JUSTIZIA ERRESTAURATIBOAREN ESPERIENTZIA BERRITZAILEA ARARTEKOAN: LEHEN ZIRKULU ERRESTAURATIBO BATEN AZTERKETA

Ekaina 2022

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus
international@ararteko.eus

Lan hau Creative Commons Aitortu 4.0 Nazioartekoa (CC BY 4.0) lizentziapean dago

Arartekoaren argitalpenak eskuratzeko

- web gunean
- posta elektronikoz eskatuz
- aurrez aurre gure hiru bulegoetako batean, idatziz (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) edo telefonoz (945 13 51 18)

ARARTEKO
Itzulpena: Hori Hori S.A.L.

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

AURKIBIDEA

I. Testuingurua 5
II. Justizia errestauratiboari buruzko sarrera laburra 6
III. Justizia errestauratiboa eta ombudsman erakundea. Legezko kokapen juridikoa eta analisi konparatua. 9
IV. Zirkulo errestauratiboaren garapena arartekoan 14
V. Zirkuluko parte hartzaileen lekukotza 17
Bibliografia 23

I. TESTUINGURUA

Ararteko-Euskadiko herriaren defendatzailearen bulegoak indarkeria matxista jasan zuten emakumeei laguntzeko baliabide baten funtzionamenduari buruzko kexa batek eragindako jarduera batean esku hartu zuen 2018. urteaz geroztik. Baliabide horren funtzionamenduari dagokionez, zenbait erabiltzailek akats batzuk salatu zituzten erakundean. Ararteko-aren eta baliabidearen ardura duen administrazio publikoaren artean eta kaltetuekin lan handia egin eta elkarrizketa estua izan ondoren, 2020ko urtarrilerako amaituta zegoen kexa izapidetzeko prozedura eta aurreikusita zegoen Ararteko-aren jardun instituzionala ebazpen batekin amaitzea. Ondorioztatu zen tartean zegoen administrazioaren okerreko jarduna Ararteko-aren esku-hartze prozesuan behar bezala zuzendu zela; kontuan hartuta funtzionamendua dela-eta salatutako baliabide publikoaren ordez beste bat jarri zela eta, nolanahi ere, egiaztatu zela legeriak eskatutako estandarrekin bat zetorren arreta-eredu berri baterantz (une hartan oraindik eraikitzen ari zena) eboluzionatu zela (erabiltzaileen eskubideak erabat bermatzen zituena eta haien benetako beharretara hobeto egokitzen zena, Ararteko erakundearen iritziz).

Hala ere, Ararteko-aren ondorioak esku-hartzaileei, administrazioari eta kexagileei jakinaraztean, Ararteko-aren esku-hartzearen amaierak ez zituen tartean sartutako alderdiak asebetetzen. Alde batetik, kexagileen artean erabiltzaile batek uste zuen salatutako gertakarien eta auzitan jarritako baliabidean izandako esperientziaren ondorioz bere bizitza pertsonalean eta lan-bizitzan kalte larria jasan zuela; eta Ararteko-ari, Justizia Errestauratiboaren berri zuenez, elkarrizketarako gune bat eta administrazio arduradunaren erantzun bat eskatzen zizkion, Ararteko erakundeak berak bultzatutako praktika errestauratibo baten bidez. Bestalde, tartean den administrazioak, arreta-eredua aldatu eta Ararteko-ak bermatu arren, kexa aurkeztu zuen erabiltzailearen gogobetetze-eza onartu zuen, eta, era berean, sentitzen zuen berrikuspen sakoneko prozesu baten ondorioz ezarritako eredu berriak arriskuan jarraitzen zuela, bizi izandako gatazka sakonaren ondorioz erabiltzaile potentzialek zalantzan jar zezaketen neurrian.

Jarduketaren ardura duen Ararteko-aren bulegoko berdintasun-arloko koordinatzailea, jakitun izanik urte horretako hirugarren hiruhilekoan argitaratutako ebazpen formal baten bidez amaitu zen erakundearen ohiko kexa-prozedurarekin bidegabekeria-sentimendua ez zela bete, Ararteko-aren justizia-arloko koordinatzailearengana (Justizia Errestauratiboko bideratzaile eta adituarengana) jo zuen, kaltetua sentitzen jarraitzen zuen eta kexa-espedientearen itxiera formal horrekin pozik ez zegoen pertsonaren eskaerari erantzuteko aukera aztertzeko.

Zirkulu errestauratiboa 2020ko urtarrilaren 30ean egin zen, Donostiako Ararteko-aren bulegoan, Ararteko-aren ohiko kexa-prozedura amaitu ondoren eta administrazioaren jarduna gainbegiratzeko eginkizuna alde batera utzita.

II. JUSTIZIA ERRESTAURATIBOARI BURUZKO SARRERA LABURRA

Justizia Errestauratiboa teoria bat da, eta, aldi berean, justizia penala erreformatzen duen nazioarteko gizarte-mugimendu bat; zeinak ezartzen baitu, jatorrian, delitua, funtsean, pertsona jakin baten eta komunitatearen aurkako kaltea dela, ohiko justizia penala ez bezalakoa (funtsean ordainsari-izaerakoa, zeinak planteatzen baitu delitua arau juridiko baten lesio bat dela eta bertan biktima nagusia Estatua dela). Beraz, zigor-arloko justiziaren ikuspegi berri bat da; horren bidez gatazkaren protagonista-zeregina itzultzen zaie alderdiei eta komunitateari, profesional baten edo batzuen (bitartekariak edo bideratzaileak) laguntzarekin; bertan, Estatuaren zeregina, hala badagokio, a posteriori etorriko baita, prozesuari balio juridikoa ematera. Nazioarteko arrakasta duela 25 urtetik hona ikerketa eta azterlan ugarirekin kontrastatu da[1], eta horren ondorioz, zigor-arloko Justizia Errestauratiboa gizarte osoari edo zati bati eragiten dioten beste gatazka batzuetara hedatu da (esaterako, familia-gatazketara —banantzeak eta dibortzioak—, kultura anitzekoetara, auzoko eta komunitarioetara, eta abar). Esparru penala beste gatazka sozial batzuetara zabaltze horrek Ombudsman erakundea interpelatzen du, administrazio publikoen jardunaren aurrean herritarren eskubideen defendatzaile gisa.

Justizia Errestauratiboak garapen handia izan du Europan eta nazioartean azken 20 urteetan. Azken gertaera gogoangarriak honakoak dira, hurrenez hurren: Europako Kontseiluko Justizia ministroen **Veneziako adierazpena**, zigor-arloko gaietan justizia errestauratiboak duen eginkizunari buruzkoa, 2021eko abendukoa; Ministroen Batzordeak estatu kideei emandako CM/Rec (2018)8 Gomendioa, justizia errestauratibo penalari buruzkoa; eta Nazio Batuen justizia errestauratiboko programen eskuliburua [2].

Estatuko araudiari dagokionez, erreferentzia nagusia apirilaren 27ko 4/2015 Legea da, Delituaren Biktimaren Estatutuarena. Horren bidez, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2012ko urriaren 25eko 2012/29/EB Zuzentarauaren transposizioa egiten da. Zuzentarau horren bidez, delituen biktimen eskubideei, laguntzari eta babesari buruzko gutxieneko arauak ezartzen dira, eta biktimek Justizia Errestauratiboko zerbitzuak eskuratzeko baldintzak eta horien beharrezko babesak arautzen dira.

Lege-definizioari dagokionez (nahiz eta arlo penalari dagokionez beste eremu batzuetara eraman daitekeen behar diren terminologia-zuzenketekin), Ministroen Batzordeak estatu kideei emandako CM/Rec (2010)1 Gomendioak, Europako Kontseiluak frogari buruz emandako arauei buruzkoak[3], Justizia Errestauratiboari buruz honakoa adierazten du:

"hainbat postulatutan oinarritutako ikuspegiak eta programak biltzen ditu: a) delituari erantzun egokia emateak aukera eman behar du biktimak jasandako kaltea konpontzeko, ahal den neurrian; b) beharrezkoa da arau-hausleei ulertaraztea haien portaera ez dela onargarria, eta benetako ondorioak dituela biktimarentzat eta komunitatearentzat; c) arau-hausleek beren

[1] Horri buruzko ikerketen bilduma on bat webgune honetan kontsulta daiteke: European Forum for restorative Justice (EFRJ): https://www.euforumrj.org/en/research-reports

[2] DROGAREN ETA DELITUAREN AURKAKO NAZIO BATUEN BULEGOA. *Handbook on Restorative Justice Programme*. 2nd ed. Vienna: United Nations, 2020. Criminal justice handbook series. Hemen eskuragarri: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146_Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf

[3] Recomendación CM/Rec(2010)1 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre las reglas del Consejo de Europa relativas a la probation

egintzen erantzukizuna beren gain har dezakete eta hartu behar dute; d) biktimek aukera izan behar dute beren beharrak adierazteko eta hausnarketetan parte hartzeko, arau-hausleak eragindako kaltea konpontzeko modurik onena zein den zehazteko; eta e) komunitateak prozesu horretan laguntzeko erantzukizuna du".[4]

Justizia Errestauratiboaren printzipio eta balioei dagokienez, ekarpenik handiena *European Forum for Restorative Justice* (EFRJ)[5] delakoak, arlo horretan Europako erreferentziako erakunde nagusiak, egin du:

PRINTZIPIOAK

- Baimen informatuan oinarritutako borondatezko parte-hartzea.
- Komunikazio zuzena eta benetakoa.
- Parte-hartzaileen beharretara, gaitasunetara eta kulturara egokitzeko diseinatutako prozesuak.
- Parte-hartzaile bakoitzaren beharrak berdin baloratu behar dira, eragindako kaltearen erantzukizun aktiboa eta lagundua azpimarratuz.
- Laguntza multipartziala[6], balio-iritzirik gabe.
- Elkarrizketaren garrantzia.
- Adostutako ekintzen inplementazio malgua eta ebaluatua.

BALOREAK

- Justizia.
- Elkartasuna eta erantzukizuna.
- Giza duintasuna errespetatzea.
- Egia.

[4] Ararteko erakundean egindako itzulpena
[5] CHAPMAN, T. y TÖRZS, E. ed. *Connecting People to Restore Just Relations. Practice Guide on values and standards for restorative justice practices.* Leuven: European Forum for Restorative Justice, 2018. Hemen eskuragarri: https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/efrj-values-and-standards-manual-to-print-24pp.pdf
[6] Prozesuaren une bakoitzean alderik desorekatuena edo ahulena indartzeko aukera; horrela, alde bati indarra emanez, prozesuan guztiak legitimatuta eta garrantzitsu egoteko behar den oreka lortzen da, ekarpenak egiteko eta erabakitzeko gaitasunarekin.

Justizia Errestauratiboan biktimak edo kaltedunak zeregin nagusi eta funtsezkoa betetzen du, eta, beraz, eskubidea du delituaren edo kaltearen erantzulearen edo egilearen ("*iraintzailea*" edo "*kaltegilea*" izenekoa) konturako erreparazio-modu bat baliatzeko. Horri dagokionez, eragindako kaltearen gaineko erantzukizuna eskatzen da errehabilitazio-prozesuaren zati gisa, dagokion gizartean edo komunitatean aktibo gisa berriro sartu ahal izateko. Justizia Errestauratiboari buruz hitz egin ahal izateko funtsezko hirugarren elementua gizartearen edo komunitatearen parte-hartzea da, neurri batean edo bestean. Horrela, gizarteak berak prozesuan parte hartzen du, eta biktimak eta kaltegileak berriro bertan integratzeko ardura hartzen du; hala, gizarte demokratikoagoak eta kohesionatuagoak bultzatzen dira.

Justizia Errestauratiboaren praktika desberdinak daude; ohikoenak bitartekotza, zirkuluak eta hitzaldiak dira. Praktika horiek guztiek ezaugarri berberak dituzte (hala nola hirugarren baten edo batzuen borondatezkotasuna, konfidentzialtasuna eta laguntza inpartziala), baina desberdintasun handiak dituzte.

Bitartekotza da teknikarik ezagunena; bertan, gatazkaren bi aldeak erreparazio-akordio batera iristen saiatzen dira hirugarren inpartzial/multipartzial baten (bitartekaria) laguntzarekin. Hala ere, Justizia Errestauratiboaren ikuspuntutik, gizartearen edo komunitatearen parte-hartze zuzenik eza izan ohi da, batzuetan esku-hartzaileen ingurukoei edo hurbilekoei laguntzeaz haratago. Era berean, gizarte osoari edo zati bati eragiten dion azpiko gatazkarik egon gabe erabil daitekeen teknika bat da, Justizia Errestauratiboari datxekion oinarria; horregatik, beharrezkoa da bitartekotza teknika huts gisa bereiztea, eta bitartekotza Justizia Errestauratiboaren praktika gisa bereiztea[7].

Zirkuluetan, bitartekotzan ez bezala, gatazkak era batera edo bestera eragindako pertsona guztiek parte hartzen dute; izenak berak adierazten duen bezala zirkuluan eserita, espazio seguru batean. Garrantzi berezia du gizarteko/komunitateko pertsonen parte-hartzeak; pertsona horiek, bideratzaile batek edo gehiagok lagunduta, gatazkako hainbat bizipen komunean jartzen dituzte. Ez da ezinbestekoa akordioa lortzea; baina zirkulu motaren arabera, etorkizunari begira hainbat akordio lortzen saia daitezke. Teknika errestauratibo moldakorrena, malguena eta poliedrikoena da; eta hainbat alderdirekin edo alderdien laguntzaileekin egindako bitartekotzatik oso urrun dago.

Azkenik, **hitzaldi**etan, biktimaren, biktimarioaren eta komunitatearen gertuko beste pertsona batzuen parte-hartzeak eta erabakiak baldintzatuko dute biktima eta biktimarioa alderdien arteko akordioa. Pertsona horiek parte-hartzaile guztiek adostutako eta sinatutako erreparazio-akordio bat bilatzen lan egingo dute, normalean bi bideratzaileren edo gehiagoren laguntzarekin.

[7] Adibidez, enpresen arteko nazioarteko bitartekotza egon daiteke, inportazio eta esportazio gaietan nazioarteko gainkostu judizialak saihesteko; zorraren zenbatekoan bitartekotza egin daiteke proposamenik egiten ez duen (adiskidetzean ez bezala) hirugarren inpartzial batekin —bitartekaria—, baina horrek ez du zerikusirik Justizia Errestauratiboarekin.

III. JUSTIZIA ERRESTAURATIBOA ETA OMBUDSMAN ERAKUNDEA. LEGEZKO KOKAPEN JURIDIKOA ETA ANALISI KONPARATUA.

Ombudsman, Ombudsperson edo Ombuds[8] erakundeak, Eskandinaviako ikusmoldean (eredu horretan inspiratzen dira herriaren defendatzailea eta Arartekoa), bi funtzio nagusi ditu. Alde batetik, giza eskubideak eta oinarrizko askatasunak sustatzea eta defendatzea, Legebiltzarrak gehiengo kualifikatuz hautatutako erakunde neutral eta independente batetik; eta, bestetik, administrazio publikoaren funtzionamendua gainbegiratzea, ikuskera zabalenean, bere jarduketetan gerta daitezkeen irregulartasun eta legezkotasun ezei dagokienez, bai eta herritarrei kalte egiten dieten administrazio txarreko egoerei dagokienez ere (*maladministration* ingelesez).

International Ombudsman Institute delakoaren (Arartekoa bertako eskubide osoko kidea da) definizioaren arabera: *Ombudsmanaren zeregina herria eskubideen urraketetatik, botere-abusutik, erabaki bidegabeetatik eta administrazio txarretik babestea da. Ombudsman erakundeek gero eta zeregin garrantzitsuagoa dute administrazio publikoa hobetzen, eta gobernuaren ekintzak gardenagoak izan daitezen eta administrazioak jendeari kontuak ematera behartuta egon daitezen.*

Ombudsman erakundea 140 estatu baino gehiagotan dago, nazio-, eskualde- edo udal-mailan, oso eskumen desberdinekin, nahiz eta guztiek dituzten beren eginkizunak araututa beren jardun-eremuaren lege-esparruan, giza eskubideen, oinarrizko askatasunen eta gobernu onaren errespetuaren eta sustapenaren barruan. Eredu desberdinek funtsezko balio batzuk partekatzen dituzte (hala nola independentzia, objektibotasuna, gardentasuna, antiformalismoa, neutraltasuna eta justizia), arau komun jakin batzuetatik eratorriak. Arau horiek, esaterako, honakoetan jasotakoak dira: Parisko Printzipioetan, Nazio Batuen Batzar Nagusiak 1993an onartuak nazioarteko estandar gisa giza eskubideen defentsarako erakunde nazionalentzat; baita Europako Kontseiluaren Printzipioetan ere, herriaren defendatzailearen erakundearen babesari eta sustapenari buruzkoetan (Veneziako Printzipioak), Veneziako Batzordeak 2019an onartuak eta Europako Kontseiluko Ministroen Batzordeak[9] babestuak. Arau komun horiei esker, Ombuds erakundeek, herrialde askotan, Gatazkak Konpontzeko Metodo Alternatiboak (*Alternative Dispute Resolutions* ere esaten zaie —herrialde anglosaxoietan oso hedatuta daudenak—) erabiltzen dituzte beren funtzioetan. Eta baita adiskidetzearen irudia ere; irudi horretan, bitartekotzan ez bezala, adiskidetzaileak irtenbideak proposatzen dizkie alderdiei eta funtzio erabakitzailea izan dezake. Andaluzia bezalako lekuetan, ikusiko dugun bezala, adiskidetzea administrazio-bitartekotzak lekualdatu egin du. Gatazkak Konpontzeko Metodo Alternatiboen eraikuntza teorikoa eta praktika zuzenbide zibiletik eta merkataritza-zuzenbidetik datoz funtsean, baina Justizia Errestauratiboak zuzenbide penalean du jatorria.

[8] "Ombudsman" hitzak jatorriz ez du generorik. Hitzaren jatorri suediarra "umbudsman" da. Hitzez hitz, "umbuds" hitzak "ordezkaria" esan nahi du, eta "man" hitzak "herria" edo herriaren ordezkaria; Ombudsman, Ombudsperson eta Ombuds berdin erabiltzen dira.

[9] Recommendation CM/Rec(2019)6 of the Committee of Ministers to member States on the development of the Ombudsman institution

Dakigunez, administrazio-jardueraren berezko interes orokorra bilatzeak kalteak eragin diezazkieke (eta, hain zuzen, eragiten dizkie) zerbitzu publikoen erabiltzaileei edo hartzaileei, bidegabetzat hartzen baitituzte egoera horiek terminoaren zentzu anglosaxoian (*unfair*), hau da, indarrean dagoen ordenamendu juridikoarekin bat datozen ala ez alde batera utzita. Administrazio publikoen eta zerbitzu publikoen jarduera teknifikatzeak eta burokratizatzeak herritarren artean gero eta egoera kaltegarri, ez-orekatu eta beren ikuspuntutik ulergaitz gehiago sortzen dituzte, indarrean dagoen arauditik haratago. Ombudsmanaren jarduera, ildo horretan, sistema judizialaren alternatiba gisa ikusten dute herritarrek, Justizia Errestauratiboa bezala. Legezkotasunetik eta interes publikotik haratago **justizia materiala** (*fairness*) formalaren aurrean bilatzeko ikuskera hori oso onartua dago nazioartean, eta horrela isla daiteke **International Ombudsman Institute**ren dokumentuetan[10].

Ombudsman erakundea, oro har (eta Ararteko a, bereziki), eragile pribilegiatua da erakundearen eguneroko lanaren funtsezko parte diren egoera horietan, batez ere jendeari arreta emateko bulegoetan. Herritarrak askotan horietara joaten dira administrazio publikoen bidegabeko edo tratu txarreko bizipenengatik, haien jarduna legezkotasunera egokitzetik haratago. Herritarren arretarako bulego horiek Ararteko erakundeak Euskadiko hiru hiriburuetara historian zehar izan duen hedapenaren parte dira, herritarren eskaria eta kolektibo ahulenei arreta profesionala eta hurbila ematearen arrakasta direla eta. Ildo horretan, herritarrak askotan etortzen dira gure erakundera giza entzute (eta, beraz, entzute enpatiko) baten bila, eta bidegabetzat edo kaltegarritzat bizitako egoera bati zentzu berean erantzuteko.

Ararteko a giza eskubideen eta administrazio onaren sustatzailea da. Kexak aztertzerakoan, galdetu ahal izango dio bere buruari herri-administrazioaren jardunaren emaitza bidezkoa izan zen, eta ondorioak orekatuak eta proportzionatuak, indarrean dagoen legediaren eskakizun zorrotzetatik haratago.

Testuinguru horretan, Justizia Errestauratiboa tresna baliotsua izan daiteke ekitatea eta justizia materiala bilatzeko, administrazio publikoen eta herritarren artean elkarrizketarako eta entzuteko espazioak sortuko dituena, botere publikoen ekintza humanizatzen lagunduko duena eta zerbitzu publikoak eta administrazioa hobetzeko ekarpenaren eginkizuna beteko duena.

Bestalde, Ombudsman erakundeari dagokio, nazioartean, **formalismoaren aurkako** printzipioa, bere ekintza guztiak gidatu behar dituena. Horrek esan nahi du prozedurak eta jardunak malgutzeko joera izan behar dela, herritarren parte-hartzea eta arreta errazteko eta herritarren

---

[10] OMBUDSMAN-AREN NAZIOARTEKO INSTITUTUA (IOI). Developing and reforming Ombudsman institutions: an IOI guide for those undertaking these tasks. *IOI Best Practice Papers,* issue 1, june 2017. Hemen eskuragarri: https://www.theioi.org/publications/ioi-best-practice-papers

ACCESS

Ombudsman services are often seen as an alternative to the courts, and will often not take on a case where court action is being pursued.

MALADMINISTRATION

Ombudsman offices typically consider complaints from ***users of services who believe they have suffered an injustice*** *as a consequence of an error by service providers. In determining such complaints, the Ombudsman needs to be able to examine the decision from the perspectives of legality and compliance. In short, was the decision legal and did the body follow its own policies and procedures.*

However, the role of an Ombudsman goes beyond legality and compliance. The Ombudsman is a promoter of human rights and good administration. ***In considering complaints the Ombudsman needs to be able to ask, was the outcome fair and was the outcome just?*** *Often, the Ombudsman will look to ensure that decision makers used any discretion available to them appropriately.*

beharretara bideratutako lan bat errazteko. Hori dela eta, Justizia Errestauratiboaren teknikak sartzea egokia izateaz gain, etorkizun hurbilean, Ararteko erakundeak ekarpen garrantzitsua egin diezaieke herritarrek administrazio publikoekin egiten dituzten partaidetza-prozesuei, gatazkei arreta eta tratamendu hobea emateko. Ombudsman erakundeak elkarrizketarako gune errestauratiboak sortzeko duen eginkizun hori, ezin bestela izan, administrazio publikoen jardunaren gainbegiratze-lanarekiko independenteak diren bideak dituzten prozeduren bidez ezarri behar da. Hori guztia honakoa bermatzeko: giza eskubideen ikuspegitik, herritarren defentsaren ariketa independentea izan litezkeen legez kontrakotasun, abusu eta administrazio txarreko egoeren aurrean, funtsean dagokion bezala, alde batetik; eta errestaurazio-prozesuen erabateko konfidentzialtasuna, beste aldetik.

Nazioartean, Justizia Errestauratiboaren ikuspegi hori, Ombudsman erakundeak administrazio publikoen eta herritarren arteko topagune parte-hartzaileak ahalbidetzeko duen lan-tresna den aldetik, ez da oraindik garatu. Hala ere, egile batzuek Zeelanda Berrian[11] eta Kanadan iradoki dute, nahiz eta batzuetan Justizia Errestauratiboari eta Ombudsman erakundeari dagokienez antolaketa-mailan, hau da, modu errestauratiboan "*ad intra*" lantzea langileen eta erakunde enplegatzailearen arteko gatazkak[12].

Independentzia eta inpartzialtasuna duen Ombudsmanaren irudiak nazioarte eta toki mailan izan duen bilakaeraren eta prestigioaren ondorioz, gero eta ohikoagoa da gatazka baten prozesuan herriaren defendatzailearen laguntza jasotzeko aukera ezagutzen duten kolektiboek eta pertsonek eskatzea beren arazoari irtenbide adostua emateko, eta "*bitartekari*" gisa duen eginkizunean esku hartzeko eskatzen dute. Bitartekotza-lan hori, funtsean, elkarrizketa sustatzean datza, alderdien eta komunitatearen arteko zubiak ezarriz gizarte-gatazken kasuan. Funtzio hori, herrialde askotan, Ombudsman erakundeari esleitzen zaio; baina ez da berez bitartekariaren irudia Justizia Errestauratiboaren terminoetan, hirugarren inpartzial gisa, alderdiek askatasunez eta interferentziarik gabe erabakitzen duten prozesu batean. Hori horrela da, Ombudsman erakundea bera herritarren eskubideen defentsaren mende dagoelako, eta ez dagoelako inpartzialtasunik Justizia Errestauratiboaren zentzuan (multipartzialtasuna ere esaten zaio), nahiz eta Ombudsman iruditik espero diren bitartekotza-lan horiek Justizia Errestauratibora hurbiltzen gaituzten administrazio publikoen eta herritarren arteko elkarrizketa-guneak sortzeko metodologia posible gisa.

Ombudsman erakundearen testuinguru hurbileneko bitartekotzako eta Justizia Errestauratiboko esperientzien azterketa konparatuari dagokionez, Estatuko defentsa-erakunde batzuek bitartekotza- eta adiskidetze-funtzioak aitortzen dizkiote Ombudsmani. Esaterako, Kataluniako zein Valentziako Erkidegoko Sindic de Greugesek. Zehazki, Kataluniako erregulazioa adiskidetzearen irudiari dagokiona da (ez bitartekotzari dagokiona, nahiz eta enuntziatuko terminoak parekatzen diren); izan ere, prozesu horietan Sindic delakoak alderdiak elkartzea eragin dezake, eta irtenbideak proposatu, azkenean irtenbide erabakigarri bat hartuta

[11] LAHATTE, Chris. Restorative justice in the Ombuds Office. *Chris Lahatte Blog*, nov 12 2018. Hemen eskuragarri: https://www.lahatte.lawyer/blog/restorative-justice-in-the-ombuds-office

[12] Bitxia bada ere, Nazio Batuen Erakundean badago halako zerbitzu bat erakundearen eta langileen arteko lan-gatazketan "bitartekari" izateko, eta *UN Ombudsman and mediation services* (https://www.un.org/en/ombudsman/) izena du. Horrek ez du inolako lotura kontzeptualik hemen lantzen ari garen Ombudsman kontzeptuarekin, ezta Justizia Errestauratiboaren inguruko bitartekotzarekin ere.

(Kataluniako Sindic de Greugesen abenduaren 23ko 24/2009 Legearen [13] 49. eta 50. artikuluak[14]).

Valentziako Erkidegoko 2021eko Sindic de Greugesen Lege berriak, martxoaren 26ko 2/2021 Legeak[15], Kataluniako legearen *Adiskidetze, bitartekotza eta eztabaiden osaketa* funtzio bera jasotzen du, baina adiskidetze-prozedura garatu eta arautu gabe, eta horrek aukera ematen du Sindic-ek berak Justizia Errestauratiboaren zentzuan bitartekotza egiteko aukera interpretatzeko[16].

Beste alde batetik, Kanariar Uharteetako Komunaren diputatuak formalki eskatu dio Kanarietako Parlamentuari bere gaikuntza-legea aldatzeko bitartekotza-eginkizunak sartzeko. Eta, beste alde batetik, Nafarroako Arartekoak bitartekotza sartu du bere esku-hartze arloetako bat bezala; eta, eginkizun berri horrekin hasi berria bada ere, bitartekotza-gaiak hirugarren sektoreko kanpoko erakunde batera bideratzen dira, gauzatu daitezen. Bi esperientzia horiek lehen urratsak ematen ari dira oraindik, metodologikoki aztertu ahal izateko.

Azkenik, Andaluziako herriaren defendatzaileak bitartekotza-zerbitzu batera bideratzeko sistema bat ezarri du, erakundearen egituran bitartekari profesionalak dituena. Prozedura hori kexak izapidetzeko prozeduran txertatu ohi da (kexa bat aurkeztuta, administrazio publikoari informazioa eskatu beharrean, aldeei deitzen zaie defentsa-erakundearen egoitzan, lehenengo informazio-bilera baterako, kasu egoki bat dagoenean edo bitartekotza alderdiek zuzenean eska dezaketenean). Prozedura hori zenbait gairen berariazko bitartekotza-zerbitzu batera bideratzea da, batez ere administrazio-bitartekotzara, administrazioak ahalmen arautuak erabiltzen ez dituenean eta interes orokorra ezartzeko orduan nolabaiteko diskrezionalitate-eremua duenean bakarrik, helburua baita alderdien arteko bitartekotza-akordio batera iristea herriaren defendatzailearen erakundearen bermearekin, azken hori bermatzailea baita haren

[13] Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges

[14] CAPÍTULO III.Conciliación, mediación y composición de controversias

Artículo 49. Fórmulas de concertación

El Síndic de Greuges, en el marco de lo establecido en la legislación vigente, puede proponer a las administraciones, organismos, empresas y personas que son objeto de un procedimiento de investigación y a las personas afectadas fórmulas de conciliación, de mediación o de composición de controversias que faciliten la resolución del procedimiento.

Artículo 50. Requisitos y régimen aplicable

1. La intervención del Síndic de Greuges en un conflicto, para llevar a cabo en éste funciones de conciliación, de mediación o de composición de controversias, requiere el previo consentimiento de las partes implicadas en el procedimiento de investigación.

2. En ejercicio de las funciones de conciliación, el Síndic de Greuges reúne a las partes implicadas y promueve el acercamiento entre ellas.

3. En ejercicio de las funciones de mediación, el Síndic de Greuges organiza el intercambio de puntos de vista entre las partes implicadas, propicia que lleguen a un acuerdo y formula propuestas de resolución del conflicto, desprovistas de carácter vinculante, para que los afectados puedan decidir libremente a partir de estas propuestas.

4. En ejercicio de las funciones de composición de controversias, el Síndic de Greuges resuelve el procedimiento mediante una decisión de carácter dirimente, conforme a la normativa aplicable.

[15] Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

[16] Artículo 46. Conciliación, mediación y composición de controversias

En el marco de lo establecido por la normativa vigente que resulte de aplicación, desde el Síndic de Greuges podrán proponerse a los sujetos investigados y a las personas afectadas por la actividad o inactividad que se investiga fórmulas de conciliación, mediación o composición de controversias que faciliten la resolución del procedimiento.

jarraipena egitearen eta hura betetzen dela gainbegiratzearen ondorioz. Adostasunik ezean, horrek ez du eragozten kexa ondorengo gomendio edo iradokizun batekin amaitzea[17].

Andaluziako herriaren defendatzailearen ereduak, beraz, ez du esan nahi paradigma errestauratiboa bere ohiko jardueran sartu behar denik, baizik eta bitartekotza-zerbitzu bat ezarri behar dela zenbait kexatan gaiak bideratzeko edo herritarrek edo administrazio publikoek eskatuta esku hartzeko. Hain zuzen, beharrezkoa bada bakarrik hartuko du parte eraginpeko arloko aholkulariak, aditu gisa. Puntu honetan, eragozpen gisa aipatu behar da arloko aholkulariak bitartekotza-gai batean parte hartzeak arriskuan jar ditzakeela herriaren defendatzaileak herritarren eskubideen defentsan duen gainbegiratze-eginkizuna eta bitartekotza-prozesuaren konfidentzialtasuna bera.

Azkenik, aipatzekoa da Justizia Errestauratiboak eta Ombudsman erakundeak esparru komuna dutela: administrazio publikoak modernizatzen saiatzen diren gobernu irekiko politikak; gardentasunaz gain, herritarrek zuzenean parte hartzeko eta gobernantza publikorako guneak sortuz. Arartekoaren 2017ko maiatzaren 18ko Ebazpenak, gardentasun-politika eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea gauzatzeko prozedura ezartzen dituenak, zioen azalpenean honakoa adierazten du: "*Arartekoak gardentasuna eta herritarren parte-hartzea kalitatezko gobernantzaren funtsezko zati gisa ulertzen ditu, demokrazia aurreratuaren, gobernu irekiaren eta espazio publikoa eraikitzera bideratuaren printzipioetan oinarrituta*". Ombudsman erakundeak funtsezko zeregina du gobernu irekiko eta gobernantza publikoko politikak bultzatzeko, European Ombudsman erakundearen arabera[18].

---

[17] ANDALUZIAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEA. *Servicio de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz. Resumen ejecutivo*. Sevilla: Defensor del Pueblo Andaluz, 2018. Eskuragarri hemen: https://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/mediacion/resumen-final-interactivo.pdf

[18] EUROPAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEA. *The Role of Ombudsman Institutions in Open Government*. Paris: OECD, 2018. OECD Working Paper on Public Governance, 29. Hemen eskurgarri: https://www.oecd.org/gov/the-role-of-ombudsman-institutions-in-open-government.pdf

"An open government culture refers to the application of the principles of transparency, integrity, accountability and stakeholder participation in an institution's own functioning.

Due to their unique position, as an institution that is traditionally close to citizens as well as given their regular and direct contact with them, open government is an intrinsic part of the OIs' DNA. In this sense, OIs can serve as role models in applying an open government culture to their own functioning, contributing to their efficiency and effectiveness in implementing their mandates and increasing trust in their institutions while making themselves more open, transparent, accountable and responsive. Furthermore, more strategic and wider participation of stakeholders – including civil society, academia, citizens beyond those who submit complaints – could support OIs in strengthening the accuracy and relevance of their recommendations and provide ideas for alternative solutions".

IV. ZIRKULO ERRESTAURATIBOAREN GARAPENA ARARTEKOAN

Zirkuluaren data: 2020ko urtarrilaren 30a. Arartekoaren Donostiako Bulegoa.

Parte-hartzaileen kopurua.: 9: kaltetua[19] eta hiru laguntzaile (bi lagun eta haren abokatua), eragindako arloa koordinatzen duen Arartekoaren bulegoko pertsona bat, eragindako zerbitzuaren ardura duen administrazio publikoko hiru ordezkari eta bideratzailea.

Bideratzailea: Roberto Moreno. Arartekoaren Justizia arloko koordinatzailea. *European Forum for Restorative Justice*-ko kidea.

Dagokion administrazioarekin prestatzea

Urrian, Arartekoaren bulegoetan, informazio-saio gisa, lehen prestaketa-bilera bat egin zen Arartekoaren legezko esku-hartzearen ardura duen administrazioko arduradun instituzionalekin. Bertan, Justizia Errestauratiboaren printzipioak eta zirkulu errestauratibo baten dinamika azaldu ziren (kasuari ondoen egokitzen zitzaion teknika, alegia).

Bileran, kaltetutako administrazioko arduradunek onartu egin zuten kaltetuak jasandako sufrimendu-egoera eta mina. Eta adierazi zuten gatazka baketzen laguntzeko asmoa zutela, eta horrek komunikabideen fokutik irteten lagun zezakeela; eta, era berean, auzitan jarritako baliabide publikoaren erabiltzaile mota horiek babesteko sistema publikoa (Arartekoaren esku-hartzearen ondoren ezarritakoa) indartzeko balio zezakeela.

Eraginpeko administrazioaren bi ordezkari instituzionalez eta gai honen eraginpeko Arartekoaren berdintasun-arloko koordinatzaileaz beraz gain, bilerara joan ziren, zirkuluan parte hartzeko asmoz, auzitan jarritako baliabide zehatzeko langile bat (kaltetua sentitzen zen pertsonarekin harreman ona zuena) eta baliabidea zuzentzen zuen erakundetik gaia bizi izan zuen administrazio publikoko gizarte-langile bat (kaltetuarekin eta baliabidearekin berarekin kontakturik ez zuena). Biak prest agertu ziren beren borondatez eta modu pertsonalean zirkuluan parte hartzeko.

Kaltetuarekin eta haren ingurunearekin prestatzea

Informazio-saioa 2019ko urrian egin zen; eta kaltetuak bizi izandakoaren inguruan egin zuen kontakizun xehatua entzun ondoren, topaketaren nondik norakoak finkatu ziren. Ondoren, kaltetuarekin telefono bidezko aldizkako harremanak izan ziren; eta informazio-saio bat egin zen hiru laguntzaileekin, zirkulua egin baino lehentxeago.

Adostutako zirkuluaren zehaztapenen oinarria zen eraginpeko administrazioko eta Arartekoko partaideek modu pertsonalean hartuko zutela parte. Hau da, zirkulu horretan parte hartzeko jatorrizko erakundearen baimena izan arren, Arartekoaren arloko koordinatzailearena barne, zirkuluan esku hartzea beren emozio indibidualetatik eta gertaeren bizipen intimoenetik

[19] Justizia Errestauratiboan **biktima** (delituen kasuan) edo **kaltetua** (beste kalte edo gatazka batzuen kasuan) esaten zaio kaltetua sentitzen den edo kaltea edo biktimizazioa bizi izan duen pertsonari. Izendapen hori erabiltzen da alde batera utzita judizialki edo administratiboki biktimatzat edo kaltetutzat jo duen justizia-prozesu formalik egon den.

gauzatuko litzateke, ez lan egiten zuten erakundearen jarrera ofizialaren ikuspegi profesional edo adierazgarri hutsetik; zirkulua segurtasun- eta konfiantza-gune bat izango litzateke kaltetuarentzat, eta jasandako eta bizi izandako guztia askatasunez adierazi ahal izango luke bertan. Sendatze-zirkulu komunitario bat (*Healing circle*), akordio errestauratiboko edukirik gabea, erakundeetako pertsonak modu pertsonalean joatean.

Erabilitako metodología

Zirkuluaren prestaketan, garapenean eta dokumentazioan, gizarte-lanaren, biktimologiaren eta zuzenbidearen arloetako Justizia Errestauratiboko nazioarteko adituen kontraste profesionala baliatu ahal izan zen. Era berean, errestaurazio-prozesua kaltetuarentzako berme guztiekin egiten zela ziurtatzeko birbiktimizazioa saihesteko, eta bere beharretara bideratuta zegoela ziurtatzeko, Eusko Jaurlaritzaren Biktimari Laguntzeko Zerbitzuaren kontraste profesionala baliatu zen.

Zirkuluaren helburu nagusia zen enpatiarako, entzute aktiborako eta konfiantzarako gune seguru bat sortzea kaltetuarentzat; izan ere, pertsona horrek tratu txarra jasan zuen instituzionalki, eta giza entzute bat eskatzen zuen.

Horregatik, zirkulu egituratu bat antolatu zen; kaltetuak eta gainerakoek mugarik gabe hitz egin zuten bertan. Parte-hartzaileak zirkuluan eserita egon ziren, tartean mahairik eta elementurik gabe; eta banan-banan hitz egin zuten batak bestearen ondoren, bideratzaileak finkatutako ordenan, gainerakoek errespetuz eta enpatiaz entzuten zuten bitartean.

Parte-hartzaileen kokapenari buruzko erabakia zirkuluaren prestakuntzaren parte izan zen, kaltetuaren protagonismoa kontuan hartuta eta elkarrizketa errespetuz, konfiantzaz eta segurtasunez sustatzeko parte-hartzaile guztientzat.

Bideratzailearen eskuinaldean, lehenik eta behin, kaltetua eta haren laguntzaileak eseri ziren, intimoenetik ez hain intimoetara (bi lagun eta haren abokatua). Ondoren, bideratzailearen aurrean, Arartekoaren berdintasun-arduraduna, erakunde neutral gisa, eta, ondoren, administrazioko pertsonak: lehenik, baliabideko langilea, kaltetuaren konfiantzakoa; ondoren, eraginpeko administrazioko gizarte-langilea, ezagutzen ez zuena; eta, azkenik, eraginpeko zerbitzuko baliabideen arduradun nagusia, pertsona modu azalekoagoan ezagutzen zuena, bideratzailearen ezkerraldean zegoena.

Garapena

Zirkulua 12:00etarako zegoen aurreikusita; eta 14:00ak eta 14:30 bitartean amaitzea aurreikusten zen, denboraren aldetik testuinguruan kokatzeko. Horretarako, Arartekoaren Donostiako bulegoetako areto bat egokitu zen, erdian oztoporik gabe eta aulkiak zirkuluan jarrita; hala, gune erosoa sortu zen, intentsitate emozionala handia izango zela aurreikusten baitzen.

Lehenik eta behin, zirkulurako adostutako terminoak azaldu ziren, eta, ondoren, kaltetuak bere hitz-objektua aurkeztu zien gainerakoei (egiteko eskatu zitzaion bezala), eta esanahia azaldu zuen (esanahiaren eta errespetuaren erritualaren funtsezko zatia); hala, hitz-objektua (*talking piece*) duenak soilik hitz egin dezake, gainerakoek arretaz entzuten duten bitartean. Azaldu zen gehienez hiru txanda egingo genituela denbora-mugagatik. Lehenengo txandan, bakoitzak

bere bizipen pertsonaletik **zer gertatu zen** kontatzea proposatu zen. Asmoa beste txanda bat egitea zen, prozesu osoan **nola sentitu ziren** kontatzeko; eta azken txanda bat egitea, **etorkizuna nola ikusten zuten** kontatzeko. Lehenengo txandan bizipenak eta sentimenduak nahastu ziren; eta, ondorioz, bi txanda luzetan geratu zen (bigarrena sentimenduetan eta etorkizunean zentratu zen).

Bi txanda bizi eta oso errespetuzkoen ondoren (horietan kontakizun pertsonal eta emozionala lehenetsi zen, eskatu bezala), pertsonak halakotzat hartu ziren; eta kontakizun desberdinek lagundu egin zioten kaltetuari karga emozional handitik askatzen, eta gainerako parte-hartzaileei haren sufrimendua ulertzen. Prozesu osoa mingarria izan zen partaideentzat eta eroso sentitu ziren mina partekatzeko. Emozioen puzzle horrek, lehenik eta behin, kaltetuari eta bere inguruneari lagundu zion, baina gainerako parte-hartzaileak ere askatu zituen.

V. ZIRKULUKO PARTE HARTZAILEEN LEKUKOTZA

Zirkulua amaitu eta berehala, parte-hartzaileei gonbita egin zitzaien, askatasunez, nahi izanez gero, zirkuluan nola sentitu ziren eta esperientzia zer iruditu zitzaien itzultzeko; jakina, beren anonimotasuna eta zirkuluan bertan esandako guztiaren konfidentzialtasuna gordeta.

Parte-hartzaile guztiek beren inpresio eta bizipenen kontakizuna bidali zuten hurrengo egunetan, narratiba pertsonalen bidez.

Hona hemen parte-hartzaileen bizipenari buruzko hausnarketa esanguratsuenetako batzuk, haien onespenarekin. Eskerrak eman nahi dizkiegu haien funtsezko ekarpenagatik:

"Neurekin daramat begietara begiratu ahal izanaren esperientzia, gure emozioak zirkuluan jarri izana, gure esperientziak kontatu izana, zintzotasuna, errespetua, maitasuna eta enpatia; alderdi horiek askotan instituzioek ezin dituzte artatu.

Itxaropentsua iruditzen zait zirkulu hau hazia izan ahal izatea, erakundeetan esperientzia errestauratiboak gauzatzen has daitezen; erakunde hurbilago, gizatiarrago, bidezkoago eta artatzen dituen pertsonei arreta handiagoa ematen dien erakunde baten pertzepzioa sustatuz".

"Zirkulua polita iruditu zitzaidan, bizia, izugarri gizatiarra, argigarria, oso oso errespetuzkoa eta sendagarria Anerentzat (fikziozko izena). *Gustatu zitzaidan barruan zeukan guztia ateratzen ikustea, hainbeste denboran gordeta eduki zuena. Batzuetan, jendeak sentitu duena kontatu besterik ez du egin nahi, eta berriro ez gertatzea; entzun diezaiotela; ez diezaiotela tratatu ikusezin, bigun edo histeriko gisa.*

Zirkulu errestauratiboa oso aukera aparta iruditu zait; sufritzen ari den pertsona ahaldundu egiten du eta adierazteko aukera ematen dio. Gainera, erakundeetako langileak pertsona hurbilago, errealago, bihurtzen ditu; beren sentimenduekin, ondo egindakoekin eta akatsekin. Eta batez ere, horiengana hurbiltzea erraz bihurtzen du. Uste dut esperientzia horrek eragina izan dezakeela erakundeetan, baldin eta Anerena egin den bezainbesteko zintzotasun eta gizatasunarekin egiten bada".

"Esperientziaren alde polita da ikusi ahal izatea gertaera beraren aurrean bakoitzak pertzepzio desberdina zuela, bere rolaren arabera, eta alderdi bakoitzarekin enpatizatzen laguntzen zuela. Zirkulua amaitzean, hurbiltze eta elkartze une bat bizi izan zen, aretoan bizitako guztiagatik".

"Pentsatzen nuen guztia argi, zehatz eta inolako trabarik gabe adieraztea izan zen niretzat; entzuna izatea eta ez epaitua. Gainerakoen ideiak, arrazoiak, entzun ahal izatea ekarri zuen. Eta egiaztatzea, bakoitzak genuen sentimendua adierazi ondoren, askatuagoak sentitzen ginela; eta askatuagoak ikustean Ane ondo eta entzuna sentitzen zela, eta nolabait bere zauriaren zati bat itxi zuela".

"Hitza emozioetatik hartzea ez da erraza niretzat, ezta arrunta ere, nire ohiko lanean; izan ere, objektibotasuna bilatzeko betebehar profesionala dut, bai eta objektibotasuna lausotu dezaketen elementu subjektiboak alde batera uzteko ere. Hala ere, zirkuluan, nire emozioetatik hitz egin ahal izan nuen eta nahi izan nuen, eta neure segurtasun-gabeziak adierazi kasu horretan esku hartzeko prozesuan, niretzat oso konplexua den espediente baten arduradun gisa. Prozesu horretan guztian zehar bizi izan nituen zailtasunei buruz hitz egin ahal izan nuen, eta neure ahuleziak hobeto azaldu. Era horretan, zirkuluaren oinarriko pertsonarengana hurbiltzen ari nintzela sentitu nuen; ordura arte harekiko harreman profesionala ezartzeko erabili nuen korazarik gabe nengoen".

"Une horretan tartean zegoen alderantz (Ane) zirkulu bero, osasuntsu, atsegina eta ongi prestatua iruditu zitzaidan, eta bertan bera askatu eta jasoa izan zitekeela. Era berean, sentitzen dut oxala alde guztiek horrelako espazioren bat izango balute eta zauriak sendatzen hasi".

"Errestaurazioaren beraren inguruko sentsazioak positiboak eta eraikitzaileak izan ziren argi eta garbi, eta uste dut lagundu egin zela erabiltzaileak zerbitzu publikoetatik igarotzean duen mina gainditzen. Sentitu nuen pentsatzen nuenetik, sentitzen nuenetik, hitz egin nezakeela, eta segurtasun-eremu batean egin nezakeela. Posible zen emozionalki irekitzea, ezezagun askoren aurrean egon arren. Pertsonok jada horrela agertu gaitezkeenean, errazagoa da hitz egitea; eta, hortik abiatuta, errestauraziorako asmoz egindako topaketa askoz ere posibleagoa da. Ez nuen sentitu orokorrean gure posizionamenduen lubakietan geundenik".

"Ondorio gisa esango nuke gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen ezinegona entzuteko guneak ez daudela behar bezala landuta. Esperientzia honek berriro erakutsi du jendeak entzuna sentitu behar duela".

V. ZIRKULUAREN BEREHALAKO EMAITZA

Ongizate emozional handiagoa eta askapen-sentimendu handiagoa, batez ere kaltetuarentzat eta laguntzaileentzat, baina baita gainerako parte-hartzaileentzat ere.

Entzute aktiboko prozesu baten ondoren, sinesgarritasun handiagoa erakundeetan, bakoitzaren zereginaren balorazio profesional handiagoa, eta Ararteko erakundearen irudia (herritarrengandik hurbilago dagoena) indartzea.

VI. ONDORIOAK

Egindako zirkulu errestauratiboa Ararteko egindako mota horretako lehen esperientzia da, eta aitzindaria da Ombudsman erakunde batean nazioartean, egiaztatu ahal izan dugunez mundu osoko adituei kontsulta egin ondoren[20] eta deskribatutako administrazio-bitartekotzako esperientzietatik salbu. Zirkuluaren helburuari dagokionez, funtsezkoa zen kaltetuarentzat espazio seguru bat sortzea, prozesuan lagun ziezaiokeena eta kalte gehiagorik eragin ez zezakeena, eta hori izan zen esku hartu zutenekin eta erakundeetako arduradunekin adostutako funtsezko helburua. Ildo horretan, zirkulua oso arrakastatsua izan zen, eta, denbora igaro ondoren, egiaztatu ahal izan dugu kexaren muina den baliabide publikoari dagokion babes-sistema indartu duela; beraz, baloratu behar da, halaber, esperientzia horrek gatazka baketzen lagundu duela, termino sozial eta publikoetan.

Justizia Errestauratiboak, eta zirkulu errestauratiboek bereziki, **hedapen efektua** dute. Horri esker, beste gatazka batzuk azalera daitezke bata bestearen atzetik, urmael batean erortzen den harri batek sortzen dituen uhinak bezala. Beste zirkulu batzuetatik parte-hartzaile berriekin edo parte-hartzaile berberen artean akordioak lortzeko edo gai berriak jorratzeko landu daitezkeen gatazkak, parte-hartze eta kohesio sozialari dagokionez eragin biderkatzailea izango dutenak. Zirkulu zehatz honetan, bizi izandako gatazkak eragindako beste kalte batzuk ere azaleratu ziren, hala nola baliabideetako langileek erabiltzaileekiko duten mesfidantza areagotzea, edo beren lanarekiko gizartearen eta erakundeen babesik ezaren sentimendua, bai eta babes-sistemaren ahultze orokorraren sentsazioa ere. Kalte berri horiek injustizia materialeko sentimenduak ere badira, eta aukera emango lukete etorkizunean beste zirkulu batzuetan lan egiten jarraitzeko, eragindako gizarte-zerbitzuak indartzeko eta Ararteko administrazio publikoek ematen dituzten zerbitzuen hobekuntza sustatzeko duen eginkizuna indartzeko.

Herritarrek, oro har (eta zerbitzu publikoen erabiltzaileek, bereziki), gero eta gehiago eskatzen dizkiete erakundeei entzute aktiboko eta enpatikoko guneak. Justizia Errestauratiboak, gai guztietarako balio ez duen arren, metodologia, printzipioak eta kalitate-estandarrak eskaintzen ditu horiek ahalbidetzeko.

Beraz, Ararteko erakundean Justizia Errestauratiboa txertatzeko **helburua** izan behar da administrazioen edo zerbitzu publikoen eta herritarren artean elkarrizketarako gune parte-hartzaileak, konfidentzialak eta seguruak sortzea, horien hobekuntza bultzatzeko eta, horrela, administrazio onari eta gobernantza publikoari laguntzeko.

Metodologiari dagokionez, Ararteko erakundeak, bitartekotza-eginkizunean eta herritarren parte-hartzea bultzatuko duen gobernu irekiko politika sustatuz, Justizia Errestauratiboko tresnak erabiltzen dituenean *ad hoc* metodologia eklektikoa egin behar du, ordezkaritza-zailtasun juridikoak eta administrazio publikoen akordio errestauratibo materialak hartu ahal izateko prestasunik eza saihestu ahal izateko. Kasu zehatz honetan, zirkuluak funtzionatu egin du, erreklamazio juridikoaz haratago, praktika batez ere segurtasun eta konfiantzazko espazio bat sortzean zentratu delako, "komunitateak" kaltetutako pertsonari entzuteko, banakako baliabide publikoaren ordezkariak barne (sendatze-zirkulua, *Healing circle*). Eta hori ez da

[20] Horretarako, European Forum for Restorative Justice-ko aditu nagusiei eta «*Community of Restorative Researchers*» taldeari egin zitzaien kontsulta.

eragozpen etorkizunean inplikatutako ordezkari instituzionalen parte-hartze zuzena bultzatzeko eta akordio errestauratiboak bilatzeko, administrazio publikoen ondare-erantzukizuneko prozedurek zehazten dituzten ekonomia- edo prestazio-akordioak alde batera utzita.

Hala ere, adierazi behar da zaila dela akordio errestauratiboak lortzea konponketa materialak (eta ez soilik moralak edo emozionalak) eginez administrazio publikoekin, eta hori muga bat da kalte instituzionalen egoeretan. Hala ere, ondo definituta eta informatuta, zirkulu errestauratiboak tresna eraginkorra izan daitezke, nahiz eta erakundeekin lan egin (kasu horietan konpentsazio materiala juridikoki zaila baita). Etorkizunean, lehen adierazi dugun bezala, Ararteko erakundeak baloratu egin beharko du erreparazio-akordiorako beste kasu, forma sinboliko edo ez soilik konpentsaziozko batzuetan arakatzea, adierazi dugun bezala.

Errestaurazio-praktika, garatutako kasuan bezala, **Ararteko erakundearen funtzio nagusia den administrazio publikoen jarduna gainbegiratzeko prozeduretatik kanpo** egin behar da. Horrek esan nahi du prozedura hori amaitu ondoren edota prozeduratik kanpo egin behar direla, erakundearen arlo desberdinetan bidegabekeria- eta gatazka-egoeren kasu zehatzak zehazten direnean, kexen prozeduraren eta ohiko beste jardun batzuen bidez asebetetzen ez direnak, eta betiere egiaztatzen bada errestaurazio-prozesua bideragarria dela gai jakin horretan eta desiragarria dela erakundearen helburu orokorren barruan.

Zirkulu errestauratiboa, gai hauetarako egokiena dela susmatzen den teknika, ikusi dugun bezala, ez da inola ere bitartekotza zabaldua edo parte-hartzaile gehiagorekin egindakoa; aitzitik, tresna askoz ere ahaltsuagoa eta moldakorragoa da. Deskribatutako zirkuluaren bidez, Ararteko erakundeak justizia materialaren eta ekitatearen bilaketa bultzatu ahal izan du justizia formaletik haratago; eta horrek kaltetuari neurri batean lagundu egin dio jasandako kaltea konpontzen, eta administrazioari bidegabekeria-sentimendu hori ulertzen eta artatzen lege-estandar zorrotzetatik eta interes publikoaren bilaketatik haratago (hala, zerbitzu publikoa indartu eta hobetu egin da).

Beraz, esperientzia honi dagokionez, honako hau ondoriozta daiteke: azaldutako zirkuluan funtsezkoa izan da ez hainbeste egia juridikoa, baizik eta kaltetutako pertsonaren egiarako espazio segurua bilatu izana, haren sufrimenduaren aitortzatik hasi eta, beste egia batzuk (modu sendatzailean bat egin zutenak) ere kontuan hartuta, bestea eta haren bizipena beste leku batetik (adiskidetasunekoa, instituzionala, profesionala) errespetatu eta onartzeraino. Era berean, etorkizunean honakoa baloratu behar da: gaiaren egia eta ikuspuntu guztiei lekua ematea, gatazkaren eta haren ezaugarri ia beti poliedrikoen aldez aurreko mapaketa ona eginez; eta, ondorioz, esan dugun bezala, ***ad hoc* metodologia** bat ezartzea, Ararteko erakundean zirkuluen metodologia definituz kasuz kasu joatea ahalbidetuko diguna, pixkanaka eta modu kontrastatuan arlo horretako nazioarteko estandarren arabera.

Esperientzia honetatik abiatuta, agertzen zaigun erronka bikaina Ararteko erakundean Justizia Errestauratiboaren kultura ezartzea da, nazioarteko esperientzia aitzindari gisa. Ez bitartekotza-zerbitzu bat ezarriz, baizik eta metodologia propioa garatuz bitartekotzaren eta gobernantza publikoaren eginkizunean, Ombudsman erakundea bermatzen duena; eta antiformalismoan eta justizia materialaren bilaketan oinarrituta, azaldutako eran. Prozesu horrek aurrera egin lezake, kasuz kasu, zenbait arlotan baliabide propioekin, esku-hartze mota horretarako aukera sortzen denean; eta, ondoren, etorkizunean baloratu daiteke Ararteko erakundeko langileak Justizia Errestauratiboan trebatzeko aukera, modu horretan *ad intra* eta *ad extra* antolaketa

errestauratibo baterantz aurrera egin ahal izateko gomendio honetan ezarritakoaren ildotik: Ministroen Batzordeak estatu kideei emandako CM/Rec (2018)8 Gomendioa, justizia errestauratibo penalari buruzkoa.[21]

[21] 61. artikulua: "*Printzipio eta eredu errestauratiboak proaktiboki erabil ditzakete agintari judizialek eta justizia penaleko erakundeek. Adibidez, harremanak ezartzeko eta mantentzeko erabil daitezke: zigor-arloko sistema judizialeko langileen artean; polizien eta komunitateko kideen artean; presoen artean; presoen eta haien familien artean; edo presoen eta espetxeetako funtzionarioen artean. Horrek talde horien artean edo talde horien barruan konfiantza, errespetua eta kapital soziala sortzen lagun dezake. Errestaurazio-ereduak eta -printzipioak proaktiboki aplika ditzakete agintari judizialek eta zigor-arloko justizia-erakundeek, kudeaketa-erabakiak hartzeko eta langileei kontsultatzeko, bai eta langileen kudeaketaren eta antolaketa-erabakiak hartzearen beste arlo batzuetan ere. Horrek erakunde horietan kultura errestauratiboa sortzen lagun dezake*".

BIBLIOGRAFIA

ANDALUZIAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEA. *Servicio de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz. Resumen ejecutivo*. Sevilla: Defensor del Pueblo Andaluz, 2018. Eskuragarri hemen: https://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/mediacion/resumen-final-interactivo.pdf

ARARTEKOA. EBAZPENA, 2017ko maiatzaren 18koa; Arartekoarena. Horren bidez, gardentasun politika eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea gauzatzeko prozedura ezartzen dira. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 103. zk., 2017ko ekainaren 1a. Hemen eskuragarri: https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/bopv2/datos/2017/06/1702685e.shtml

CARBALLO MARTÍNEZ, G. La mediación administrativa como especialidad propia en el funcionamiento de los Defensores del Pueblo (Ombudsmen). *La Ley. Mediación y arbitraje*, 8, 2021.

CHAPMAN, T. eta TÖRZS, E. ed. *Connecting People to Restore Just Relations Practice Guide on values and standards for restorative justice practices.* Leuven: European Forum for Restorative Justice, 2018. Eskuragarri hemen: https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/efrj-values-and-standards-manual-to-print-24pp.pdf

DROGAREN ETA DELITUAREN AURKAKO NAZIO BATUEN BULEGOA. *Handbook on Restorative Justice Programme. 2nd ed.* Viena: United Nations, 2020. Criminal justice handbook series. Eskuragarri hemen: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146_Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf

ESPAINIA. 4/2015 Legea, apirilaren 27koa, Delituaren Biktimaren Estatutuarena. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2015eko apirilaren 28koa, 101. zk. https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-4606

EUROPAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEA. *The Role of Ombudsman Institutions in Open Government*. Paris: OECD, 2018. OECD Working Paper on Public Governance, 29. Eskuragarri hemen: https://www.oecd.org/gov/the-role-of-ombudsman-institutions-in-open-government.pdf

EUROPAKO KONTSEILUKO MINISTROEN BATZORDEA. Recommendation CM/Rec(2019)6 of the Committee of Ministers to member States on the development of the Ombudsman institution. Adopted by the Committee of Ministers on 16 October 2019 at the 1357th meeting of the Ministers' Deputies. Eskuragarri hemen: https://rm.coe.int/090000168098392f

EUROPAKO KONTSEILUKO MINISTROEN BATZORDEA. Ministroen Batzordeak estatu kideei emandako CM/Rec (2018)8 Gomendioa, justizia errestauratibo penalari buruzkoa. Ministroen Batzordeak 2018ko urriaren 3an onartua, ministroen ordezkarien 1326. bileran. Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailak enkargatu eta berrikusitako itzulpen ez-ofiziala. Eskuragarri hemen: https://www.justizia.eus/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3DCM-Rec-2018-8-concerning-restorative-justice_EUSKARA_0.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1290511071347&ssbinary=true&miVar=1655886254148

EUROPAKO KONTSEILUKO MINISTROEN BATZORDEA. Recomendación CM/Rec(2010)1 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre las reglas del Consejo de Europa relativas a la probation. Adoptada por el Comité de Ministros el 20 de enero 2010, en la reunión 1075 de Delegados de los Ministros. [Espetxeetako Idazkaritza Nagusiko Lurralde Koordinaziorako Zuzendariordetza Nagusiaren itzulpena]. Eskuragarri hemen: https://juristadeprisiones.com/wp-content/uploads/2014/02/Recomendaci%C3%B3n-CMRec20101-reglas-Consejo-de-Europa-relativas-a-la-probation.pdf

EUROPAKO KONTSEILUKO JUSTIZIA MINISTROEN BATZORDEA. Venice Declaration on the Role of Restorative Justice in Criminal Matters. (13 and 14 December 2021, Venice, Italy) [**Veneziako Adierazpena**]. Eskuragarri hemen: https://rm.coe.int/venice-ministerial-declaration-eng-4-12-2021/1680a4df79

EUROPAKO KONTSEILUKO VENEZIAKO BATZORDEA. Principios sobre la protección y la promoción de la institución del Defensor del Pueblo. ("Los Principios de Venecia"). Adoptados por la Comisión de Venecia en su 118º Sesión Plenaria, Venecia, 15-16 marzo 2019) [**Veneziako printzipioak**]. Eskuragarri hemen: https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD(2019)005-spa

Journal of the International Ombudsman Association, vol. 4, no. 1, 2011. Eskuragarri hemen: https://ioa.memberclicks.net/assets/docs/JIOA_Articles/JIOA_Vol4_Issue_1_Final.pdf

JUSTIZIA ERRESTAURATIBOAREN EUROPAKO FOROA (EFRJ). *Research Reports*. Eskuragarri hemen: https://www.euforumrj.org/en/research-reports

KATALUNIA. Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, 2010eko urtarrilaren 18koa, 15. zk. Eskuragarri hemen: https://www.boe.es/eli/es-ct/l/2009/12/23/24/con

LAHATTE, Chris. Restorative justice in the Ombuds Office. *Chris Lahatte Blog,* Nov 12 2018. Eskuragarri hemen: https://www.lahatte.lawyer/blog/restorative-justice-in-the-ombuds-office

NAZIO BATUEN BATZAR NAGUSIA. Principles relating to the status of National Institutions (The Paris Principles) [**Parisko Printzipioak**]. Adopted by the General Assembly resolution 48/134 of 20 december 1993. Hemen eskuragarri: https://www.un.org/ruleoflaw/files/PRINCI~5.PDF

NAZIOARTEKO OMBUDSMAN ELKARTEA. Standards of Practice (SPANISH). Normas de práctica. [Rev. 10/09]. Hemen eskuragarri: https://www.ombudsassociation.org/assets/docs/SOP-Spanish.pdf

OMBUDSMANAREN NAZIOARTEKO ERAKUNDEA (IOI). Developing and reforming Ombudsman institutions: an IOI guide for those undertaking these tasks. *IOI Best Practice Papers, issue 1,* June 2017. Eskuragarri hemen: https://www.theioi.org/publications/ioi-best-practice-papers

VALENTZIAKO ERKIDEGOA. Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2021eko apirilaren 16koa, 91. zk. Eskuragarri hemen: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-6051&p=20210331&tn=2

Arreta zuzeneko bulegoak

Araban
Prado, 9 • 01005 Vitoria - Gasteiz
Tel.: 945 13 51 18 • Faxa: 945 13 51 02

Bizkaian
Albia eraikina. San Bizente, 8 – 11.a
48001 Bilbo
Tel.: 944 23 44 09

Gipuzkoan
Arrasate. 19, 1.a
20005 Donostia - San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88