Mapeo a través del diseño de las prácticas restaurativas para adolescentes vinculados al sistema de responsabilidad penal en Colombia^{1,2}

Mapping through the design of restorative practices for adolescents linked to the system of criminal responsibility in Colombia

· Harley J. Erazo Coral, BDes MDes. Universidad de Caldas frayharleytc@amigonianosj.org

· Juan P. Velásquez, BDes MDes PhD Universidad de Caldas juan.velasquez@ucaldas.edu.co

1 Recibido: 23 de agosto de 2022. Aceptado: 12 de abril de 2024

2 Este artículo recoge resultados de la investigación desarrollada como tesis de Maestría en Diseño y Creación Interactiva del primer autor, titulada "Diseño sistémico y prácticas restaurativas para problemáticas de adolescentes vinculados a la Ciudadela los Zagales de Manizales", el cual fue reconocido con distinción meritoria ante los jurados de la Universidad de Caldas. Dicho estudio fue financiado por la Congregación de Religiosos Terciarios Capuchinos en Colombia. Área: Artes y humanidades. Sub-área: Interdisciplinaria.

Cómo citar este artículo: Erazo Coral, H. y Velásquez, J. (2024). Mapeo a través del diseño de las prácticas restaurativas para adolescentes vinculados al sistema de responsabilidad penal en Colombia. *Revista 180*, 53, (páginas 82-103). http://dx.doi.org/10.32995/rev180.Num-53.(2024).art-1162

DOI: http://dx.doi.org/10.32995/rev180.Num-53.(2024).art-1162

Resumen

El punto de inicio para la elaboración de este artículo fue la experiencia de un diseñador gráfico dedicado a la atención de adolescentes en conflicto con la ley en Colombia y un doctor en diseño y creación dedicado a la academia, quienes coinciden en sus intereses investigativos en el diseño sistémico, enfoque que permitió abordar desde una disciplina creativa un problema social complejo, el cual no se había contemplado antes. Por tal razón, el objetivo de este estudio fue abordar las prácticas restaurativas implementadas en un sistema de responsabilidad penal para adolescentes. A partir de un estudio exploratorio, se obtuvieron resultados respecto de las características que tienen o deberían tener las prácticas restaurativas. De ello emergieron las problemáticas de los adolescentes que estas abordan, las que se evidenciaron después de la aplicación de una herramienta de diseño sistémico denominada giga-mapping, que consistió en un trabajo colaborativo entre adolescentes de 14 a 18 años de edad y profesionales que acompañan los procesos restaurativos del menor en conflicto con la ley en Colombia. Este ejercicio investigativo a través del diseño permitió conocer, por un lado, las variables de las prácticas restaurativas desde la visión de la población de estudio y, por otro, las categorías de la herramienta de diseño sistémico utilizada durante todo el proceso investigativo.

Palabras clave

Diseño, diseño sistémico, *giga-mapping*, prácticas restaurativas, problema social complejo

Abstract

The starting point for the development of this article was the experience of a graphic designer dedicated to the care of adolescents in conflict with the law in Colombia, and a doctor in design and creation dedicated to academia, who coincide in their research interests in systemic design, an approach that allowed to address from a creative discipline a complex social problem, which had not been contemplated before. For this reason, the aim of this study was to address a complex social problem such as the restorative practices implemented in a System of Criminal Responsibility for adolescents. From an exploratory study, results were obtained regarding the characteristics that restorative practices have or should have and the problems of the adolescents that they address, which emerged after the application of a systemic design tool called giga-mapping, which consisted of a collaborative work between adolescents between 14 and 18 years of age and professionals who accompany the restorative processes of minors in conflict with the law in Colombia. This research exercise through the design allowed to know on the one hand, the variables of the restorative practices from the point of view of the study population and on the other hand, the categories of the systemic design tool used throughout the research process.

Keywords

Design, systemic design, giga-mapping, restorative practices, complex social problem

INTRODUCCIÓN

En Colombia existen procesos que implementan prácticas restaurativas para menores de edad vinculados a instituciones del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (en adelante SRPA). Estos procesos se refieren a las intervenciones restaurativas que involucran adolescentes infractores, familias y sociedad, con el fin de mitigar los conflictos que se generan por comportamientos inadecuados, violentos y delictivos (Espinosa, 2021). En Manizales particularmente, existe una institución denominada Ciudadela los Zagales que realiza este tipo de intervenciones con dicha población y en la que se enmarca esta investigación.

Las prácticas restaurativas (en adelante PRs) se constituyen entonces en un asunto de conexiones entre tres nodos: el personal, el familiar y el social (Martínez 2019; Molina, 2019; Roa, 2020), con la complejidad que las cobija como la diversidad social, los protocolos nacionales e institucionales existentes para abordar los problemas, la cultura, los valores, las creencias, en sí un sistema complejo que debe ser entendido para poder ser abordado de manera adecuada. Para entender un sistema, la disciplina del diseño cuenta con un enfoque que es aplicable a este tipo de contextos también identificados como problemas sociales complejos, se trata del "cuarto orden de diseño" o "diseño sistémico" (Buchanan, 1990, 1992), que comprende, como su nombre lo indica, a todos los sistemas (Buchanan, 2019: Chávez, 2021) o entornos complejos para vivir, jugar, trabajar y aprender. En otras palabras, un diseño que está orientado a las relaciones que se generan entre los seres humanos. Así mismo el diseño se vale de herramientas creativas que permiten visualizar y afectar los sistemas, en este caso, las PRs como sistema. Para ello, se usó una parte de la metodología de diseño orientado a sistemas (SOD) conocida como giga-mapping, la cual busca comprender a profundidad un sistema y todo su entorno (Blaasvaer & Sevaldson, 2019), en este caso, las PRs implementadas en una institución del SRPA, propiciando así un espacio de trabajo colaborativo entre adolescentes y profesionales donde se les brindó la oportunidad de mapear, contextualizar y relacionar este amplio paisaje.

Las PRs del SRPA en Colombia

Bajo una perspectiva del diseño que aborda la complejidad para entender un problema de orden sistémico, se toma el caso de adolescentes vinculados al Sistema de Responsabilidad Penal colombiano como oportunidad para mapear cooperativamente cómo son apreciadas las PRs desde diferentes perspectivas involucradas. Sin embargo, es esencial comenzar señalando cómo se enmarcan las PRs.

En Colombia, el adolescente infractor tiene derecho a rehabilitarse y resocializarse a través de programas que imparte el Estado en alianza con instituciones especializadas en la atención de este tipo de población vulnerable y en conflicto (Código de la Infancia y la Adolescencia, 2006, Artículo 19). Frente a esto, con el ánimo de contribuir en la solución de conflictos que se generan entre las personas, surgen las PRs como experiencias que desarrollan sentido de comunidad, tratan el conflicto y las tensiones con el propósito de reparar daños causados y tejer relaciones sociales (Schmitz & Delgado, 2012). Estas pueden ser implementadas en espacios formativos, contribuyendo a solucionar problemáticas que tienen los adolescentes en situación penal, las que son causantes del conflicto entre grupos familiares y sociedad.

En el SRPA, estas prácticas son implementadas en procesos reeducativos que apuntan a garantizar un espacio para adquirir experiencias de confrontación, reflexión y reconciliación, favoreciendo la reintegración social del infractor con ayuda de un equipo interdisciplinario, familia y comunidad (Escobar, 2018, 2019; Torres y Franco, 2020; Vázquez, 2015). Esas PRs son utilizadas entonces como estrategias para solucionar conflictos generados entre las personas, y motivan a seguir ciertos pasos que les permiten enfrentarse con una situación que necesita ser reparada (España y Rojas, 2020). Además, estas prácticas se están difundiendo hacia contextos que van más allá del sistema de justicia penal como el trabajo, instituciones religiosas y escuelas (Zehr. 2010).

Se entiende entonces que las PRs en un contexto donde hay interacción entre personas se enfocan en la creación de espacios para generar conversaciones que profundizan y fortalecen las relaciones de los pertenecientes a una comunidad y, al igual que el *giga-mapping*, se concentran en sistemas complejos sociales.

Una perspectiva del diseño a los sistemas

El diseño es una actividad humana que se centra en diferentes enfoques disciplinares. Respecto de esto, Sevaldson (2018) reconoce que el diseño es una disciplina que se ha involucrado en el estudio de otras áreas del conocimiento, pero mientras estas buscan describir, analizar y comprender "lo que es" un fenómeno, el diseño por su parte se orienta a dar respuesta a "lo que debería ser" un fenómeno. De tal manera que se puede hablar del diseño como una capacidad para la producción de conocimiento, de experiencias además de artefactos. Así mismo, expone que el diseño se ha interesado por el estudio de campos cada vez más complejos que cruzan los ámbitos tecnológicos, biológicos y sociales. Este enfoque que comprende los servicios, la interacción y lo social ya había sido planteado antes y se

habría denominado como el *cuarto orden de diseño* (Buchanan, 1990, 1992), refiriéndose a los sistemas o entornos complejos para vivir, jugar, trabajar y aprender, es decir, aquellos sistemas o ambientes que influyen en la vida del ser humano que son de su propia creación y también aquellos que la naturaleza proporciona (Buchanan, 2001). En sí, lo que hace Sevaldson (2013) es identificarlo como un proceso de diseño un poco más complejo el cual puede contener elementos de pensamiento sistémico.

El diseño entonces tiene la capacidad de responder inmediatamente en la búsqueda de soluciones y la mayoría de las veces pasa por alto precisar en profundidad el problema al que se enfrenta. Esta puede ser la razón por la que Jones (2015) afirma que el diseño no ha podido desarrollarse como una disciplina de estudio académico. Por esta razón, surge la pronta necesidad de incorporar en el proceso de diseño el pensamiento sistémico o teoría de los sistemas que en resumen es lo que permite al diseño obtener la información requerida de la manera más subjetiva para plantear y entender un problema (Sevaldson, 2019).

Una herramienta que integra al diseño con el pensamiento sistémico para abordar problemas es el *giga-mapping*. Según su creador, es útil para la investigación que tiene como finalidad entender, abarcar y demostrar la complejidad y la perversidad de los problemas que se generan en las relaciones del tejido humano. Cabe mencionar que esta herramienta aprovecha el proceso creativo propuesto por Graham Wallas en 1926 con la diferencia que involucra representaciones de los interesados posibles como una actividad cocreativa.

MÉTODO

El proyecto de investigación con enfoque cualitativo permitió un alcance exploratorio para comprender el significado que los sujetos de estudio atribuyeron al problema social complejo denominado PRs en un SRPA. En esta línea, las acciones implementadas apuntaron a un diseño fenomenológico utilizando estrategias de indagación de estudio de caso, mediante las cuales se recopilaron descripciones propias de adolescentes y profesionales respecto de las experiencias vivenciadas dentro del SRPA. Esta estrategia es adecuada porque el fenómeno no se ha abordado desde la disciplina del diseño, además, se recolectaron datos que pueden ir más allá de las cotidianas observaciones y entrevistas, es decir, aplicando formas inusuales de acuerdo con el interés del investigador y la manera de captar información útil que las observaciones y las entrevistas pueden pasar por alto (Creswell & Creswell, 2018).

Para la visualización de las características del sistema de las PRs en un SRPA a través del *giga-mappping* se realizó un protocolo de dos fases. En

la primera, se revisaron documentos relacionados con las PRs en los que se basa la institución Ciudadela los Zagales para obtener un contexto claro de partida. Aquí se registraron ocho textos con el tema de PRs de los cuales se adquieren un conjunto de datos que representan y materializan la información necesaria para el proyecto de investigación, sumándole los aportes y observaciones percibidas por el investigador sobre el tema general de estudio. Y, en la segunda fase, se usó la herramienta para la investigación de diseño denominada *giga-mapping* con la que se identificaron las variables de las PRs implementadas y las categorías del instrumento utilizado para visualizar el sistema.

Para validar los datos encontrados se tuvieron en cuenta dos estrategias disponibles que comprueban la exactitud de los hallazgos, de acuerdo con el aporte que hacen Creswell y Creswell (2018). La primera es la triangulación donde la perspectiva de los participantes adolescentes y profesionales se utilizó para construir una justificación coherente sobre el tema. Y, la segunda, el investigador convivió en el campo de estudio y gracias a ello desarrolló un conocimiento en profundidad sobre el fenómeno estudiado y pudo transmitir información acerca del lugar y las personas que dan credibilidad al estudio.

Primera fase: revisión documental

Con el ánimo de tener claridad de lo que indican las PRs en el SRPA colombiano, se revisaron documentos en los que se basa la institución Ciudadela los Zagales. En este artículo se hace referencia a cinco documentos de acceso público y tres categorizados como comunicaciones personales.

El primer documento revisado fue la Constitución Política de Colombia, la cual contiene el listado de derechos del niño que son cuestión de garantía por parte del Estado y la sociedad entera. Entre ellos se encuentra el derecho a la educación y protección contra toda forma de abandono (Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 44). El segundo documento revisado fue el Código de Infancia y la Adolescencia (2006) que establece las normas que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), entidad estatal colombiana encargada de la protección de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y la familia, debe garantizar a los adolescentes vinculados con el SRPA. El tercer documento revisado fue la Ley General de Educación (Ley N.º 115 de 1994) que señala las normas para regular el servicio público de la educación. En ella, el Congreso de la República de Colombia toma en cuenta a la población adolescente necesitada de rehabilitación y resocialización. El cuarto documento revisado fue Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en el ámbito educativo (Martínez, 2019). Este documento define las PRs como

el medio para que los adolescentes restablezcan sus relaciones con los afectados por sus conductas, de manera que contribuyan a la resolución de problemáticas individuales y sociales a través de espacios educativos y experienciales (Schmitz, 2018). El quinto documento revisado fue Lineamiento técnico modelo de atención para adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley-SRPA (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF], 2020). En él se encontró que, en Colombia, cuando un adolescente se involucra en problemas sociales como la violencia, el conflicto, la delincuencia, el consumo de sustancias psicoactivas (SPA), porte de armas, homicidios, entre otras, es atendido por el ICBF, entidad encargada de garantizar a este tipo de población los derechos fundamentales (ICBF, 2020). El sexto documento revisado fue Práctica restaurativa-Pacto de no agresión. Este texto es la sistematización de la implementación de las PRs que viene realizando la Ciudadela los Zagales institucionalmente (Ciudadela los Zagales, comunicación personal, 24 de mayo de 2020). El séptimo documento revisado fue Talleres a nivel individual y grupal, según las etapas y niveles que plantea el modelo pedagógico amigoniano de la institución Ciudadela los Zagales en Manizales, Caldas (Ciudadela los Zagales, comunicación personal, 12 de junio de 2020). Este documento resalta la importancia de la justicia y las PRs en los procesos del SRPA y afirma que no solo el equipo de profesionales debe conocer este tema, sino también los adolescentes por ser los que cumplen el papel fundamental para garantizar su efectividad Y. finalmente. el octavo documento revisado fue, Aproximación a los referentes teóricos y conceptuales que fundamentan la propuesta pedagógica amigoniana (León et al., 2010). En él se evidencia la existencia de instituciones identificadas con el enfoque restaurativo que lo abordan como principio fundamental al momento de atender a los adolescentes con problemas de comportamiento

Segunda fase: realización del giga-mapping

Para esta segunda fase se elaboraron tres sesiones de *giga-mapping* correspondientes a las sedes (Horizontes, Mujer y Escuela) que componen la institución Ciudadela los Zagales. Los aspectos relevantes de esta actividad fueron: la temática tratada; la herramienta de diseño; y el trabajo colaborativo para la realización del *giga-mapping*.

Para la ejecución del giga-mapping, el protocolo determinó un antes, durante y después. Para el antes se gestionó lo relacionado con el comité de ética donde se determinó la seguridad de esta actividad. Seguidamente se contactó al ICBF para informar acerca del estudio a realizar y, finalmente, con la ayuda del director de la Ciudadela los Zagales se concretó la participación del personal residente y profesional de la institución. Dado que fueron tres sedes, se realizó una actividad con cada una de ellas en horario

diferente repitiendo el proceso cada vez. En este punto cabe señalar que para el desarrollo de esta actividad se establecieron las siguientes etapas que más adelante se detallarán: preparación, incubación, iluminación y verificación (Gutiérrez y Rodríquez, 2020).

Los participantes de sede Horizontes fueron 11 personas (coordinador, formador técnico, cuatro adolescentes, educador, trabajadora social, psicóloga, secretaria y sacerdote). Los de la sede Mujer fueron nueve personas (coordinador, formadora técnica, cuatro adolescentes, educadora, trabajadora social y psicóloga). Y, finalmente, los participantes de sede Escuela fueron ocho personas (coordinadora, secretaria, psicólogo, educadora y cuatro adolescentes).

Posteriormente, al iniciar el encuentro para la realización del *giga-mapping* con las tres sedes, se saludó a los participantes y se hizo una presentación general del proyecto, se dio a conocer el objetivo, la confidencialidad y condiciones generales. Seguidamente se dejó un espacio para preguntas, para luego proceder a firmar los consentimientos y asentimientos informados.

Como se dijo anteriormente, esta actividad se llevó a cabo en cada una de las sedes a través de cuatro etapas del proceso creativo de Graham Wallas (Tiny Rockets, 2021, 10m25s), donde la preparación es la etapa donde se recopila la información sobre un problema a resolver, la incubación es la etapa donde se aborda el tema indirectamente desde el subconsciente, la iluminación es la etapa donde se genera la solución que viene del subconsciente (Eureka) y la verificación es la etapa donde la idea aterriza en la realidad (UOC – Universitat Oberta de Catalunya, 2018, 0m16s).

Etapa de preparación

En esta etapa se recopiló la información respecto de las problemáticas de los adolescentes y las PRs en un papel de gran tamaño dispuesto en la pared. Para esto se siguió un primer paso (Figura 1) donde se preguntó a los participantes ¿qué actividad, estrategia, programa o práctica es considerada como restaurativa? Las cuatro respuestas que se repitieron en las sedes fueron: 1) los espacios posibilitadores del reconocimiento del daño causado; 2) actividades que faciliten restaurar relaciones entre los implicados; 3) estrategias que apliquen un diálogo basado en el respeto; y 4) aquellos espacios de reconciliación y perdón.

En el segundo paso (Figura 2) se planteó la pregunta ¿cuáles son las problemáticas de los adolescentes? Las cinco respuestas que se repitieron en las tres sedes fueron el 1) consumo de SPA; 2) la intolerancia; 3) la agresividad; 4) la influenciabilidad; y 5) la falta de acompañamiento de los padres.

REVISTA 180 ISSN 0718 - 2309 53 2024

Figura 1

Etapa uno del gigamapping denominada
"preparación"

Nota. Izq. sede Horizontes, centro sede Mujer y der. sede Escuela.

Figura 2

Etapa uno del gigamapping denominada
"preparación"

Nota. Izq. sede Horizontes, centro sede Mujer y der. sede Escuela.

Figura 3

Etapa dos del gigamapping denominada "incubación"

Nota. Izq. sede Horizontes, centro sede Mujer y der. sede Escuela.

Figura 4

Etapa tres del gigamapping denominada
"iluminación"

Nota. Izq. sede Horizontes, centro sede Mujer y der. sede Escuela.

Figura 5
Etapa cuatro del giga-mapping denominada "verificación"

Nota. Izq. sede Horizontes, centro sede Mujer y der. sede Escuela.



Etapa de incubación

En esta etapa se generó un espacio donde los participantes reflexionaron sobre el tema abordado y tuvieron la posibilidad de cambiar, agregar y relacionar algunos aspectos basándose en los resultados obtenidos en la primera etapa. Se invitó a cada uno de ellos a que relacionaran los temas, expresaran pensamientos, sentimientos e ideas que les haya evocado observar el papel. Aquí fue donde empezaron a trazar líneas de relación y a complementar ideas (Figura 3).

Etapa de iluminación

En esta etapa se recopilaron ideas y soluciones frente a las PRs y las problemáticas de los adolescentes. Para ello, los participantes respondieron a las preguntas ¿cómo se deben aplicar las PRs? y ¿cómo se deben abordar las problemáticas de los adolescentes? (Figura 4).

Etapa de verificación

HARLEY ERAZO & JUAN VELÁSQUEZ

En esta etapa se comprobó, observó y se dio forma a las ideas y soluciones plasmadas por los participantes, se perfeccionaron y adecuaron a las necesidades del problema, concluyendo con la realización de un ejercicio de identificación de posibles propuestas y soluciones para tener en cuenta a futuro (Figura 5).

Después de vivenciar las cuatro etapas para la realización del *giga-mapping*, los participantes mencionaron cuatro aspectos que son necesarios de señalar:

- La importancia que las disciplinas novedosas y creativas como el diseño le están dando a temas como las PRs dentro del SRPA, que son utilizadas como estrategias de reconciliación entre partes (adolescente infractor, familia y sociedad).
- 2. A través de una herramienta de diseño dinámica, creativa, organizada y con los suficientes materiales se logró graficar y cartografiar ideas, puntos de vista, sentimientos y reflexiones en un principio sobre la PRs, para emerger después a un segundo tema de gran interés como son las problemáticas de los adolescentes.
- 3. El valor que tiene la experiencia de vida sobre la temática planteada de cada adolescente infractor y de cada profesional, sumada a su participación activa y colaborativa para expresar libremente ideas y sentimientos que dieron forma al mapeo de las PRs y problemáticas de adolescentes vinculados al SRPA.
- 4. El aprendizaje que se adquirió del proceso creativo puesto en práctica, ya que con esta herramienta, según los participantes, se pueden abordar otros temas de interés social.

RESULTADOS

En la revisión documental se encontraron aquellos aspectos importantes para tener en cuenta en la dinámica de toda institución del SRPA: el enfoque restaurativo. Según la norma colombiana, hay que partir comprendiendo que a los adolescentes en conflicto o aquellos que están aislados de la sociedad por circunstancias legales, se les deben ofrecer servicios educativos por el derecho a la educación formal y no formal a través de procesos pedagógicos acordes a su situación y necesidad. Por tal razón, la autoridad competente (juez o defensor), al presentarse el caso, busca siempre que un adolescente participe de procesos que no castiguen, sino más bien rehabiliten y resocialicen, donde se espera que el menor adquiera conciencia del delito y con ayuda de la familia y sociedad pueda enmendar, resarcir y actuar en pro del daño causado. Para esto, cuando el adolescente

es vinculado con una entidad debe recibir una atención integral que garantice sus derechos.

Volviendo al tema que nos ocupa a nivel general en este estudio, hay que mencionar que las PRs se implementan con la intención de prevenir y mitigar el conflicto porque se orientan hacia la construcción de un sentido de comunidad y una convivencia armónica, posibilitando una mejor comunicación y espacios de participación activa entre las personas, buscando a la vez conexiones en una sociedad que está cada vez más desconectada y redescubriendo formas nuevas de convivir en comunidad (Schmitz, 2018). Gracias a estas PRs, el adolescente, su familia y la sociedad tienen la posibilidad de aportar soluciones a problemáticas individuales y grupales causantes de distintos conflictos y encontrar estrategias para sanar relaciones que se han fragmentado por las diferencias que se dan entre las partes involucradas. Es responsabilidad de todos los entes procurar resolver todo tipo de conflictos con la intención de prevenir la violencia en todas sus expresiones.

Por otra parte, la realización del *giga-mapping* permitió percibir, incluir y evidenciar la complejidad del sistema (Figura 6). Concordando con Sevaldson (2013), quien utilizó los términos "crear y generar conciencia", refiriéndose con esto a que el diseño permite ir más allá de lo descriptivo, es decir, ir más allá de "lo que es" un sistema y poder descubrir "lo que debería ser", se confirma su postura al demonstrar que la herramienta de diseño utilizada en este estudio posibilitó entender el sistema ("lo que son las PRs") y de alguna manera recolectar información que aportará en el futuro del sistema complejo abordado ("lo que debería ser las PRs").

En cuanto a los resultados respecto de la temática, se visualizó las PRs como aquellos espacios de oportunidad para perdonar, escuchar, ser escuchados y como alternativa para sanar heridas que tienen los actores que intervienen en este tipo de procesos restaurativos, asesorados de profesionales quienes buscan fortalecer los vínculos a nivel familiar y social. Hay que tener presente que las PRs siempre van a procurar mantener una sana convivencia y paz entre los actores.

También, el giga-mapping facilitó recolectar información de las PRs aplicadas en el SRPA y sobre el tema que emergió paralelamente acerca de las problemáticas que tienen los adolescentes y, al mismo tiempo, visualizó las características básicas del sistema estudiado y, de igual modo, permitió implementar un proceso creativo en el escenario estudiado.

Por consiguiente, esta herramienta dio a conocer el sistema complejo analizado, dejando claras las siguientes variables: definición de las PRs, actores involucrados en el sistema, valores necesarios para los encuentros restaurativos, problemáticas de los adolescentes para ser abordadas y la manera de aplicar algunas PRs (Figura 7).







Figura 6
Giga-mapping final

Nota. Izq. sede Horizontes, centro sede Mujer y der. sede Escuela. Las PRs son actividades, estrategias o programas por los cuales el adolescente puede reconocer, responsabilizarse y reparar el daño que ha causado. Estas constituyen un sistema que permite a las personas en conflicto presenciar y participar de un espacio donde se proponen soluciones a múltiples dificultades o problemáticas que se dan en las relaciones humanas.

En cuanto a los actores, esta herramienta identificó que las PRs involucran a los adolescentes, familias, profesionales y sociedad. Cada uno de ellos cumple un papel fundamental en los procesos restaurativos. Los adolescentes como sujetos beneficiarios de los encuentros restaurativos, las familias como red de apoyo, los profesionales como orientadores y la sociedad como medio posibilitador de oportunidades.

Respecto de los valores necesarios para los encuentros restaurativos, el giga-mapping registró que las PRs se deben realizar con empatía, respeto y tolerancia, además de ser un espacio donde se apliquen la escucha, el diálogo y el perdón. Estos resultados permitieron concluir que las PRs son espacios donde las personas involucradas ponen en función valores humanos que les benefician y garantizan un ambiente tranquilo, ameno y confiable.

También se identificaron problemáticas de los adolescentes que requieren ser abordadas como el consumo de SPA, intolerancia, impulsividad, irrespeto, rebeldía, agresividad, desorientación sexual, pares negativos, irresponsabilidad, conductas delictivas, tristeza, influenciabilidad, miseria y abandono. En este punto es importante diferenciar los términos problemática y delito. Por ejemplo, la agresividad es una de las problemáticas del adolescente interno en la Ciudadela los Zagales, en cambio, el homicidio es el delito por el cual es sancionado. Con esto se quiere decir que las problemáticas particulares de los adolescentes influyen en el acto delictivo.

Por último, en cuanto a la manera de aplicar las PRs, el giga-mapping registró que los encuentros restaurativos deben hacerse a nivel individual, grupal, familiar y social. También deben ser espacios de encuentro para tratar el tema del consumo de SPA, valores humanos, fortalecimiento del proyecto de vida, manejo del perdón y sanación de heridas, resolución de conflictos y modificación de conductas inapropiadas. Por tanto, los anteriores aportes registrados en la herramienta de diseño indican cómo deberían aplicarse las PRs con diferentes propósitos, de acuerdo con el caso.

Prácticas Restaurativas / Problemáticas de los adolescentes

	EN EL GIGA-MAPPING
Definición de las Prácticas Restaurativas	"Actividades, estrategias o programas para reconocer, responsabilizarse y reparar el daño causado".
Actores Involucrados	Adolescentes, familias, educadores/profesionales y sociedad.
Valores para los encuentros restaurativos	Empatía, respeto, tolerancia, escucha, diálogo y perdón.
Problemáticas de los adolescentes para abordar	Consumo de SPA, intolerancia, impulsividad, irrespeto, rebeldía, agresividad, desorientación sexual, pares negativos, irresponsabilidad, conductas delictivas, tristeza, influenciabilidad, miseria y abandono.
Aplicabilidad de las Prácticas Restaurativas	Acompañamiento individual, grupal, familiar y social para tratar temas de consumo de SPA, valores humanos, proyecto de vida, el perdón, las heridas, el conflicto y las conductas inapropiadas.

Figura 7 Resultados respecto de la temática abordada En los resultados basados en la aplicación de la herramienta de diseño (Figura 8) se identificaron las siguientes categorías: definición de la herramienta de diseño, proceso creativo utilizado, creadores participantes, tema abordado por la herramienta de diseño, ventajas y desventajas de las herramientas de diseño, algunas particularidades a tener en cuenta de la herramienta de diseño y los resultados que esta arrojó.

En relación con la definición de la herramienta de diseño, el giga-mapping es el instrumento que permitió graficar y mapear a gran escala la complejidad del sistema de las PRs. Por consiguiente, esta herramienta propició un espacio creativo en donde los participantes reflexionaron, dialogaron, escribieron, dibujaron, recortaron, pegaron y discutieron sobre un sistema complejo de gran importancia: las PRs en el SRPA.

En cuanto al proceso creativo, en el *giga-mapping* se utilizó el que propone Graham Wallas que consiste en cuatro etapas: preparación, incubación, iluminación y verificación. Como resultado de lo anterior se deben mencionar dos aspectos: 1) el proceso creativo en este estudio dio origen al registro de las primeras ideas que tuvieron los participantes sobre las PRs en el SRPA; y 2) en definitiva, se evidenció que el diseño sistémico se apoya de procesos creativos que permiten visualizar e impactar un sistema complejo.

Por lo que se refiere a los creadores participantes, intervinieron 28 personas entre los que se encontraron adolescentes, coordinadores, docentes

Prácticas Restaurativas que abordan problemáticas de los adolescentes

	EN EL GIGA-MAPPING
Definición de la herramienta	"Instrumento para graficar y mapear a gran escala la complejidad del sistema".
Etapas utilizadas	1. Preparación 2. Incubación 3. Iluminación 4. Verificación
Creadores participantes	28 personas.
Tema abordado en la herramienta	Prácticas restaurativas y problemáticas de los adolescentes (por separado).
Ventajas	Registro de la visualización de los participantes sobre el sistema de complejo abordado.
Desventajas	El tiempo Invertido (2 horas) en su desarrollo no fue suficiente para abordar el tema.
Similitudes	Estrategia: Preguntas orientadoras, escribir o dibujar ideas. Materiales: Post-it, marcadores, papel de gran formato en la pared.
Diferencias	Se percibió a los participantes sentirse libres y espontáneos a la hora de responder.
Resultados	Identificación y visualización de las caracterísitcas del sistema.

Figura 8 Resultados respecto de la aplicación de la herramienta de diseño giga-mapping

técnicos, educadores, secretarias, trabajadoras sociales, psicólogas(os) y sacerdotes (frailes). De modo que fueron ellos, un grupo que cumplen diferentes roles en el sistema, quienes dieron forma al *giga-mapping* y a cada uno de los contenidos ubicados en el papel de gran tamaño que estaba dispuesto en la pared.

A su vez, también se encontraron algunas particularidades de la herramienta a resaltar, por ejemplo, se utilizaron preguntas orientadoras para desarrollar cada etapa (estrategia) y los participantes escribieron y dibujaron con marcadores sus ideas en post-it de diferente color los cuales fueron ubicados en el papel de gran formato que estaba pegado en la pared (materiales). Y también se puede decir que, a pesar de contar con preguntas orientadoras, se percibió a los participantes sentirse libres y espontáneos a la hora de responder.

Finalmente, en relación con los resultados, gracias a la herramienta de diseño se identificaron las PRs aplicadas en el SRPA y de igual manera se visualizaron las características del sistema de las PRs en el SRPA.

De acuerdo con lo observado en cada una de las etapas de la herramienta de diseño, se encontró que para los participantes en la etapa uno no hay diferencia entre un acto de infracción con una problemática del adolescente. Por ejemplo, un acto de infracción vendría a ser el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) y la problemática del adolescente sería la influenciabilidad, es decir, el adolescente consume por estar rodeado de pares negativos que lo incitan al consumo. Entonces se concluye que la problemática del adolescente es lo que conlleva al menor a comportarse inadecuadamente o cometer un acto delictivo. Así mismo, se observó que los profesionales espontáneamente intervienen e introducen a todos los participantes a que piensen en toda actividad que les permita de alguna manera reconocer, reparar v restaurar un daño cometido v no solo a nivel personal, sino en todos los espacios donde exista interacción humana como el barrio, la familia, el colegio, la universidad y las instituciones de responsabilidad penal, entre otras. Se encuentra en este punto de la actividad que el perdón a nivel personal, familiar y social es una característica fundamental que se debe tener en cuenta en las PRs.

Con respecto a la etapa dos se observó que los participantes iban viendo la relación entre las PRs, lo que hizo que espontáneamente emergiera el tema de las problemáticas de los adolescentes. Por ejemplo, una PRs que escribió uno de los educadores fue el perdón y un adolescente lo conectó directamente con la problemática denominada agresividad. Esto dio a entender que para abordar la agresividad en el adolescente se requiere una PRs permeada por el perdón. En esta etapa se fueron identificando posibles ideas y soluciones que ayudan al proceso restaurativo que reciben los adolescentes y que imparten los profesionales.

En la etapa tres se observó que los participantes se dieron la libertad de escribir ideas y soluciones al respecto. Entonces se encuentra que, para que las PRs puedan abordar problemáticas de los adolescentes hay que generar espacios donde se experimente empatía entre los pares, donde tengan la posibilidad de plantearse alternativas reales que beneficien a todos, nombrando las causas y consecuencias de las diferentes dificultades, donde el respeto sea mutuo y el acompañamiento que se brinda aborde aspectos individuales, familiares y sociales.

Así mismo, que sean espacios donde los adolescentes y los demás involucrados en el proceso restaurativo se sientan comprendidos y abordados, partiendo de lo real y practicando la paciencia y el respeto. También brindando herramientas suficientes para emprender un proceso de perdón y para expresar libremente sus sentimientos. Y, finalmente, que sea un espacio donde se comparta y se cuente con redes de apoyo tales como la familia y profesionales con los que se establece un diálogo ameno y cordial.

En la etapa cuatro se observó que los participantes, después de hacer un recorrido visual por el mapa elaborado colaborativamente, plantearon soluciones que tienen que ver con las PRs con el fin de abordar problemáticas que tienen los adolescentes. Estas soluciones se categorizaron en dos aspectos: operativas y de contenido. En las operativas se encontró que las PRs deberían involucrar el mayor número de actores posibles; ofrecer herramientas que conlleven a reparar el daño a nivel individual, familiar y social; practicar de alguna manera el reconocimiento, la responsabilidad y la reparación del daño causado; tener motivación, responsabilidad, inclusión y respeto hacia las necesidades de los adolescentes; trabajar en equipo; establecer un diálogo ameno y practicar el amor exigente sin maltratarse mutuamente.

Y en las de contenido se encontró que las PRs deben apuntar a un nuevo proyecto de vida individual, familiar y social del adolescente; abordar valores humanos entre los que se resalta el respeto y tolerancia; conocer la historia de vida de los adolescentes y reconocer las acciones negativas que los conducen a actuar incorrectamente; recuperar y mejorar los vínculos afectivos posibilitando la confianza; crear conciencia de las acciones buenas y malas existentes en la vida; generar un espacio para la sanación interior del adolescente de los aspectos que le han causado daño; practicar y fortalecer el perdón como principio restaurativo; formar en el autocontrol; potenciar en habilidades como el arte y el deporte entre otras; proyectar al adolescente a nivel laboral con la formación de un oficio en particular y, por último, pero no menos importante el fortalecimiento de la dimensión espiritual.

DISCUSIÓN

En este estudio se realizaron visualizaciones con el giga-mapping para comprender el panorama actual de las PRs aplicadas en el SRPA. Gracias a este ejercicio se identificaron aquellas PRs que emplean los profesionales para resolver el conflicto dentro de la institución enmarcada en el caso de estudio, al igual que las problemáticas de los adolescentes que requieren mayor atención. De esta manera, se presentan algunos aspectos a ser discutidos no solo por los autores, sino por quienes actualmente adelantan procesos relacionados entre las PRs y las prácticas creativas.

Uno de los hallazgos predominantes indica que el enfoque restaurativo es importante para la población que participó en el estudio. La necesidad de fortalecer en los adolescentes valores humanos como la tolerancia, el

respeto y la empatía, la necesidad de reconciliar al adolescente infractor con su familia, víctima y sociedad y la necesidad de un espacio de reconciliación y perdón donde el adolescente infractor tenga la posibilidad de modificar comportamientos, se declaran aspectos generales percibidos por la muestra. Estas posturas de los participantes se convirtieron en principios que surgieron de la reflexión y hacen parte del sistema complejo abordado.

En la actualidad las PRs han sido un tema de interés para las entidades gubernamentales e instituciones no gubernamentales que tratan el conflicto entre las personas. Entre ellas se encuentra por ejemplo el ICBF (gubernamental) quien, de la mano del operador, en este caso la Congregación de Religiosos Terciarios Capuchinos (no gubernamental), pone en práctica el enfoque restaurativo en los procesos de resocialización de adolescentes infractores en Colombia. Por lo tanto, es evidente que existen organismos que están directa e indirectamente asociados con el fin restaurativo de la población adolescente que han cometido un delito.

Por otro lado, se puede concluir que existen otras entidades en las que el enfoque restaurativo puede implementarse. Por ejemplo, colegios, familias, grupos de amigos, trabajo y sociedad. Sin embargo, el SRPA donde se presentan múltiples problemáticas de comportamiento, se registró como el escenario donde las PRs generan mayor impacto y, por consiguiente, a través del diseño se revisó este agente sistémico que no ha sido tratado como tal ni en la literatura ni en la práctica.

El hecho de que los participantes hayan identificado, reflexionado, dialogado, escrito, dibujado y relacionado las PRs con las problemáticas de los adolescentes es una prueba del acercamiento posible entre las disciplinas creativas como el diseño con el abordaje de problemas sociales complejos. Esto abre una discusión en torno a comprender el funcionamiento de la relación en la participación de las subjetividades de los individuos como de las disciplinas creativas en asuntos de complejidad. De la misma manera, los participantes del estudio desde su experiencia y de acuerdo con el rol que desempeñan en el sistema, reportaron que las PRs no solo se enfocan en solucionar los conflictos sino también modifican comportamientos tales como la agresividad y la impulsividad. Esto sugiere que el diseño de las PRs debería contemplar la participación de los involucrados, incluyendo a los jóvenes como individuos, como comunidad y como parte activa del sistema complejo.

De los datos obtenidos se puede concluir que las problemáticas de los adolescentes a tratar por las PRs son de cuatro tipos: comportamientos, necesidades, relaciones e infracción. Respecto del comportamiento se encontraron la intolerancia, la impulsividad, el irrespeto, la rebeldía, la agresividad, la tristeza y la irresponsabilidad. En cuanto a las necesidades

se evidenció la escasa educación sexual y la pobreza. Referente a las relaciones se encontraron la influenciabilidad de pares negativos y el abandono familiar; y respecto de la infracción se encontró el consumo de SPA y las conductas delictivas.

Con relación a la teoría del diseño sistémico, se puede afirmar que la herramienta usada generó un espacio de intercambio de ideas, posturas, experiencias y conocimientos donde fue clave la creatividad y el trabajo colaborativo de los participantes para abordar un sistema complejo. En consonancia con Birger Savaldson (2018) se estimó que el *giga-mapping* no es una metodología con la que se somete algún problema, sino por el contrario, una forma de percibir, abarcar y visualizar lo complejo y perverso de los problemas. De esta manera, en los tejidos humanos es común encontrar problemáticas realmente complejas y, lo que se requeriría para abordarlos, serían aquellas herramientas que permiten construir sentido colectivo de la complejidad además de herramientas que ofrecen procedimientos a veces pretenciosos ante la magnitud de los problemas.

Finalmente, es importante mencionar que la herramienta de diseño influyó en las PRs implementadas en el SRPA a través de un proceso creativo donde los participantes expresaron por medio de su capacidad creadora el panorama. Por lo tanto, con este estudio se evidencia que el diseño sistémico incide activamente en un sistema social complejo colocándolo como corresponsable de los resultados que pudieren derivar de su aplicación.

REVISTA 180 53 2024

REFERENCIAS

- Blaasvaer, L., & Sevaldson, B. (12-13 de septiembre de 2019). Educational planning for systems oriented design: Applying systemic relationships to meta-mapping of Giga maps. 21st International Conference on Engineering and Product Design Education, University of Strathclyde, Glasgow, UK.
- Buchanan, R. (1990). Myth and Maturity: Toward a New Order in the Decade of Design. *Design Issues*, 6(2), 70-80. https://doi-org.ezproxy.ucaldas.edu.co/10.2307/1511439
- Buchanan, R. (1992). Wicked problems in design thinking. *Design Issues*, 8(2), 5-21. https://doi.org/10.2307/1511637
- Buchanan, R. (2001). Design Research and the New Learning. *Design Issues*, 17(4), 3-23. http://www.jstor.org/stable/1511916
- Buchanan, R. (2019). Systems Thinking and Design Thinking: The Search for Principles in the World We Are Making. She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation, 5(2), 85-104. https://doi.org/10.1016/j.sheji.2019.04.001
- Chávez, Ch. (2021). Diseño y sistemas complejos: un enfoque multidimensional en el proceso de diseño. *RChD: creación y pensamiento*, 6(10), 1-16. https://doi:10.5354/0719-837X.2021.60895
- Código de la Infancia y la Adolescencia [CIAC]. Ley N.° 1.098 de 2006. 31 de diciembre de 2020 (Colombia).
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 44. 20 de julio de 1991 (Colombia).
- Creswell, J., & Creswell, D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. SAGE.
- Escobar, D. (2018). Guía metodológica para la implementación del programa de justicia juvenil restaurativa. https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/politica-criminal/Biblioteca%20Poltica%20criminal/Gu%C3%ADa_Metodologica_para_implementaci%C3%B3n_programa_de_JJR.pdf
- Escobar, D. (2019). Guía pedagógica del Programa de Justicia Juvenil

 Restaurativa https://www.politicacriminal.gov.co/Portals/0/

 Documentos%20SRPA/Guia%20Pedagogica%20del%20programa%20de%20justicia%20juvenil%20restaurativa.pdf
- España, J. y Rojas, R. (2020). Prácticas restaurativas como solución de conflictos en las aulas. En A. Arce y R. Rojas (Eds. Científicas), *Tejiendo Paz Desde Las Aulas* (pp. 121-140). Editorial Universidad Santiago de Cali. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=777869

- Espinosa, E. (2021). Justicia y prácticas restaurativas: diversos campos de aplicación creativa en pro de la paz. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 4(6), 11-26. https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/109
- Gutiérrez, J. y Rodríguez, G. (2020). Generación del concepto creativo publicitario en función del modelo de fases sugerido por Graham Wallas: un estudio cualitativo basado en las teorías asociacionista y gestáltica. *Brazilian Journal of Development*, 6(1), 1252-1273. https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/5997/5346
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2020). Lineamiento técnico modelo de atención para adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley-SRPA. https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/lm15.p_lineamiento_tecnico_modelo_de_atencion_para_adolescentes_y_jovenes_en_conflicto_con_la_ley-srpa_v4_0.pdf
- Jones, P. (Julio, 2015). Design Research Methods for Systemic Design:

 Perspectives from Design Education and Practice [Sesión de
 conferencia]. Actas de la 58ª Reunión del ISSS, Washington DC,
 EE. UU. https://journals.isss.org/index.php/proceedings58th/
 article/view/2353/801
- León, O., Calderón, J. y Romero, S. (2010). Aproximación a los referentes teóricos y conceptuales que fundamentan la Propuesta Pedagógica Amigoniana https://isbn.cloud/9789589940549/aproxima-cion-a-los-referentes-teoricos-y-conceptuales-que-fundamen-tan-la-propuesta-pedagogica-am/
- Ley N.° 115 de 1994. Por la cual se expide la ley general de educación. 28 de marzo de 2022. D.O. No. 51990.
- Martínez, E. (2019). Prácticas restaurativas en ámbito policial. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 2(3), 57-72. https://www.estudiosde-pazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/55
- Molina, M. (2019). Justicia juvenil y prácticas restaurativas. Trazos para el diseño de programas y para su implementación, de R. Calvo, NED Ediciones, 2018. Revista Española de Investigación Criminológica, 17(2019), 1–6. https://doi.org/10.46381/reic.v17i0
- Roa, H. (2020). Prácticas restaurativas en instituciones de reeducación. *Revista UNIMAR*, 38(2), 143-170. https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art6
- Schmitz, J. y Delgado, M. (2012). Creando zonas restaurativas para una convivencia sana y segura. http://www.edu.xunta.gal/centros/ies-barral/?q=system/files/Creando%20zonas%20restaurativas.pdf

- Schmitz, J. (2018). Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en el ámbito educativo. http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/Altres-recursos/documents/5.3.A.pdf
- Sevaldson, B. (2013). Systems Oriented Design: The emergence and development of a designerly approach to address complexity. En J. Beate, P. Lloyd, E. Bohemia, L. Merete, I. Digranes, & E. Lutnæs (Eds.), *The 2nd International Conference for Design Education Researchers* (pp. 1765-1786). DRS://CUMULUS. https://oda.oslo-met.no/oda-xmlui/handle/10642/8893
- Sevaldson, B. (2018). Visualizing Complex Design: The Evolution of Gigamaps. En Jones, P. y Kijima, K. (Eds. Translational Systems Sciences), *Systemic Design* (pp. 243-269). Publisher Name Springer. https://doi.org/10.1007/978-4-431-55639-8_8
- Sevaldson, B. (Octubre, 2019). What is Systemic Design? Practices

 Beyond Analyses and Modelling [Sesión de conferencia].

 Proceedings of Relating Systems Thinking and Design (RSD8)

 2019 Symposium, Chicago, EE. UU. https://rsdsymposium.org/what-is-systemic-design/
- Tiny Rockets. (23 de diciembre de 2021). *Definición, importancia y fases*del proceso creativo [Archivo de Vídeo]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=EBcnAqNqEos
- Torres, L. y Franco, L. (2020). Prácticas restaurativas entorno al comportamiento humano de los adolescentes que se encuentran recluidos en el Centro de Internamiento Preventivo Nuevos Días en Florencia Caquetá en el periodo I del 2020 [Trabajo de investigación de especialización, Fundación Universitaria Claretiana]. https://repositorio.uniclaretiana.edu.co/handle/20.500.12912/884
- Universitat Oberta de Catalunya. (4 de mayo de 2018). *El proceso crea- tivo* [Archivo de Vídeo]. Youtube. https://www.youtube.com/
 watch?v=EJ_8Foi5s9M&t=159s
- Vázquez, O. (2015). Guía metodológica de aplicación de prácticas y justicia restaurativa en las sanciones privativas y no privativas de libertad en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes en Colombia. https://www.oijj.org/sites/default/files/documentos/sc110a1685oij_guia_educacion_mediacion_colombia.pdf
- Zehr, H. (2010). *El Pequeño Libro de las Justicia Restaurativa*. Good Books. https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/howard_zher_-_el_pequeno_libro_de_la_justicia_restaurativa.pdf

