conflicto. En este sentido, los modelos que se van a analizar a continuación son herramientas que buscan recuperar la participación inclusiva y la toma de decisiones colectiva, que caracterizaban a las etnias antiguas.

Esta perspectiva resulta inspiradora para la praxis del Trabajo Social contemporáneo, ya que para estos profesionales este análisis permite validar y consolidar la mediación comunitaria no solo como un método alternativo, sino como una herramienta de empoderamiento democrático que promueve una cultura de reparación y de paz social.

4.1 Conferencias para Jóvenes y de Grupo Familiar

El modelo de las “conferencias” es un mecanismo que se desarrolló inicialmente en Nueva Zelanda, en su concepción original era una respuesta institucional que buscaba subsanar las deficiencias detectadas en el trato que los sistemas de bienestar social y justicia penal daban a los jóvenes. Esta problemática era especialmente incisiva en las comunidades maoríes y polinesias de las Islas del Pacífico, quienes percibían el sistema tradicional como algo ajeno a sus estructuras sociales. Aunque este modelo surgió de la necesidad de respetar las estructuras sociales indígenas, su integración en el sistema estatal de Australia y Nueva Zelanda ha generado un complejo debate sobre si estas prácticas mantienen su esencia comunitaria o simplemente han sido cooptadas por el poder del Estado (Wood et al, 2024).

Las “conferencias” se diseñaron para reflejar una aproximación a la delincuencia que fuera sensible a las particularidades culturales, poniendo el acento en la participación inclusiva de los afectados y la participación colectiva. La estrategia de implementación en Nueva Zelanda se basó en una agenda de reformas que priorizaba la derivación de los infractores juveniles fuera de las intervenciones del sistema de justicia, con la única excepción de los casos de extrema gravedad, como el asesinato o el homicidio (O’Mahoney y Doak, 2017).

Este modelo neozelandés ha demostrado tal solidez que ha sido adoptado posteriormente por diversos sistemas de justicia y mediación en Estados Unidos, Australia, Bélgica y Reino Unido, e incluso en Irlanda del Norte ha adquirido una base legal estatutaria. Sus elementos definitorios son los siguientes (Sherman y Strang, 2012):

- Es indispensable que coincidan en el mismo espacio físico una o más víctimas junto con el ofensor u ofensores. Estos últimos deben aceptar la responsabilidad de sus actos, aunque no necesariamente se les exija una declaración de culpabilidad. A este núcleo se suman los familiares o amigos de ambas partes y un mediador encargado de dirigir la interacción.
- El proceso debe garantizar tiempo suficiente para que todos los presentes, incluido el propio infractor, puedan verbalizar sus emociones respecto al delito y al daño derivado del mismo.
- El mediador tiene la tarea técnica de conducir la conversación hacia una conclusión que refleje el acuerdo de todo el grupo sobre las acciones que el ofensor debe emprender.

Es muy importante distinguir las “conferencias” de otros procedimientos que, aunque están dentro de procesos restaurativos y de mediación, no poseen alguna de estas características. Por ejemplo, las visitas de víctimas a prisiones para dialogar con grupos de internos no constituyen una “conferencia” y se alejan de la esfera de la mediación comunitaria. Del mismo modo dentro de la justicia juvenil, cuando los jóvenes comparecen ante funcionarios o residentes comunitarios tampoco encajaría con este modelo, pues las víctimas están ausentes (Sherman y Strang, 2012).

El desarrollo de una “conferencia” es un proceso estructurado que requiere mediadores con formación específica, en el caso de Nueva Zelanda, en ocasiones incluye mediadores provenientes del ámbito policial, quienes organizan sesiones que oscilan entre los 60 y 180 minutos. Su metodología sigue la siguiente secuencia:

- Configuración del espacio. Se dispone a los participantes dentro de un espacio privado y cerrado, que puede situarse por ejemplo en una escuela, un centro comunitario o incluso una comisaría o prisión.
- Presentación de los participantes. El mediador presenta a los asistentes en función de la relación emocional con el conflicto.
- Narrativa del ofensor. La discusión se abre permitiendo que el infractor describa la acción que ha cometido.
- Relato del Daño. Se invita a las víctimas y al resto de participantes a detallar los perjuicios sufridos.
- Búsqueda de la reparación. Una vez expuesto el daño, el mediador redacta un acuerdo, los participantes toman un refrigerio y entablan una conversación informal para romper la tensión.
- Formación Institucional. El acuerdo firmado se presenta ante una autoridad judicial o policial para incentivar y supervisar su cumplimiento.

Este protocolo ha demostrado su eficacia en comparaciones directas con la justicia convencional, aplicándose especialmente con éxito a delinquentes juveniles (Strang et al 2013).

Una variante más controvertida es la del programa de “Toma de Decisiones en Grupo Familiar”, diseñada específicamente para situaciones de violencia intrafamiliar. El objetivo principal es que el familiar retome la titularidad sobre sus problemas, garantizando al mismo tiempo el cese de la violencia, pues en este contexto la seguridad de la víctima es más sensible por la reincidencia que se presupone en estos contextos.

El proceso funciona del siguiente modo, se convoca a un amplio espectro de la familia extendida, asegurándose de que los asistentes no toleren la violencia. Se presta especial atención a que todos los miembros se sientan protegidos y que estén preparados para participar en un diálogo respetuoso (Woolford y Nellund, 2020).

Lo más innovador (y polémico) de este modelo, es que, tras recibir la información, el mediador debe abandonar el espacio dejando a la familia a solas para diseñar su propio plan de acción, permitiendo que asuma la responsabilidad sobre sus seres queridos (Raye y Roberts, 2007).

La integración de las conferencias en la mediación comunitaria no está exenta de riesgos, algunas corrientes señalan que no dejan de ser una simple variación participativa, otros también temen que la presencia masiva de familiares pueda eclipsar la voz de los protagonistas, especialmente si son jóvenes.

La aplicación de estos modelos en el ámbito familiar no solo busca el acuerdo, sino la mejora del bienestar subjetivo de los adolescentes involucrados en el proceso. Esto es de suma importancia en familias con menores sujetos a medidas judiciales, donde el conflicto doméstico requiere una aproximación que entienda la complejidad de la sociedad actual (Górjon-Gómez y Todd-Lozano, 2023).

No obstante, para la mediación comunitaria las “conferencias” aportan una lección fundamental sobre la horizontalidad social, ya que por su estructura técnica es una práctica que va más allá de la “intermediación” o el mero consejo. El impacto además es visible porque la mediación se dirige hacia espacios que no son “judiciales” como son las escuelas, entornos laborales y familiares. Mientras que en la Europa continental la tradición tiende hacia una mediación más individualizada, en la esfera anglosajona estos modelos fortalecen la comunidad (Braithwaite y Strang, 2002).

4.2. Los Círculos de Sentencia y la figura del Guardián

Los “Círculos de Sentencia” son una adaptación técnica de las prácticas ancestrales de resolución de conflictos de los nativos norteamericanos a los sistemas de justicia occidentales. Históricamente, antes de la consolidación de estos mecanismos en los años 90 en Canadá y Estados Unidos, las sociedades tradicionales ya utilizaban estas herramientas para exigir una participación de todas las partes y que la disrupción social fuera mínima.

Lo que distingue a los “círculos” de la mediación tradicional o incluso de las “conferencias” antes analizadas, es su estructura ritualizada y que el proceso de comunicación está liderado por un “Guardián” (“Keeper”) que es el que facilita el proceso de comunicación. Entre sus principales características se encuentran (Maglione, 2022):

- Estructura basada en el “ritual”. El círculo emplea una ceremonia para crear una atmósfera que delimita un tiempo y espacio de seguridad, respeto e igualdad. Esto garantiza que los participantes puedan centrarse en los aspectos emocionales e incluso espirituales del conflicto, elementos que no solo son rechazados por los tribunales ordinarios, sino también por algunos procesos de mediación.
- La “Ficha de hablar”. El diálogo no es una interacción libre, sino que está regulado por un objeto que otorga el turno de palabra. Cada participante debe contestar a la cuestión planteada por el “guardián” antes de pasar a la siguiente fase, lo cual rompe con la estructura jerárquica tradicional de la mediación.
- La Figura del Guardián. A diferencia del mediador que dirige el proceso, el guardián actúa como un participante más, consensuando las reglas de la reunión con el grupo basándose en el principio de igualdad.
- Inclusividad de la comunidad. El círculo busca el contexto donde se originó el conflicto, involucrando a la comunidad afectada, familiares e incluso representantes judiciales si los hubiese (jueces, fiscales y policías). Es notable que en el caso de que haya algún funcionario de justicia, estos participan sin sus atributos de poder (como podría ser el uso de la toga), asegurando que el proceso sea horizontal.

La implementación técnica de un círculo de sentencia es rigurosa y se desarrolla en cuatro etapas fundamentales (Fellegi y Szegó, 2013):

- Primera. Fase de solicitud, en la cual se admite el caso al modelo del círculo.
- Segunda. Fase de preparación, el Comité de Justicia comunitaria nombra al guardián, quien organiza círculos separados para la víctima y el agresor para preparar el encuentro conjunto.
- Tercera. Fase del Círculo de Sentencia, es el encuentro de consenso donde se decide cómo abordar las consecuencias del conflicto y del daño causado.
- Cuarta. Fase del Círculo de Seguimiento, se realizan múltiples reuniones para asegurar que se satisfagan las necesidades de la comunidad y se cumplan los acuerdos.

Si después de dos círculos no se alcanza un consenso, el asunto se devuelve al juzgado o directamente el juez puede dictar sentencia basándose en la información compartida en el círculo. Los círculos se han utilizado incluso para sentenciar delitos muy graves, vistas previas a excarcelaciones, círculos de reparación de víctimas, vistas de libertad condicional y para desarrollar planes de reintegración de los ofensores en su comunidad después de una condena de prisión larga (Liebmann, 2007).

Una peculiaridad de estos programas es que, aunque se utiliza el poder espiritual y estructural de los círculos, en el procedimiento también se implica a funcionarios de la justicia. Estos programas, se utilizan cada vez más en países de derecho anglosajón como Australia, Canadá y Estados Unidos. En estos casos, el proceso se deriva desde el sistema de justicia penal formal para ser abordado en el interior de una comunidad, que a menudo suele ser una comunidad indígena (Woolford y Nellund, 2020).

Para la mediación comunitaria, los Círculos de Sentencia ofrecen una lección sobre la gestión del poder, mientras el Estado gestiona el conflicto de forma vertical a través de jueces y la Administración, aquí la dimensión social está centrada totalmente en la horizontalidad. Este modelo responde a una realidad donde la autoridad no es una imposición jerárquica, sino un proceso

de desarrollo comunitario que permite la perdurabilidad de la armonía social fuera de los esquemas tradicionales (Lamas Meza, 2025).

Desde la perspectiva del trabajador social, que a menudo actúa como mediador comunitario, el círculo es una herramienta de “negociación asistida” que evita la excesiva judicialización de la vida cotidiana. Este tipo de intervenciones proponen un encuentro con la comunidad que trasciende lo técnico, integrando elementos culturales y relacionales que permiten que la mediación deje de ser un “servicio híbrido”. Al consolidarse como un recurso esencial para la reconciliación y la asunción de responsabilidades, esta práctica no solo resuelve disputas, sino que se convierte en un motor para la restauración de las relaciones sociales que han sido dañadas y la recuperación del protagonismo de la comunidad para gestionar sus propios conflictos (Prieto Astudillo et al, 2025).

5. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA ANTE LA JUSTICIA RESTAURATIVA. LECCIONES PARA EL PERFIL PROFESIONAL DEL MEDIADOR

El estudio de los modelos tradicionales de justicia restaurativa dota a la mediación comunitaria de una base ética y técnica necesaria para consolidarse. En el contexto español la práctica de la mediación se encuentra en un proceso de definición donde la fundamentación técnica y el compromiso ético son claves para fortalecer el perfil del mediador. Desde esta perspectiva, la mediación no deja de ser un proceso concebido para valorar la condición humana y que tiene la capacidad intrínseca para impulsar cambios profundos en las estructuras de convivencia (Martínez López et al, 2022).

En concreto, la mediación comunitaria se trata de un proceso en el que las partes involucradas intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero que actúa como guía y conductor de la comunicación. En el caso de que este último sea un trabajador social, este podrá intervenir en las discusiones, aunque debe evitar dirigir el resultado del acuerdo, centrando su labor en la facilitación de un diálogo que permita a las partes optar por sus propias soluciones, partiendo de que en la mediación comunitaria no habrá en ningún caso ganadores ni perdedores, ya que todas las partes deben salir favorecidas del acuerdo logrado (Sauceda Villeda y Gorjón Gómez, 2015).

En los modelos restaurativos lo primordial es que el proceso está caracterizado por una horizontalidad social, por lo que los interesados asumen el protagonismo absoluto de la búsqueda de alternativas, como puede ser el ámbito de una comunidad, barrio, pueblo o ciudad (Cano Ramírez, 2002).

Tanto las “conferencias” como los “círculos” enseñan la importancia de la comunidad extendida, de dar una posibilidad diferente para solucionar problemas de una manera ágil, económica y, por qué no decirlo, amigable. Estos modelos demuestran que los conflictos rara vez afectan solo a dos personas, por lo que la mediación debe ser un proceso inclusivo que involucre a todos los actores sociales (colegios, padres, etc.), permitiendo que la comunidad actúe como garante de la paz social (Castro Genes y Muñoz Gómez, 2023).

En este contexto, el mediador comunitario debe ser una persona entrenada para asistir a otros a comprender y explicarse mutuamente sus necesidades. El “buen mediador” no deja de ser una combinación de un atributo personal y moral, como son la generosidad, el altruismo y el ser “buena persona”, junto con el conocimiento técnico, la experiencia de oficio y la adhesión estricta a una modalidad de trabajo (Godoy, 2016).

En esta línea, la praxis del mediador no solo se sustenta en herramientas de comunicación, sino en la virtud de la prudencia como elemento esencial para una buena argumentación y una intervención sólida y eficaz (Sáenz López y Zurita, 2020).

Su perfil se asienta en los siguientes pilares fundamentales (Cano Ramírez, 2002):

- Iniciativa voluntaria y flexibilidad. El mediador debe garantizar que la participación sea voluntaria en todo momento, permitiendo que las partes abandonen el proceso si así lo desean. La no obligatoriedad favorece que la comunicación sea fructífera, ya que evita que las personas se pongan a la defensiva.
- Informalidad procesal. El procedimiento no debe estar sujeto a reglas procesales estrictas; debe ser informal y flexible, ajustándose a la realidad de cada caso concreto. Aquí, el mediador debe ser capaz de adaptar estrategias y técnicas como recursos dinámicos.
- Neutralidad e imparcialidad. El profesional debe actuar como un especialista al que se acude por su capacidad para salvar cuestiones técnicas que las partes no pueden resolver por sí mismas. Sin embargo, su participación se reduce al esclarecimiento de puntos específicos, siempre de común acuerdo con los interesados. Es imperativo que, si existe alguna circunstancia que cree parcialidad o afecte su aptitud, el mediador tenga la honestidad profesional de abandonar el proceso.

Un rasgo distintivo del mediador comunitario es su creencia firme en la eficacia del proceso, ser mediador no solo supone disponer de competencias técnicas, sino acreditar un compromiso moral cristalizado en una verdadera fe en el proceso. Esta creencia es lo que permite que el mediador “dramatice” y defienda la mediación ante el descrédito de los sistemas externos (Godoy y Matta, 2018).

La creencia en la eficacia del proceso es una condición necesaria para el éxito del acto social, aquel profesional que no cree en la mediación difícilmente alcanzará los estándares de excelencia del oficio. Este compromiso es especialmente relevante dada la posición relativamente “marginal” que la mediación ocupa frente a la administración pública y de justicia y, en definitiva, la mediación reporta una serie de beneficios que van desde la rapidez procesal hasta la restauración emocional, validando su eficacia frente al sistema tradicional (Hernández Castillo y Cabello Tijerina, 2016).

6. CONCLUSIONES

Una vez presentados los resultados del análisis teórico y, en correspondencia con los objetivos planteados al inicio de este trabajo, se presentan las siguientes conclusiones.

En relación con los fundamentos antropológicos, si bien la incorporación formal de la mediación es un fenómeno reciente, este proceso no nace de la nada, sino que representa una constante en la organización social del ser humano. Al observar el comportamiento de las comunidades primigenias se hace evidente que el conflicto, lejos de ser un fenómeno para erradicar mediante la coacción, funcionaba como un catalizador para fortalecer los vínculos del grupo.

En estas estructuras en las que no había un poder centralizado, el mantenimiento de la paz dependía de la capacidad colectiva para restaurar el equilibrio tras una ofensa, priorizando la reparación sobre el castigo. Por tanto, el giro actual hacia métodos alternativos de resolución de disputas representa, en esencia, un intento de rescatar esa “fuerza social” que ha estado atrofiada durante siglos, ya que esta descansaba absolutamente en el Estado y la Administración pública.

El litigio judicial, con su estructura rígida y binaria, en ocasiones ignora el origen de la controversia, centrándose en el síntoma legal, pero descuidando la salud de la relación social. En contraposición, la mediación comunitaria propone un retorno a la soberanía de las partes, donde el diálogo se convierte en el medio para que los individuos retomen el mando sobre sus propios problemas. Esta transición hacia la horizontalidad no solo es una mejora de eficiencia procesal, sino un acto que devuelve a la comunidad la potestad de sanar sus propias heridas.

La mediación y la justicia restaurativa no son meras invenciones modernas, sino la formalización jurídica de mecanismos de supervivencia social con miles de años de antigüedad. La historia demuestra que las sociedades primigenias priorizaban la cohesión del grupo y la reparación del daño sobre el castigo individual, utilizando figuras de autoridad moral que actualmente resuenan en la figura del mediador.

Respecto de los modelos contemporáneos y su herencia técnica, el estudio de los modelos restaurativos tradicionales, como son las “conferencias” de origen maorí o los “círculos” de la tradición nativa norteamericana, proporciona una hoja de ruta técnica de inestimable valor para la mediación. Estos modelos enseñan que el espacio de resolución debe ser, ante todo, un entorno seguro y ritualizado donde las emociones tengan cabida.

La inclusión de la comunidad extendida en el proceso (familiares, amigos y vecinos) actúa como un cordón de seguridad que garantiza no solo el cumplimiento de los acuerdos, sino también la reinserción simbólica del ofensor y la validación pública del dolor de la víctima. Para el Trabajo Social, estas lecciones son fundamentales, pues el conflicto rara vez es un asunto de dos, y las soluciones deben ser igualmente integradoras.

Estos modelos no solo son eficaces por su metodología, sino por su capacidad de recuperar el paradigma de la responsabilidad colectiva, al tomar elementos de estas prácticas, se fortalece la mediación comunitaria actual, dotándola de una profundidad humana que el sistema judicial suele ignorar.

En relación con el rol que debe jugar el mediador en el ámbito comunitario, este no puede fundamentarse exclusivamente en la intuición o la bondad. Si bien el altruismo y la ética son pilares necesarios, la complejidad de las relaciones humanas actuales exige una formación técnica de excelencia. El trabajador social, en su faceta de mediador, debe actuar como un “ingeniero de la comunicación”, capaz de utilizar herramientas dinámicas para deconstruir narrativas de confrontación y construir historias alternativas que permitan el entendimiento mutuo. La profesionalización del sector es la única vía para superar los prejuicios sociales que confunden la mediación con el mero intercambio de consejos informales o intermediaciones superficiales.

Finalmente, se concluye que el trabajador social es el profesional idóneo para liderar estos procesos. Su pericia técnica debe ir más allá de la simple aplicación de herramientas; requiere una mirada sistémica (como proponen Riera Adrover y Olalde Altarejos) y una “fe en el proceso” que valide la capacidad de las personas para autogestionar sus conflictos. El trabajador social no debe actuar como un juez que sugiere soluciones, sino como un facilitador que garantiza un espacio seguro para la reparación.

Asimismo, es imperativo subrayar la necesidad de que las políticas públicas dejen de ver la mediación como un recurso de “segunda clase” para casos de menor cuantía o relevancia. Los procesos restaurativos poseen la profundidad ética necesaria para abordar incluso conflictos de gran calado social y humano. La mediación debe ser entendida como un servicio esencial que previene la saturación de los tribunales, pero cuya razón de ser principal es la promoción de una cultura de paz y el fortalecimiento de la cohesión social.

El Trabajo Social tiene ante sí el reto y la oportunidad de consolidar la mediación comunitaria como una de sus herramientas más potentes de intervención. Al combinar el conocimiento científico sobre la realidad social con las enseñanzas de la horizontalidad de las culturas antiguas, los profesionales pueden ofrecer un modelo que sea, simultáneamente, técnico y profundamente humano. En definitiva, apostar por la mediación es apostar por una sociedad donde el conflicto no sea un motivo de ruptura, sino una oportunidad para el crecimiento compartido y la restauración de la justicia en su sentido más amplio y comunitario.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Afatakpa, O.F. (2025) Traditional Igbo Concepts of Justice and Punishment: A Cultural Analysis. *Perinola Journal*, 15(11), 51-63. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17712103>
- Blanco Carrasco, M. (2009). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos, una visión jurídica*. Madrid: Reus. <https://tinyurl.com/mvcbnp3e>
- Braithwaite, J. y Strang, H. (2002). Restorative Justice and Family Violence. En J. Braithwaite y H. Strang (eds). *Restorative Justice and Family Violence*. Cambridge: Cambridge University Press, 1-22. <https://tinyurl.com/33esmtax>
- Cano Ramírez, A. (2002). El trabajador social como mediador comunitario. *Revista de ciencias jurídicas*, 7, 335-345. <https://tinyurl.com/7hr56pnw>
- Castro Álvarez, F. (2022). Mediación comunitaria como bienestar social y generadora de paz en conflictos sociales. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 8(16), 163-185. <https://doi.org/10.29105/pgc8.16-8>
- Castro Genes, L. y Muñoz Gómez, L. P. (2023). Mediación y resolución de conflictos como pilares en el fomento de la cultura paz desde las tendencias investigativas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4575-4590. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4782
- Cazorla González-Serrano, M. C. (2023). Una aproximación a la situación actual de la mediación en la Unión Europea. *La Ley: Mediación y Arbitraje*, (17). <https://tinyurl.com/2kbfmknc>
- Cuesta de Loño, P. (2025). Los métodos alternativos de solución de controversias: presente y futuro. *Revista Canaria de Administración Pública*, (5), 47-72. <https://doi.org/10.36151/RCAP.5.3>
- Del Val, M.T. (2012). Antropología de la mediación: influencia de la justicia restaurativa de antiguas etnias en la actualidad. *Criminología y Justicia*, 4, 45-55. <https://tinyurl.com/2mu5fcxk>
- Delia Solá, M. (2009). *Aborígenes Argentinos*. Gradifco. <https://tinyurl.com/5n8wxwu7>
- Fellegi, B. y Szegó, D. (2013). *Handbook for Facilitating Peacemaking Circles*. P-T Mühely. <https://tinyurl.com/yvcpxta9>
- Gavrielides, T. y Winterdyk, J. (2011). The Fall and Rise of Restorative Justice: A Historical Account of Its Notion, Practices and Possible Lessons Learned. *Pakistan Journal of Criminology*, 3(2), 107-124. <https://tinyurl.com/3jdztxrv>
- Gavrielides, T. (2011). Restorative Practices: From the Early Societies to the 1970s. *Internet Journal of Criminology*. <https://tinyurl.com/5ckmyrm4>
- Godoy, M. I. (2016). De la denuncia a la mediación: sensibilidades legales y usos del derecho en conflictos de proximidad. *Corpus* 6 (2). <https://doi.org/10.4000/corpusarchivos.1672>
- Godoy, M.I. y Matta, J.P. (2018). Creencia y eficacia en la profesión del Mediador de conflictos. Una aproximación desde la teoría antropológica de la magia. *Potencialidades e incertezas de formas não violentas de administração de conflitos no Brasil e na Argentina*. Evangraf/Palmarinca. <https://tinyurl.com/y9y92nf2>

- Górjon-Gómez, F. y Todd-Lozano, L. V. (2023). Bienestar subjetivo percibido en adolescentes y mediación familiar. *Azarbe, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 12, 5-14. <https://doi.org/10.6018/azarbe.557591>
- Hernández Castillo, G. D. y Cabello Tijerina, P. A. (2016). Estudio sobre la tipología de los beneficios de la mediación. *Azarbe, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 5, 97-103. <https://tinyurl.com/a3drf5md>
- Hidalgo Montesinos, K. P. (2023). Conocimientos ancestrales de los pueblos indígenas: Alternativas interculturales para resolver conflictos. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.685>
- Lamas Meza, S. A. (2025). Mediación comunitaria indígena y círculos de paz. *Letras Jurídicas*, (38). <https://tinyurl.com/472kwsyd>
- Liebmann, M. (2007). *Restorative Justice. How It Works*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. <https://tinyurl.com/556s8dc3>
- Maglione, G. (2022). Restorative Justice and Criminal Justice Reform: Forms, Issues and Counter-Strategies. En E. Jeglic y C. Calkins (eds). *Handbook of Issues in Criminal Justice Reform in the United States*. Cham: Springer, 717-736. <https://tinyurl.com/3f8d6t22>
- Martín Muñoz, A. (2016). La Mediación y el Trabajo Social: juntos pero no revueltos. En D. Carbonero Muñoz, E. Raya Díez, N. Caparrós Civera y C. Gimeno Monterde (coords). *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global: aportaciones desde el Trabajo Social*. Universidad de La Rioja. <https://tinyurl.com/4mv3sy7k>
- Martínez López, J. Á., García-Longoria Serrano, M. P., y Rondón Pereyra, U. (2022). El estado de la mediación en España: un análisis descriptivo del perfil y práctica profesional. *Mediaciones Sociales*, 21, 1-16. <https://doi.org/10.5209/meso.79178>
- Mitchell, Y. A. (2025). *Kia Timata Pai (Best Start Study): Fostering the use of te reo Maori among early childhood educators and young children in Aotearoa New Zealand*. Otago: University of Otago (Tesis doctoral). <https://tinyurl.com/23x7rk8x>
- Olalde Altarejos, A. J. (2017). *40 ideas para la práctica de la justicia restaurativa en la jurisdicción penal*. Dykinson. <https://tinyurl.com/bdezzxpu>
- O'Mahoney, D. y Doak, J. (2017). *Reimagining Restorative Justice. Agency and Accountability in the Criminal Process*. Oxford and Portland: Hart Publications. <https://doi.org/10.5040/9781509901074>
- Picornell-Lucas, A., Pastor Seller, E. y Belchior Rocha, H. (2022). *Trabajo social, servicios sociales e intervención comunitaria*. Dykinson. <https://www.dykinson.com/libros/trabajo-social-servicios-sociales-e-intervencion-comunitaria/9788411223133/>
- Prieto Astudillo, J. M., Arroyo Macías, M. M., Figueroa Lewis, L. A., Zúñiga Méndez, C. M. y Zúñiga Gómez, D. (2025). Arte, cultura y mediación: Una propuesta para el encuentro con la comunidad. En M. C. Jaramillo Cardona, J. E. Ramos Valencia, y J. E. Hernández Bernal (Coords.), *Mujeres en zonas de atención prioritaria*. Astra Editorial, 103-132. <https://tinyurl.com/bd8nhe9w>
- Raye, B.E. y Roberts, A.W. (2007). Restorative Processes. En G. Johnstone y D.W. Van Ness (eds) *Handbook of Restorative Justice*. Portland: Willan, 211-227. <https://doi.org/10.4324/9781843926191>
- Riera Adrover, J. A. (2025). El Enfoque Centrado en la Persona en la práctica de la mediación. En Riera Adrover, J. A. y Méndez Monleón, V. (Coords.), *La mediación en la práctica del trabajo social*. Tirant lo Blanch, 173-196. <https://tinyurl.com/bddy5syy>
- Rossner, M., y Taylor, H. (2024). The transformative potential of restorative justice: What the mainstream can learn from the margins. *Annual Review of Criminology*, 7, 357-381. <https://doi.org/10.1146/annurev-criminol-030421-040921>
- Sáenz López, K. y Zurita, E. (2020). La virtud de la prudencia como herramienta que contribuye a una buena argumentación y a la praxis del mediador. *Azarbe, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (19), 103-112. <https://doi.org/10.6018/azarbe.457341>
- Sauceda Villeda, B.J. y Gorjón Gómez, G.J. (2015). La mediación comunitaria como alternativa para fortalecer los derechos humanos. En P.A. Cabello Tijerina y J. Moreno Aragón (eds). *Diversas miradas, un mismo sentir: comunicación, ciudadanía y paz como retos del siglo XXI*. México D.F: Plaza y Valdés, 227-238. <https://tinyurl.com/3vhcvhux>
- Sherman, L.W. y Strang, H. (2012). Restorative Justice as Evidence Based Sentencing. En J. Petersilia y K.R. Reitz (eds). *The Oxford Handbook of Sentencing and Corrections*. Oxford: Oxford University Press, 215-244. <https://doi.org/10.1093/oxford-hb/9780199730148.013.0009>
- Strang, H., Sherman, L.W., Mayo-Wilson, E., Woods, D. y Ariel, B. (2013). Restorative Justice Conferencing (RJC) Using Face-to-Face Meetings of Offenders and Victims: Effects on Offender Recidivism and Victim Satisfaction. A Systematic Review. *Campbell Systematic Reviews* 9(1), 1-59. <https://doi.org/10.4073/csr.2013.12>

- Suzuki, M. y Hayes, H. (2016). Current Debates over Restorative Justice: Concept, Definition and Practice. *Prison Service Journal*, 228, 4-8. <https://tinyurl.com/yc7c6ek9>
- Weitekamp, E. (1993). Reparative Justice: Towards a Victim Oriented System. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 1, 70-93. <https://tinyurl.com/2s37f5m4>
- Weitekamp, E. (1999). The History of Restorative Justice. En L. Walgrave y G. Bazemore (eds). *Restorative Juvenile Justice: Repairing the Harm of Youth Crime*. New York: Criminal Justice Press, 75-102. <https://tinyurl.com/yzenf3r4>
- Wood, W. R., Suzuki, M., y Tauri, J. (2024). Restorative Justice in Australia and New Zealand: A Faustian Bargain with the State?. En Maglione, G., Marder, I.D. y Pali, B. *Restorative justice at a crossroads: Dilemmas of institutionalization*. Londres: Routledge, 11-39. <https://tinyurl.com/4bmx3aj9>
- Woolford, A. y Nellund, A. (2020). *The Politics of Restorative Justice*. Boulder: Fernwood Publishing. <https://tinyurl.com/tc7c7adm>