

Elementos de carta de perdón en el ámbito de la justicia restaurativa

Estudio exploratorio con profesionales de la Justicia Restaurativa sobre elementos de cartas de perdón de un victimario a la víctima de su delito

Elements of apology letters in restorative justice

Exploratory study with Restorative Justice professionals on elements of apology letters from a perpetrator to the victim of his crime

Valentina Capecci* y Gonzalo del Moral Arroyo**

* Federación Andaluza Enlace, Sevilla, ESPAÑA

** Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, ESPAÑA

Para citar: Capecci, V. y del Moral Arroyo, G. (2021). Elementos de carta de perdón en el ámbito de la justicia restaurativa. *Revista de Mediación*, 14 (2), e4.

Manuscrito recibido: 17/05/2021

Manuscrito aceptado: 14/10/2021

Resumen: Este trabajo exploratorio presenta los resultados de una investigación sobre elementos de cartas de perdón de un victimario a la víctima de su delito, según las opiniones de 11 expertos y expertas de la justicia restaurativa de Andalucía Occidental (España). Se ha llevado a cabo un diseño cualitativo basado en la Teoría Fundamentada y la Categorización Familiar. Los resultados ponen de manifiesto que la carta de perdón es una forma de ofrecer una explicación narrativa del delito desde la perspectiva del victimario. Se propone una sistematización de los elementos en categorías teóricas (Contenido, Aspectos Formales, Componente Emocional y Futuro). Asimismo, se subrayan algunos elementos novedosos de una carta de perdón relacionados con su redacción, con el lenguaje utilizado y con la posibilidad de ofrecer una explicación de lo sucedido en una narrativa vital más amplia del victimario. Se destaca la necesidad de profundizar en herramientas narrativas en el ámbito de la justicia restaurativa.

Abstract: This exploratory study presents the results of a research on elements of apology letters from an offender to the victim of crime, according to the opinions of 11 experts in restorative justice in Western Andalusia (Spain). A qualitative design based on Grounded Theory and Family Categorization has been carried out. The results show that the apology letter is a way of offering a narrative explanation of the crime by offender's perspective. A systematization of the elements in theoretical categories is proposed (Content, Formal Aspects, Emotional Component and Future). Likewise, some emergent elements of apology letter related to its writing, the language used and the possibility of offering an offender's explanation in a broader vital narrative are highlighted. It underlines the need to research the use of narrative tools in restorative justice.

Palabras clave: cartas de perdón, disculpas, justicia restaurativa, narrativa.

Keywords: apology letters, forgiveness, restorative justice, narrative.

Valentina Capecci

Lcda. en Psicología (Universidad de Roma "La Sapienza", Italia). Terapeuta familiar sistémica y mediadora familiar (US, España). Criminóloga (UPO, España). Especialista en intervención social con población en riesgo de exclusión social y en la actualidad trabaja en el Área de justicia Restaurativa y Mediación de la Federación Andaluza Enlace.

Contacto: valentina.capecci@gmail.com

Gonzalo del Moral Arroyo

Lcdo. en Psicología (US, España). Terapeuta familiar sistémico (US, España). Dr. en Psicología (UPO, España). Profesor del área de Psicología Social en la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla (España). Miembro del Grupo Lisis de Investigación y del grupo "Valores, familia, igualdad y relaciones intergeneracionales (SEJ 468)". Miembro del Centro Interdisciplinar de Estudios Feministas, Mujeres y Género (UPO, España). Miembro del Research Centre for Psychology of Communication and Text Semiotics "J.S. Petofi" (UNIMC, Italia). Especialista en estrategias de mejora de la convivencia en los contextos familiares, escolares y comunitarios y en materia de prevención del acoso escolar y la violencia filio-parental.

Contacto: gmarar@upo.es

Introducción

La justicia restaurativa ha sido definida por H. Zehr (2006, pág. 43) como “[...] 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).

Siguiendo las definiciones propuestas, 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 y Ruiz, 2015).

En definitiva, desde la perspectiva restaurativa el crimen es un conflicto entre quién ha sido dañado, la comunidad y el victimario, siendo éstas las partes implicadas en su resolución (Zehr y Mika, 1998). El objetivo común de las partes es el 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 la disculpa de la persona ofensora (Sherman et al., 2005).

Los primeros estudios de evaluación de los programas de Victim-Offender Mediation en Canadá, Estados Unidos e Inglaterra de Mark Umbreit y su equipo han puesto de manifiesto que la oportunidad de dar y recibir una disculpa constituye una de las razones más significativas para tomar la decisión de participar en un proceso de mediación (Dhami, 2012).

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 de importante o más que una reparación económica (Umbreit y Armour, 2011; Umbreit, Coates, y Roberts, 2000; Umbreit, Coates, y 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. Fehr y Gelfand (2010) se han centrado en 3 componentes de una disculpa: la disculpa como oferta de compensación (devolución), como 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 las disculpas y las implicaciones en el proceso de mediación. La autora identifica 5 elementos de una disculpa completa y genuina. Esos elementos son: a) reconocer la propia responsabilidad por el comportamiento y sus resultados; b) reconocer el daño causado y su carácter reprochable; c) expresar arrepentimiento por el daño causado; 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 presencia de sólo algunos de ellos puede indicar una disculpa parcial.

Scheff (1998) ha destacado la importancia de otro factor común en las investigaciones sobre disculpas en justicia restaurativa, concretamente la sinceridad y la autenticidad de la disculpas. Este autor afirma que una disculpa genuina tiene un impacto en la conexión emocional con la víctima. De hecho, una disculpa sincera implica una aceptación de la responsabilidad, 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, Kimmelmeier, y 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 influye positivamente en las percepciones sobre la persona ofensora y sobre la gravedad del castigo recomendado.

En una revisión sobre las disculpas en la justicia penal, Petrucci (2017) evidencia que una condición en la que se da una disculpa se relaciona con una visión más positiva de la persona ofensora, si se compara con una condición en la que se ofrece una explicación, una justificación o una excusa pero sin disculpas. En este caso, el ofrecimiento de una explicación es interpretado como un pretexto o una excusa para no hacerse cargo del daño causado sin llevar a cabo un proceso de responsabilización y arrepentimiento sincero.

Uno de los posibles medios para hacer llegar las disculpas a las víctimas de un delito son las cartas de perdón. Se trata de escritos elaborados 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 y Severson, 2009).

En la revisión de la literatura especializada llevada a cabo para este trabajo se han encontrado escasos estudios centrados en el uso y elementos constitutivos de las cartas de perdón como herramienta de la justicia restaurativa.

Teniendo en cuenta la escasa investigación sobre las cartas de perdón de un victimario a la víctima de su delito, el objetivo general de este trabajo es ofrecer una aproximación inductiva acerca del uso de las cartas de perdón como herramienta de la justicia restaurativa a partir de la visión de profesionales de este ámbito. En el estudio no hay una referencia específica a la justicia de menores o de adultos, ya que se centra en la aplicación de la justicia restaurativa, concretamente a través del uso de la herramienta de las cartas de perdón y sus elementos para que las víctimas acepten las disculpas, independientemente del contexto en el que se emplean.

En concreto, el trabajo plantea el objetivo específico de estudiar el conjunto de elementos presentes en una carta de perdón, destacando aquellos que los y las expertas consideran fundamentales para que la víctima acepte las disculpas. No se pretende demostrar ninguna hipótesis teórica previa, sino describir y aportar información relativa al uso de este instrumento según las experiencias de los y las expertas que han participado en este estudio.

Método Presentación

Diseño de la investigación

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

Descripción de la muestra

La muestra se compone de 11 profesionales expertos y expertas 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 las 11 personas participantes, 3 son hombres (27.3%) y 8 son mujeres (72.7%), 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 (Singleton y Straits, 1999; Suárez-Relinque, Moral Arroyo, y González Fernández, 2013) 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 de 50 horas.

Instrumentos

Debido a la falta de instrumentos ya validados específicos para el análisis de cartas de perdón de un victimario a la víctima de su delito, 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, beneficios, forma de entrega, influencia del enero, etc.). En este estudio se presentan los resultados relativos a las preguntas sobre elementos de las cartas de perdón. Concretamente, las preguntas analizadas han sido:

- *¿Qué elementos crees que debería tener una carta de perdón (de un/a autor/a de un delito a su víctima)?*
- *De los elementos que has mencionado, ¿cuáles crees que son los fundamentales para que la víctima acepte las disculpas?*

Procedimiento

En el mes de abril de 2020, el cuestionario se envió por correo electrónico a 14 profesionales expertos y expertas de la justicia restaurativa que cumplían con los criterios maestros de selección muestral comentados anteriormente. 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 o por audio. Se volvió a contactar con las personas que no habían devuelto el cuestionario, pero finalmente, por motivos de salud y vinculados a la situación del estado de alarma por el 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.

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 y 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 brutos: las respuestas de las expertas y expertos fueron almacenadas en documentos de texto con formato .RTF. Se creó una 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 proceso de codificación abierta que se hizo de manera intuitiva y sin presupuestos teóricos prefijados

3. Categorización intrafamiliar. Segundo ciclo de codificación llevando a cabo las siguientes fases analíticas:

3.1. Fase de condensación de códigos: esta fase implicó la tarea de fusión de códigos similares a través de la función “merge code” del software ATLAS.ti 5.0. Debido al carácter exploratorio de este estudio y al enfoque heurístico del mismo, aquellos códigos que no se pudieron fusionar fueron objeto de análisis individual para su inclusión como elementos de una carta de perdón, permitiendo maximizar así la incorporación de experiencias, ideas y propuestas de los expertos y expertas.

3.2. Fase de análisis de la estructura intrafamiliar. En esta fase se llevaron a cabo dos subtarefas: 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) indica el grado en que cada código correlaciona con el tema planteado en la pregunta del cuestionario. Coeficientes altos, cercanos a 1, indican que el código correlaciona de manera específica con esa pregunta y tiene una baja correlación con las otras. Un coeficiente cercano a 0 indicaría que la correlación con esa pregunta es baja y que el código correlaciona también con 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. Debido al carácter exploratorio y a la novedad del objeto de estudio, se han incluido también los códigos con baja fundamentación en cuanto hacen referencia a elementos de una carta de perdón que pueden beneficiar o dificultar la aceptación de las disculpas por la víctima.

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.

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.

Resultados: Elementos de una carta de perdón

La tabla 1 recoge todos los códigos referidos a elementos necesarios de una carta de perdón y, además, se destacan en negrita los códigos que las expertas y expertos consideran fundamentales para que la víctima acepte las disculpas.

Tabla 1. C-coeficiente y fundamentación de los códigos sobre los elementos de cartas de perdón

Código	C-Coeficiente	Fundamentación
Sinceridad/honestidad*	0.50	11
Arrepentimiento	0.38	13
Explicación narrativa	0.35	7
Expresión de emociones	0.33	9
Reparación del daño	0.30	14
Empatía	0.29	5
Reconocimiento	0.29	14
No justificación	0.27	3
Disculpa-Perdón	0.21	6
Narrativa	0.19	5
Redacción carta	0.19	4
Responsabilización	0.19	10
Asumir las consecuencias	0.17	5
Dificultades expresión	0.17	2
Humanización	0.17	2
Compromiso con el cambio	0.14	3
Autoreflexión	0.11	4
Personalización carta	0.11	2
Mensajes “yo”	0.09	1
Continuar con sus vidas	0.06	1
Preparación del encuentro	0.05	1
Evitar reincidencia	0.05	1

*En negrita aparecen los códigos referidos a elementos fundamentales de las cartas de perdón.

Fuente: Elaboración propia (2020).

Como puede observarse en dicha tabla, los códigos relacionados con los elementos que deben tener las cartas de perdón que tienen coeficientes de correlación más altos son: Sinceridad/honestidad (c = 0.50); Arrepentimiento (c = 0.38); Explicación narrativa (c = 0.35); Componente emocional (c = 0.33); Reparación del daño (c = 0.30); Empatía (c = 0.29); Reconocimiento (c = 0.29).

Estos códigos indican que para las y los expertos los elementos de una carta se relacionan con que esa carta sea honesta y sincera, sea una forma de expresar el arrepentimiento, basado en que las personas que escriben se han dado cuenta de haber causado un dolor a otras personas y son capaces de ponerse en el lugar de quienes sufren las consecuencias de sus actos, y manifiestan la voluntad de querer hacer algo para reparar el daño causado.

Además, la carta sería una herramienta para que el victimario pueda ofrecer una explicación narrativa, desde su perspectiva, de lo que ha sucedido y de su vivencia. Este componente narrativo, junto con la posibilidad de hablar de sus emociones, permitiría al victimario expresar parte de su experiencia personal en relación con delito como fruto de un proceso de introspección derivado de la redacción de la carta.

Hay que añadir que todos los códigos que se acaban de mencionar, excepto el código Empatía, están marcados en negrita. Ello indica que han sido señalados como elementos fundamentales de las cartas de perdón para que la víctima acepte las disculpas.

EXPM1: *“El elemento que debería quedar claro en la carta y sin el cual ninguna víctima aceptaría las disculpas el reconocimiento del delito y el arrepentimiento y petición de disculpas sinceras y claras”.*

EXPH2: *“Entiendo que cuando la víctima detecta en la carta sinceridad real y ánimo de reparación del daño es más fácil que se abra a las disculpas”.*

EXPM7: *“Creo que tendría que haber primero, una explicación de la vivencia que tiene la persona de lo que ha sucedido”.*

EXPM4: *“Reconocer el daño causado implica hacerse cargo de todas estas emociones”.*

EXPM6: *“Ver que la persona victimaria empatiza con la víctima”.*

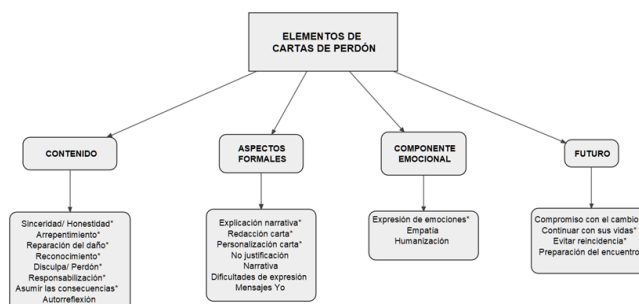
EXPH1: *“Apertura a acoger el dolor de la víctima”.*

Con respecto a los códigos con mayor fundamentación cabe resaltar que, también en este caso, los que más se repiten coinciden casi en su totalidad con los códigos con altos coeficientes de correlación. Asimismo, es necesario destacar el código Responsabilización ($f = 10$) que es uno de los elementos que la mayoría de las personas participantes en este estudio señala como fundamental de una carta de perdón para que la víctima acepte las disculpas, entendiendo con este código la expresión, por parte de quien escribe, de sentirse responsable y entender las consecuencias de que algo que ha hecho ha generado un daño en otra persona.

EXPH3: *“considero que la carta debe contener los elementos de reconocimiento, responsabilidad y reparación”.*

Tras el análisis de la estructura intrafamiliar indicado en el apartado análisis de datos, se elaboró una red semántica (mapa) con el objetivo de expresar gráficamente las relaciones entre las categorías teóricas del estudio (ver Figura 1).

Figura 1: Mapa conceptual elementos de cartas de perdón



* Códigos referidos a elementos fundamentales de las cartas de perdón.

Fuente: Elaboración propia (2020).

El mapa representa gráficamente la red semántica de los elementos de una carta de perdón. Como puede apreciarse en la Figura 1, todos los códigos se han organizado en 4 categorías que recogen los aspectos mencionados.

La primera categoría representa los elementos relacionados con el contenido de la carta, es decir qué tipo de información sería necesaria que contuviera una carta de perdón según los y las expertas entrevistadas. Estos elementos de contenido se relacionan con una expresión sincera y honesta del arrepentimiento sobre lo sucedido que ponga de manifiesto el proceso de autorreflexión, responsabilización, reconocimiento del daño causado y de asunción de las consecuencias que generan una petición de disculpas directas y un ofrecimiento de reparación del daño.

En cuanto a la categoría Aspectos Formales, nos encontramos con cuestiones relativas a cómo se presenta la carta, es decir: que esté redactada como una carta tradicional (fecha, lugar y firma), que vaya dirigida a la víctima concreta del delito cometido, que constituya la oportunidad de ofrecer una explicación narrativa personal de lo que ha sucedido teniendo en cuenta la situación de quien la escribe y que no adopte la forma de una justificación.

La tercera categoría Componente Emocional de la carta, recoge la capacidad de quien escribe de contar y explicar su vivencia del delito teniendo en cuenta sus emociones, expresando la capacidad de humanizar a la víctima, frente a su cosificación, y de ponerse en su lugar.

Finalmente, la última categoría se relaciona con una visión de futuro sobre el delito para que cada participante pueda cerrar un capítulo de su vida y seguir adelante, en base a un compromiso de cambio que implique el no reincidir en el comportamiento delictivo. En esta visión de futuro se incluye también la posibilidad de que la carta sea una fase preparatoria a un encuentro entre víctima y victimario.

Discusión

Dentro de un marco más amplio de una investigación dirigida a explorar el uso de cartas de perdón de un victimario a la víctima de su delito como herramienta restaurativa, este trabajo se ha centrado en estudiar el conjunto de elementos presentes en una carta de perdón, destacando aquellos que los y las expertas consideran fundamentales para que la víctima acepte las disculpas. Como ha emergido de los resultados, existe una gran variabilidad de elementos que los y las expertas consideran que debería tener una carta de perdón estrechamente relacionados con las experiencias particulares en el uso de esta herramienta y sus creencias sobre la expresión escrita del perdón.

A partir de los resultados de este estudio puede afirmarse que el elemento más importante que una carta de perdón debería tener se relaciona con que ésta sea sincera y honesta, tal y como destacaron Choi y Severson (2009) en su trabajo en el que señalaron que la aceptación de las disculpas se relacionaba con que quien las recibe crea que son sinceras y genuinas.

Otros elementos como el arrepentimiento, la reparación, el reconocimiento del daño causado, la admisión de responsabilidad y la promesa de no volver a reincidir son también considerados fundamentales para que la víctima acepte las disculpas y van en la misma línea que los hallazgos de Dhimi (2012). Esta autora en su investigación sobre la naturaleza de las disculpas en el proceso de mediación afirma que estos 5 elementos de unas disculpas completas influyen sobre el proceso de mediación.

El componente emocional de las cartas es otro de los hallazgos principales de este estudio, es decir, la capacidad de quien escribe de ir más allá del daño material causado a otra persona y reconocer los sentimientos de vulnerabilidad, indefensión y miedo que pueden acompañar la vivencia de un delito.

Según Scheff (1998), los victimarios que abordan directamente el acto dañino a través de una disculpa genuina que incluye la aceptación de la responsabilidad, harán una conexión emocional con las víctimas en el proceso de dar una disculpa que les permita comprender y reconocer el daño que causaron (empatía), lo que a su vez podría resultar en una menor probabilidad de reincidencia. En la misma línea, Fehr y Gelfand (2010) apuntan a la expresión de la empatía, es decir, la conexión con las emociones experimentadas por la víctima, como uno de los tres componentes de las disculpas.

Además, de estos elementos emocionales vinculados con la empatía, el presente estudio añade otros dos aspectos: la expresión de emociones del propio victimario (no sólo la conexión con las emociones de la víctima) y la humanización de la víctima que, en contraposición a su cosificación, puede ser considerada la base del proceso empático con otro ser

humano que sufre las consecuencias de la conducta delictiva que ha generado un daño a esa persona.

Finalmente, es importante hacer hincapié en la reparación del daño de una carta de perdón como elemento fundamental y que también ha sido encontrado en otras investigaciones sobre disculpas en justicia restaurativa (Dhimi, 2012; Fehr y Gelfand, 2010; Umbreit y Armour, 2011; Umbreit et al., 2000, 2002) en las que se han puesto de manifiesto que las disculpas constituyen una forma de reparación simbólica muy importante para la víctima y una de las razones más significativas para participar en una práctica restaurativa.

Asimismo, es interesante subrayar que los resultados de este estudio añaden algunos elementos novedosos que no han sido señalados en la literatura sobre cartas de perdón consultada y que forman parte de la categoría Aspectos Formales.

Por una parte, las expertas y expertos consideran que una buena carta de perdón debería contener una explicación de lo sucedido, integrada en una narrativa vital más amplia y sin justificaciones. Desde la perspectiva restaurativa, el componente narrativo constituye un valor añadido respecto al sistema tradicional de justicia, un espacio enriquecedor que permite al victimario, no sólo dar su versión de los hechos, sino englobarlos en su sistema de creencias y valores que lo llevaron a la comisión del delito.

La posibilidad de ofrecer su vivencia a través de una explicación no justificativa a la víctima sobre su historia vital e incluso de responder a sus preguntas (en los casos en los que la carta de perdón es una forma de preparación de un encuentro entre las dos partes) puede dejar satisfechas algunas de las necesidades de la víctima.

Otro elemento novedoso se relaciona con la forma en la que está redactada la carta, como por ejemplo que sea escrita a mano (como expresión de autenticidad), que contenga mensajes en primera persona, que incluya los elementos típicos de una carta, (la fecha, la ubicación, la firma), una presentación de quien escribe y que sea concisa y clara. Estos aspectos implicarían una personalización de la carta, rechazando un formato estándar válido en cualquier situación y dando, así, una impresión de autenticidad y genuinidad a su contenido.

Conclusiones

El trabajo presentado pone de manifiesto los escasos estudios específicos relacionados con el uso de cartas de perdón en el marco de la justicia restaurativa, evidenciando la necesidad de generar investigaciones en este campo y profundizar en el uso de esta herramienta.

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 estudio, el tamaño limita-

do 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. Asimismo, sería importante considerar la posibilidad de entrevistar a víctimas y victimarios para conocer sus aportaciones con respecto a las cartas de perdón como herramienta restaurativa, así como profundizar en la posible influencia del género en quien escribe y quien recibe las cartas.

Finalmente, una de las aportaciones más novedosas de este estudio se relaciona con el componente narrativo y expresivo de las cartas de perdón que podría ser un interesante desarrollo para futuras investigaciones.

Referencias bibliográficas

- Choi, J. J., y 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.childyouth.2009.03.003>
- del Moral, G., y 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>
- Fehr, R., y 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>
- Jehle, A., Miller, M. K., Kemmelmeier, M., y 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>
- Patiño, M. D., y 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.
- Sherman, L. W., Strang, H., Angel, C., Woods, D., Barnes, G. C., Bennett, S., e 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>
- Singleton, R. A. J., y Straits, B. C. (1999). *Approaches to social research*, 3rd ed. Oxford University Press.
- Strang, H. (2004). Is Restorative Justice Imposing its Agenda on Victims? In H. Zehr y B. Toews (Eds.), *Critical Issues in Restorative Justice* (pp. 95-105). Criminal Justice Press and Willan Publishing.
- Strauss, A., y Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research Techniques*. Sage publications.
- Suárez-Relinque, C., Moral Arroyo, G. Del, y 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>
- Umbreit, M. S., y Armour, M. P. (2011). *Restorative justice dialogue: An essential guide for research and practise*. Springer.
- Umbreit, M. S., Coates, R. B., y 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., y 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*. United Nations.
- Valles, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. reflexión metodológica y práctica profesional*. Síntesis.
- Zehr, H. (2006). *El pequeño libro de la Justicia restaurativa*. Good Books.
- Zehr, H., y Mika, H. (1998). Fundamental Principles of Restorative Justice. *Contemporary Justice Review*, 1(1), 64-69.