Rehumanizar el conflicto en la era de la automatización

La amabilidad como tecnología de punta y la soberanía sobre el propio dolor

Diana E. Márquez
Presidenta de la Sociedad Argentina de Justicia Restaurativa (SAJuR) · cofundadora de la Universidad Liberté · secretaria de la Cooperativa de Trabajo Liberté · coordinadora de «Víctimas por la Paz».

Resumen. El presente trabajo propone pensar la justicia restaurativa como una respuesta cultural al endurecimiento punitivo, en un tiempo dominado por la automatización, la eficiencia y la lógica algorítmica. A partir de la práctica de la autora en las cárceles y en la organización Víctimas por la Paz, se argumenta que el conflicto no pertenece al Estado sino a las personas, y que rehumanizar el conflicto —restituir la palabra y reconstruir los vínculos dañados— constituye también una forma de construir seguridad. El texto desarrolla tres propuestas: la soberanía sobre el propio dolor, como autonomía política de la víctima frente a un sistema que expropia su historia y la convierte en expediente; la amabilidad entendida como categoría técnica y condición de validez de la justicia, que mide una sentencia por el grado de reconstrucción vincular que logra y no por su rapidez; y las comunidades que se reparan desde adentro, ilustradas con el Fondo de Ayuda a Víctimas impulsado desde Liberté en la Unidad 15 de Batán. Se concluye que la paz no es una utopía, sino una arquitectura artesanal, y que el amor —pese a su aparente falta de «seriedad científica»— opera como el pegamento que cohesiona la convivencia.

Palabras clave: justicia restaurativa – víctimas – amabilidad – automatización – convivencia – reparación

Me ronda una pregunta en este tiempo que vivimos: ¿el odio, la crueldad, la mentira y la injusticia tienen la última palabra en la historia? Elijo creer —y trabajar cada día para— que no sea así. El odio y la crueldad no tienen la última palabra, porque está en nosotros y nosotras, como comunidad, apelar a nuestra humanidad constructiva para que no la tengan.

Desde mi práctica diaria en las cárceles y con Víctimas por la Paz —una organización de víctimas con mirada restaurativa— veo cómo el dolor se transforma cuando apostamos por la reparación en lugar de la venganza. La última palabra la tiene ese salto cuántico que damos al dejar de ser víctimas rotas para volver a ser protagonistas de nuestra propia vida. La paz no es una utopía: es una arquitectura artesanal que empezamos a construir cuando finalmente nos miramos a los ojos y elegimos la rehumanización por sobre el castigo. El amor, la justicia social, la verdad y la esperanza no son conceptos abstractos: son la brújula que elegimos para transformar el dolor en algo nuevo. La amabilidad es esencial al ser humano y nos trajo hasta aquí; es nuestra herramienta más revolucionaria, esa esencia humana constructiva que nos permite reconocer al otro y a la otra.

El conflicto pertenece a las personas

Desde esa amabilidad, la justicia restaurativa se vuelve una tejedora de redes: nos enseña que el conflicto no le pertenece al Estado, sino a las personas. Construir comunidad significa dejar de «tercerizar» nuestra seguridad en expedientes fríos para empezar a sostenernos en una corresponsabilidad activa. Cuando dejamos de ser espectadores del castigo y nos involucramos en la reparación, el daño deja de aislarnos y se convierte en una oportunidad para fortalecer el tejido social. La comunidad es ese espacio donde nadie sobra y donde la paz se vuelve real solo cuando nos hacemos cargo, colectivamente, los unos de los otros, las unas de las otras.

Y es que no somos individuos aislados. Las dicotomías como «individuo vs. colectividad» solo complican el pensamiento: somos seres relacionales, nodos en tramas de vínculos. El otro tiene cara, cuerpo, emociones y transgresiones. La persona es, en gran medida, su entorno; por eso la justicia restaurativa expande su campo sacando lo mejor de los contextos en los que nos movemos. Y si la persona es, en gran medida, sus vínculos, ninguna institución puede repararla por sí sola: de ahí la importancia de articular lo público y lo privado. ¿Por qué no lo hace solo el Poder Judicial? Porque la justicia no es solo un expediente: es una construcción social heterogénea. Organizaciones como Víctimas por la Paz[1] y SAJuR[2] muestran que es posible construir lo común desde la diferencia, superando la tensión a través de la «traducción cultural» y el encuentro.

Despertar a un dragón dormido

Este camino no lo recorremos solos. Nunca sentí tan claramente la frase de Isaac Newton: «Si he visto más lejos, es porque estoy parado sobre los hombros de gigantes». Si algo podemos ver hoy es porque otros y otras lo sostuvieron antes. Desde aquellos días de 2014, cuando ideé una alternativa al castigo carcelario, el proceso ha sido enorme.

El desafío es despertar a un dragón dormido —así denomino al sistema punitivista— que cree tener todo bajo control. Pero a un dragón no se lo despierta con cosquillas: hay que tratarlo con mimo, con mesura y con buenas ideas. El cambio es urgente. Debemos hacer el diagnóstico de dónde salimos para entender hacia dónde vamos, rompiendo con los determinismos y con la idea de que el castigo es la única respuesta posible.

Parte de ese diagnóstico implica desconfiar de las explicaciones fáciles. Las narrativas simples resultan atractivas: buenos contra malos, izquierda contra derecha, ganar o perder, amigo-enemigo. Pero conviene preguntarse: ¿qué estamos pasando por alto?, ¿quién se beneficia de la narrativa simplista?, ¿estamos hipnotizados frente a la realidad? La comodidad de la aceptación acrítica de la obediencia perturba. No hay destino final virtuoso en la obediencia: el paradigma restaurativo obliga a hacerse preguntas nuevas y difíciles, dándole rienda suelta a nuestras pasiones, experiencias y conocimientos para soñar con cambios reales.

¿Sirve la justicia restaurativa para las víctimas?

La justicia restaurativa sí nos sirve, fundamentalmente, porque es la única que se detiene a preguntarnos «¿qué necesitás?» en lugar de decidir por nosotros en un despacho frío. El sistema tradicional a menudo minimiza nuestro dolor con un «son cosas que pasan», un «cuando sufras lo que vos sufriste vas a estar mejor» y un sinfín de etcéteras destructivos; pero para superar lo vivido necesitamos que se valide nuestro sufrimiento, no que se normalice ni que se nos pida rencor y venganza para siempre.

Y hay algo que muchos no entienden: el solo hecho de formular esas preguntas —¿qué necesitás?, ¿qué tendría que pasar para que pudieras sentirte mejor?, ¿cómo podemos mejorar las cosas para vos?— ya es reparatorio. No se trata solo de obtener respuestas: se trata de que alguien, por primera vez, se siente enfrente —con cuidado y contención real— y nos escuche, en el presente y de verdad. Cuando eso ocurre, dejamos de ser un número de expediente y volvemos a ser personas dignas de respeto.

No buscamos borrar el pasado —exigir el olvido es solo otra forma de violencia; exigir una conducta esperable y hegemónica para las víctimas, también lo es—. Lo que sí podemos esperar es transformar la manera en que ese pasado nos habita. Lo vivido deja huella: se inscribe en la memoria, en el cuerpo, en la identidad. Sanar no es eliminar lo que pasó, sino lograr que ese dolor deje de gobernar cada decisión, cada miedo, cada expectativa. La justicia restaurativa nos ofrece un espacio seguro para que el daño deje de ser nuestra identidad y vuelva a ser apenas un capítulo de nuestra biografía. Porque cuando a una persona se la reduce a lo que le hicieron, se le roba la posibilidad de escribir capítulos nuevos. Dar ese salto cuántico significa dejar de ser objetos del proceso penal para volver a ser protagonistas de nuestra propia vida.

La convivencia y el amor

El encuentro se vuelve aún más necesario en el mundo de hoy. En un momento de efervescencia tecnológica y euforia por la automatización y los algoritmos, está en juego como nunca la eficiencia versus la dignidad humana; por eso valoramos lo artesanal de la vida y la construcción artesanal de la justicia. Lo contrario de la inseguridad no es la seguridad, sino la convivencia.

Para lograrlo necesitamos una palabra que a veces incomoda por su «falta de seriedad científica», pero que es el pegamento que cohesiona todo: el amor. Necesitamos una mirada amorosa sobre los conflictos para explorar nuevas formas de acercamiento. El péndulo ha estado demasiado tiempo del lado de la dureza, y sigue estando, y no ha producido resultados prósperos. Es momento de permitirle oscilar hacia el reconocimiento mutuo, la armonía y la creatividad. De eso se trata, en definitiva: de una transformación cultural. El uso del derecho penal como herramienta de «educación cívica» parece hoy parte del sentido común, pero es un síntoma de que hemos perdido la capacidad de imaginar otro futuro. Aspiramos a una transformación relacional y profunda que ninguna ley penal por sí sola puede llevar a cabo. La

verdadera cuestión de fondo es si queremos una justicia que tranquilice momentáneamente mediante el endurecimiento penal, o una justicia que logre reparar mejor y prevenir con mayor humanidad. Como decía Nils Christie, el desafío no es castigar más, sino preguntarnos cuánto castigo necesita realmente una sociedad para poder seguir siendo justa.

Tres apuestas

El diagnóstico, sin embargo, no alcanza. Quiero arriesgar tres ideas que pueden cambiar la conversación.

La primera tiene que ver con algo que me pasa cada vez que entro a un tribunal. Hablamos mucho de «acceso a la justicia», pero en la práctica eso suele significar acceso al edificio, al trámite, al expediente. ¿Y de qué sirve acceder a un sistema que lo primero que hace es expropiarme mi historia? El sistema retributivo le quita el conflicto a la víctima y lo convierte en un caso del Estado: mi dolor pasa a ser una carátula, un número, un legajo que viaja de escritorio en escritorio mientras yo espero afuera. Por eso propongo un concepto que para mí es central: la soberanía sobre el propio dolor. Recuperar esa soberanía es otro salto cuántico: poder decidir cómo quiero ser escuchada, cómo quiero ser reparada, qué necesito para seguir adelante. Eso es la autonomía política de la víctima, y sin eso no hay justicia restaurativa posible.

La segunda es crucial: necesitamos medir la justicia de otra manera. El mundo está obsesionado con los datos, la eficiencia, los algoritmos. Todo se mide. Pero ¿alguien midió alguna vez cuánto repara una sentencia?, ¿alguien evaluó si un proceso judicial logró reconstruir un vínculo roto? Propongo pensar la amabilidad como categoría técnica. No como un sentimiento «lindo», no como una debilidad, sino como una condición necesaria para que la justicia sea válida. Si un proceso no es capaz de mirarte a los ojos con amabilidad, solo está administrando castigos: no está haciendo justicia. En la era de la automatización, la amabilidad es nuestra tecnología de punta. El desafío es atrevernos a medir el éxito de una sentencia no por la rapidez, sino por el grado de reconstrucción vincular que logra.

La tercera es quizás la más concreta, porque ya está ocurriendo. No hace falta esperar a que cambien los códigos. En Batán, a través del Fondo de Ayuda a Víctimas que impulsamos desde Liberté[3], las personas privadas de libertad destinan parte de su trabajo a reparar a víctimas con las que no tienen ningún vínculo directo: es una forma de responsabilización colectiva. Pensemos un momento en eso: quienes el sistema descartó como irrecuperables se convierten en proveedores de reparación social. La cárcel deja de ser un depósito de culpables y se transforma en una usina de reparación. Es lo que llamo una justicia de eslabones, donde cada acto restaurativo se encadena con el siguiente y la comunidad se repara a sí misma. La paz se está financiando hoy, desde los pabellones de Batán, por fuera de los manuales.

Soberanía sobre el propio dolor, amabilidad como medida de la justicia y comunidades que se reparan desde adentro: tres apuestas, una sola convicción. Rehumanizar el conflicto, restituir la palabra y reconstruir los vínculos dañados es, también, una forma de construir seguridad para el conjunto de la sociedad. Al sistema punitivista, ese dragón dormido que cree tenerlo todo bajo control, no se lo despierta con cosquillas: hay que tratarlo con mimo, con mesura y con buenas ideas. Nuestra apuesta es, y será siempre, la paz. Porque es el único camino donde cabemos todos.

Notas

1. **Víctimas por la Paz (VxP):** agrupación de víctimas de delitos con mirada restaurativa, surgida en 2017 en el marco de la Asociación Pensamiento Penal; lejos de reclamar el endurecimiento de las penas, trabaja por la reparación, el encuentro y la convivencia.
2. **SAJuR:** Sociedad Argentina de Justicia Restaurativa (asociación civil), dedicada a promover la justicia restaurativa en la Argentina.
3. **Cooperativa de Trabajo Liberté:** experiencia autogestionada nacida como taller solidario en 2014 en la Unidad Penal 15 de Batán (Servicio Penitenciario Bonaerense) y constituida como cooperativa de trabajo en 2022; integrada mayoritariamente por personas privadas de su libertad, articula trabajo, educación y prácticas restaurativas e impulsa el Fondo de Ayuda a Víctimas (FAV).

Bibliografía

Christie, N. (1984). *Los límites del dolor*. Fondo de Cultura Económica.

Christie, N. (2004). *Una sensata cantidad de delito*. Editores del Puerto.

Cooperativa de Trabajo Liberté. (s. f.). *Cooperativa Liberté*. https://cooperativaliberte.coop/

Márquez, D. (2024). Prólogo. En J. M. Almada & G. Fava (Dirs.), *Entramados de paz y justicia en los sistemas penales. Hilos desde la justicia restaurativa*. Editores del Sur.

Márquez, D., & Christen, A. J. (2026). Justicia restaurativa en contextos de encierro y los comités de prevención y solución de conflictos. *Revista Pensamiento Penal, 3*(3), 50–65. https://doi.org/10.64178/wxbtqq57

Quijano, A. (2000). Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina. CLACSO.

Sociedad Argentina de Justicia Restaurativa. (s. f.). *SAJuR*. https://sajur.org/

Víctimas por la Paz. (s. f.). *Víctimas por la Paz*. https://www.victimasporlapaz.org/

Diana E. Márquez (2026). *Rehumanizar el conflicto en la era de la automatización*. Ensayo. Publicado en dianamarquez.org/es/ensayos/rehumanizar-el-conflicto-automatizacion

Texto derivado de la ponencia presentada en el 2.º Congreso Argentino de Justicia y Prácticas Restaurativas y el Primer Foro Iberoamericano de Justicia Juvenil Restaurativa (marzo de 2026).