



Financiado por
la Unión Europea

Con Buena Razón





PROGETTOMONDO

Promueve el cambio.

Manual de Justicia Restaurativa y Prácticas Restaurativas

Jean Joseph Schmitz



“Esta publicación ha sido realizada con el apoyo financiero de la Unión Europea. Su contenido es responsabilidad de Progettomondo y no refleja necesariamente las opiniones de la Unión Europea”



Manual de Justicia Restaurativa y Prácticas Restaurativas-Jean Joseph Schmitz©
2023 por Progettomondo está bajo licencia no. [CC BY-NC-ND 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)
Esta publicación se distribuye gratuitamente. Tegucigalpa – Honduras. 2023.

Índice

Presentación	7
Una breve presentación institucional: Progettomondo	7
Agradecimientos	8
Presentación del autor.....	8
Nota preliminar a los lectores y las lectoras	11
I. Aspectos fundamentales del conflicto.....	13
1. Definición del “conflicto”	13
2. Diferencia entre “violencia” y “conflicto”	15
II. La justicia restaurativa	17
1. Historia de la justicia restaurativa.....	17
2. Definiciones de la justicia restaurativa	20
3. Filosofía de la justicia restaurativa.....	24
4. Objetivos de la justicia restaurativa	25
5. Justicia retributiva versus justicia restaurativa.....	27
6. Lo que no es la justicia restaurativa	31
III. De la justicia restaurativa a las prácticas restaurativas	38
Definición de las prácticas restaurativas	38
Objetivo de las prácticas restaurativas.....	41
Aspectos esenciales de una práctica restaurativa	41
3.1 La ventana de la disciplina social.....	41
El proceso justo y respetuoso	47
El diálogo restaurativo.....	48
Los afectos y la vergüenza.....	56

IV.	El kit de herramientas de prácticas restaurativas.....	65
1.	El espectro de las prácticas restaurativas.....	65
2.	Las prácticas restaurativas informales	67
2.1	La escucha	67
2.2	Las declaraciones afectivas.....	72
2.3	La comunicación no violenta	73
2.4	Las preguntas restaurativas	83
2.5	Las pequeñas reuniones restaurativas espontáneas.....	89
3.	Prácticas restaurativas formales	93
1.1	Los círculos restaurativos.....	93
	El objeto de diálogo	101
	Dinámica de los círculos	103
	Los círculos proactivos-preventivos	103
	Los círculos reactivos o de reacción	106
	Tres tipos de círculos	107
1.	Círculo secuencial	107
2.	Círculo no secuencial.....	110
3.	La pecera	112
	Las 4 fases de la técnica de la pecera	113
	Círculos Restaurativos Virtuales	115
	Fases de desarrollo del círculo	120
	Rol del facilitador y de la facilitadora del círculo.....	124
	Factores y condiciones para el éxito de los círculos.....	126
	Algunas recomendaciones finales sobre los círculos	129

1.2	Las reuniones restaurativas	131
	Condiciones para la realización de una reunión restaurativa	132
	Derechos, necesidades y oportunidades de la víctima, el/la infractor/a y la comunidad	134
	Desarrollo de una reunión restaurativa.....	136
	Rol del/la facilitador/a en la preparación de la reunión restaurativa.....	137
	Aspectos importantes de la fase de preparación	138
	Información necesaria antes de participar en una reunión restaurativa ..	144
	Errores comunes cometidos durante la fase de preparación.....	145
	Rol del/la facilitador/a durante la reunión restaurativa	146
	¿Quién puede facilitar una reunión restaurativa?	146
	Disposición de los/las participantes en una reunión restaurativa	147
	Fases de desarrollo de reuniones restaurativas.....	149
	Guía del/la facilitador/a de reuniones restaurativas	150
	FASE DEL ACUERDO	162
	CLAUSURA DE LA REUNIÓN RESTAURATIVA:	165
	Problemas y reacciones inesperadas que pueden surgir durante una reunión restaurativa.....	166
	Preguntas y respuestas	173
	Bibliografía.....	197
	Anexos	200
	Anexo 1: Lista de los sentimientos (Comunicación No Violenta)	201
	Anexo 2: Lista de las necesidades (Comunicación No Violenta).....	204



Anexo 3: Asuntos / temas / preguntas / problemas / conflictos que se pueden abordar en un círculo.....	208
Anexo 4: Actitudes deseables para participar eficazmente en un círculo.	213
Anexo 5: Desarrollo del proceso del círculo.	214
Anexo 6: Guía del/la facilitador/a de la reunión restaurativa	215



Presentación

Una breve presentación institucional: Progettomondo

Progettomondo es una organización no gubernamental italiana de cooperación internacional (ONG) con sede en Verona que, desde 1966, promueve proyectos de desarrollo, protección de los derechos humanos y educación para la ciudadanía global en América Latina y el Caribe, África y Europa. En estrecha colaboración con socios locales, nuestro objetivo es "construir juntos" proyectos que respondan a las necesidades de las comunidades y países donde operamos, a partir de la valorización de los recursos locales y mediante dinámicas de intervención participativas, para lograr un impacto que perdure en el tiempo. La atención prestada a la sostenibilidad de los procesos mediante el fortalecimiento de las capacidades de los actores locales y el trabajo en red es sin duda el denominador común de más de 451 proyectos realizados, o en curso de realización, en los 21 países en los que Progettomondo ha estado o sigue estando presente.

El Proyecto Con Buena Razón-CBR-

Esta publicación forma parte del proyecto "Con Buena Razón: Lucha y prevención de las formas más degradantes, crueles e inhumanas de tortura y otros malos tratos hacia la población privada de libertad, particularmente mujeres y adolescentes, de Bolivia y Honduras", financiado por la Unión Europea.

Dicho proyecto es ejecutado por un consorcio formado por: Progettomondo, el Centro de Desarrollo Humano (CDH), Dokita Onlus, la Fundación San Alonso Rodríguez (FSAR), la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia y el Instituto de Terapia e Investigación sobre las Secuelas de la Tortura y la Violencia de Estado (ITEI).

Agradecimientos


Progettomondo expresa agradecimiento a todas los/las profesionales que contribuyeron para la publicación del presente manual. Agradecemos sinceramente a Jean Joseph Schmitz, experto en prácticas restaurativas, que ha redactado este manual, así como a Marialuisa Milani, que colaboró en su realización, de igual forma nuestra gratitud para Davide Danna y Anna Alliod por colaborar con la traducción del texto; y Cristina Porello por su contribuir en la revisión del mismo.

Presentación del autor

Jean Joseph Schmitz

Ciertamente todos/as recordamos a una u otra persona que influyó, en un momento u otro, en el curso de nuestras vidas. En lo que me concierne, han sido muchas de mis padres, pero hay dos en particular que han jugado un papel indiscutible en convertirme en la persona que soy y hacer lo que he estado haciendo durante más de 35 años.


Crecí y estudié principalmente en Bélgica, mi país de origen. Debo haber tenido 6 o 7 años cuando conocí a Víctor. Víctor era primo hermano de mi madre; era ingeniero, especialista en tenería. Sin embargo, unos años más tarde lo consideraba más un «educador social innato» que el ingeniero que era. Víctor trabajó durante muchos años en América Latina y África, no solo con poblaciones desfavorecidas, sino sobre todo con poblaciones en situación de vulnerabilidad. Muy pronto consideré a Víctor como un «maestro-educador» con el que compartí momentos y aprendizajes inolvidables durante sus cortas estancias familiares en Bélgica. Por nada en el mundo, me hubiera faltado por encontrarlo. No quería perder la oportunidad de escuchar sus nuevas experiencias. Sus historias eran



fascinantes; me fascinaron; eran una mezcla de enseñanza sobre historia, geografía, política, cultura, en resumen "sobre la vida". Fue conmovedor escuchar su vida, entre otros en países lejanos como Etiopía, Chile, Marruecos y finalmente Ecuador donde lamentablemente murió en un accidente aéreo. Sus anécdotas y su atractiva manera de contármelas me inspiraron a salir de "mi mundo".

La segunda persona que también ha influido en el curso de mi vida es Albert, también un maestro educador, pero oficial esta vez. Albert era profesor de educación cívica en el colegio. Nadie faltaba a su curso, incluso cuando estábamos enfermos. Albert enseñó su materia a través de historias cautivadoras que nos seducían a todos; ¡Sus horas de clase pasaban demasiado rápido! Hoy, puedo decir que sus clases fueron como una muy buena serie de Netflix con episodios sorprendentes y extraordinarios, produciéndonos una sensación de placer, curiosidad e impaciencia. Nos animaba a hacer preguntas y nos respondía con preguntas, como lo hizo Sócrates, para hacernos pensar y cuestionar nuestras propias ideas. Nos hizo entender que nuestra voz tenía un enorme poder; el poder de expresar lo que pensamos y sentimos, el poder de dialogar y escuchar las voces de los/las demás. Albert ayudó a los estudiantes a convertirse en personas independientes.


A la edad de dieciséis años, ya había decidido cuál sería mi futuro. Víctor y Albert fueron en gran parte responsables de esta decisión. Después de estudiar enfermería y especializarme en medicina tropical, he trabajado entre 1982 y 1986 en hospitales rurales de Argentina y Haití (Hospital Albert Schweitzer en el Valle de Artibonite). Y desde esa fecha hasta hoy, la aventura ha continuado en países tan distintos como Sudán, Colombia, Perú, Guatemala, El Salvador, Burkina Faso, Bolivia, Camerún y muchos otros. En todos estos lugares, he interactuado con una multitud de poblaciones diversas: indígenas, refugiados y desplazados, habitantes de barrios marginales, nómadas, personas privadas de libertad, pandilleros, adolescentes en conflicto con la ley penal, estudiantes y docentes,



etc. También he tenido el privilegio de colaborar con varios/as profesionales en diferentes campos y he desarrollado relaciones fascinantes e inolvidables. También he cometido mi parte de errores, convirtiendo la mayoría de ellos en aprendizaje.

A lo largo de estas experiencias, he conocido escenas de desolación, injusticia y sufrimiento, pero también he descubierto el poder profundo de las personas de transformar sus vidas y hacer valer sus derechos. Todo esto me ha permitido comprender que lo más importante son las relaciones humanas y el poder del diálogo, que, juntos, contribuyen a desarrollar una convivencia armoniosa y a prevenir y gestionar los problemas y los conflictos. Siempre he sido curioso (en el buen sentido), lo que me motivó en querer ampliar mis conocimientos y descubrir nuevas experiencias una y otra vez. Así que me tomé un descanso para estudiar ciencias políticas y, unos años más tarde, la ciencia de las prácticas restaurativas para luego aplicarlas. Sin duda, una de mis experiencias más enriquecedoras fue la implementación de un proyecto piloto de justicia juvenil restaurativa en Perú, entre 2003 y 2010. Un proyecto totalmente inusual en un país donde los crímenes y delitos son duramente castigados, generalmente con privación de libertad, pero también en algunos casos totalmente ignorados e "impunes", muchas veces vinculados a un problema de corrupción o negligencia. Este proyecto piloto pudo demostrar a través de indicadores cuantitativos y cualitativos los muchos beneficios y ventajas que el enfoque restaurativo produce dentro y fuera del sistema de justicia penal juvenil. Justicia real que ofrece a los/las protagonistas de un conflicto, es decir, al/la agresor/a, a la víctima y a la comunidad, un papel protagónico en el proceso de confrontación y respuesta a sus propias necesidades.

En 2010, este proyecto piloto se convirtió en un programa de políticas públicas, administrado y financiado en su totalidad por instituciones estatales peruanas. Fue entonces cuando me dediqué exclusivamente a facilitar cursos de formación en justicia y prácticas restaurativas dirigidos a profesionales de diferentes



ámbitos (judicial, educativo, familiar, comunitario y laboral). También tuve la oportunidad de apoyar varios proyectos basados en el enfoque restaurativo. Durante los últimos 8 años, he tenido la oportunidad de colaborar muchas veces con Progettomondo en este campo, principalmente en el proceso de formación teórica y práctica y creación de material sobre este tema, incluyendo esta guía que usted está leyendo ahora.



Progettomondo es para mí una organización que respeto enormemente; es una organización seria, comprometida y reconocida en la justicia y las prácticas restaurativas. Ella me ha dado muchas oportunidades no solo para compartir mis conocimientos y experiencias, sino también para mejorarlos y amplificarlos, involucrándome muchas veces en sus proyectos en Bolivia, Haití, Marruecos y, más recientemente, Italia y Honduras.

No sé cuánto tiempo continuaré este viaje restaurativo, pero lo que sí sé es que todavía está en curso y, espero que sea aún por mucho tiempo.

Nota preliminar a los lectores y las lectoras

A lo largo de este manual, algunos términos se utilizan repetidamente en relación con el tema tratado. En este contexto, cabe señalar que las palabras «víctima» y «agresor/a» no deben utilizarse normalmente debido al sentido peyorativo que representan. Sin embargo, sería imposible referirse aquí, cada vez que se presenta la ocasión, a «la persona que ha sido afectada» y a «la persona que ha causado daño o el/la autor/a de los hechos». Sin embargo, es importante señalar que los/las operadores/as jurídicos/as y sociales capacitados/as en justicia restaurativa deben evitar a toda costa utilizar los términos «víctima» y «agresor/a o delincuente» hacia las personas implicadas en un conflicto, para evitar la estigmatización.

El término "punitivo" debe entenderse desde su raíz etimológica, que significa "relacionado con el castigo", y no por su concepción familiar en el campo de la



justicia penal y ordinaria, a fin de evitar confusiones sobre la aplicabilidad de la justicia restaurativa y las prácticas restaurativas. Por último, los términos "incidente" e "infracción" se utilizan indistintamente en este manual. De hecho, dependiendo del caso y el contexto, la palabra "infracción" puede parecer extrema o legalista, a la inversa, para otras situaciones, el término "incidente" puede parecer minimizar la gravedad del evento. Utilizamos uno u otro según nuestros propios criterios, tal como deberían hacerlo los/las operadores/as legales y sociales.

I. Aspectos fundamentales del conflicto

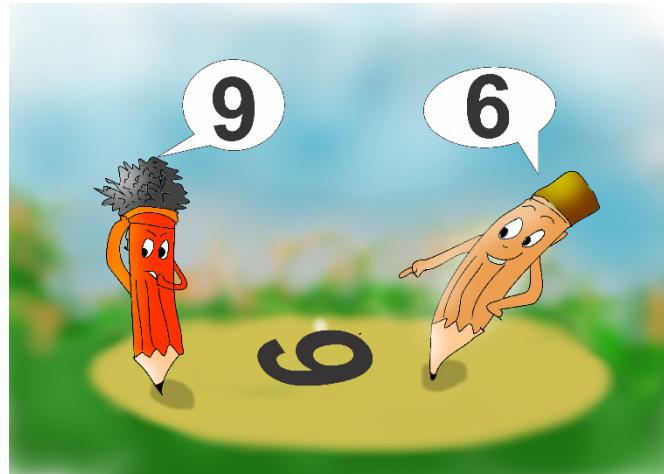
1. Definición del “conflicto”

“**No hay vida social sin conflicto**”¹. Esta afirmación se entiende de la siguiente manera: nuestra sociedad, los grupos y personas con los/las que convivimos, se caracterizan por su gran diversidad: culturas, formas de vivir y entender el mundo, intereses, necesidades, etc. Esta diversidad es una fuente de enriquecimiento para toda la comunidad, pero también es a menudo una fuente de conflicto.

Los conflictos a menudo se ven como situaciones en las que dos o más personas o grupos de personas se oponen o no están de acuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son discordantes o se perciben como incompatibles. Las emociones y los sentimientos juegan un papel muy importante en el conflicto, y las relaciones entre las partes pueden fortalecerse o deteriorarse dependiendo del proceso de resolución. Desde esta perspectiva, no hay vida social sin conflictos: son inherentes y necesarios en las relaciones humanas, indispensables para nuestra vida y nuestra convivencia, y evitarlos u ocultarlos solo complica aún más su resolución².

¹ ALBOAN es una ONG promovida por jesuitas del País Vasco y Navarra (España), que apoya a personas y organizaciones de todo el mundo hacia un horizonte donde el desarrollo humano, la vida digna y la justicia son patrimonio de toda la humanidad. Disponible en: http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0122/MH_Conflictos_Juego.pdf

² Proyecto Milo. Conflicto: definición, elementos y tipos. Disponible en: http://www.conductitlan.org.mx/13_psicologiasocial/Materiales/E_conflicto.pdf



Por lo general, la palabra “conflicto” se entiende como algo negativo, a menudo asociado con connotaciones peyorativas. Esto se debe ciertamente a que tendemos a identificarlo con la violencia. Es cierto que los conflictos no siempre se reconocen como tales hasta que alguien reacciona violentamente ante la situación de injusticia que está viviendo. Sin embargo, no toda violencia es una expresión de conflicto, y no todos los conflictos generan necesariamente “expresiones violentas”³. La violencia podría incluso ser vista como la negación del conflicto, en la medida en que tiene como objetivo eliminar a los/las que son diferentes, descartarlos/las, excluirlos/las, silenciarlos/las, negarles su humanidad al imponerles una falsa solución por la fuerza en lugar de una solución a través del diálogo.

³ Universidad del Valle, sin fecha. Resolución de conflictos, actores, responsabilidades. Estilos de enfoque. Disponible en: <https://es.slideshare.net/arqlilisud/tipos-de-conflicto>.

2. Diferencia entre “violencia” y “conflicto”

Según la organización Bepax, la violencia no debe confundirse con el conflicto: el conflicto es parte de la vida y de cualquier relación con los/las demás. Puede ser un factor de cambio positivo en una relación o en la sociedad. Los conflictos son oportunidades para innovar, para ir más allá, para cambiar⁴. Pero los conflictos no gestionados o mal gestionados pueden dar lugar a actos violentos negativos y destructivos. La violencia es una interrupción del conflicto.⁵

A menudo se piensa que el conflicto entre las personas está vinculado a una “mala” relación. Sin embargo, muchos sociólogos (como Georg Simmel), filósofos (como Hegel o Nietzsche) o psicólogos, desarrollan una visión más positiva del conflicto como un modo de relación entre individuos. Los psicólogos Dominique Picard y Edmond Marc consideran que los conflictos no son errores de comunicación, sino que es tan normal y banal discutir cómo llevarse bien: “los problemas de relación son inherentes a la naturaleza y dinámica de una relación porque vivir juntos y comunicarse es complicado y difícil”⁶.

Por lo tanto, es necesario diferenciar claramente entre “violencia” y “conflicto”. Cuando este último no se aborda y no se toman medidas para resolverlo pacíficamente, puede conducir a una dinámica de falta de comunicación, desconfianza mutua, miedo y prejuicio, e incluso episodios de violencia, especialmente en entornos sociales.

La violencia es un fenómeno que nos afecta y nos concierne a todos/as. Negarlo sería encerrarse en la ilusión de un mundo pacífico. Es cierto que puede generar mucho daño. En el mejor de los casos, afecta la dignidad y la autoestima de las

⁴ <https://bepax.org/publications/gaza.html>

⁵ <https://bepax.org/publications/violence.html>

⁶ <https://www.psycho-ressources.com/bibli/conflict-signes-et-origines.html>

personas, en el peor, quita la vida de las víctimas, para quienes no habrá posibilidad de encontrar otros caminos⁷.

Sin embargo, hay otra manera de interpretar el conflicto: experimentarlo no como una amenaza, sino como una oportunidad para aprender. Cuando elegimos medios pacíficos, el conflicto, y todo el proceso que conduce a su resolución, son una oportunidad para nuestro desarrollo como individuos y como sociedad. De hecho, podemos ver el conflicto como uno de los principales motores de la transformación social y nuestro desarrollo como personas maduras. No solo debemos verlo como una crisis, sino también como una oportunidad de aprendizaje, crecimiento y transformación (Moreno Martín, 2010).

RESUMEN

Las sociedades y los seres humanos no son homogéneos. La diversidad de culturas, formas de vivir y entender el mundo, intereses, necesidades, expectativas... es una fuente de enriquecimiento para toda la comunidad, pero también puede ser un foco para los conflictos.

No confundir violencia y conflicto. No hay vida social sin conflictos; estos son parte de nuestras vidas y son indispensables para nuestra convivencia. Están presentes y son necesarios en las relaciones humanas; evitarlos u ocultarlos solo complica aún más su resolución; no gestionarlos o gestionarlos mal, puede conducir a actos violentos negativos y destructivos. La violencia es, en última instancia, una interrupción del conflicto.

No toda violencia es una expresión de conflicto, y no todos los conflictos generan necesariamente "expresiones violentas".

El conflicto no debe verse como una amenaza, sino como una oportunidad para el aprendizaje y el cambio positivo: es una oportunidad para innovar y cambiar.

⁷ Munduko Hiritarrok, sin fecha. Somos los protagonistas de nuestro mundo. Disponible en: http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0122/MH_Conflictos_Juego.pdf

II. La justicia restaurativa

1. Historia de la justicia restaurativa


Los orígenes del enfoque restaurativo no están claramente definidos, pero existe cierto consenso entre varias fuentes (Zehr, 2002; Marshall, 1999; McCold, 2013) sobre el hecho de que ha sido reconocido durante más de 200 años en prácticas antiguas empleadas en culturas de todo el mundo: desde comunidades nativas americanas hasta culturas sudamericanas, centroamericanas, africanas, asiáticas, celtas, hebreas, árabes y muchas otras. Algunas comunidades ancestrales tenían procedimientos establecidos que exigían que se indemnizara a los que habían ofendido a otra persona en la comunidad, sea trabajando para la familia durante un periodo de tiempo o devolviendo lo que habían robado⁸.

Según Barié (2008), también se practicaron formas tradicionales de justicia en varias comunidades andinas en las que es posible identificar ciertos elementos de los sistemas y prácticas de justicia restaurativa actualmente existentes, como círculos de paz, círculos de diálogo, mediación comunitaria, reuniones restaurativas, etc.

En estas comunidades, tanto la aplicación de la justicia como la resolución de conflictos eran de interés comunitario, de modo que cuando una de las personas de la comunidad cometía una violación del orden establecido, se utilizaban prácticas de diálogo y curación, ofreciendo un lugar de encuentro para todas las personas implicadas en participar activamente en la resolución del conflicto. Así, el aprendizaje y las tradiciones tribales sintetizan la aplicación de la justicia

⁸ Red Spotlight, 18 de septiembre de 2015. "Justicia restaurativa: origen, concepto y mecanismos alternativos para la resolución de conflictos". Disponible en:

<http://focorojomx.blogspot.com/2015/09/la-justicia-restaurativa-origen.html>





restaurativa, dándole una dimensión cultural y global; una justicia que no se centra solo en el acto, sino en los daños y las relaciones.

Haití también se encuentra entre muchos países de la región del Caribe que utilizan prácticas informales de justicia restaurativa en casos de resolución de conflictos. Estos son algunos logros ancestrales que nos recuerdan que el método restaurativo no es completamente ajeno a la sociedad haitiana, sino una práctica que los haitianos deben revalorizar, modernizar y cultivar más profundamente ya que, en algún lugar, un fragmento de cultura habría desaparecido gradualmente. La práctica restaurativa [informal] se aplicaba en diferentes niveles de la sociedad, comenzando con las familias [ampliadas] donde un antepasado con autoridad moral es llamado a decidir sobre cualquier conflicto entre las partes de la familia, y también decidía las reparaciones que debían aplicarse de acuerdo con la gravedad del conflicto.

Y, por otro lado, es bien sabido que las comunidades haitianas de antaño evitaron a toda costa recurrir a la justicia formal en la resolución de conflictos. Veían tal acto como una segunda fuente de conflictos recurrentes. De hecho, la intervención de un hombre sabio o una autoridad moral y/o religiosa es preferible, ya que tal intervención generalmente culmina en una fase de reconciliación entre los antagonistas.

Hasta el día de hoy, esta práctica restaurativa [informal] todavía sigue funcionando en algunos lugares del país. Mucha gente sigue acudiendo a un jefe de aldea, un houngan o un sacerdote en lugar de acudir a un tribunal.

En el contexto moderno y más formal, la justicia restaurativa surgió en los años 70 como mediación o reconciliación entre víctimas y agresor/a. En 1974, Mark Yantzi, un oficial de libertad condicional, frustrado con el proceso habitual de tratar con los/las agresores/as, decidió innovar y pidió al tribunal que le permitiera mediar entre dos jóvenes agresores/as y sus víctimas. Pudo organizar una reunión con todas las partes involucradas en un caso de vandalismo para llegar a un acuerdo para reparar el daño. La respuesta positiva de las víctimas



condujo al primer programa de reconciliación víctima-agresor/a en Kitchener, Ontario, Canadá, con el apoyo del Comité Central Menonita y en colaboración con el servicio local de libertad condicional (McCold, 1999; Peachey, 1989). Los resultados positivos logrados desde entonces han sentado un precedente para futuras intervenciones.

La justicia restaurativa moderna se ha expandido para incluir a las familias y amigos/as de las víctimas y los/las agresores/as para participar en procesos de colaboración llamados reuniones restaurativas.

Según McCold y Wachtel (2003), este enfoque del proceso de reparación y restauración tiene un gran potencial para mejorar la cohesión social, ya que todos/as los/as involucrados/as (víctimas, agresores/as y comunidad) pueden participar directa o indirectamente en la resolución de conflictos.


2. Definiciones de la justicia restaurativa

La justicia restaurativa se ha convertido en un movimiento social; es más una filosofía que un modelo en sí mismo. Es simplemente otra forma de entender y hacer justicia. No existe una definición única y rígida, sino varias definiciones que se han desarrollado y refinado a lo largo del tiempo. Sin embargo, en cada una de ellas, se mantiene la misma esencia, pero formulada de diferentes maneras. Tony Marshall (1999) definió la justicia restaurativa como “un proceso por el cual las partes que han estado involucradas y/o tienen un interés en un delito en particular deciden colectivamente cómo lidiar con las consecuencias inmediatas de esa infracción y sus implicaciones para el futuro”.

Gordon Bazemore y Lode Walgrave (1999), reconocidos expertos en el enfoque restaurativo, afirman en su definición que es “cualquier acción dirigida principalmente a obtener justicia restaurando o reparando el daño causado por el delito”.

Howard Zehr (2002), considerado uno de los pioneros del concepto “moderno” de justicia restaurativa, afirma que: “La justicia restaurativa es un proceso que abarca, en la medida de lo posible, a todas las personas afectadas por una infracción específica y que tiene por objeto definir colectivamente los peligros, las necesidades, las obligaciones derivadas de esta infracción y de hacerles frente con el fin de sanar y restablecer lo mejor posible el orden de las cosas”.

En 2002, las Naciones Unidas determinaron que la justicia restaurativa es: “Todo proceso en el que la víctima, el/la infractor/a y, en su caso, cualquier otra persona o miembro de la comunidad afectado/a por un delito, participen conjunta y activamente en la resolución de cuestiones derivadas del delito, generalmente con la asistencia de un/a facilitador/a”. Esta definición se estableció en una





resolución del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas de 2002, en la que también se definieron los principios básicos para la utilización de programas de justicia restaurativa en asuntos penales⁹.

Según el reconocido criminólogo australiano John Braithwaite (2004), la justicia restaurativa es "un proceso en el que todos/as los/as afectados /as por la injusticia tienen la oportunidad de discutir cómo se han visto afectados /as y decidir qué se debe hacer para reparar el daño".

En el primer Congreso de Justicia Restaurativa en junio de 2006 en Costa Rica, Paul McCold y Ted Wachtel, ex presidente del Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (IIRP), explicaron en una conferencia que "la justicia restaurativa es una nueva forma de pensar sobre la justicia penal, que se centra en reparar el daño a las personas y las relaciones en lugar de castigar a los/la infractores/as".

Otra definición relevante es la del "Pequeño Manual de Justicia Restaurativa" publicado por La Seguridad Pública de Canadá en 2008: "La justicia restaurativa nos dice que cometer un delito va mucho más allá de una simple infracción legislativa. Más bien, es el deterioro de las relaciones humanas dentro de una comunidad de personas reales que han causado daño a otras personas reales. La pregunta que esto plantea es: ¿Cómo podemos mejorar las cosas?" (Pierre Allard, 2008, p.5).

⁹ Naciones Unidas, 2016. Promoción de la Justicia Restaurativa para Niños, Niñas y Adolescentes, disponible en: <https://violenceagainstchildren.un.org/file/2183/>




Además, Pierre Allard (2008, p. 6), presidente de Juste Equipaje, una organización benéfica canadiense comprometida con la promoción de la educación y la capacitación en justicia restaurativa, señala específicamente que: "... La justicia restaurativa se esfuerza por involucrar a la(s) víctima(s), infractores(as) y a la comunidad tanto como sea posible. Es un llamamiento para mostrar un profundo respeto a todos/as los/las interesados/as. Estos enfoques tienen como objetivo escuchar atentamente a todas las partes y enfatizar el elemento de verdad del evento y la posibilidad de reparación. En ninguna circunstancia, se puede imponer la justicia restaurativa a los individuos. Es un enfoque voluntario que pretende humanizar el proceso jurídico que, a lo largo de los siglos, ha adquirido un carácter profesional y aséptico".

Para concluir, es importante mencionar las características centrales de la justicia restaurativa, como lo describen explícitamente Van Ness y Strong (1997):

El encuentro: consiste en una confrontación personal y directa entre la víctima, el/la agresor/a y/u otras personas que puedan servir de apoyo a las partes en conflicto y que constituyen su comunidad afectiva.

La Reparación: es la respuesta que la justicia restaurativa da al delito. Puede consistir en la restitución o devolución de bienes, el pago de una suma de dinero o trabajo en beneficio de la víctima o de la comunidad. La reparación debe beneficiar primero a la víctima directa y luego, dependiendo de las circunstancias, puede beneficiar a las víctimas secundarias y a la comunidad. Es crucial reconocer la importancia de la "reparación simbólica". Su valor e influencia es poderosa. Sin duda, es ella quien muy a menudo desarrollará en la víctima un efecto de sorpresa positiva, permitiéndole descubrir una visión "humana" de la justicia. Esta reparación simbólica puede tener lugar de diferentes maneras, tales como: reconocimiento sincero de errores, expresión de remordimiento y arrepentimiento, disculpa, solicitud de perdón y, finalmente, compromiso de cambiar el comportamiento inaceptable y nunca repetir tales actos.



Lo que no es la reparación: Naturalmente, es más fácil iniciar un proceso de reparación en situaciones menos graves de infracción. Es decir, una simple infracción o un delito menor puede ser mucho más soportable para la víctima o su familia inmediata. Sin embargo, los delitos tipificados como delito son mucho más difíciles de gestionar por todas las partes: el/la agresor/a, la víctima y también el facilitador o la facilitadora.

De hecho, la reparación no es [siempre] una restitución literal proporcional al daño causado por el/la agresor/a. También puede suceder que ninguna reparación esté a la altura del daño, razón por la cual, la reparación de la que estamos hablando tiene un carácter completamente diferente tanto liberador en la víctima, que se deshace del peso de la venganza y se arriesga incluso a pasar del lado del/la agresor/a a su vez, pero también la oportunidad de recuperar un elemento de la sociedad protegiéndolo de la reincidencia a largo plazo.

La Participación: consiste en ofrecer a las partes (víctimas, infractores/as y, posiblemente, a la comunidad) la oportunidad de implicarse directa y plenamente en todas las etapas del encuentro, reparación y reinserción. Requiere procesos que transformen la inclusión de las partes en algo relevante, y que aumenten las oportunidades para que dicha participación sea voluntaria.

Reintegración: esto significa no solamente tolerar la presencia de la persona en la comunidad, sino también contribuir a su inserción como persona integral, cooperativa y productiva. Esta reintegración no es solo responsabilidad de la víctima, es una responsabilidad comunitaria donde cada uno desempeña su papel para mantener el equilibrio que puede verse debilitado por la presencia del/la agresor/a. De hecho, es un trabajo marcado por la sinceridad y la franqueza, un sacrificio comunitario para poder avanzar juntos mientras recupera a cada uno de sus miembros.

3. Filosofía de la justicia restaurativa


Los programas de justicia restaurativa se basan en el principio fundamental de que el comportamiento antisocial o criminal no solo viola las leyes o reglas, sino que también perjudica a las víctimas y sus comunidades. Por lo tanto, cualquier esfuerzo para manejar las consecuencias del comportamiento delictivo o antisocial debe involucrar, en la medida de lo posible, al/la infractor/a, la víctima y la comunidad.

En lugar de un modelo o metodología, la justicia restaurativa debe verse como una filosofía basada en una serie de premisas, que incluyen:

- Cada conflicto es una oportunidad para el aprendizaje, el desarrollo y el crecimiento.
- Los seres humanos son más felices, más cooperativos y productivos y es más probable que hagan cambios positivos en su comportamiento cuando las personas en posiciones de autoridad hacen cosas con ellos/as, en lugar de contra ellos/as o para ellos/as¹⁰.
- Más allá de las penas y sanciones, la justicia debe centrarse en reparar el daño causado; con este fin, es esencial que los/las infractores/as asuman su responsabilidad y que las personas ofendidas tengan la oportunidad de expresar libremente sus sentimientos y expresar sus necesidades y expectativas a las partes interesadas.

La justicia restaurativa alienta particularmente a la parte infractora a asumir la responsabilidad de sus acciones y del daño causado, a comprender las causas y los efectos de su comportamiento en las víctimas y a quienes las rodean, y a comprometerse a reparar el daño causado. Le da a la víctima la oportunidad de expresar sus sentimientos, detallar el daño y el impacto causado, hacer preguntas

¹⁰ IIRP (supuesto fundamental de prácticas restaurativas)





para conocer y comprender las razones del delito cometido y buscar una compensación por los distintos daños causados.

4. Objetivos de la justicia restaurativa

- Asumir la responsabilidad por los hechos que dieron lugar al conflicto, en particular de la persona que cometió el delito, así como participar en su resolución y comprometerse a no repetir el comportamiento ofensivo;
- Reparar el daño causado a la víctima para reparar lo que ha sido afectado/a por el/la infractor/a o, en su caso, por ambos/as;
- Reintegrar la víctima y sus familiares en la comunidad es un deber absolutamente imperativo;
- Reintegrar a la persona infractor/a en la sociedad a la que pertenece, fortaleciendo la dinámica funcional de sus miembros, con el fin de lograr la recomposición del tejido social.

La justicia restaurativa tiene en cuenta a la víctima y al/a agresor/a, sus respectivas redes sociales (seres queridos) y la comunidad dándoles voz. El intercambio de diálogo a menudo motiva a quienes han causado un delito, crimen o acto antisocial a reconocer el daño causado a otros/as (víctima y comunidad), dándoles la oportunidad de repararlo. Al mismo tiempo, ofrece a quienes han sufrido el daño la posibilidad de que se reconozca y de repararlo o de indemnizarlos.

Cabe señalar que este enfoque no pretende reemplazar los distintos sistemas de justicia, canales o protocolos y la gestión de situaciones delictivas que ocurren dentro de una comunidad. El objetivo es complementarlos, orientando sus actividades en una nueva perspectiva que plantea la justicia retributiva versus la justicia restaurativa.



La retribución dice¹¹: “Has infringido nuestras reglas, y hasta que pagues a través del castigo, no serás bienvenido en nuestra comunidad” (y como de costumbre, incluso cuando se han pagado deudas con la sociedad, la persona todavía sigue siendo calificada de “mala”).

La restauración dice: “Eres parte de la comunidad y no te vamos a abandonar. Pero este comportamiento es inaceptable, porque lastima a muchas personas, incluyéndote a ti. Te haremos responsables mientras repararás el daño y restaurarás los lazos relacionales en nuestra comunidad”.

¹¹Proyecto Restaurativo Juvenil, n/f. Lo esencial: Practicas restaurativas. Disponible en: <https://yrpofri.org/wp-content/uploads/2017/08/A-few-basics-about-Restorative-Justice-Practices.pdf>

5. Justicia retributiva versus justicia restaurativa

ENFOQUE RETRIBUTIVO EN EL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL	ENFOQUE RESTAURATIVO EN EL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL
<p>Una infracción, un crimen se considera un acto contra las leyes y contra la comunidad. Este punto de vista es bastante abstracto.</p>	<p>Una infracción, un delito es un acto que va contra una o más personas y la comunidad, causando una ruptura de relaciones y afectando la convivencia. Es una visión más humana.</p>
<p>Cualquiera que adopte un comportamiento inapropiado debe ser castigado por el daño causado. Esta es la visión de "ojo por ojo, diente por diente".</p>	<p>Este enfoque considera que, para la convivencia, es de vital importancia asumir la responsabilidad, reparar el daño causado, restablecer el clima relacional que se ha visto afectado por el daño cometido y, siempre que sea posible, lograr la reconciliación entre las partes en conflicto.</p>
<p>Se centra en establecer la culpabilidad para castigar a la persona.</p>	<p>El objetivo es que la persona que ha cometido un delito comprenda que su acto ha afectado a otras personas, reconozca y asuma la responsabilidad. La comunidad (familia, parientes, ciudadanos/as) en su conjunto también tiene la responsabilidad de apoyar y sostener la reintegración del/la infractor/a y la víctima (proceso de reintegración).</p>
<p>La sanción legal impuesta a quienes hayan cometido una infracción tiene por objeto:</p>	<p>En lugar de «culpabilizar para castigar», esta visión busca «responsabilizar para reparar los daños y restablecer las</p>

<p>Modificar su comportamiento.</p> <p>Disuadir la comunidad. Es una advertencia para la comunidad. "Aquellos/as que se comportan de manera inaceptable serán castigados/as". En general, castigar margina y etiqueta a los/las culpables como "malas personas". Luego buscarán reagruparse con personas que se encuentran en la misma situación y condiciones que ellos/ellas, creando así una subcultura de violencia.</p>	<p>relaciones».</p>
<p>Las víctimas a menudo son pasadas por alto, ignoradas y, a veces, incluso revictimizadas. En un enfoque punitivo, no se tienen en cuenta las necesidades de la víctima.</p>	<p>Se tienen en cuenta los derechos y las necesidades de todas las partes en el conflicto, y en particular los de la víctima. Las víctimas tienen la oportunidad de expresar sus necesidades y buscar reparación por el daño sufrido por la infracción, y sentir que han sido escuchadas y reconocidas.</p>
<p>La justicia punitiva asume que castigar al/la infractor/a satisfará a la víctima y proporcionará algún tipo de compensación. A menudo sucede lo contrario, ya que sus necesidades reales no se satisfacen, y temen venganza o represalias en el futuro por parte del/la infractor/a y sus familias.</p>	<p>Las víctimas están en el centro del proceso de resolución de conflictos, y sus voces son escuchadas.</p>
<p>Lo que importa es la mala conducta, no importa lo que hizo que el/la infractor/a</p>	<p>Si es importante para la justicia saber lo que ha sucedido, es esencial interesarse</p>

se comportara de esa manera.	y comprender lo que ha llevado al/la transgresor/a a actuar así y a ver el futuro de manera diferente.
La participación de la persona en cuestión es totalmente pasiva: no tiene voz, simplemente espera que se imponga una sanción. En algunos casos, la persona que ha cometido la infracción puede ser considerada y vista como «víctima del sistema punitivo», una persona «violenta» o «un/a infractor/a»; está estigmatizada.	El enfoque restaurativo alienta al/la infractor/a a participar activamente en el proceso de resolución de conflictos, asumiendo la responsabilidad. Solamente así podrá comprender que ha afectado, entre otros, a sí mismo/a, a sus familiares y a su comunidad, y así asumir la responsabilidad de lo sucedido y de lo que debe hacer para reparar y corregir el delito cometido.



“Disciplina” no significa “castigar” sino “enseñar”. El castigo busca lograr un cambio en el comportamiento, utilizando fuerzas externas, a menudo causando daño y humillación, que puede crear un trauma potencialmente creciente.

Mientras que la disciplina cultiva el control interno; promueve un comportamiento educado y sociable para el bien de toda la comunidad. Muchos estudios¹² han demostrado que infligir castigo no da buenos resultados porque:

- Los/las infractores/as ven el castigo como una experiencia pasiva en la que no desean participar.

¹² Disponible en:

https://violenceagainstchildren.un.org/sites/violenceagainstchildren.un.org/files/documents/publications/restorative_justice_spanish.pdf<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/18853/u729572.pdf?sequence=1>http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-11462006000600004

- 
- 
- Los/las infractores/as no desarrollan controles internos cuando se basan en recompensas y castigos.
 - Los/las ofensores/as suelen culpar a las autoridades que los castigan.
 - Los/las ofensores/as se mantienen alejados/as de las víctimas, la comunidad y las autoridades.
 - La víctima y la comunidad no tienen voz para restaurar su dignidad, respeto social y seguridad.
 - La familia del/la agresor/a se distancia de las personas que pueden apoyarla durante el proceso de restauración; a menudo se siente impotente y avergonzada, incluso culpable.
 - La investigación no apoya la efectividad del castigo para detener el comportamiento violento y difícil.
 - La comunidad en general no participa en planes de prevención a largo plazo.


6. Lo que no es la justicia restaurativa

La justicia restaurativa no es algo nuevo: ha existido durante siglos a pesar de que no se llamaba justicia restaurativa. Las comunidades africanas e indias ya estaban aplicando el enfoque restaurativo a pesar de que este concepto aún no existía. Cuando se cometía un delito en su comunidad, era toda la comunidad la que se reunía para entender lo que había sucedido, quién había sido afectado/a y de qué manera. Y juntos decidían qué se podía hacer para reparar el daño y restaurar las relaciones en la comunidad. Era toda la comunidad la que se sentía afectada, avergonzada de que este tipo de situación pudiera ocurrir en su comunidad.

La justicia restaurativa no es un modelo o un programa, es ante todo una filosofía, una forma de pensar, ver y hacer justicia. Es posible que algunas sociedades al principio sean reacias a aceptar esta nueva forma de impartir justicia. Esto es normal. Porque se necesitará una fuerza de cohesión social lo suficientemente poderosa como para intentar recuperar a un/a agresor/a e insertarlo/a de nuevo.

La justicia restaurativa no es exclusiva para los delitos menores (delitos de bagatela): La justicia restaurativa puede responder a necesidades que actualmente no son satisfechas por el sistema judicial tradicional. La necesidad de reconciliación y curación existe para todos los delitos, independientemente de su gravedad.

Los estudios criminológicos muestran, por el contrario, que responde muy bien para delitos graves. Los encuentros voluntarios entre el/la infractor/a y la víctima son particularmente emocionales y humanos, y muy intensos cuando se trata de delitos graves y serios. Esto se explica por el hecho de que generan más emociones fuertes, promoviendo en muchos casos la empatía entre los/las participantes. Pero, además, son sobre todo las víctimas de los delitos más graves



las que necesitan indemnización, reparación y otras potencialidades restaurativas, como, por ejemplo, tener respuestas a sus preguntas y poder finalmente poner fin a su sufrimiento cotidiano.

Se ha demostrado que la justicia restaurativa ofrece una respuesta creíble a los delitos graves (actos terroristas de las Brigadas Rojas en Italia, ETA en España, homicidios y violaciones en Australia y Nueva Zelanda). Algunos autores llegan incluso a afirmar que es para los delitos más graves, o aquellos en los que el/la autor/a es reincidente, que la justicia restaurativa parece ser la más eficaz- la aplicación de estos mismos programas a delitos simples y especialmente cuando el/la autor/a es joven, en general, proporcionan resultados bastante desiguales¹³ (Rodríguez, 2007).



En resumen, la alta intensidad de las emociones que acompañan a estas intervenciones conduce a un impacto más intenso en los/las participantes. Para incidentes más graves, en general, se recurre a la justicia restaurativa en una etapa posterior del sistema de justicia penal¹⁴.

Diversas investigaciones¹⁵ han demostrado que el uso de la justicia restaurativa para delitos graves produce buenos resultados tanto para las víctimas como para los/las autores/as, aunque todavía existan reticencias, como en los casos de violencia sexual.

¹³ <https://www.thyma.fr/les-bienfaits-de-la-justice-restaurative/>

¹⁴ Véase: Latimer y Kleinknecht, 2000.

¹⁵ <https://www.erudit.org/en/journals/crimino/1900-v1-n1-crimino1817436/1005796ar/>



La justicia restaurativa no es una panacea, ni un sustituto del sistema penal, ni una alternativa a la privación de libertad: la justicia restaurativa no es la respuesta a todos los delitos (participación voluntaria). Esta no es la única manera de hacer justicia. De hecho, para los crímenes atroces, la justicia restaurativa es complementaria a la justicia penal. Por ejemplo, un crimen atroz puede terminar en una sentencia de privación de libertad, pero nada impide unos años más tarde lograr un encuentro entre ofensores/a y víctimas, directas e indirectas. Mientras tanto, es aconsejable intervenir de manera individual y restaurativa ante cada actor/a, víctima y ofensor/a. Concretamente, esto significa ayudar a las víctimas a identificar sus necesidades y expectativas en relación con los daños causados y buscar con ellas/os y con la comunidad los recursos adecuados para satisfacerlos, por ejemplo, servicios de apoyo psicológico, reparación económica y material y protección. En lo que respecta al/la ofensor/a (privado/a de libertad o no), ayudarle a tomar conciencia de los distintos daños causados a la víctima y a asumir su responsabilidad mediante diálogos restaurativos y encuentros e intercambios a través de círculos restaurativos entre reclusos/as, y, si es posible, con la participación de las víctimas, sin que éstas tengan una relación directa con los/las participantes en los círculos.

La justicia restaurativa no persigue un objetivo terapéutico. Sin embargo, su proceso puede tener efectos terapéuticos tanto para la víctima como para el/la infractor/a.


Si bien la justicia restaurativa se basa en la toma de conciencia, la responsabilidad y la obligación del/la ofensor/a de reparar los daños causados a la víctima, a veces es necesario para que esto se concrete responder a través de la justicia terapéutica que se describe a continuación, especialmente en el caso de adolescentes con problemas de adicción o salud mental.

La justicia terapéutica se considera una corriente filosófica y práctica.

Es un nuevo paradigma legal que se centra en el estudio de las leyes, procedimientos, roles y prácticas de los/las operadores/as de justicia. Se basa en la evidencia científica y la interdisciplinariedad para revisar las intervenciones judiciales con el fin de obtener los mayores beneficios psicológicos y emocionales de las personas afectadas por una situación delictiva.

En general, el sistema de justicia penal provoca comportamientos y consecuencias en los/las beneficiarios/as. Un programa de justicia penal juvenil que aplica los postulados y principios de la justicia terapéutica se basa en un diagnóstico situacional; identificando, por ejemplo, variables como problemas de consumo y adicción a sustancias psicoactivas y la falta de una persona adulta responsable de acompañar y orientar al/la adolescente o joven. En lugar de enfocar el conflicto únicamente desde un punto de vista legal, el programa se enfocará también y sobre todo en el origen y las causas profundas que llevaron al/la adolescente o joven a infringir la ley.

Desde el punto de vista de la justicia terapéutica, es esencial abordar el problema de fondo, como el uso y la adicción de sustancias psicoactivas, y proporcionar acompañamiento individual responsable y apoyo de un adulto, tutor/a-supervisor/a que puede ser un/a voluntario/a comunitario/a, capacitado/a entre otros, en los derechos del/la niño/a, prevención y tratamiento de sustancias psicoactivas, manejo de emociones, etc. Esto no significa en modo alguno interrumpir la intervención judicial; ésta continúa en estrecha cooperación con los servicios responsables. Sin embargo, las decisiones se toman de manera interdisciplinaria, construidas sobre la base del conocimiento, diagnóstico y evaluación realizada por los/las diferentes profesionales con el fin de responder de manera integral a la situación que atraviesa el/la adolescente o joven, utilizando en la medida de lo posible organizaciones, servicios y programas



comunitarios, públicos o privados. Por lo tanto, la justicia terapéutica va más allá del mero enfoque jurídico; también está interesada principalmente en el bienestar del/la adolescente o joven involucrado/a en procedimientos legales. Es sensible a las necesidades individuales, psicológicas y emocionales de las personas afectadas, considerando los aspectos importantes e indispensables para la resolución del delito penal y el cambio de comportamiento. Por ello, los/las operadores/as de justicia optan principalmente por medidas socioeducativas más que puramente punitivas.

En conclusión, cuando la justicia restaurativa y terapéutica se relacionan entre sí, es sin duda un valor añadido para responder de manera integral al problema jurídico, su origen, sus causas y consecuencias.

La justicia restaurativa no está necesariamente vinculada al perdón, el remordimiento y a la reconciliación entre la víctima y el/la infractor/a:

Los diálogos entre autores/as y víctimas en materia de crímenes graves nunca deben tratar de promover o forzar el perdón y la reconciliación. Sin embargo, el proceso restaurativo, en otras palabras, su enfoque, permite al/la ofensor/a disculparse, pedir perdón, mostrar remordimiento y expresar su vergüenza, y a veces incluso buscar la reconciliación. Este no es en sí mismo un objetivo que la justicia restaurativa deba alcanzar absolutamente. Pero su enfoque facilita su realización. Sin embargo, el perdón, el remordimiento y la reconciliación ocurren con bastante regularidad durante la reunión restaurativa, principalmente debido al hecho de que genera empatía y conciencia.

Sin embargo, en el sistema de justicia penal tradicional, el remordimiento, la vergüenza y el perdón por parte del/la infractor/a son bastante raros debido a la forma en que son tratados por el tribunal, que más bien genera sentimientos de resentimiento, amargura e incluso venganza.

La justicia restaurativa no está diseñada para reducir la reincidencia.

En el sistema penal tradicional, la tasa de reincidencia puede llegar al 50%, las estadísticas del programa de justicia restaurativa demuestran claramente que la tasa de reincidencia de los/las infractores/as oscila entre el 5 y el 6 %. Esta disminución de la tasa de reincidencia es consecuencia de la intervención restaurativa y no un objetivo a alcanzar. Sin embargo, es cierto que una baja tasa de reincidencia se convierte en un buen argumento a favor de la justicia restaurativa.

La justicia restaurativa no es una alternativa a la retribución. De hecho, la justicia restaurativa no significa que no habrá sanción. Por supuesto, si la sanción puede evitarse y sustituirse por una medida socioeducativa que permita la reflexión profunda, el aprendizaje, la reparación y el cambio real en el comportamiento, tanto mejor. Pero dependiendo del tipo de delito, y del peligro para la comunidad, las penas también se pueden aplicar, junto con una medida/ enfoque restaurativo.

La justicia restaurativa no es permisiva, ni flexible, ni ligera: La justicia restaurativa no es una opción fácil. Pero eso es lo que mucha gente piensa. Esto es un mito. Esto no es cierto. Para darse cuenta de esto, basta con asistir una vez a una reunión restaurativa (reunión de infractor/a, víctima y comunidad) para ver los momentos difíciles que el/la infractor/a pasa frente a su víctima e incluso a su propia familia (vergüenza, remordimiento, etc.). Es mucho más difícil que ser representado por un/a abogado/a defensor/a y permanecer en silencio. Cuando un conflicto se gestiona y resuelve mediante un enfoque restaurativo, y el/la infractor/a reincidió poco después, no es seguro que pueda seguir beneficiándose del enfoque restaurativo (esto debe considerarse caso por caso).

RESUMEN

Las comunidades ancestrales y sus tradiciones sintetizan la aplicación de la justicia restaurativa, dándole una dimensión cultural y global; una justicia que se centra no solo en el acto y el/la culpable, sino en los daños y las relaciones.

La justicia restaurativa se convirtió en parte del sistema moderno de justicia penal a finales de los años 70 (mediación víctima- infractor/a) y se expandió a finales de los años 80 para incluir a familiares y amigo/as de víctimas e infractor/a a participar en procesos de colaboración llamados reuniones restaurativas.

Según Howard Zehr (2002): «La justicia restaurativa es un proceso que abarca, en la medida de lo posible, a todas las personas afectadas por una infracción específica y que tiene por objeto definir colectivamente los peligros, las necesidades, las obligaciones derivadas de esta infracción y de hacerles frente con el fin de obtener la curación y restablecer lo mejor posible el orden de las cosas».

La justicia restaurativa es un movimiento social y visto como una filosofía más que como un modelo en sí mismo. No es una panacea ni un sustituto del sistema penal ni necesariamente una alternativa a la privación de libertad.

Las características centrales de la justicia restaurativa, descritas explícitamente por Van Ness y Strong (1997): encuentro, reparación, participación y reintegración.

El proceso de justicia restaurativa alienta particularmente a la parte infractora a asumir la responsabilidad de sus acciones y del daño causado, a comprender las causas y los efectos de su comportamiento en los/las demás y a proponer soluciones que reparan el daño y luego merecen la reintegración en la comunidad, sobre la base del reconocimiento que juzga los hechos y no a la persona que cometió el delito. Además, ofrece a la víctima la oportunidad de hacer preguntas, obtener respuestas que le permitan comprender y explicar el impacto y el daño que ha sufrido y le ofrece la oportunidad de exponer su punto de vista sobre cómo repararlos y cómo reintegrar al/la infractor/a en la comunidad (Costello, Wachtel y Wachtel, 2010).

La visión punitiva se centra principalmente en el/la culpable que debe responder al daño causado a la víctima y su entorno a través de una sentencia, como la privación de libertad.

La visión restaurativa se centra en los derechos y necesidades de la víctima y su entorno y en la asunción de responsabilidad del/la autor/a para reparar el daño causado y, en la medida de lo posible, restablecer las relaciones.

III. De la justicia restaurativa a las prácticas restaurativas



Definición de las prácticas restaurativas

El Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (IIRP), con sede en Pensilvania, EE.UU, presenta una de las definiciones más explícitas de práctica restaurativa, un nuevo campo de estudio que puede tener un impacto positivo en el comportamiento humano y fortalecer la sociedad civil.

Las prácticas restaurativas permiten a los individuos y las comunidades vivir la filosofía de la justicia restaurativa. Es una ciencia social que estudia cómo mejorar y reparar las relaciones entre las personas y las comunidades; también tiene como objetivo fortalecer las relaciones, la comunicación y los lazos sociales entre los individuos y las comunidades. Las prácticas restaurativas se han desarrollado a partir del concepto de justicia restaurativa utilizado en el sistema de justicia penal. En su sitio web¹⁶, IIRP explica que las prácticas restaurativas están arraigadas en la justicia restaurativa, que responde al daño, a la delincuencia y a otros actos violentos después de que han ocurrido.

Es una ciencia social que incorpora el desarrollo de una variedad de disciplinas y campos, incluyendo entre otras cosas educación, psicología, trabajo social, criminología, sociología, desarrollo organizacional y liderazgo. Las prácticas restaurativas construyen comunidades saludables, previenen la violencia, aumentan el capital social, reducen el crimen y el comportamiento antisocial, reparan el daño y restablecen las relaciones sociales.

¹⁶ Disponible en el siguiente enlace: <https://la.iirp.edu/prácticas-restaurativas/>




La definición de IIRP también incluye el uso de procesos formales e informales (prácticas) que preceden a las malas acciones; estos buscan construir proactivamente relaciones saludables y duraderas, una comunidad fuerte y unida. Mientras que la justicia restaurativa ofrece una respuesta restaurativa de manera reactiva, respondiendo al daño y las relaciones afectadas por actos violentos. Las prácticas restaurativas, por otro lado, giran en torno al potencial de la comunidad, creando y manteniendo relaciones humanas de confianza.

La mayoría de los/las profesionales a favor del enfoque restaurativo lo mencionan como una parte integral de sus vidas, tanto personal como profesionalmente. Si bien el enfoque restaurativo se vio inicialmente como una estrategia, con el tiempo se ha convertido en una parte integral de la práctica. Las personas que aplican “prácticas restaurativas” hacen referencia a este enfoque aludiendo a términos como: relaciones, vínculos, diálogo, comunidad, daño y reparación.

Las definiciones explícitas que se relacionan más estrechamente con esta visión y concepto son las siguientes:

Las prácticas restaurativas son un marco para construir una comunidad y responder a comportamientos desafiantes a través del diálogo auténtico, la comprensión y la reparación del daño causado. Según el IIRP, no es un programa o un añadido, sino una filosofía. Su objetivo es separar el acto de su autor/a. Ser “restaurativo/a” significa creer que las decisiones se toman mejor y que los conflictos son mejor resueltos por los/las más directamente involucrados/as. El movimiento de prácticas restaurativas busca desarrollar relaciones saludables y restaurar un sentido de comunidad en un mundo cada vez más desconectado. Estas prácticas se han aplicado no solamente en el sistema de justicia penal, sino también y especialmente en otros contextos como: educación, comunidad, lugar de trabajo, familia, servicios sociales, cárceles...



Desde un punto de vista concreto y práctico, una de las definiciones más explícitas y concretas es sin duda la siguiente:

“La práctica restaurativa es una forma de pensar y ser, enfocada en la creación de espacios saludables para realizar verdaderas conversaciones que profundicen las relaciones y creen comunidades más fuertes y conectadas” (Vander Vennen, 2016).

“Comunidades fuertes y conectadas” significa que han sido capaces de crear un sentido de pertenencia y valor dentro del grupo. Según Gibbsm J. (2001), los objetivos necesarios para la creación de comunidad son:

1. Capacidad: las comunidades se basan en el reconocimiento de la profundidad total, sus fortalezas y debilidades, y las habilidades únicas de cada miembro.
2. Esfuerzo colectivo: las comunidades comparten la responsabilidad de lograr objetivos para el bien común y de aprovechar la diversidad de talentos y habilidades individuales.
3. Informalidad: las interacciones se basan en la consideración; la atención y el afecto son espontáneos.
4. Historias: reflexionar sobre las experiencias individuales y comunitarias permite conocer información sobre la verdad, las relaciones y las orientaciones futuras.

Thomas Likona, autor sobre desarrollo moral y educación, explica claramente lo que quiere decir con «un sentido de comunidad»: “Construir un sentido de comunidad consiste en crear un grupo que difunda a los/las demás el respeto que uno/a tiene por sí mismo/a, llegar a conocerse como individuo, responder y cuidarse mutuamente, sentir un sentido de pertenencia y responsabilidad hacia el grupo”

Objetivo de las prácticas restaurativas

Las prácticas restaurativas tienen como objetivo desarrollar y mantener un sentido de comunidad (creación de capital social) y gestionar las tensiones y los conflictos mediante la reparación del daño y, en la medida de lo posible, la restauración de las relaciones.

Aspectos esenciales de una práctica restaurativa

El IIRP menciona explícitamente cuatro aspectos importantes y necesarios para comprender lo que significa la práctica restaurativa (Wachtel, 2012):¹⁷

- La ventana de la disciplina social.
- El proceso justo y respetuoso.
- Diálogo restaurativo.
- Tener en cuenta los afectos (sentimientos).

3.1 La ventana de la disciplina social

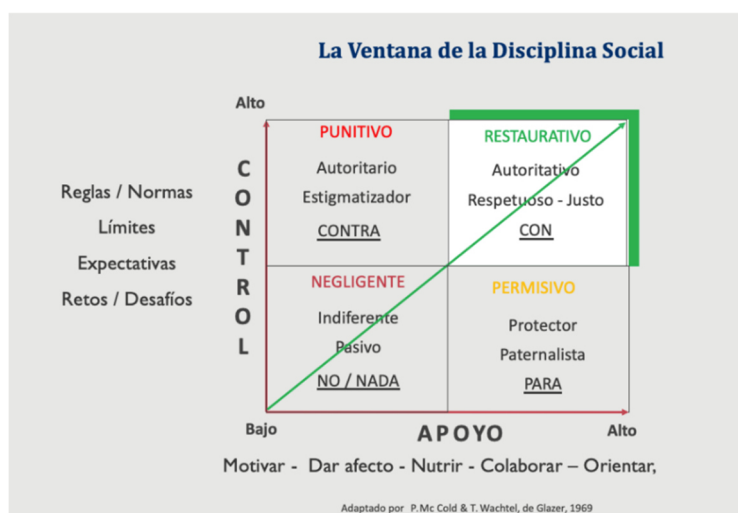
Este concepto describe cuatro enfoques fundamentales para mantener las normas sociales y los límites del comportamiento. Los cuatro se representan como combinaciones diferentes de un nivel alto o bajo de control y un nivel alto o bajo de soporte.

- Bajo control y alto apoyo significa hacer cosas PARA los/las demás.
- Alto control y bajo apoyo significa hacer cosas EN CONTRA de los/las demás.

¹⁷ Disponible en: https://la-pt.iirp.edu/wp-content/uploads/2017/03/Defining-Restorative-Spanish_July-2015.pdf

- Poco o ningún apoyo significa NO HACER NADA con y para los/las demás.
- Alto control y apoyo es el enfoque restaurativo, que se caracteriza por hacer las cosas CON los/las demás, en lugar de contra ellos/ellas, a favor o sin ellos/ellas. Las relaciones funcionan mejor cuando establecemos expectativas claras y altas en un entorno de apoyo, donde el enfoque está en el compromiso, la colaboración y la capacidad (Wachtel, 2005).

Análisis de diferentes estilos de autoridad:





¿Qué observaríamos en una persona o un grupo de personas sujetas a una autoridad aplicando un estilo punitivo (por ejemplo: policía, juez, educador/a, ¿maestro/a...)? ¿Y cuáles serían los resultados probables que podríamos esperar?


Al practicar un **estilo punitivo** (firmeza y control altos/apoyo débil o ausente), es probable observar lo siguiente:

- Una autoridad muy severa, a menudo irritable, con reacciones de rabia y que suele utilizar una voz dominante y amenazante.
- Una autoridad que detecta y reporta principalmente malos comportamientos y errores, casi nunca prestando atención y destacando comportamientos positivos.

- Una autoridad que controla el grupo bajo amenaza.
- Una autoridad que establece límites estrictos para controlar el comportamiento.
- Una autoridad que impone expectativas a los/las adolescentes en términos de orden, comportamiento, resultados y desempeño.
- Bajo un estilo punitivo, es probable que se logren los siguientes resultados independientemente del contexto, ya sea en el sistema escolar o a nivel penal:
 - Ambiente ordenado y dominado.
 - Adolescentes / jóvenes nerviosos/as con resentimientos, frustraciones y disgusto.
 - Adolescentes ansiosos/as e irritados/as.
 - Adolescentes obedientes, pero no de manera constante. Es poco probable que se logren cambios de comportamiento positivos y duraderos.
 - Poca o ninguna expresión o creatividad por parte de los/las adolescentes.
 - Ambiente dañino o negativo dentro del grupo adolescente.
- Una autoridad que siempre quiere tener control sobre los/las adolescentes.
- Al practicar un **estilo permisivo** (firmeza y bajo control y alto soporte), es probable observar los siguientes aspectos:
 - Una autoridad con una actitud protectora, cálida y disponible para ofrecer apoyo;
 - Una autoridad incapaz de establecer límites y expectativas;

- Una autoridad que prioriza el esfuerzo, pero descuida la calidad del trabajo;
- Una autoridad que no controla el comportamiento inapropiado: “deja que suceda” o trata el mal comportamiento a la ligera (advertencia débil, no expresa incomodidad).
- Bajo un estilo permisivo, es probable que se logren los siguientes resultados:
 - Los/las adolescentes se sienten poco o no valorados/as, apoyados/as o escuchados/as por la autoridad.
 - Caos y poco control del grupo.
 - Conscientes de la falta de control y firmeza, así como de la flexibilidad por parte de la autoridad, los/las adolescentes buscan aprovecharla, no esforzándose y no respondiendo a las expectativas.
 - Se espera una mala calidad del trabajo debido a la falta de requisitos por parte de la autoridad.
 - Los/las adolescentes exhiben una actitud bastante ansiosa e insegura.
 - Autoridad muy estresada debido al hecho de que no es capaz de lograr los cambios de comportamiento deseados.
- Al practicar un **estilo negligente** (nula o muy poca firmeza y control y ningún apoyo), es probable que se observen los siguientes aspectos:
 - Una autoridad con actitud pasiva, indiferente, ausente y desinteresada.
 - Una autoridad con un alto grado de agotamiento, estrés o depresión.
 - Una autoridad que no ve, o simplemente ignora, las dificultades de comportamiento por las que pasan los/las adolescentes bajo su tutela.

- 
- 
- Bajo un estilo negligente, es probable que se logren los siguientes resultados:
 - Los/las adolescentes se sienten desatendidos/as, abandonados/as, dejados/as a su suerte por la autoridad.
 - Los/las adolescentes ganan el control sobre la autoridad.
 - Los/las adolescentes son poco o no valorados/as, apoyados/as o escuchados/as por la autoridad.
 - Los/las adolescentes tratan de atraer la atención a través de un comportamiento perturbador y provocador.
 - Los/las adolescentes muestran una actitud ansiosa/o y poco confiable.
 - La autoridad muestra un comportamiento estresado/a y nervioso/a.
 - Los/las adolescentes tienen un bajo nivel de aprendizaje debido a la falta de esfuerzo, motivación y seguimiento por parte de la autoridad.
 - Al practicar un **estilo restaurativo** (control y apoyo alto), es probable observar los siguientes aspectos:
 - Relaciones positivas, cordiales, afectivas y solidarias entre la autoridad y los/las adolescentes.
 - Una autoridad que motiva a los/las adolescentes.
 - Una autoridad que los/las escucha y los/las tiene en cuenta.
 - Un sistema eficaz de disciplina aceptado por el grupo de adolescentes.
 - Un ambiente de trabajo ordenado y eficaz (aprendizaje comportamental, desarrollo de habilidades y destrezas).
 - Un sentido de valor, confianza, seguridad y optimismo.
 - Un alto nivel de calidad en el trabajo (actividades grupales; participación voluntaria y activa).

- 
- Bajo un estilo restaurativo, es probable que se logren los siguientes resultados:
 - Ambiente positivo e inclusivo.
 - Adolescentes motivados/as, participativos/as y creativos/as.
 - Relaciones positivas, saludables, seguras y fuertes entre el grupo de adolescente y la autoridad.
 - Los/las adolescentes responden a las expectativas de su autoridad.
 - Adolescentes mucho más responsables y colaboradores.
 - Autoridad que se siente respetada, apreciada y motivada por los/las adolescentes.

La hipótesis unificada fundamental de la práctica restaurativa es que “las personas son más felices, más cooperativas y productivas, son más propensas a realizar cambios positivos en su comportamiento cuando las autoridades hacen cosas (actúan) con ellos/ellas, en lugar de contra ellos/ellas o para ellos/ellas” (Wachtel, 2012).

De hecho, cuando las autoridades hacen cosas con las personas, ya sea en respuesta a una crisis o conflicto o proactivamente para construir relaciones, los resultados son mejores (Wachtel, 2005).

La ventana de la disciplina social refleja el pensamiento del reconocido criminólogo australiano John Braithwaite (1989), quien argumentó que el uso del castigo como regulador social es problemático porque avergüenza y estigmatiza a las personas que cometen delitos, empujándolas a una subcultura social negativa que no les permite lograr un cambio en su comportamiento. En cambio, el enfoque restaurativo reintegra a quienes cometen daños en sus comunidades y reduce la probabilidad de reincidencia.


El proceso justo y respetuoso

El proceso justo y respetuoso responde a una necesidad humana básica: las personas quieren ser valoradas como seres humanos; necesitan que los/las demás respeten sus propios conocimientos y experiencias, y que sus pensamientos, ideas y sentimientos sean tomados en serio. También quieren entender las razones de las decisiones tomadas por las personas que tienen autoridad sobre ellos/ellas. Cuando sienten que una decisión que les concierne se ha tomado de manera justa y respetuosa, confían y cooperan con las autoridades que han tomado esa decisión. Tal proceso puede revelar la voluntad de confiar en las personas, y de tener en cuenta sus ideas y experiencias o, por el contrario, rechazarlas, siempre dentro de un marco de respeto y argumentación. Este proceso justo se basa en tres principios (Chan & Mauborgne, 1997):

Participación: involucrar a las personas en la toma de decisiones que les afectan, invitarlas a dar su opinión y alentarlas a cuestionar las ideas de los/las demás. Esta forma de participación fortalece la sabiduría colectiva, generando mejores decisiones y un mayor compromiso de quienes participan en su implementación. Este principio de participación enfatiza la importancia de «tener voz, ser escuchado/a y comprendido/a».

Explicación: este principio se refiere a la importancia y necesidad de que la autoridad aclare a todas las personas involucradas o afectadas por una decisión final, el razonamiento que respalda esa decisión. Dar una explicación real asegura a las personas que la autoridad ha tenido en cuenta sus opiniones e intereses. Esto los hace más propensos a confiar en ellos, incluso cuando sus propias ideas o pensamientos han sido rechazados.

Claridad de expectativas: asegurar que el grupo entienda la decisión tomada y lo que se espera de cada adolescente en el futuro. El establecimiento de nuevas reglas (incluidas sanciones por incumplimiento y nuevas responsabilidades) en



un espíritu de respeto y cooperación permite que los/las adolescentes se sientan considerados/as y enfocados/as en lo que se espera de ellos/ellas.

Según Chan y Mauborgne (1997), la idea central del proceso justo es que «es más probable que los individuos confíen y cooperen libremente con los sistemas - ya sea que ganen o pierdan a través de estos sistemas - cuando se practica el proceso justo.»

El diálogo restaurativo

Para adoptar prácticas restaurativas, debemos aceptar que el conflicto es una parte integral de la vida. Siempre habrá malentendidos, conflictos de intereses y diferencias de opinión. Las prácticas restaurativas nos ayudan a reconsiderar nuestra forma de pensar y ver el conflicto como una oportunidad para aprender y construir mejores relaciones.

Además de la capacidad fundamental de escuchar, la persona que lidera un proceso restaurativo debe saber cómo hacer las preguntas correctas en el momento adecuado. El cuestionamiento es crucial en cualquier proceso restaurativo; esto significa utilizar el modo interrogativo dirigido a objetivos y peculiaridades específicas. No se trata de cuestionar por cuestionar o dar consejos, ni de juzgar, sermonear o criticar a las partes, sino de darle protagonismo a las personas para que reflexionen sobre su forma de pensar y actuar.

Debemos asegurarnos de que nuestras preguntas sean abiertas, neutrales, únicas y claras. Cada una de estas características se describe a continuación:

Preguntas abiertas: son aquellas para las que no hay una respuesta única y justa. Este tipo de pregunta no presupone una dimensión específica de sentimiento o pensamiento, sino que permite a la persona responder de la manera más relevante en relación con su experiencia. En general, las preguntas

abiertas comienzan con: ¿Qué piensas de...? ¿Cómo te sientes cuando...? ¿Qué harías si...? ¿Cómo reaccionarías si...?

A veces pensamos que estamos haciendo preguntas abiertas cuando en realidad son preguntas cerradas. Por ejemplo: ¿Qué tan satisfecho/a estás con la actividad que acabas de hacer? Esta pregunta tiene las siguientes respuestas: muy satisfecho/a, algo satisfecho/a, satisfecho/a, no muy satisfecho/a, insatisfecho/a. El hecho de que no incluyamos las posibilidades de respuesta no significa que se trate de una pregunta abierta.

Una tendencia muy común es hacer preguntas dicotómicas, es decir, tienen dos respuestas posibles: sí/no, bueno/malo, mucho/poco, siempre/nunca, etc. Estas preguntas no animan a las personas a hablar. El siguiente ejemplo de uso de preguntas dicotómicas ilustra el caso.¹⁸

Padre: "¿Sabes que llegaste tarde?"

Adolescente: "Sí".

Padre: "¿Te divertiste?"

Adolescente: "Sí".

Padre: "¿Fuiste al cine?"

Adolescente: "Sí".

Padre: "¿Fue bueno?"

Adolescente: "Sí, fue bueno".

Padre: "¿Así que valió la pena ir y ver?"

Adolescente: "Sí, valió la pena".

Padre: "He escuchado mucho sobre esta película. ¿Crees que me gustaría verla?"

Adolescente: "No lo sé, tal vez".

Padre: "¿Ha pasado algo más?"

Adolescente: "No, eso es todo".

¹⁸ Ejemplo traducido de Quinn Patton, Michael, s/f. Qualitative Research and Evaluation Methods, tercera edición. Sage Publications, California, p. 354.

El padre le dijo a la madre: *"Es difícil hacer que hable. Supongo que está en la edad en la que ya no quiere decirle nada a su familia"*. Si se hubieran abierto las preguntas, es más probable que las respuestas hubieran sido más explícitas y también más extensas.

Desde un punto de vista restaurativo, el diálogo podría haber sido el siguiente:

Padre: *"Tu madre y yo estábamos preocupados de no verte volver a la hora en que habíamos acordado juntos. ¿Qué pasó?"*

Adolescente: *"Sí, llegué tarde, he tenido un contratiempo. Tuve que acompañar a un amigo hasta su casa."*

Padre: *"Está bien, lo entiendo. ¿La próxima vez envíanos un breve mensaje de texto, para que no nos preocupemos? Aparte de eso, ¿se divertieron?, ¿qué hicieron exactamente?"*

Adolescente: *"Varias cosas, como caminar, tomar una copa en la terraza antes de ir al cine."*

Padre: *"Oh, genial el cine, ¿qué película fuiste a ver y qué tipo de película fue?"*

Adolescente: *"Miedo en la piel, una película de acción y suspenso. Una buena trama. Nos gustó"*.

Padre: *"Ciertamente me gustaría a mí también. ¿Crees que a tu madre también le gustaría o quizás es demasiado violento?"*

Adolescente: *"Estoy seguro de que tú también disfrutarías de la película, sin embargo, no estoy seguro de que mamá la disfrutaría tanto como tú, porque hay algunas escenas bastante violentas y mucho suspenso. No creo que ese sea el tipo de película que le gusta, ya que prefiere comedias o películas románticas."*

Padre: *"Al final no es una película para ver con tu madre. ¿Tienes otra película para recomendar que nos guste tanto a tu madre como a mí?"*

Adolescente: *"Hay varias, papá. Recomiendo una buena comedia. Les va a relajar. Hay una muy agradable en este momento. El título es "A fondo". He oído que es muy divertida de principio a fin."*

Padre: *"He escuchado mucho sobre esta película. Escuchando tus comentarios, creo que es una buena opción."*

Adolescente: *"Estoy seguro de que lo disfrutarán y especialmente se relajarán porque la película que vi es más probable que ponga tensa a mamá".*

Padre: *"Después de la película, ¿qué hiciste?"*


Adolescente: *"Nada especial. Fuimos a tomar algo a la terraza y luego acompañé a mi amigo a su casa, y por eso no llegué a casa a tiempo."*

Padre: *"Ahora entiendo, si estás de acuerdo, la próxima vez avísanos si tienes un contratiempo, nos evitaremos preocuparnos e impedirnos descansar."*

Adolescente: *"No hay problema, papá. Enviaré un mensaje o daré una llamada telefónica."*



El padre le dijo a la madre: *"Acabo de hablar con Marco. Me explicó la razón de su retraso. La próxima vez, nos advertirá si tiene un contratiempo, enviándonos mensajes o llamándonos. Por cierto, nos aconseja vivamente que vayamos a ver una buena comedia al cine; es seguro que nos gustaría a los dos, ¿te animas?"*

Preguntas neutrales: Es importante que nuestras preguntas sean neutrales; es decir, no deben contener la respuesta esperada ni implicar un juicio de valor. Ejemplos de preguntas no neutrales: *¿Crees que nuestra reunión fue un éxito?* Esta pregunta probablemente está esperando una respuesta que confirme el éxito de la reunión. Una mejor manera de hacer esta misma pregunta podría ser: *¿Cómo encontró (calificó) nuestra reunión?* Otro ejemplo de una pregunta no neutral: *¿Qué medida punitiva crees que debería recibir este/a adolescente?* Esta pregunta ya implica que el/la adolescente debe recibir una sanción. Una forma apropiada de hacer esta pregunta sería preguntar: *¿Cuáles crees que son las consecuencias que este/a adolescente debería asumir por su comportamiento?*



Preguntas únicas: Durante una entrevista, y especialmente con un/a adolescente, es importante hacer solo una pregunta a la vez. Si hacemos varias preguntas al mismo tiempo, corremos el riesgo de que el/la adolescente elija solo la pregunta que le es más fácil responder. Por lo tanto, es necesario evitar hacer varias preguntas, una detrás de otras, como en el siguiente ejemplo: *¿Por qué robas ... qué te impulsa a actuar así... ¿Te das cuenta de todo el daño que causas?* Estas son tres preguntas diferentes y, además, mal planteadas. Sería más apropiado preguntar primero: *¿Puede contarnos lo que pasó?* Una vez escuchada la respuesta, podríamos continuar con la siguiente pregunta: *¿En qué estabas pensando cuando cometiste este robo?* Y después de la respuesta a esta segunda pregunta, podemos hacer la tercera: *¿Tiene alguna idea de las personas que se han visto afectadas por tu acción? Por ejemplo...*

Preguntas claras: el lenguaje utilizado en nuestras preguntas debe adaptarse al nivel de comprensión de los/las participantes, especialmente cuando son adolescentes. No debemos utilizar un vocabulario técnico cuando hablamos con ellos/ellas, porque quizás no tengan todos los conocimientos necesarios para comprender ciertos conceptos. A veces incluso es necesario hacer un esfuerzo para aprender las expresiones cotidianas comunes utilizadas por los/las adolescentes para que entiendan exactamente todo lo que les decimos. A menudo también es útil preguntarles si han entendido bien la pregunta, o hacerles la misma pregunta con términos diferentes. La siguiente pregunta es ciertamente poco clara para muchos/as adolescentes: *¿Por qué procrastinas las tareas que están bajo tu responsabilidad?* Esta pregunta, aparte de inducir a la culpabilidad, probablemente sería mucho más comprensible si se formulara de esta manera: *¿Cuáles son tus razones para posponer día a día las actividades que debes realizar, es decir, las tareas que están bajo tu responsabilidad o a tu cargo? ¿Podrías darme una explicación?*



Un diálogo restaurativo es una conversación guiada y estructurada que busca abrir la comunicación, desarrollar la comprensión y, en algunos casos, llegar a un acuerdo, sobre qué hacer para solucionar la situación. Se trata de un proceso destinado a explorar la manera de hacer las cosas correctamente en caso de malentendidos y, en la medida de lo posible, ayudar a restablecer las relaciones. El objetivo de un diálogo restaurativo es crear una oportunidad para escuchar y respetar el punto de vista de los/las demás, y para que otros/as también escuchen y respeten lo que tienes que decir.

El diálogo restaurativo se basa en el método socrático, es decir, la práctica de hacer las preguntas correctas en el momento adecuado. Esto no solo es muy útil sino también muy efectivo para enfrentar el comportamiento inapropiado. Es haciendo las preguntas correctas, en lugar de juzgar o criticar el comportamiento, que alentaremos al/la adolescente a reflexionar sobre su conducta y perspectiva. Finalmente, los/las animamos a descubrir por sí mismo/a las respuestas esperadas en lugar de darle nuestras propias respuestas. Identificar algunas preguntas oportunas le dará la oportunidad y la capacidad de encontrar su propio camino y construir el cambio que necesita. Hay seis tipos de preguntas socráticas:¹⁹

¹⁹<http://humanize-project.com/atmosphere/poser-bonnes-questions-questionnement-socratique/>

1- Preguntas de aclaración conceptual: Animan a los/las adolescentes a reflexionar más sobre lo que piensan o piden exactamente, así como a demostrar las ideas que sustentan sus argumentos. Aquí hay algunos ejemplos de preguntas de aclaración: *¿Qué quieres decir exactamente con ...? ¿Qué tiene esto que ver con lo que estamos discutiendo? ¿Puedes darme un ejemplo (u otro ejemplo)? Lo que quieres decirme es... o... ¿Puedes explicarme de nuevo de otra manera, o con un ejemplo para que pueda entender mejor/entender tu idea?*

2- Preguntas para probar conjeturas o hipótesis: Probar las conjeturas para descubrir la verdad empujando a los/las adolescentes a reflexionar sobre suposiciones y creencias indiscutibles en las que basan sus argumentos. Esto les permite cuestionar sus propios argumentos y los/las obliga a avanzar hacia una base (o defensa) más sólida. He aquí algunos ejemplos: *¿Qué más podríamos suponer? ¿Parece que asumes que...? ¿Cómo elegiste estas posibilidades/alternativas/ideas? ¿Cómo puede validar tu posición sobre esta situación? ¿Qué pasaría si...? ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con..., y por qué?*

3- Preguntas que exploran las razones y la evidencia: cuando un/a adolescente da explicaciones razonadas a sus argumentos, puede contribuir a profundizar el razonamiento en lugar de reforzarlo. Los/las adolescentes a menudo usan respaldos no suficientemente probados o verificados. Por ejemplo: *¿Cómo lo sabes? ¿Puedes mostrarme? ¿Puedes darme un ejemplo? En términos concretos, ¿qué significa esto? ¿Cuáles son las causas de este incidente? ¿Son suficientes las razones que mencionas? ¿Cómo puedo estar seguro de lo que me estás diciendo? ¿Qué evidencia existe para decirme lo que me estás diciendo? ¿Qué conocimiento utilizó para afirmar esta recomendación?*

4- Preguntas sobre puntos de vista y perspectivas: La mayoría de los argumentos se dan desde una posición o punto de vista muy particular, por lo que es necesario confrontar la posición para mostrar al/la adolescente que hay otros puntos de vista igualmente válidos. Por ejemplo, *¿cómo podría uno imaginar o abordar esta pregunta de otra manera? ¿Podría explicar por qué esta medida es necesaria o beneficiosa, y quién se beneficia de ella? ¿Cuál es la diferencia entre... y...? ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de...? ¿Cuál es la similitud entre... y...?*

5- Preguntas para verificar implicaciones y consecuencias: Los argumentos hechos por alguien pueden llevar a ciertas implicaciones lógicas que pueden ser previstas o anticipadas. Las preguntas deben reflexionar sobre los efectos, si tienen sentido o si son deseables. He aquí algunos ejemplos: *¿cuáles son las consecuencias de esta propuesta? ¿Cuáles son las implicaciones de...? ¿De qué manera afecta...? ¿De qué manera está esto relacionado con lo que hemos aprendido antes? ¿Por qué es importante? ¿Qué estás insinuando?*

6- Preguntas sobre preguntas: Cuando un/a profesional le hace una pregunta a un/a adolescente, él o ella puede hacer otra pregunta sobre la misma pregunta. Por ejemplo: *¿Cómo planeas resolver esta situación?* Después de responder a la pregunta, el/la profesional puede continuar el diálogo haciendo la siguiente pregunta: *¿Por qué crees que te hice esta pregunta? o: ¿Qué significa esta pregunta para ti?*

Finalmente, cuando es el/la adolescente quien hace una pregunta al/la profesional, a menudo es interesante que el/la profesional responda al/la adolescente a través de una pregunta en vez de dar la respuesta. Por ejemplo,


si el/la adolescente infractor/a le dice al/la profesional: *No tengo idea de cómo reparar el daño que le hice a esta señora, ¿qué crees que puedo hacer?* El/la profesional puede responderle de esta manera: *Para ayudarte a pensar, ponte en la situación de esta señora; imagina que alguien te agrede y te roba el teléfono móvil, ¿cómo te gustaría que se resolviera esta situación? ¿Qué puedes hacer el/la agresor/la para reparar el daño que le has hecho? Tienes algunas ideas...* Lo más probable es que al/la adolescente se le ocurran una o dos alternativas como: *espero que me devuelvan mi teléfono celular o lo devuelvan y se disculpen y prometan no volver a hacerlo nunca más.* Finalmente, el/la adolescente habrá respondido a su propia pregunta.

Los afectos y la vergüenza

La psicología del afecto, basada en el trabajo del psicólogo estadounidense Silvan Tomkins, nos ayuda a comprender mejor por qué las personas actúan y reaccionan de ciertas maneras, y por qué las prácticas restaurativas funcionan tan bien (Costello, Wachtel y Wachtel, 2010).²⁰

Tomkins (Affect Imagery Consciousness, 1962) se interesó en las emociones primarias que él llamaba afectos. Tomkins utiliza el concepto de afecto para referirse a la «porción biológica de la emoción», definida como los «mecanismos conectados, preprogramados y transmitidos genéticamente que existen dentro de cada uno de nosotros» y que, cuando se activan, precipitan un «esquema conocido de eventos biológicos». Tomkins distingue nueve afectos primarios a los que corresponden diferentes expresiones faciales: interés, alegría, sorpresa,

²⁰ Tomkins Institute, s/f. «Nueve afectos, presentes al nacer, se combinan con la experiencia de vida para formar emoción y personalidad.» Disponible en: <http://www.tomkins.org/what-tomkins-said/introduction/nine-affects-present-at-birth-combine-to-form-emotion-mood-and-personality/>



ansiedad, miedo e ira, que son innatos, y desprecio, disgusto y vergüenza, que se adquieren. Por ejemplo, la sorpresa corresponde a un alzamiento de cejas y a un guiño de ojos.

A medida que crecemos, adquirimos nuevos afectos y también somos capaces de ocultarlos. Cada afecto se experimenta en un espectro que va desde un nivel liviano hasta un nivel fuerte.

- Dos de estos afectos, el interés y la alegría, son positivos²¹.
- La sorpresa es un afecto neutral, y su impacto es como un botón de reinicio de la computadora: libera nuestra mente de lo que pensamos y, por lo tanto, se enfoca en lo que viene.
- Seis efectos son negativos: vergüenza-humillación, angustia-ansiedad, miedo-terror, ira-rabia, disgusto y "asco". La palabra "asco"²², acuñada por Tomkins, no se expresa en un espectro, sino en distintas reacciones ante un mal sabor u olor repugnante, que provoca una reacción de rechazo (como mecanismo de defensa).
- El disgusto y la "repulsión" son reacciones que son comparables a sentir un mal sabor u olor (aunque no tenga nada que ver con ello) que nos obliga a rechazarlo, expulsarlo, como si fuera algo tóxico para nuestro cuerpo, provocando esta reacción negativa.


²¹ La connotación "positiva y negativa" no implica que son emociones que no deberíamos tener o que son malas para nosotros/nosotras, todas las emociones, tanto las positivas como las negativas, nos ayudan a desarrollarnos como personas.

²² Hemos traducido la palabra inglesa "*dismell*", acuñada por Tomkins con la palabra "disgusto".



Básicamente, el enfoque desarrollado por Silvan Tomkins (1987) es un conjunto de reglas [biológicas] que dan forma y gobiernan nuestro bienestar emocional. Estamos programados para sentir afecto innato, afirmando que estamos en nuestro mejor nivel emocional cuando:

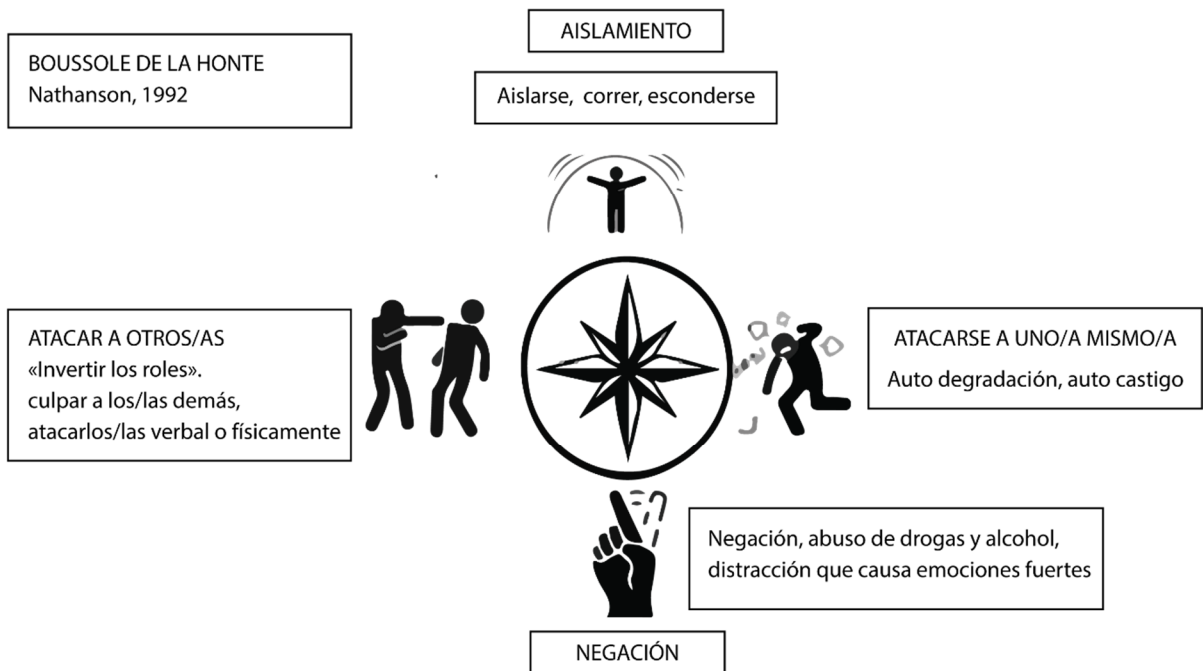
- Maximizamos nuestros afectos positivos, y
- Minimizamos nuestros afectos negativos.
- Ambas acciones funcionan mejor cuando expresamos todos nuestros afectos.



Cualquier cosa que contribuya al cumplimiento de estas tres reglas es buena para la vida humana y cualquier cosa que interfiera es mala para ella.



El enfoque de Tomkins es fundamental para construir, fortalecer y mantener relaciones saludables dentro de una comunidad.

En las prácticas restaurativas, la vergüenza es un afecto particularmente interesante al que debemos prestar especial atención. Según Tomkins, la vergüenza ocurre no solo cuando se hace algo mal, sino también cuando se interrumpen los afectos positivos. En un contexto mucho más grave, esta perspectiva ayuda a explicar por qué las víctimas de un acto violento sienten vergüenza cuando ellas mismas no han hecho nada malo; solamente sobrevivieron a una interrupción dramática y difícil de su afecto positivo. La vergüenza es el afecto que nos permite saber que algo ha interrumpido nuestros efectos positivos de interés y/o alegría (Kelly, 2012). Es el regulador social central que, según Nathanson (1992), llama nuestra atención sobre algo que no queremos saber sobre nosotros mismos. Lidar positivamente con la vergüenza es una oportunidad para crecer. La “brújula de la vergüenza” de Nathanson (ver diagrama a continuación) describe cómo reaccionamos negativamente a la vergüenza: cada polo en la brújula indica comportamientos específicos destinados a reducir o controlar los sentimientos de vergüenza:



Como Costello, Wachtel y Wachtel describen claramente en su libro sobre la introducción a las prácticas restaurativas (2010), “comprender la brújula de la vergüenza nos da la perspectiva que necesitamos para ser restaurativos cuando nos enfrentamos a una mala conducta. Por ejemplo, cuando llamamos a un padre sobre la mala conducta de su hijo/a, necesitamos saber que la primera reacción probablemente será negar y atrincherarse, diciendo que la persona en cuestión “no actúa de esta manera en casa”. O el padre o ambos pueden culpar a otra persona y decir, por ejemplo, “es el personal docente o la escuela el responsable del comportamiento de su hijo/a”.

Nathanson observó que, en nuestra sociedad, atacar a otra persona o negar son las respuestas más comunes a la vergüenza. Todos los padres deben aprender a anticipar estas reacciones cuando hablan con los miembros de la familia. También podemos usar la “brújula de la vergüenza” para examinar nuestras propias reacciones. Todo depende de quiénes somos, pero podemos estar seguros de que pasaremos por una de las cuatro reacciones.





Nuestra conciencia de la brújula nos permite identificar nuestra reacción, actuar con menos fuerza y recuperarnos rápidamente de nuestra reacción vergonzosa. También podemos ayudar a otros/as a transformarse y superar su vergüenza de diferentes maneras. Cuando las personas sienten y muestran vergüenza, podemos:

- Escuchar lo que tienen que decir.
- Reconocer sus sentimientos.
- Animarlos a expresar sus sentimientos y hablar sobre sus experiencias.

Este intercambio de emociones colectivas permite prácticas restaurativas para mejorar las relaciones entre las personas. Cuando una persona comete un delito y se enfrenta a su acto, sentirá vergüenza. Braithwaite (1989), un criminólogo australiano de renombre internacional señala que la forma en que tratamos al individuo es crítica. Braithwaite nos anima a "separar el acto del/la autor/a" reconociendo el valor intrínseco de la persona mientras rechazamos su comportamiento inaceptable. En otras palabras, "valorar la relación, pero rechazar el comportamiento". No es lo mismo decirle a una persona: "Eres un/a agresor/a, nunca cambiarás", que decir: "No es aceptable robar, para vivir en sociedad tendrás que pensar y cambiar tu actitud".

Braithwaite advierte contra el etiquetar y estigmatizar al/la delincuente al marcarlo/a de una manera que confirme su sentido de vergüenza y alienación. Sostiene que las autoridades deben permitir que el/la acusado/a restablezca sus relaciones reintegrándolo/a en la sociedad. Si no puede restablecer sus relaciones, buscará nuevas relaciones con otros/as que también se sienten alienados/as de la sociedad y se unirá a la subcultura negativa de aquellos/las que se ven a sí mismo/a fuera de la propia comunidad (Wachtel, 2005).



Por otro lado, Braithwaite presenta otra forma de ver las relaciones y la comunidad. En lugar de hacer la pregunta criminológica tradicional, “¿Por qué la gente comete crímenes?”, preguntó: “¿Por qué la mayoría de las personas se comportan correctamente la mayor parte del tiempo?”. Probablemente porque quieren que las personas con las que tienen relaciones piensen que son buenas personas, o porque quieren ser tratados de la manera en que tratan a los/las demás. Braithwaite señala que los procesos de reparación refuerzan el comportamiento apropiado a partir de esta dinámica crítica: nuestro deseo de mantener o restaurar un buen sentimiento con las personas con las que nos relacionamos.

RESUMEN


Las prácticas restaurativas permiten a los individuos y las comunidades vivir la filosofía de la justicia restaurativa. Es una ciencia social que incorpora el desarrollo de una variedad de disciplinas y campos, incluyendo educación, psicología, trabajo social, criminología, sociología, desarrollo organizacional y liderazgo. Las prácticas restaurativas construyen comunidades saludables, previenen la violencia, aumentan el capital social, reducen el crimen y el comportamiento antisocial, reparan el daño, restablecen las relaciones.

Una de las definiciones más concretas es sin duda la siguiente: " La práctica restaurativa es una forma de pensar y ser, enfocada en crear espacios saludables para conversaciones verdaderas que profundicen las relaciones y creen comunidades más fuertes y conectadas" (Vander Vennen, 2016).

Las prácticas restaurativas tienen como objetivo desarrollar y mantener un sentido de comunidad (creación de capital social) y gestionar las tensiones y los conflictos mediante la reparación del daño y, en la medida de lo posible, la restauración de las relaciones.

Los cuatro aspectos fundamentales de una práctica restaurativa son:

- **La ventana de la disciplina social:** un estilo de autoridad basado en un control y apoyo alto.
- **El proceso justo y respetuoso:** necesidad de ser escuchado/as; explicar las decisiones tomadas y ser claros/as y precisos/as sobre nuestras expectativas con respecto a comportamientos y reglas.
- **Diálogo restaurativo:** basar nuestra práctica en preguntas en lugar de declaraciones o sermones. Aplique un enfoque socrático, haga preguntas abiertas, neutrales y comprensibles que fomenten la reflexión.
- **Tener en consideración los afectos:** promover y crear espacios saludables y de confianza para poder expresar los propios sentimientos y compartirlos con la propia comunidad, generando comprensión y empatía. Este intercambio de emociones colectivas permite prácticas restaurativas para mejorar las relaciones entre las personas.



Braithwaite nos anima a "separar el acto del/la autor/a" reconociendo el valor intrínseco de la persona mientras rechazamos su comportamiento inaceptable.

Cuando una persona comete un delito y se enfrenta a su acto, sentirá vergüenza. La vergüenza es el afecto que nos permite saber que algo ha interrumpido nuestros afectos positivos de interés y/o alegría (Kelly, 2012). Es el regulador social central que, según Nathanson (1992), llama nuestra atención sobre algo que no queremos saber sobre nosotros/as mismos/as.

Lidiar positivamente con la vergüenza es una oportunidad para crecer. La "brújula de la vergüenza" de Nathanson (ver diagrama anterior) describe cómo reaccionamos negativamente a la vergüenza: cada polo en la brújula implica comportamientos específicos destinados a reducir o controlar los sentimientos de vergüenza: aislamiento, atacar a otros/as, negación y agresión contra uno mismo. La "brújula de la vergüenza" nos da la perspectiva que necesitamos para ser restaurativos cuando nos enfrentamos a un mal comportamiento. Este intercambio de emociones colectivas permite prácticas restaurativas para mejorar las relaciones entre las personas.

IV. El kit de herramientas de prácticas restaurativas

1. El espectro de las prácticas restaurativas

Las prácticas restaurativas no solo se limitan a mecanismos formales como el círculo restaurativo, la mediación y la reunión restaurativa; también incluyen procesos informales:

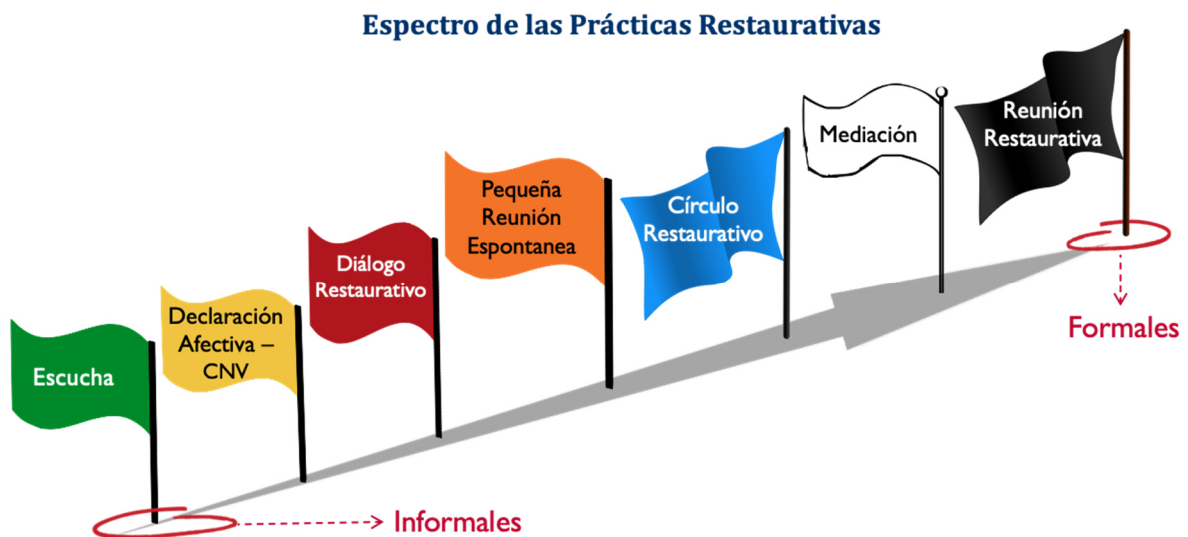
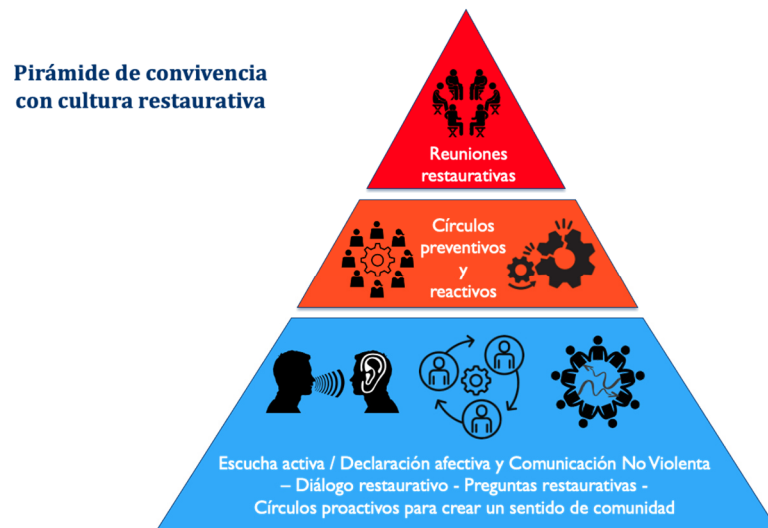


Imagen adaptada a partir de Costello B., Wachtel J., & Wachtel T. 2009:14

A medida que avanzamos en el espectro, las prácticas restaurativas se vuelven cada vez más formales. Las prácticas formales involucran a más personas, requieren más planificación y tiempo, y son más estructuradas y completas. Mientras que un mecanismo restaurativo formal puede tener un impacto impresionante, las prácticas informales tienen un impacto acumulativo porque son parte de la vida cotidiana (McCold y Wachtel, 2001).

El enfoque restaurativo propone ir más allá del modelo punitivo y represivo de gestión de conflictos, pero también busca gestionar las relaciones humanas de una manera más horizontal, democrática y participativa.



Por ejemplo, en un centro penitenciario para adolescentes, las prácticas restaurativas tienen como objetivo crear y fortalecer un sentido de pertenencia a la comunidad, así como prevenir, detectar y gestionar el conflicto y la violencia. En este sentido, estas prácticas ofrecen una concreción teórica y práctica, con el objetivo de facilitar el uso de herramientas y metodologías proactivas y receptivas de todas las personas de la comunidad, principalmente reclusos/as, adolescentes, personal penitenciario y administrativo.

2. Las prácticas restaurativas informales

2.1 La escucha

Uno de los objetivos de la práctica restaurativa es «crear un sentido de comunidad».²³

Por lo tanto, no solo es importante sino necesario que las personas establezcan y mantengan relaciones interpersonales y sociales fuertes, saludables y de confianza entre sí.

Las relaciones interpersonales entre los miembros de una comunidad a lo largo del día son ciertamente numerosas y de todo tipo (sanas, seguras, violentas, empáticas, distantes, etc.). La comunicación entre todos/as es fundamental porque es una de las necesidades más importantes del ser humano. Cada persona necesita expresarse y sobre todo sentirse escuchada por el resto de la comunidad. Además de escuchar a la otra persona, escuchar es algo fundamental que hace que el mensaje sea mucho mejor recibido y, además, hay una implicación de las personas que hablan.

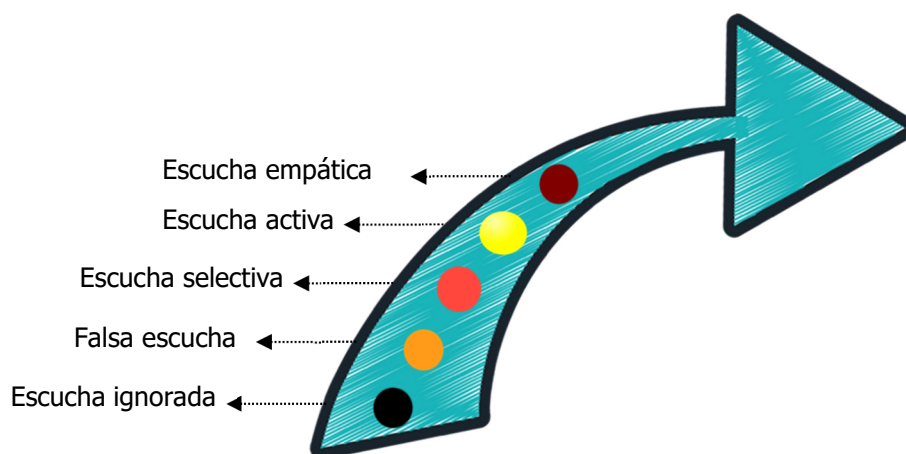
Escuchar es una de las herramientas básicas de cualquier proceso restaurativo. Consiste en acompañar las historias de los/las participantes, tratando de entender lo que están diciendo, capturando sus percepciones, sentimientos y emociones, observando el lenguaje no verbal, las reacciones y los significados. Y

²³ Nathanson (1992) define el concepto de "comunidad" como un grupo público de relaciones interpersonales que tiene la capacidad de expresar y compartir sus afectos, trabajando juntos como grupo para aumentar los afectos positivos (1) y disminuir los afectos negativos (2). Para ello, es necesario crear un espacio o marco en el que las personas puedan expresar libremente sus afectos (3). Este marco debe garantizar que el grupo tenga la capacidad para hacer estas tres cosas con la mayor regularidad posible. Sobre la base de lo anterior, se puede decir, por ejemplo, que un grupo de adolescentes en un centro educativo, un equipo de trabajo en una prisión, una asociación juvenil, un club de fans o una pandilla representan a una comunidad.


esto, sin prejuicios, en una actitud de acompañamiento, lo que significa dar razón.

Escuchar es la primera de las respuestas más informales en el espectro de las prácticas restaurativas. "Saber escuchar" es "saber conectarse y comunicarse con la otra persona". No es tan simple. Muchas personas confunden el acto de oír (percibir a través del oído un sonido o lo que alguien está diciendo, sin entender necesariamente lo que oyen) con el de escuchar (prestar atención o aplicar su oído a algo o alguien). La audición es un acto involuntario, mientras que escuchar es un acto intencional. Hoy en día, los seres humanos están más desconectados que nunca.

Nos escuchamos cada vez menos y enviamos cada vez más mensajes a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube...), incluso cuando las personas están juntas en el mismo lugar, en el mismo entorno, a veces incluso una al lado de la otra. Debemos volver a aprender a escuchar, a reconectarnos de forma natural con las personas que nos rodean y con las que interactuamos a diario. Según Stephen Covey (citado por Moll, 2014), hay varios tipos de escucha²⁴:



²⁴ <https://justificaturespuesta.com/5-maneras-de-escuchar-a-tus-alumnos-que-es-la-escucha-empatica/>





Escucha ignorada: en este caso, lo que se dice no se tiene en cuenta ya que la persona, que supuestamente escucha, ignora por completo lo que se le dice. Es un tipo de escucha que nos aleja como personas y deja que los mensajes importantes que deberían recibirse pasen desapercibidos. Puede haber muchas razones por las que no nos escuchamos a nosotros/as mismos/as, pero sin duda es un tipo de escucha que debe evitarse a toda costa porque nos aleja, y principalmente, desde un punto de vista emocional.

Escucha falsa/escucha fingida: consiste en fingir escuchar cuando en realidad no prestamos atención a lo que se dice. Durante este tipo de escucha, es común que, mientras la persona está hablando, la que se supone que debe escuchar realice otra actividad paralela (controlar su teléfono móvil, mirar la hora, estar enfocado en una situación personal, ..). Desafortunadamente, en este tipo de escucha, las respuestas dadas son a menudo vagas, imprecisas o confusas. Este es sin duda un tipo de escucha que también debe evitarse cuando queremos establecer una verdadera relación empática con las personas.

Escucha selectiva: se practica cuando escuchamos seleccionando solo la información que nos interesa, solo se captan ciertos puntos del mensaje, dejando de lado el resto. La escucha selectiva se practica cuando escuchamos solo la parte del mensaje que consideramos más importante. También ocurre con cierta frecuencia cuando una persona se dirige a otra persona para comentar algo. Hay un nivel ligeramente más alto de atención y predisposición que en la escucha fingida, sin embargo, no se considera empatía con las personas de ninguna manera. Este tipo de escucha ocurre muy a menudo con niños/as pequeños/as y adolescentes que demandan mucha atención de personas que tienen autoridad sobre ellos/ellas como padres, tutores/as legales, educadores/as...

Escucha activa: esta escucha requiere esfuerzo físico y mental para captar cuidadosamente todo el mensaje, interpretando correctamente su contenido, a través de la comunicación verbal, el tono de voz y el lenguaje corporal, indicando al hablante, a través de la retroalimentación, lo que creemos haber entendido.



Esto significa escuchar con atención y concentración, controlar nuestra mente para no desconectarnos de lo que nos dicen, enfocar toda nuestra energía en las palabras e ideas de comunicación, entender el mensaje y mostrar a nuestro interlocutor que ha sido interpretado correctamente. La escucha activa es, sin duda, una buena manera de empatizar con las personas. En la escucha activa, es necesario interrumpir todo lo que hacemos para centrarnos en lo que la persona nos está diciendo. En este nivel de escucha, la atención se centra claramente en el mensaje que se está transmitiendo. Es realmente propicio para establecer y promover la empatía, pero hay otro nivel, aún más alto.

Escucha empática: este es el momento en que tomamos el mensaje sin prejuicios, poniéndonos en el papel del/la otro/a, apoyándolo/a y aprendiendo de su experiencia. Los/as escuchamos con la intención de comprender sus sentimientos. Apreciamos su punto de vista. A través de la escucha empática, interpretamos su mensaje desde la perspectiva de su mundo. Se trata de comprenderlo profundamente desde el propio marco de referencia emocional e intelectual. Este es el nivel más alto de escucha que podemos lograr cuando nos conectamos con las personas. La empatía quiere ir más allá de lo que se entiende como escucha activa, es decir, hacer un esfuerzo por “ponerse en el lugar del/la otro/a”, sin cometer el error de querer responder, por ejemplo, con consejos o una narrativa autobiográfica (es decir, hablar de uno mismo).

Sin duda, la escucha activa y empática es lo que promueve una comunicación efectiva, enriquecedora y armónica, reconociendo y valorando a las personas, respetando su punto de vista, aunque sea diferente al nuestro; cuando entendemos sus intereses y necesidades, y los tenemos en cuenta; cuando validamos sus sentimientos, sus valores y principios.

Para garantizar una buena práctica de escucha, es importante:

No distraerte: por ejemplo, mirar hacia otro lado, o incluso detenerse a concentrarse durante unos segundos pensando en otra cosa.

No interrumpir al orador: por ejemplo, responder constantemente, incluso con frases cortas como: *"cómo es posible"* o *"siempre es lo mismo"* o *"puedo imaginar"* o *"tienes toda la razón"*. Este tipo de oraciones pueden desviar o cortar el pensamiento del hablante. Por lo tanto, deben evitarse.

No contar "tu historia" cuando la otra persona solo necesita ser "escuchada": por ejemplo, decirle al orador *"a mí me pasó lo mismo, fue hace unos años..."* o *"Tienes razón, también le sucedió a un miembro de mi familia."* El hablante se centra en su propia situación y no en la de otra persona, incluso si es similar.

No juzgar ni criticar: por ejemplo, decirle al orador: *"Es por tu falta de coraje que no pudiste responderle"* o, *"Tu deberías ..."*

No ofrecer ayuda o soluciones prematuras: por ejemplo, *"deberías ignorarlo"* o *"te aconsejo que no lo contestes"* o *"Si yo fuera tú, lo que haría es..."*.

No minimizar ni ignorar lo que siente la otra persona: por ejemplo, dile al hablante *"No te preocupes, todo esto pasará con el tiempo"* o *"no llores, no vale la pena"*.

No escuchar y esperar una respuesta: por ejemplo, mientras alguien está hablando de su situación, la otra persona vuelve la mirada pensando *"No necesito que termines tu historia, sé lo que me vas a decir"*.

No contra argumentar: por ejemplo, cuando el orador dice: *"Me siento mal"*, y el oyente responde: *"¿Por qué? No vale la pena"*.


No caer en el "síndrome del experto": por ejemplo, demostrando que ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, incluso antes de que haya dicho la mitad y haya pedido apoyo o consejo.

2.2 Las declaraciones afectivas

Las declaraciones afectivas representan el segundo tipo de respuesta informal en el espectro de prácticas restaurativas. Son un modo específico de comunicación. Las declaraciones afectivas se refieren al comportamiento y no a la persona (separación de la acción del sujeto), lo que evita cualquier estigmatización. Las declaraciones afectivas son una de las herramientas más fáciles y útiles para crear un entorno restaurativo.

El término “declaraciones emocionales” es simplemente una forma de “expresar los sentimientos de uno/a”. El uso y la comprensión de este tipo de declaraciones pueden ayudar a fomentar un cambio inmediato en la dinámica entre las personas. Las declaraciones emocionales pueden ayudar a construir una nueva relación basada en la imagen de autoridad del/la adolescente cuando este/a último expresa naturalmente sentimientos, por ejemplo, de preocupación o enojo, en lugar de imponer al adolescente una figura de autoridad fría y distante. Es un mito creer que cuando una autoridad expresa sus sentimientos, muestra su debilidad, por el contrario, es coraje y es una invitación a conectarse entre sí. Las declaraciones afectivas humanizan las relaciones.

Es importante aprender a expresar libremente nuestros sentimientos, ya sean agradables o desagradables. Muchas personas a menudo no tienen idea del impacto, positivo o negativo, que su comportamiento puede tener en los/las demás. Cada adolescente necesita sentir que su autoridad se preocupa por sus malos comportamientos y que son entusiastas cuando tienen éxito. Los/las adolescentes también necesitan sentir que cuando no cumplen con las expectativas, no solo han roto una regla, sino que su relación con la autoridad o el personal igualmente se ha roto. Las declaraciones afectivas se centran en el comportamiento y los sentimientos que generan. Cuando una autoridad expresa cómo se siente, ayuda a desarrollar empatía en los/las adolescentes. Sin embargo, también es importante que la expresión de sentimientos también se



utilice para reconocer el éxito, el buen trabajo, la colaboración o cualquier otro comportamiento positivo deseado. ¡Y cuanto más lo expresamos, mejor!

Las declaraciones afectivas también ayudan a establecer límites, dar retroalimentación sobre una situación específica y generar empatía. Son un recurso muy valioso para cualquier profesional que sea responsable de un individuo o grupo. Se necesita práctica y tiempo para usarlo espontáneamente, por lo que es importante realizar un ejercicio diario.


2.3 La comunicación no violenta

La comunicación no violenta (CNV) va mucho más allá de las declaraciones emocionales. La CNV fue desarrollada por el psicólogo y mediador estadounidense Marshall Rosenberg, quien estudió la relación entre la violencia y el uso de un lenguaje lleno de juicios, críticas y evaluaciones²⁵.

Como su nombre indica, la comunicación no violenta es un método de comunicación basado en cualidades como la empatía, la compasión y el respeto. Si no es una terapia estrictamente hablando, sin embargo, ayuda al desarrollo de sus cualidades para obtener relaciones más pacíficas con los/las demás. La CNV tiene como objetivo mejorar su bienestar con los/las demás, pero también con usted mismo/a. Su aprendizaje se realiza con formadores/as o entrenadores/as y se puede aplicar a diario, con la familia o el trabajo, con extraños/as como con familiares.

La integración diaria de los principios y formas de hacer comunicación no violenta permitiría alcanzar un estado de compasión que puede facilitar la resolución de conflictos. De hecho, cada parte sabe que puede satisfacer sus propias necesidades manteniendo al mismo tiempo un espíritu de colaboración mutua; este es el principio de ganar-ganar. Incluso si uno/a de los/las interlocutores/as

²⁵ <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Empat%C3%ADa-autoempat%C3%ADa.pdf>



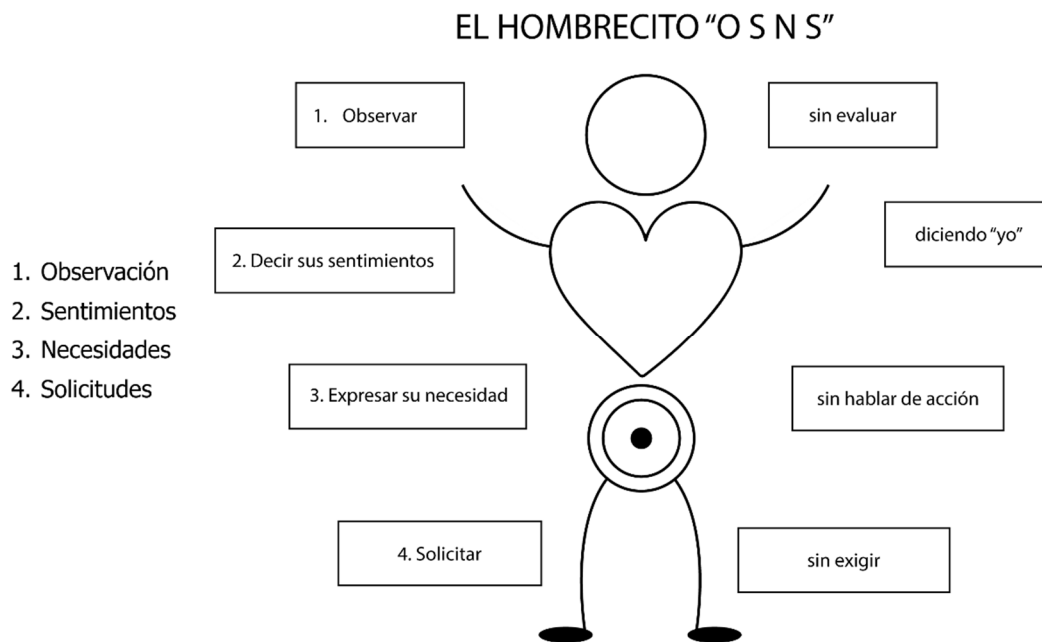
no tiene noción de comunicación no violenta, simplemente aplicar este modelo de comunicación de manera escrupulosa y honesta, inevitablemente conduciría la relación sobre un terreno más armonioso y promovería la resolución de conflictos.

La comunicación no verbal se basa en la objetividad, la expresión de sus propios sentimientos/emociones, el respeto de las necesidades básicas y la capacidad de hacer una solicitud a los/las demás para mantener una buena relación/comunicación.

La comunicación no violenta podría beneficiar a cualquiera que quiera comunicarse de manera más auténtica y efectiva, es decir, a casi todos/as. En la práctica, es probable que dos tipos de personas se beneficien en particular. En primer lugar, aquellos/as que, cuando se sienten contrariados/as, tienden a dejarse sobrecargar por sus emociones (culpa, ira, aislamiento, rechazo, juicio, vergüenza). Luego, personas que pueden enfrentarse regularmente con interlocutores/as potencialmente agresivos/as, como agentes de policía, funcionarios/as públicos/as, cuidadores/as o incluso profesores/as.

Los padres también encontrarán que es una herramienta valiosa para mejorar la calidad de su comunicación con sus hijos/as. Al mismo tiempo, podrán transmitir empatía, cooperación armoniosa y respeto por sí mismo/a y por los/las demás. La comunicación no violenta también puede ayudar a las parejas a resolver conflictos o mejorar la calidad de sus relaciones.

Por último, cabe destacar que, a pesar de su sencillez, el método requiere una buena dosis de determinación. De hecho, se necesita mucho ejercicio y aplicación diligente antes de que la comunicación no violenta se convierta en una segunda naturaleza y pueda, especialmente en situaciones tensas, aplicarla naturalmente sin volver a caer en sus viejos modelos de comunicación. Ya sea aclarando lo que está sucediendo en uno/a mismo/a o comunicándose con los/las demás, el método CNV se puede resumir como un viaje de cuatro pasos:



a. **La observación**

Observamos los hechos concretos que afectan nuestro bienestar. Nos mantenemos fieles a los hechos, a lo que vemos y escuchamos, sin juzgar, calificar, comparar, asumir o distorsionar de ninguna manera lo que sucedió. Tenemos especial cuidado de no confundir observación y evaluación, porque si las confundimos, la otra persona ciertamente interpretará esto como crítica. *"Antonio no me deja hablar".* o *"Antonio siempre me interrumpe cuando tengo la palabra."* Estas dos afirmaciones no corresponden a observaciones objetivas, porque cada una de ellas contiene una evaluación (*"Antonio no me deja hablar."*) o una crítica (*"Antonio siempre me interrumpe cuando tengo la palabra."*). Una observación objetiva, es decir, sin evaluación, crítica o juicio, se puede formular de la siguiente manera: *"Antonio habló tres veces sin esperar su turno para hablar"*. Aquí hay algunos ejemplos que muestran la diferencia entre la observación objetiva y la observación de evaluación:

- Observación evaluativa: «Cuando me faltas de respeto...»
- Observación objetiva: «Cuando tú me tratas de ignorante...»
- Observación evaluativa: «Me dices mentiras...»
- Observación objetiva: «Me doy cuenta de que no has terminado tu tarea, pero me dijiste que la habías hecho.»
- Observación evaluativa: «Cuando culpas a tu amigo ...»
- Observación objetiva: «Cuando me dices: no soy yo, era mi compañero de cuarto...»

b. **Los sentimientos**

No se nos ha enseñado a identificar, y mucho menos a expresar lo que sentimos, aunque esto puede ayudar a prevenir y resolver muchos conflictos. Necesitamos identificar y expresar nuestros sentimientos acerca de lo que estamos observando, centrándonos en lo que está vivo en nosotros en este momento. Qué emociones sentimos en relación con eventos que observamos o escuchamos objetivamente. A veces no es fácil, porque tenemos un vocabulario mucho más rico para etiquetar a los/las demás que para describir nuestros sentimientos con honestidad y naturalidad.

Con frecuencia ocultamos nuestros sentimientos a menudo por miedo a lo que la gente pueda opinar sobre nosotros mismos, sin embargo, expresarlos libremente nos ayuda a construir una conexión empática con los/las demás.

Aquí hay un ejemplo de algunos de los sentimientos expresados (Anexo 1):

1. *"Cuando me llamas ignorante, siento dolor ..."*
2. *"Estoy muy decepcionado de que no hayas cumplido tu promesa de no beber una gota de alcohol durante toda la semana."*
3. *"Estoy enojado al escuchar que volviste a pelear ayer."*



Es importante recordar que:

Las acciones de quienes nos rodean son el estímulo, pero no la causa de nuestros sentimientos. De hecho, nuestros sentimientos no son provocados por el comportamiento de los/las demás, sino por la elección que hacemos de escuchar nuestros pensamientos. Algunos pensamientos y evaluaciones se camuflan como sentimientos.

Por ejemplo: abandonado/a, atacado/a, traicionado/a, ignorado/a, manipulado/a, malentendido/a, rechazado/a, amenazado/a, intimidado/a, humillado/a.

Si bien pensamos que estamos expresando sentimientos, en realidad son solo pensamientos:

- Es incorrecto decir: "*Siento que Pedro no es sincero*". Cabe decir: "*Creo que Pedro no es sincero*."
- Es incorrecto decir: "*Me siento mal haciendo este trabajo*". Hay que decir: "*Me considero incapaz de hacer este trabajo*."
- Es incorrecto decir: "*Siento que no te importa lo que me pase*". Cabe decir: "*No creo que te importe lo que me pase*."
- Es incorrecto decir: "*Siento que soy invisible para los/las demás*". Hay que decir: "*Me considero ausente para los/las demás*."
- Es incorrecto decir: "*Siento que no estás diciendo la verdad*". Cabe decir: "*Creo que no me estás diciendo la verdad*."

c. **Las necesidades**

Las necesidades son elementos de la existencia que todos los seres humanos requieren para su bienestar físico, emocional y espiritual. Por ejemplo, todos/as necesitamos aprecio, ayuda, apoyo, comprensión, propósito, refugio, comida, respeto, libertad, armonía, honestidad, confianza y mucho más (Anexo 2).

No son los/las demás los/las que provocan nuestras emociones, sino que dependen de nuestra interpretación de los hechos, nuestros pensamientos y nuestras expectativas. Descubrimos nuestras necesidades a través de nuestros sentimientos; necesitamos saber si nuestras necesidades están siendo satisfechas o no. Por ejemplo, si veo a un grupo de adolescentes trabajando activamente, apoyándose y respetándose mutuamente, sentiré orgullo y alegría porque en este caso, mi necesidad de convivencia pacífica está satisfecha. Si un adolescente me dice algo que no es cierto, me sentiré sospechoso/a porque, en este caso, mi necesidad de honestidad no está satisfecha. Las necesidades se revelan a través de los sentimientos. Si están satisfechos, son agradables; cuando no son agradables, nos advierten que tenemos que ocuparnos de algunas necesidades no cubiertas.

Es importante reconocer nuestras necesidades; este es el primer paso para poder satisfacerlas. Solo una vez que las reconocemos podemos pensar en cómo responder con acciones que llamamos "estrategias". Las estrategias para satisfacer las necesidades universales varían de persona a persona. Cada uno/a tiene sus propias preferencias. Por ejemplo, todo el mundo necesita afecto. Algunas personas se sentirán satisfechas cuando reciban un abrazo de un ser querido; otras prefieren recibir palabras dulces, y otras prefieren atención específica, como mirarse a los ojos, ser escuchadas con atención. Todas estas acciones o estrategias son diferentes pero válidas.

Pero hay que tener cuidado porque hay que saber diferenciar una necesidad de una estrategia:

"*Necesito amor. Abrázame*". (Necesidad universal).

"*Necesito tu amor. Dame un abrazo*". (Estrategia mixta según sea necesario).

d. **La solicitud (petición)**

El último paso es preguntar a los/las demás qué queremos que hagan o digan para satisfacer nuestras necesidades, para que podamos hacer nuestras vidas más agradables. Una vez que hemos analizado y expresado cómo nos sentimos, formulamos una solicitud que debe ser concreta, alcanzable y negociable.

Una petición es establecer claramente lo que nos gustaría que hicieran los/las demás, en lugar de centrarnos en lo que no queremos que hagan.

Darle a alguien la oportunidad de satisfacer una necesidad es como darle un regalo, porque a los seres humanos les gusta contribuir al bienestar de quienes los rodean. También podemos dirigir la solicitud a nosotros/as mismos/as.

Es importante hacer entender a la otra persona que acepta lo que le pedimos, solo si quiere. Si no podemos aceptar una respuesta negativa, significa que estamos exigiendo más que pidiendo. Cuando percibimos que alguien nos está exigiendo algo, necesariamente bloquea la empatía.

Una solicitud o petición está bien formulada cuando...

- Corresponde a una acción específica, que no incluye ninguna expresión vaga, imprecisa y ambigua. Por ejemplo, en lugar de exigir: "*Quiero que me entiendas*", es mejor preguntar: "*¿Podrías repetir con tus propias palabras lo que has entendido?*".
- Nos aseguramos de que el mensaje haya sido entendido, por lo tanto,

podemos pedirle a la otra persona que lo repita con sus propias palabras.


- Se formulan en forma de pregunta. Si no hacemos una pregunta, pero le decimos a la persona qué hacer, ya no es una petición sino un requisito, una orden.
- Siempre hacemos nuestra solicitud de una manera positiva. En lugar de pedirle a alguien que deje de hacer algo, dí que haga algo. Por ejemplo, en lugar de decir: *"No se insulten unos/as a otro/a"*, es mejor decir: *"¿Podrían conversar respetuosamente sin necesidad de insultarse?"*
- Le pedimos a alguien que haga algo en este momento. Por ejemplo, en lugar de decir: *"De ahora en adelante, quiero que me avises cuándo vas a salir del centro"*, es mejor decir: *"¿Aceptarías informarme de ahora en adelante cada vez que salgas del centro?"*
- Estamos dispuestos a recibir una respuesta negativa (un NO) a nuestra solicitud. Cuando una persona responde NO a lo que le pedimos que haga, dependiendo de nuestra respuesta a esa negación, sabremos si hemos hecho una solicitud o una exigencia. Cuando la persona responde NO, debemos ser conscientes de la razón de la negativa en lugar de juzgarla. Al juzgar, reforzamos precisamente lo que no queremos. Una demanda rechazada tendrá consecuencias punitivas, mientras que una solicitud rechazada probablemente conducirá al diálogo, como en el siguiente ejemplo: *"Supongo que no puedes echarme una mano ahora porque estás ocupado haciendo tus tareas"*.
- Entendemos las necesidades de la otra persona; en este caso, nuestra petición combina las necesidades de la persona con las nuestras: *"Bueno, cuando termines tus tareas, ¿puedes ayudarme a arreglar el evento de esta noche?"*

- Cuando nos expresamos abiertamente, es para conocer la reacción de la otra persona:
- De cómo se siente: *"Me gustaría que me dijeras cómo te sientes acerca de lo que te acabo de decir"*.
- De lo que piensa: *"Me gustaría que me dijeras lo que piensas de lo que te dije"*.
- Si la persona está dispuesta a hacer lo que se le pidió: *"Quería que me dijeras si estás dispuesto a informarme antes de salir del centro"*.
- Cabe recordarse que una exigencia equivale a una orden, y si la persona no la cumple, puede recibir recriminación o castigo, causando sentimientos de culpa. Si exigimos en lugar de hacer una solicitud o petición, lo que obtendremos es una sumisión (para no ser castigados/as) o una rebelión (por rechazar la orden).
- Algunos ejemplos de solicitudes o peticiones:
 - *"¿Podrías decirme lo que piensas de lo que te acabo de decir?"*
 - *"¿Estarías dispuesto a apoyar a tu compañero/a cuando pasa dificultades?"*

En resumen, los cuatro componentes de la CNV se pueden resumir de esta manera:

Cuando haces (o dices) (comportamiento), siento..... (sentimiento) porque necesito (necesidad). Si está de acuerdo, ¿podría ... (petición).

Imaginemos, por ejemplo, que un/a educador/a desarrolla un diálogo sobre el tema de "convivencia" con adolescentes en un centro. En un momento dado, el/la educador/a nota que cuatro adolescentes no prestan atención a lo que dice porque hablan en voz alta entre sí sin respetar lo que el/la educador/a comunica al grupo.




¿Cómo crees que se siente el/la educador? Hay dos opciones para reaccionar a lo que observa:

- 1. Modo acusatorio y autoritario:** En este caso, el/la educador/a podría intervenir diciendo a todo el grupo: "Estoy cansado de ver que no les importa de qué estamos hablando; si no hacen caso ahora, los/las sanciono" (gritando y amenazando a los/las cuatro adolescentes).

Primero, el/la educador/a culpa y acusa a los/las cuatro adolescentes de causar su incomodidad y su frustración, y confunde su necesidad (participación y contribución de todo el grupo), con su solicitud (concentrarse; prestar atención). Es probable que estos/as cuatro adolescentes obedezcan de inmediato, no por su propia voluntad, sino bajo amenaza. Es muy probable que más tarde, o en otra reunión, estos/as adolescentes vuelvan a presentar las mismas actitudes. Lo que el/la educador/a logró con esta forma de intervenir, aparte de una cierta calma en el momento de la amenaza, habrá generado relaciones frías y distantes con los/las cuatro adolescentes y probablemente una participación ahora pasiva. Finalmente, esta forma de actuar no produjo ningún aprendizaje, ni para el grupo ni para el/la educador/a, y es más probable que esta situación se repita en otro momento.

- 2. Modo de declaración afectiva:** En este caso, el/la educador/a podría intervenir diciendo con calma, por ejemplo: "Vi y escuché a cuatro de ustedes hablar en voz alta mientras abordábamos este importante tema de 'convivencia'. Me siento frustrado/a y decepcionado/a, porque he preparado esta reunión con todo el cuidado y la seriedad posibles. Necesito vuestra participación y vuestra contribución en un tema tan esencial como la "convivencia"; vuestra participación es necesaria. Por lo tanto, ¿podrían hacer un esfuerzo y centrarse en nuestra conversación durante los 15 minutos restantes para terminar esta reunión? Entiendo que ha sido un día largo.



Queda poco tiempo, ¿están dispuestos a hacer este esfuerzo? Casi hemos terminado”.



Es cierto que esta forma de comunicarse es mucho más larga y compleja que la anterior (autoritaria e culpabilizadora), pero sin duda, también es mucho más eficaz ya que, en este caso, el/la educador/a se dirigió a los/las cuatro adolescentes con serenidad y claridad, habiendo podido expresar sus sentimientos, necesidades y expectativas, sin recurrir a amenazas para obligarlo/la a corregir de inmediato su conducta. Por otro lado, los/las cuatro adolescentes ciertamente sienten que han sido bien tratados por el/la educador/a; se dieron cuenta de que sus comportamientos podían afectar al/la educador/a y al grupo, y también entendieron lo que el/la educador/a esperaba de ellos/ellas. La decisión de cambiar esa actitud corresponde a estos/as cuatro adolescentes, sin obligarlos/las a hacerlo. Sin embargo, es muy probable que los/las adolescentes estén dispuestos/as a corregir su actitud, porque la forma en que el/la educador/a actuó les permitió desarrollar empatía y actuar a favor del bienestar de todo el grupo.

2.4 Las preguntas restaurativas

Las preguntas restaurativas, también conocidas como preguntas afectivas, son el cuarto tipo de práctica informal en el espectro de prácticas restaurativas; son uno de los aspectos esenciales de la gestión de conflictos. Hay dos categorías de preguntas:

- Aquellas hechas a una persona que, intencionalmente o no, ha causado daño a otra persona (agresor/a).
- Aquellas hechas a la(s) persona(s) que ha sido afectada(s) por el comportamiento inapropiado (víctima).

Para adoptar las prácticas restaurativas, hay que partir del hecho de que el conflicto es una parte integral de la vida. En una comunidad, las personas no





siempre se comportarán como uno quiere. Aquellos/as que faciliten los procesos restaurativos se enfrentarán a los conflictos. Las prácticas restaurativas nos ayudan a repensar nuestro pensamiento para ver el conflicto como una oportunidad para fomentar el aprendizaje y desarrollar mejores relaciones. En este sentido, las preguntas restaurativas pueden ser muy útiles, porque cuando examinamos cuidadosamente el comportamiento no deseado de un/a adolescente, en lugar de juzgarlo/a y culparlo/a, lo/a alentaremos a pensar profundamente sobre las consecuencias de sus acciones en los/las demás y en sí mismo/a. No hay necesidad de amenazarlo/la o sermonearlo/la sobre la gravedad de los actos cometidos, o imponer los cambios necesarios en su comportamiento. Él/ella es capaz de descubrirlo por sí mismo/a mediante las preguntas que se le harán.

Convencido de la práctica restaurativa basada en el poder de las preguntas y su potencial de conciencia y aprendizaje, el experto australiano Terry O'Connell ha desarrollado una serie de ellas. Algunas específicas para agresores/as y otras específicamente dirigidas a las víctimas. En una reunión cara a cara, escuchar las respuestas de los/las demás no solo contribuye a una mejor y más amplia comprensión de la situación, sino que también promueve la empatía entre las partes en conflicto.

Preguntas dirigidas a los/las agresores/as



- ¿Qué ha pasado?
- ¿Qué estabas pensando en ese momento?
- ¿Qué has pensado desde que ocurrió este incidente (o infracción o comportamiento violento)?
- ¿Quién crees que se ha visto afectado por tu acción?
- ¿Cómo se ha visto afectada/o cada una de estas personas?
- ¿Qué crees que puedes hacer para solucionar esta situación?

El uso de estas preguntas neutrales, sin juicio ni crítica, hechas con



calma al/la ofensor/a, influirá en su disposición a responder, porque estas preguntas:

- Se prestan a un proceso justo y respetuoso;
- Son preguntas abiertas que requieren una respuesta;
- Ofrecen a los/las agresores/as la oportunidad de contar “su propia historia”;
- Permiten que los/las agresores/as expresen sus sentimientos;
- Empujan a la persona a reflexionar sobre las consecuencias de su acto;
- Contribuyen al desarrollo de la empatía;
- Buscan la responsabilidad en lugar de la culpa;
- Tienen en cuenta el pasado (¿qué pasó? ¿En qué estabas pensando en ese momento?), el presente (¿en qué estás pensando ahora?) y el futuro (¿qué crees que puedes hacer para arreglar esta situación?).
- Ayudan a proporcionar resultados positivos;
- Y finalmente, permiten que la persona que facilita el diálogo sea considerada una/una profesional objetiva/o y respetuosa/o.



Estas preguntas, en este orden establecido, se refieren primero a los hechos: "lo que sucedió", dando así al/la agresor/a la oportunidad de contar con sus propias palabras lo que sucedió. Si se hubiera hecho la pregunta: "*¿Por qué hiciste esto?*" Es más que probable que el/la agresor/a se hubiera bloqueado inmediatamente frente a esta pregunta llena de culpa, obstaculizando la conversación. Este tipo de preguntas no contribuyen en nada a la reflexión y menos aún a la responsabilización, lo que puede llevarlo/la a reaccionar de las siguientes maneras:

- Responder cualquier cosa; inventar una respuesta que probablemente pueda complacer al/la interlocutor/a.
- Ponerse a la defensiva. Buscar argumentos que validen el comportamiento.
- Atacar al/la interlocutor/a; invalidar sus preguntas, culparlo/a.
- Simplemente responder: "*No sé por qué lo hice*". No tomar consciencia de las consecuencias de sus actos.

Además de la importancia de las preguntas desarrolladas por O'Connell, la forma en que se formulan es igualmente esencial; es decir, el tono y la actitud (comunicación no verbal). La comunicación verbal y no verbal inadecuada, como levantar la voz y mirar con autoridad, no ayudará al/la agresor/a a responder libre y objetivamente, sino que, por el contrario, creará una atmósfera de desconfianza que dificultará aún más la comunicación. Hacer la pregunta: "*¿Qué pasó?*" en un tono agudo y autoritario es equivalente a preguntar: "*¿Por qué hiciste eso?*"

Es común durante una entrevista cometer el error de dar respuestas o sugerir respuestas al/la entrevistado/a sin hacer una sola pregunta. Por ejemplo, cuando informa al/la agresor/a, "*¿Te das cuenta de cuántas personas se han visto afectadas por lo que has hecho? Y no solo la persona que asaltaste para robarle,*


sino también su familia que debe estar enojada y ciertamente asustada, y sin duda la comunidad también se siente preocupada por esta situación; ¿Y qué más puedes decir de tu propia familia, probablemente atormentada por la situación en la que te encuentras?". En ninguna circunstancia, un/a profesional de la justicia restaurativa haría tales declaraciones, ya que no le corresponde comunicar las respuestas a los/las adolescentes, sino más bien hacerles las preguntas correctas que les hagan razonar y responder. Por ejemplo: "*¿A quién crees que probablemente se verá afectado/a por tu acción? ¿Cómo crees que se ha visto afectado/a cada uno de ellos/as?*" Al formular este tipo de preguntas, esperamos que el/la adolescente dé sus propias respuestas. En algunos casos, cuando el/la adolescente no sabe responder, es posible ayudarlo/a animándolo/a a pensar más preguntando, por ejemplo: "*Aparte de la persona que has agredido, ¿crees que otras personas se han visto afectadas de manera directa o indirecta, por ejemplo...?*".

El mismo proceso de entrevista a través de preguntas también debe aplicarse a las personas afectadas (víctimas). El uso de la práctica de la cuestiología no solo aporta y anima la reflexión y la autoeducación, sino que también genera el poder de actuar de cada uno/a de los/las protagonistas involucrados/as en el conflicto.

Preguntas dirigidas a las víctimas:

- ¿Cuál fue su reacción a lo que sucedió?
- ¿Qué impacto tuvo este incidente en usted y en otros/as?
- ¿Qué fue lo más difícil para usted?
- ¿Qué crees que debería suceder para que esta situación se resuelva?

Lamentablemente, nuestro sistema punitivo se centra principalmente en la persona que cometió el delito, dejando a los/las afectados/as directa o indirectamente por el delito en segundo plano. El sistema retributivo funciona de acuerdo con esta lógica: ¿qué reglas/leyes se han roto? ¿Quién es el /la culpable?



¿Y qué castigo merece el/la ofensor/a? La víctima queda relegada a un segundo plano, o a menudo no se le tiene en cuenta, y lo que es peor, a veces incluso se vuelve a victimizar.

En general, la víctima es excluida del proceso de resolución de conflictos, supuestamente para su propia protección. No tiene derecho a ser escuchada excepto como testigo. Por lo general, es ignorada/, descuidada, indefensa, sacudida y frustrada. A veces, en algunos casos, revictimizada²⁶. Por lo tanto, es importante y necesario dar a la víctima el lugar que merece; su voz debe ser escuchada. La víctima necesita expresar libremente cómo ha sido afectada y cuáles son sus necesidades y expectativas. La víctima tiene derecho a cuestionar y comprender los motivos que llevaron al/la agresor/a a actuar de esta manera. La víctima tiene derecho a demostrar cómo desea que se tome en cuenta y sus daños sean reparados. El poder de acción de la víctima debe ser restaurado y su voz debe ser escuchada. Solamente así se siente reconocida, valorada y le permite superar el daño sufrido y continuar su vida de una manera más serena. Las preguntas restaurativas dirigidas a la víctima la colocan como el actor principal para abordar y resolver su conflicto de acuerdo con sus necesidades y expectativas, y lejos de ser considerado como una simple fuente de información y testimonio.

Cuando las víctimas, los/las agresores/as y sus respectivos/as acompañantes acuerdan reunirse y dialogar en torno a estas preguntas, las respuestas de cada uno de ellos/las se impactan mutuamente; las emociones rebotan y repercuten entre todos/as, estimulando la empatía.



²⁶ La revictimización, victimización secundaria o doble victimización se conoce como el proceso en el que existe un sufrimiento adicional por parte de las instituciones y profesionales encargados/as de brindar atención a la víctima (ya sea maltrato o violencia de género, secuestro, abuso sexual, etc.) durante la investigación del delito o la ejecución de procedimientos adecuados para esclarecer lo sucedido: jueces, policías o abogados, entre muchos otros.

2.5 Las pequeñas reuniones restaurativas espontáneas

Es la quinta y última práctica restaurativa informal en el espectro. Pequeñas reuniones restaurativas tienen lugar cuando ocurre un incidente negativo banal, por ejemplo, una discusión durante una actividad (trabajo educativo, deporte, comunidad ...). Independientemente de la magnitud del incidente, es posible que afecte a una o más personas, de diferentes maneras y a diferentes niveles, porque la emotividad puede variar de persona a persona.

Cuando se produce un incidente, como un intercambio de insultos, una amenaza de palizas, un empujón, una estampida, un pequeño vandalismo u otros actos similares, es esencial reunir a todas las personas afectadas lo antes posible, aunque a veces es necesario reunirse con ellas individualmente de antemano y luego reunirlos si aceptan reunirse haciéndoles las preguntas restaurativas mencionadas en el punto anterior. Por ejemplo, invitando a cada persona en conflicto a leer y reflexionar por unos momentos sobre las preguntas restaurativas (escritas en una tarjeta) antes de intercambiar sus respuestas (pensamientos y sentimientos sobre el conflicto). A menudo, las personas en conflicto reconocen su responsabilidad como agresor/a, pero también expresan cómo también se han visto afectados/as. Se reconocen a sí mismo/a como agresores/as y víctimas.

El objetivo de este encuentro es confrontar a los/las protagonistas para que puedan lidiar con responsabilidad y eficacia su conflicto antes de que se agrave y se complique. Ignorar o no dar la importancia necesaria a estos pequeños incidentes negativos es correr el riesgo de que se acumulen y se agraven aún más, produciendo un impacto negativo y una degradación en la convivencia no solo entre personas en conflicto, sino también en toda la comunidad en la que viven o trabajan.



Esta pequeña reunión brinda una oportunidad para que los/las involucrados/as en el conflicto expresen libremente sus sentimientos, exploren y reflexionen sobre cómo cada persona contribuyó a ello y midan su impacto en los/las demás y en sí mismo/a. La reunión los/las empuja a buscar las formas más adecuadas de resolver la situación, reparar el daño y saber qué hacer para que esta situación no vuelva a suceder. En lugar de ejercer una disciplina punitiva gritando órdenes e imponiendo sanciones, es más eficaz facilitar esas reuniones. Se sabe que las reprimendas y los castigos causan sentimientos de vergüenza y, a veces, incluso humillación. Al separar el comportamiento de su autor/a, es decir, al diferenciar el "hacer" del "ser", hacemos saber a las personas que las respetamos, pero que no nos gusta ni aceptamos la forma en que se han comportado. Cuando saben lo que necesitan hacer para mejorar la situación, pueden continuar sus actividades sin sentir que son malas personas.

Para asegurarse de que el comportamiento negativo se detenga y no vuelva a suceder, vale la pena preguntar algo como: *"¿Qué puedes hacer de manera diferente a partir de ahora para asegurarte de que esto no vuelva a suceder?"* Esta pregunta permite a las personas comprometerse a hacer o no hacer esto o aquello, sabiendo que un compromiso es una promesa que debe cumplirse (en algunos casos, los compromisos se pueden hacer por escrito). En este caso, podríamos continuar con la siguiente pregunta: *"¿Quién podría venir a verme al final del día o de la semana para decirme cómo van las cosas desde que nos conocimos?"* El seguimiento es importante porque permite que las personas se reintegren en el grupo: saben que ya no están en dificultades y que están en reglas con todo el grupo (Costello, Wachtel y Wachtel, 2011).

RESUMEN

El conjunto de herramientas de prácticas restaurativas se compone de prácticas informales y formales. Las prácticas formales involucran a más personas, requieren más planificación y tiempo, y son más estructuradas y completas. Mientras que un mecanismo restaurativo formal puede tener un impacto impresionante, las prácticas informales tienen un impacto acumulativo porque son parte de la vida cotidiana (McCold y Wachtel, 2001).

Las prácticas informales :

- La escucha: Escuchar es una de las herramientas básicas de cualquier proceso restaurativo. Consiste en acompañar las historias de los/las participantes, tratando de entender lo que están diciendo, capturando percepciones, sentimientos y emociones, observando el lenguaje no verbal, las reacciones y los significados. Y esto, sin prejuicios, en una actitud de acompañamiento, lo que significa dar razón. Hay diferentes tipos de escucha. La más importante es la escucha empática.
- Las declaraciones afectivas: Hacer una declaración emocional es simplemente una forma de "expresar sus sentimientos" sobre un comportamiento específico, positivo o negativo. Pueden ayudar a construir una nueva relación basada en la imagen que tiene de autoridad el/la adolescente cuando ésta expresa naturalmente sentimientos, por ejemplo, de preocupación o colera, en lugar de imponer al/la adolescente una figura de autoridad fría y distante. Las declaraciones afectivas también ayudan a establecer límites, dar retroalimentación sobre una situación específica y generar empatía. Son un recurso muy valioso para cualquier profesional que sea responsable de un individuo o grupo. Se necesita práctica y tiempo para usarlo espontáneamente, por lo que es importante realizar un ejercicio diario.
- Comunicación no violenta: es un método de comunicación basado en cualidades como la empatía, la compasión y el respeto. Si bien no es una terapia propiamente dicha, sin embargo, ayuda al desarrollo de sus cualidades para obtener relaciones más pacíficas con los/las demás. La CNV tiene como objetivo mejorar su bienestar con los/las demás, pero también con usted mismo. La CNV se basa en cuatro componentes:
 1. Observación
 2. Sentimientos
 3. Necesidades
 4. Solicitudes

Convencido de la práctica restaurativa basada en el poder de las preguntas y su potencial de conciencia y aprendizaje, el experto australiano, Terry O'Connell, desarrolló una serie de preguntas específicas dirigidas a los/las infractores/as y otra dirigida a las víctimas. En un encuentro cara a cara, escuchar las respuestas de los/las demás no solo contribuye a una mejor y más amplia comprensión de la situación, sino que también promueve la empatía entre las partes en conflicto.

Preguntas dirigidas a los/las agresores/as

- ¿Que ha pasado?
- ¿Qué pensabas en ese momento?
- ¿Qué has pensado desde que ocurrió este incidente?
- ¿Quién crees que se vio afectado por tu acción?
 - ¿Como se ha visto afectada cada una de estas personas?
 - ¿Qué crees que puedes hacer para arreglar esta situación?

Preguntas dirigidas a las víctimas:

- ¿Cuál fue tu reacción a lo que sucedió?
- ¿Qué impacto tuvo este incidente en ti y en los/las demás?
- ¿Qué fue lo más difícil para ti?
- ¿Qué crees que debería suceder para que esta situación vuelva a la normalidad?

Las cuestiones restaurativas dirigidas a la víctima la colocan como el actor principal para abordar y resolver su conflicto de acuerdo con sus necesidades y expectativas, y lejos de ser considerada como una simple fuente de información y testimonio.

Pequeñas reuniones restaurativas espontáneas: el objetivo de este encuentro es confrontar a los/las protagonistas para que puedan lidiar de manera responsable y efectiva con su conflicto antes de que se intensifique y se complique. Ignorar o no dar la importancia necesaria a estos pequeños incidentes negativos es correr el riesgo de que se acumulen y se agraven aún más, produciendo un impacto negativo y una degradación en la convivencia no solo entre las personas en conflicto sino también en toda la comunidad en la que viven o trabajan.

Esta pequeña reunión brinda una oportunidad para que los/las involucrados en el conflicto expresen libremente sus sentimientos, exploren y reflexionen sobre cómo cada persona ha contribuido a ello y midan su impacto en los/las demás y en sí mismo/a.

3. Prácticas restaurativas formales



1.1 Los círculos restaurativos

El círculo es el símbolo de muchas culturas en el mundo, pero en Occidente proviene de las tradiciones de los pueblos indígenas, que lo han incorporado como un elemento que ordena y explica su filosofía y cosmovisión.

Desde los albores de la humanidad, la figura del círculo invita a las personas a observarse, dialogar y escucharse; el círculo es una forma ancestral de reunión utilizada por muchas culturas de todo el mundo. Los círculos son procesos basados en la igualdad entre los/las participantes y el principio de compartir el poder entre todos/as en lugar de ejercer el poder sobre los/las demás. En el círculo, la jerarquía queda fuera de la conversación porque el poder se basa en todos/as los/as miembros del círculo.

Según Kay Pranis (2006): «Los círculos son una forma de ser y comportarse en grupo, lo que conduce al empoderamiento individual y colectivo de quienes participan en ellos». Participar en un círculo es tanto un retorno a nuestra forma original de comunidad como una forma de crear una nueva. No estamos reinventando el círculo, simplemente estamos redescubriendo un proceso de miles de años que ha mantenido unida a la comunidad humana.

Hay varios nombres en la literatura con respecto a los círculos y el enfoque restaurativo. Según autores y practicantes, hay «círculos de paz», otros «círculos de diálogo» y algunos «círculos de sanación». En este manual, nos referimos a ellos como «círculos restaurativos». El círculo se basa en el desarrollo de relaciones humanas basadas en principios y valores a través de un espacio sano y seguro (el círculo) que invita a las personas a dialogar, escucharse, intercambiar y compartir sus conocimientos y experiencias. Los



círculos ayudan a fomentar la libre expresión de sentimientos y el intercambio de puntos de vista y opiniones; contribuyen a desarrollar la capacidad de escuchar activa y empáticamente y a comunicarse de manera honesta, explícita y respetuosa.



¿Por qué el círculo es tan mágico y poderoso?

El círculo no es una simple reunión alrededor de unas pocas sillas dispuestas en un círculo, sino más bien una forma específica de comunicarse mejor y conectarse entre sí. Es un espacio sereno y de confianza que permite construir un sentido de comunidad entre las personas que forman parte de él. Es un lugar amable y atractivo para intercambiar opiniones y tomar decisiones reflexivas basadas en el diálogo. Esta forma de utilizar el espacio refleja el deseo de quienes lo componen de socializar a través de conversaciones profundas y atentas.

Durante los primeros círculos con adolescentes, es necesario que el/la facilitador/a anime a los/las participantes a descubrir y compartir entre sí los beneficios y ventajas de ser parte y participar.


Los círculos:

- **Crean vínculos:** Cuando un grupo de personas se sienta en círculo para conversar, todos/as pueden ver y observar a todos/as en el círculo. El círculo forma espontáneamente un vínculo entre ellos/as. Mirarse a los ojos promueve la conexión, crea relaciones, transmite pensamientos, a veces sin la necesidad de decir una sola palabra. El círculo facilita la unión de un grupo y fortalece las relaciones entre todas las personas que pertenecen a él.
- **Promueven la igualdad:** en un círculo, todas las personas están al mismo nivel, todas/os son iguales. Nadie es más importante que el/la otro/a. No hay lugar para la jerarquía o la subordinación. Los miembros del círculo tienen los mismos derechos y la misma oportunidad de hablar, ser escuchados, expresar sus sentimientos y necesidades, compartir sus ideas y opiniones sobre temas y situaciones particulares. El círculo crea un equilibrio que acepta e integra las diferencias como un valor y una contribución positiva para todo el grupo.
- **Inspiran confianza:** La confianza es un valor muy importante para construir relaciones saludables y seguras. No aparece como por arte de magia; sin embargo, el mero hecho de estar en un círculo ayuda a propagarlo, aunque al comienzo de los primeros círculos, puede haber más desconfianza que confianza por estar expuesto a los/las compañeros/as. Pero cuando los/las participantes descubren que están siendo tratados/as de manera justa y respetuosa, el nivel de confianza se desarrolla y aumenta, lo que permite una colaboración positiva y constructiva entre las personas que forman parte de ellos.
- **Difunden la seguridad:** el círculo difunde la seguridad dentro de uno/a mismo/a y dentro del grupo. Cuando los círculos se llevan a cabo de forma regular, proporcionan a sus miembros una sensación de seguridad, apoyo



y reconocimiento. El círculo es un lugar donde las personas se sienten aceptadas, protegidas, apoyadas e integradas. Les da fuerza y esperanza para afrontar positivamente las dificultades y problemas que puedan surgir tanto a nivel personal como colectivo (Anexo 3).

- **Fomentan la responsabilidad:** el círculo vincula tanto la responsabilidad individual como la responsabilidad de todo el grupo. La responsabilidad se refiere, por un lado, a los comportamientos y acciones de quienes participan en ellos, de acuerdo con sus conocimientos y experiencia. Cada miembro del círculo tiene la oportunidad de desempeñar un papel que les permita compartir e intercambiar sus propios conocimientos y experiencias. El compromiso individual con quienes se unen al círculo tiende a generar retornos y consecuencias positivos, cuyo resultado será el bienestar social, la sana convivencia y la protección mutua.
- **Desarrollan el empoderamiento:** Uno de los principios fundamentales del círculo es que nadie lidera o controla el círculo. El/la facilitador/a solo facilita el proceso de comunicación, lo que contribuye al empoderamiento individual y colectivo. A medida que los miembros adquieren experiencia de participación en círculos, se dan cuenta de la oportunidad y las posibilidades de expresarse, dialogar, compartir, intercambiar, tomar decisiones importantes y comprometerse. En resumen, el círculo permite a sus miembros ser responsables de su propio desarrollo. Se convierten en agentes de desarrollo.
- **Promueven la pertenencia:** El sentido de pertenencia se ha definido como un sentido de arraigo e identificación de un individuo con un grupo o entorno en particular. El sentido de pertenencia afecta la percepción de los/las demás y conduce a emociones positivas como la felicidad, la alegría y la calma. Del mismo modo, no sentirse parte de un grupo puede



llevar a la tristeza, la soledad y la ansiedad. El sentido de pertenencia fomenta la identificación y crea lazos de lealtad entre sus miembros lo que les permite compartir sus propias historias, así como valores que los representan como grupo.

- **Facilitación:** Kay Pranis, una facilitadora reconocida mundialmente con amplia experiencia en círculos subraya humildemente: "La persona encargada de facilitar el círculo ya no es la única poseedora del "conocimiento", sino una especie de "catalizador/a del aprendizaje".

La sabiduría del círculo de la vida:

Los seres humanos, desde la antigüedad, suelen organizar círculos. En esta experiencia, hay una gran sabiduría de vida que enriquece el desarrollo personal y grupal, porque...

- En el círculo, todos los puntos que componen su circunferencia son iguales: **todas las personas son iguales.**
- En el círculo, no hay rincón que esconder: **todos/as somos visibles.**
- En el círculo, todas las personas están invitadas a participar en igualdad de condiciones: **no hay privilegios.**
- En el círculo, las personas piden la palabra y esperan su turno para hablar, utilizando un objeto de diálogo: **nos respetamos mutuamente**
- En el círculo, prestamos atención a quién tiene la palabra: **todos/as somos importantes .**
- En el círculo, compartimos temas significativos: **somos profundos.**
- En el círculo, damos la bienvenida a aquellos/as que comparten sus sentimientos: **nos aceptamos mutuamente**
- Lo que sucede en el círculo se escucha y se observa con respeto, aprecio y precaución: **nos cuidamos unos/as a otros/as.**


- En el círculo, los errores y los dolores se convierten en oportunidades de aprendizaje y desarrollo: **nos importa mejorar y progresar.**
- En el círculo, nos enriquecemos con conocimiento, nos curamos y maduramos como grupo: **crecemos.**
- En el círculo, respetamos nuestras reglas, entre las cuales no criticar o juzgar a los/las demás: **somos personas respetuosas y responsables.**
- En el círculo, compartimos nuestros conocimientos, prácticas y experiencias: **somos comunidad.**

El círculo es un proceso dirigido por un/a facilitador/a. Su papel es crear un espacio seguro para que todos/as participen y sean protagonistas, sintiéndose lo suficientemente seguros/as como para expresarse y colaborar dentro del grupo. El círculo recuerda a la persona responsable de facilitar el círculo que su papel es dar voz a todos/as los/as participantes, no monopolizarlos/las para dirigir el grupo (Anexo 5).

El círculo es una estructura organizativa basada en el liderazgo compartido entre sus miembros para llevar a cabo muchas acciones y lograr distintos objetivos, tales como²⁷:



- Los círculos ayudan a desarrollar, fortalecer y mantener relaciones saludables y de confianza; los círculos ayudan a conocerse mejor y facilitan la comunicación entre los/las miembros participantes.
- Los círculos restaurativos permiten explorar los problemas a un nivel más profundo, previniéndolos y resolviéndolos colectivamente.
- Los círculos facilitan el intercambio de conocimientos y experiencias entre todos/as los/las participantes, contribuyendo al desarrollo de cada

²⁷ Fuente IIRP: formación sobre círculos.



uno/a de ellos/ellas.

- Los círculos restaurativos promueven el empoderamiento individual y grupal y el surgimiento del liderazgo colectivo.
- Los círculos restaurativos dan paso a voces silenciosas para ser escuchadas. Ofrecen a cada miembro la oportunidad de expresarse plena y libremente.
- Los círculos restaurativos alientan a sus miembros a asumir responsabilidades y a comprometerse, tanto individual como colectivamente.
- Los círculos restaurativos permiten explorar, encontrar acuerdos y realizar seguimiento.
- Los círculos restaurativos pueden abordar múltiples aspectos, como el contenido de un curso, un tema en particular, una situación precisa, un problema específico, etc.
- Los círculos restaurativos son espacios propicios como agradecer y felicitar el trabajo bien hecho, la participación activa y empática, dar la bienvenida a un/a recién llegado/a al grupo o celebrar la partida de uno/a de sus miembros, a través de comentarios positivos, sinceros y motivadores, compartidos por todos/as.
- Los círculos restaurativos ayudan a planificar, organizar y evaluar actividades y eventos particulares.



Esta lista podría ser aún más larga. El/la facilitador/a puede aplicar los círculos para llevar a cabo muchas acciones, cada una con un objetivo específico. Kay Pranis menciona en su manual sobre círculos que estos se nombran de diferentes maneras dependiendo de los objetivos perseguidos. Esta es una buena manera de diferenciar un círculo de otro. Adoptando la idea principal de Pranis, con algunas pequeñas modificaciones, citamos lo siguiente:

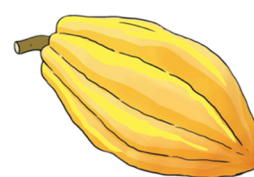
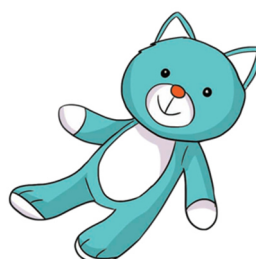
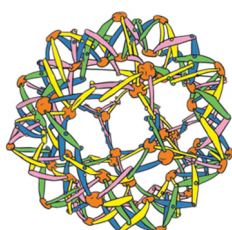
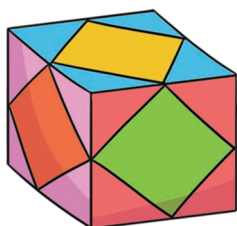
- 1. Círculos escolares:** Estos son a menudo utilizados por los/las maestros/las para tratar problemas en el aula o como un método de aprendizaje. Por ejemplo, un círculo sobre el análisis de un poema leído en clase.
- 2. Círculos de apoyo:** proporcionan apoyo emocional o espiritual a las personas que están pasando por una crisis, por ejemplo, regresar al trabajo unos días o semanas después de un desastre natural (terremoto, ciclón).
- 3. Círculos de celebración:** se utilizan, por ejemplo, para despedir o dar la bienvenida a alguien de la comunidad o para celebrar un día especial, como el Día de la Independencia.
- 4. Círculos de planificación/evaluación:** tienen como objetivo planificar y evaluar las actividades familiares, escolares, laborales y comunitarias. Por ejemplo, preparar un ciclo de formación profesional, o evaluar la aplicación de normas y reglas en el trabajo cuando éstas se han desarrollado durante un círculo.
- 5. Discursos o círculos de diálogo:** generan un diálogo abierto sobre temas específicos y a menudo involucran a personas con diferentes roles, de diferentes lugares o posiciones en la sociedad, en la comunidad o en un grupo.
- 6. Paz:** se utilizan para construir relaciones, promover la armonía dentro de la comunidad. Por ejemplo, crear una convivencia y desarrollar una mayor

cohesión y solidaridad entre los alumnos/as de una clase, entre adolescentes en un centro penitenciario, entre los miembros de un equipo de profesionales.



- 7. Círculos de sanación:** se pueden aplicar para restablecer enlaces rotos o crear otros nuevos. Por ejemplo, cuando hay un grupo de poder que causa peleas y competencia dentro de la comunidad.
- 8. Círculos de resolución de conflictos:** ayudan a abordar y resolver cualquier tipo de conflicto que afecte a la comunidad. Por ejemplo, un círculo para discutir el problema del acoso, con la esperanza de encontrar soluciones colectivamente.

El objeto de diálogo

Los círculos generalmente se caracterizan por el uso de un objeto de diálogo, también llamado objeto de conversación, que ayuda a regular la comunicación dentro del grupo. Hablar y escuchar son importantes en el círculo, ya que la comprensión mutua forma la base para un diálogo profundo y significativo.



Sostener el objeto de diálogo en la mano indica quién es la persona en el círculo que tiene la palabra (quién tiene el “poder” de hablar) y, al mismo tiempo, recuerda al resto del grupo que presten atención (escucha activa /empática) a lo que expresa uno/a de los miembros. El objeto pasa de mano en mano en el círculo, dando a todos/as la oportunidad, si lo desean, de compartir sus pensamientos y sentimientos.



Recibir el objeto de diálogo es una invitación a compartir con el grupo. El objeto asegura que cada miembro del círculo tenga la oportunidad de colaborar a su propio ritmo sin ser interrumpido. Los miembros del círculo comparten lo que quieren decir o deciden permanecer en silencio, pasando el objeto directamente a la siguiente persona, y así sucesivamente, de una persona a otra, hasta que todos/as hayan tenido la oportunidad de participar o no en el diálogo.

El objeto del diálogo también puede transmitir un significado particular o simbólico dependiendo del grupo con el que se esté trabajando. El/la facilitador/a, junto con los miembros del círculo, puede elegir un objeto relacionado con el tema a tratar o según la edad de los/las participantes.

Por ejemplo, si el grupo está discutiendo un tema como “la convivencia”, es aconsejable elegir un objeto simbólico que sea reconocido por todos los miembros del grupo. Si el círculo está interesado en las cualidades personales de cada miembro, el objeto podría ser un espejo de plástico, por seguridad, en el que, sosteniéndolo en la mano, todos/as y cada uno/a pueden verse a sí mismo. Si la conversación en el círculo se centra en un tema delicado, como el acoso, que puede causar algo de nerviosismo y tensión en algunos miembros, es útil elegir un objeto maleable que se pueda comprimir y estirar sin romperse, como una pelota de goma o una muñeca de esponja.

A veces es deseable que el/la facilitador/a dé al grupo una explicación del significado del objeto, relacionándolo con el tema a discutir en el círculo, estableciendo así un vínculo entre la actividad y el objeto seleccionado. A medida que los círculos se desarrollan, son los miembros quienes eligen su propio objeto de diálogo.

Dinámica de los círculos

La dinámica de los círculos se puede diferenciar en dos grupos principales: proactivo-preventivo y reactivo-de reacción. Los círculos restaurativos dirigidos a un enfoque proactivo son aquellos que contribuyen al desarrollo del capital social. «El capital social se entiende como la construcción de una red de relaciones que fomenta la confianza y la cooperación entre los individuos, en las comunidades y en la sociedad en su conjunto» (Durston, 2000). Si bien muchos factores pueden influir en el desarrollo del capital social, se destaca el papel de las familias y la educación. A nivel de un grupo de personas, construir capital social significa hacer todo lo posible para garantizar que aquellos/las que viven juntos/as se conozcan mejor, construyan, fortalezcan y mantengan relaciones saludables y seguras, creen y conservan vínculos emocionales positivos dentro de su grupo y desarrollen un fuerte sentido de comunidad.



Desarrollar círculos también es un enfoque preventivo porque permiten anticipar la aparición de problemas de comportamiento o estimular el aprendizaje dentro del grupo. Los círculos permiten abordar y minimizar las dificultades y comportamientos que pueden alterar el clima de convivencia. Los círculos son lugares de aprendizaje para evitar muchas tensiones, problemas y conflictos.

Los círculos proactivos-preventivos

Estos círculos se basan sobre todo en los conocimientos y experiencias de los/las participantes, promoviendo su aprendizaje a través de la reflexión, la conciencia y la responsabilidad individual y colectiva.

Estos círculos pueden tratar temas como la convivencia, los valores y los derechos, la gestión de la autoridad, la igualdad de oportunidades, el machismo, inclusión-exclusión, proyecto de vida, los estudios, etc. Estos son algunos ejemplos de círculos proactivos-preventivos con jóvenes:

- Un/a educador/a facilita regularmente círculos para mejorar las relaciones interpersonales de un grupo de jóvenes. Cada semana comienza el lunes con un círculo y hace lo mismo todos los viernes al final del día para cerrar la semana. Cada círculo consiste en una o dos preguntas sencillas que ayudan a crear un buen ambiente, conocerse mejor y desarrollar la unidad dentro del grupo. Por ejemplo: ¿Cuál es tu nivel de motivación esta mañana, un número de 0 a 10: 0 muy bajo y 10 muy alto? ¿Quién estaría dispuesto a compartir una actividad positiva que hicieron la semana pasada? ¿Cuáles son tus expectativas para esta semana? ¿En qué te puedes comprometer para la próxima semana? ¿Qué te gustó particularmente de la semana que acabamos de pasar juntos? Etc.
- Un/a asesor/a académico/a ha desarrollado un módulo completo relacionado con la igualdad de género y sabe que trabajar abiertamente sobre los prejuicios de género mediante un círculo proactivo tendrá un mayor impacto y mejores resultados.
- Es bastante común poner en las paredes de escuelas, centros juveniles e incluso centros penitenciarios, carteles informativos, por ejemplo, un cartel sobre los principales valores para crear una comunidad armoniosa. Por lo general, es el equipo profesional el que elige los valores que considera importantes para promover la unión de un grupo. Sin embargo, basado en el enfoque restaurativo, mediante un proceso justo y respetuoso, el/la facilitador/a prefiere trabajar en círculo con los/las adolescentes para desarrollar juntos una lista de valores que el grupo considere necesarios para crear relaciones positivas y saludables entre ellos/ellas. Para ello, prepara algunas preguntas para plantear a los/las jóvenes para que ellos/las mismos/as reflexionen y determinen su propia lista de valores. Por ejemplo, ¿quién puede explicar el significado de la palabra "valor" y compartirlo con el grupo (dando algunos ejemplos para ayudarnos a entender mejor)? Una vez



que los/las jóvenes han asimilado el significado real de la palabra “valor”, coloca en el centro del círculo varias tarjetas, cada una con un valor y un dibujo que lo representa como explicación, e invita a cada uno/a de los/las adolescentes a ponerse de pie y leerlas y pensar en todos los valores instalados en el suelo, en el centro del círculo. Si un/a adolescente no conoce el significado de un valor, y otra persona del grupo lo sabe, se lo explica.

Luego, el/la facilitador/a invita a los/las adolescentes a sentarse en el círculo y escribir en una hoja de papel un valor que sienten que es importante para promover relaciones positivas y saludables dentro de su grupo. Cuando todos/as los/las estudiantes han terminado de escribir su valor, retira todas las tarjetas de valor que quedan en el centro del círculo e invita a uno de los/las adolescentes a ponerse de pie y colocar en el centro del círculo su papel con el valor que ha seleccionado, explicando brevemente la razón o razones que lo/a motivaron a elegir este valor específico.

El/la facilitador/a luego pregunta si alguno de ellos/las tiene el mismo valor que mencionó su colega. Todos/as aquellos/las que comparten el mismo valor se levantan para colocar su papel encima del ya colocado en el centro del círculo, y si lo desean, pueden agregar algunas palabras explicando los fundamentos de su elección. Luego invita a otro/a estudiante a colocar su valor en el centro del círculo, y así sucesivamente hasta que todos/as los /as adolescentes hayan presentado sus respectivos valores. Al final, la lista de valores fue construida por todo el grupo, no solo elegida por el/la facilitador/a. Este es el comienzo del desarrollo de un sentido de comunidad. Es útil que estos valores, como los acuerdos para vivir juntos, una vez identificados y desarrollados por la comunidad, se escriban en un póster y luego se peguen en una pared para que todos/as lo recuerden. Esto también permite que esta lista de valores se vuelva a evaluar en un círculo posterior.




Los tres ejemplos anteriores muestran que los círculos restaurativos proactivos se utilizan regularmente:

- Para que el grupo se conozca mejor y cree mejores vínculos y relaciones.
- Como herramienta pedagógica que ayuda en la transmisión de conocimientos y experiencias individuales y colectivas.
- Trabajar en temas que requieren un mayor nivel de reflexión e introspección como la igualdad de género, la discriminación y los estereotipos, el machismo, el racismo, la paternidad responsable, la seguridad ciudadana, el proyecto de vida y otros.

Los círculos reactivos o de reacción

Estos pueden activarse después de que se haya producido un problema o conflicto. Estos círculos ayudan a aclarar la situación (problema, incidente, conflicto), a identificar a los/las involucrados/as y afectados/as por ella, y a reflexionar colectivamente sobre la mejor manera de reparar el daño causado y restaurar las relaciones, en otras palabras, poner las cosas en orden y asegurarse de que la situación no vuelva a suceder.



Estos círculos son particularmente apropiados cuando la situación (incidente, problema, conflicto) afecta a varias personas de la comunidad, como en el caso de: objetos perdidos o robados, chismes y rumores, celos y codicia entre miembros, creación de un grupo de poder, etc.

Los círculos reactivos producen mejores resultados e impacto cuando los/las líderes/as comunitarios/as practican regularmente círculos proactivos y preventivos, ya que los/las adolescentes han internalizado cómo se lleva a cabo el proceso del círculo, cuáles son las normas y expectativas, ventajas y beneficios.

Tres tipos de círculos

La elección del tipo de círculo más apropiado deriva de varios factores. Depende principalmente de los objetivos a alcanzar durante el círculo, el tema o problema a abordar, el tipo de preguntas a formular, el tiempo disponible para realizar el círculo y finalmente el número de personas que participarán.

En general, es el/la facilitador/a quien elegirá el tipo de círculo, aunque a veces puede tomar la decisión con el grupo. En una sesión de círculo en la que se hacen varias preguntas, puede haber una mezcla de círculos secuenciales y no secuenciales.

1. Círculo secuencial

El círculo secuencial le da a cada participante la oportunidad de expresarse y hacer oír su voz. Cada persona tiene un tiempo para hablar. Si algunas personas no están acostumbradas o no se sienten cómodos/as frente a sus compañeros/as, la experiencia ha demostrado que una vez que se sienten lo suficientemente en confianza y ganen seguridad, gradualmente empezarán a expresarse y compartir sus sentimientos y pensamientos. En el transcurso de las sesiones del círculo, algunas personas incluso se convertirán en verdaderos/as líderes/as.

El/la facilitador/a hace una pregunta o plantea una situación o problema a la que cada participante tiene la oportunidad de responder, uno/a tras otro/a y en un orden definido. En este caso, el objeto del diálogo es muy útil, transmitiéndose de persona a persona para indicar la persona que está hablando en ese momento.





El círculo secuencial se presta a una variedad de situaciones:

Conocerse y forjar relaciones interpersonales: De hecho, el círculo secuencial es ideal para conocerse, profundizar y fortalecer las relaciones entre los/las participantes. Por lo tanto, se puede utilizar una variedad de preguntas para lograr este objetivo, así como para aprender a comunicarse entre sí. En general, los/las participantes aprecian este tipo de preguntas porque rara vez o nunca se han hecho en público antes. Aquí hay algunos ejemplos de preguntas adecuadas para este tipo de círculo: ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre? ¿Cuál es tu deporte favorito? ¿Quién es tu familiar favorito y por qué? ¿Menciona dos cualidades que te gustan de un/a amigo/a? ¿Puede mencionar una característica positiva que posee la persona a su derecha? Una vez que la respuesta es dada por el/la primer/a orador/a, es la persona sentada a su derecha o izquierda la que habla, y así sucesivamente, de mano en mano hasta volver a la primera persona que intervino.

Iniciar o cerrar una actividad o reunión: ¿Cómo fue tu semana? ¿A qué puedes comprometerte para mejorar nuestro trabajo? ¿Qué puede hacer hoy para que nuestra actividad tenga éxito? ¿Qué opinas de la actividad que hemos hecho hoy?

Revisar el aprendizaje: Los círculos secuenciales (y también los círculos no secuenciales) son muy apropiados para revisar una lección de aprendizaje. Por ejemplo, ¿Puede decirle al grupo algo que aprendió hoy (los/las participantes pueden repetir lo que otros/as ya han dicho)? "Hoy vamos a hablar de



convivencia, todos/as están invitados a evocar brevemente una situación de convivencia pacífica que han vivido recientemente”.

Abordar un tema o situación en particular: Los círculos secuenciales también son adecuados para tratar un tema o situación en particular, sobre los cuales cada participante puede presentar voluntariamente su punto de vista. Por ejemplo: ¿Qué valor consideras más importante para vivir juntos como comunidad? Se le puede pedir al grupo que piense en silencio y luego escriba dos valores en una hoja de papel (un valor en cada lado). Luego, un/a voluntario/a se levanta para colocar su hoja de papel en el centro del círculo y explica en voz alta al grupo la razón principal por la que eligió precisamente este valor. Luego regresa a su lugar, dejando el turno a otra persona, hasta que todos/as en el círculo hayan podido intervenir.

Si una persona lo desea, puede mencionar un valor ya citado por otra persona agregando una u otra precisión adicional. Una vez que todos/as han tenido la oportunidad de presentar el valor de su elección, el/la facilitador/a puede hacer una declaración final sobre la actividad realizada que ha identificado los valores que los/las participantes consideran importantes como grupo.

Otros ejemplos de preguntas que abordan problemas o conflictos: ¿Qué significa ser responsable de sus propias acciones? ¿Qué significa para ti la palabra “conflicto”? ¿Crees que todos los conflictos son violentos?


2. Círculo no secuencial

El círculo no secuencial se desarrolla de una manera menos ordenada. Aunque el círculo no secuencial también da a todos/as los/las participantes la oportunidad



de hablar con el grupo, solo aquellos/las que lo deseen lo harán levantando la mano para pedir la palabra. La conversación progresa a medida que la intervención se mueve de una persona a otra, sin ningún orden en particular. De esta manera, solo intervienen las personas que tienen algo que decir y compartir con el grupo.

Antes o justo después de hacer la pregunta, el/la facilitador/a le dice al grupo que es un círculo no secuencial y que solo las personas que desean expresar algo o dar una contribución levantan la mano para pedir la palabra. La ventaja de este tipo de círculo es que permite a las personas involucradas dar una respuesta más completa y detallada, profundizando su reflexión. Sin embargo, la principal desventaja de este tipo de círculo es que puede silenciar algunas voces y valorar otras. De hecho, existe el riesgo de que algunas personas nunca hablen, prefiriendo permanecer en silencio y pasar, mientras que otras, por el contrario, se aprovechan de ello para dirigir y monopolizar la conversación. Para que esta situación no ocurra, el/la facilitador/a debe gestionar cuidadosamente el desarrollo del círculo. Podría decir, por ejemplo: "Me gustaría escuchar a cuatro o cinco de ustedes responder a la pregunta... ", y después de que estas personas hayan intervenido, puede animar a los miembros del grupo, por ejemplo: "¿Alguno/a de ustedes que aún no ha hablado quiere decir algo sobre lo que sus colegas acaban de compartir?".



Es importante que recuerde al grupo de vez en cuando la importancia de escuchar a todos/as, invitando a aquellos/las que aún no han hablado a hablar, por ejemplo, diciendo: "Me gustaría escuchar voces que aún no hemos tenido la oportunidad de escuchar y que ciertamente pueden agregar valor al grupo".

En este tipo de círculo, un objeto de diálogo también se puede utilizar especialmente cuando el número de participantes tiene menos de 20 miembros, porque cuando el círculo tiene un mayor número de personas, el objeto de diálogo puede convertirse más en un obstáculo que en un soporte, porque pasar de una persona a otra distante, puede desviar la atención y hacer perder tiempo. Este tipo de círculo es particularmente apropiado para tratar temas y problemas que generalmente afectan a todo el grupo (Anexo 3). Por ejemplo: ¿Qué significa para ti "ser responsable"? La misma pregunta podría hacerse utilizando otros conceptos, como acoso, convivencia, puntualidad, valores, derechos, etc. La ventaja de hacer este tipo de preguntas en un círculo no secuencial es que brinda la oportunidad de explorar y compartir el conocimiento y la experiencia del grupo sobre un tema determinado, y promover la reflexión y el aprendizaje colectivos. Aquí hay algunas preguntas apropiadas para círculos no secuenciales: ¿Quién puede hablar sobre las dificultades o desafíos que han encontrado para completar la tarea? Les invito a lanzar algunas ideas para preparar la actividad X o Y, ¿quién quiere empezar? Revisaremos brevemente el tema de hoy de los derechos humanos, ¿cuáles son las principales ideas para recordar, una idea por persona, ¿quién quiere empezar? (Este tipo de pregunta es muy útil para una revisión rápida de un tema abordado) ¿Qué podríamos hacer personal y colectivamente para mejorar la puntualidad? ¿pueden citar algo que les haya sorprendido positivamente esta semana? Podemos terminar una sesión circular pidiéndole a la gente que elija una de las tres preguntas siguiente: ¿Algo que aprendiste hoy? ¿Qué te sorprendió hoy? "Hoy aprecié ...". En términos generales, es probable que todos/as respondan algo.

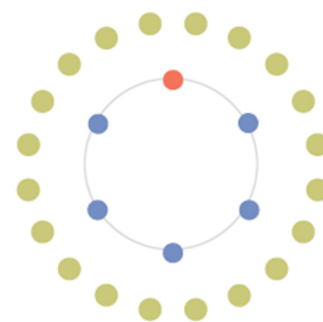
3. La pecera


Este tipo de círculo está especialmente indicado cuando hay un gran número de participantes, más de 30 personas, aunque también se puede realizar con un grupo más reducido (mínimo 12). La pecera consta de dos círculos: un círculo interior, donde se sientan entre 5 y 9 personas, llamado "círculo activo"; y un círculo exterior, alrededor del círculo activo, llamado "círculo pasivo o círculo de observadores".

Facilitar un círculo con un gran número de participantes lleva más tiempo, pero también reduce la oportunidad de participar plenamente.

La pecera es como tal una técnica que contrarresta estos efectos. El círculo interno puede funcionar como un círculo secuencial o no secuencial. Tiene la particularidad de contener una silla libre; esto permite a los/las participantes sentados/as en el círculo externo (observadores/as) ponerse de pie en un momento dado para sentarse allí para expresar lo que tienen que decir y luego regresar a su silla original, dejando espacio para que otro/a participante del círculo externo aporte también su punto de vista. De esta manera, los/las participantes observadores/as también tienen la oportunidad de participar indirectamente en el diálogo del círculo interno. En general, los/las observadores/as están atentos/as a lo largo de la conversación que tiene lugar en el círculo interno, y es solo cuando consideran el momento apropiado que intervienen, tomando asiento en la silla libre reservada para ellos/las, para divulgar sus pensamientos e ideas.

Si el/la facilitador/a utiliza regularmente este tipo de círculo debido al gran número de participantes, debe asegurarse de que todo el grupo alterne entre el papel de observadores del círculo externo y el de participantes activos/as del círculo interno.





La pecera es particularmente adecuada y efectiva para abordar restaurativamente un problema o conflicto que atraviesa una persona en particular. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que el problema experimentado por esta persona no puede estar relacionado con ningún participante en el círculo (pecera). La pecera también se puede utilizar para tratar otros asuntos, por ejemplo, revisar un curso o prepararse para una actividad especial.

Para resolver una situación de conflicto o problema y obtener ayuda, la técnica de la pecera varía un poco de lo que se explicó anteriormente. En este caso, un/a participante propone abordar un problema que enfrenta y, voluntariamente, un número de participantes del círculo externo se une al círculo interno. El círculo interior puede tener de 6 a 10 sillas, incluida la silla vacía. Un asiento es ocupado por el/la participante que presentará su problema o el conflicto que no puede resolver. Una silla vacía se coloca frente a esta persona, y las otras sillas están ocupadas por participantes voluntarios del círculo externo. En el círculo externo están los/as otros/as participantes que actúan como observadores/as.

Las 4 fases de la técnica de la pecera

Fase 1: Exposición

El/la participante (expositor/a) desarrolla de la manera más explícita posible la situación problemática a la que se enfrenta, esperando obtener propuestas de sus compañeros/as para resolverla. El/la expositor/a tiene de 5 a 7 minutos para presentar su situación; nadie puede interrumpirlo/a durante este tiempo; todo el grupo está atento a todo lo que dice (escucha activa / empática). Idealmente, el/la expositor/a prepara su presentación con anticipación para enfocarse solo en los aspectos relevantes del problema que quiere resolver.

Fase 2: Aclaración



Una vez terminada la presentación, los/las participantes sentados/as en el círculo interno también tienen de 5 a 7 minutos para hacer preguntas aclaratorias si piensan que es necesario identificar y comprender mejor la situación. Estas preguntas deben ser breves, precisas y concretas, sin incluir críticas o juicios. El/la expositor/a debe responder lo más claramente posible después de cada pregunta formulada. En caso de que no haya preguntas de aclaración, o muy pocas (2 o 3), es posible invitar a 2 o 3 participantes observadores/as, no más, a hacer una pregunta.

Fase 3: Sugerencias

Después de responder a todas las preguntas de aclaración, el/la expositor/a guarda silencio y toma nota por escrito de cada una de las propuestas, sugerencias o alternativas aportadas primero por los/las participantes del círculo interno y luego por los/las del círculo externo. No hay límite de tiempo para esta fase; termina cuando el grupo no tiene nada más que ofrecer. Es importante señalar que las propuestas-sugerencias deben ser breves, concretas y constructivas, y que no vale repetir una sugerencia que ya se ha propuesto.

Fase 4: Retroalimentación

El/la expositor/a revisa todas las sugerencias recibidas y da retroalimentación al grupo. Todo lo que tiene que hacer es plantear dos o tres sugerencias que le han llamado especialmente la atención y que está dispuesto/a a implementar, sin tener que discutir las razones de su elección. Si desea recibir más información, puede ponerse en contacto, fuera del círculo, con las personas que han hecho estas propuestas. Al igual que otros/as participantes, el/la expositor/a no puede criticar o juzgar las sugerencias que se le hacen, incluso si considera que no son relevantes ni aplicables.



La pecera puede ser aplicada por un equipo de profesionales para realizar un “análisis de situación o caso”. En general, esta técnica se realiza en un tiempo razonable (15 a 40 minutos); requiere cierta discreción, reserva y confidencialidad por parte del grupo: “Lo que se dice en el círculo permanece en el círculo”.

Ventajas y beneficios de la técnica de la pecera

Permite la participación de todo el grupo: participación directa de los/las que forman parte del círculo interno y participación indirecta de los/las que provienen del círculo externo.

Promueve la escucha activa de todos/as los/las participantes.

Es ordenada, basada en 4 fases bien definidas.

No deja lugar para la crítica, la evaluación y el juicio.

Permite que el/la expositor se sienta seguro, que sea tenido/a en cuenta y apoyado/a.

Permite ahorrar tiempo.

Evita que los/las participantes repitan las mismas sugerencias varias veces.

Ofrece una visión amplia y multidisciplinar de la situación, gracias a las diversas experiencias y conocimientos de todos/as los/las participantes.



Ayuda a aprender a expresarse de una manera clara, precisa, concisa y concreta.

Fomenta la colaboración entre los/las participantes y estimula la empatía.

Facilita el aprendizaje colectivo; las sugerencias hechas pueden ser utilizadas por todos/as los/las participantes en un momento u otro.

Círculos Restaurativos Virtuales

La pandemia de COVID-19 nos ha obligado a realizar cambios a nivel relacional, entre otras cosas, debido a los riesgos para la salud, ya no es posible, o al menos no aconsejable, organizar círculos restaurativos de manera presencial. Para



superar esta situación inesperada, fue necesario desarrollar círculos restaurativos de manera virtual con el apoyo de una plataforma informática como Google Meet, Zoom, Team u otras, que permiten que un gran número de personas se pongan en contacto entre sí, sin importar dónde se encuentren.

Los círculos en línea son más efectivos cuando replican la función simbólica del círculo, es decir, cuando solo una persona habla a la vez sin ser interrumpida. En el caso de las preguntas secuenciales, el orden del discurso se establece de antemano y en el caso de las preguntas no secuenciales, los/las participantes tienen la opción de utilizar la función de "votación a mano alzada" que existe en la mayoría de las plataformas mencionadas anteriormente. Cuando una persona interviene, el resto de los/las participantes apagan sus micrófonos para escucharse mejor. Incluso es deseable que cada participante pueda tener su propio objeto de diálogo, y mostrarlo cuando sea su turno de hablar. Al igual que en los círculos cara a cara, los/las participantes tienen la oportunidad de permanecer en silencio y pasar su turno; en este caso, la persona presenta su objeto de diálogo frente a la cámara diciendo "paso".





Según Kay Pranis, dirigir un círculo en línea comienza con dar la bienvenida a las personas al transmitir una sensación de hospitalidad, serenidad y honor a los asistentes. Esta bienvenida también incluye una explicación de cómo funcionan los círculos virtuales y el orden de uso de la palabra acordado.

Para crear un círculo simbólico, es muy importante realizar una ceremonia de apertura o algún tipo de ritual. Esto es aún más importante con los círculos en línea. La apertura puede ser una lectura inspirada, ejercicios de respiración, un momento de meditación, estiramiento o movimiento, escuchar música u otras posibilidades creativas. Esta apertura debe crear una sensación de pausa y serenidad a nivel del cuerpo y la mente.



Para reforzar la atmósfera de profundo respeto, es importante prestar atención a los valores que los/las participantes consideran importantes y que quieren traer al círculo. Por lo tanto, se podría proponer la siguiente pregunta: ¿Hay algún valor particular que están tratando de integrar en su vida en este momento?

La apertura puede ir seguida de una breve introducción o una ronda de preguntas para averiguar cómo se sienten los/las participantes en este momento.




Es importante que la persona encargada de facilitar el círculo explique al inicio de la sesión algunas indicaciones al grupo para asegurar un desarrollo efectivo del círculo virtual:

- Respetar la forma en que se usa el símbolo del círculo (solo hable cuando sea su turno de hablar, por ejemplo, mostrando su objeto de diálogo);
- Presentar al grupo el orden en que hablará cada persona;
- Hablar y escuchar con respeto, sin juzgar ni criticar;
- Hablar y escuchar con tu corazón (expresar tus sentimientos);
- Cada persona puede tomarse el tiempo necesario para hablar, siempre teniendo en cuenta las necesidades de los/las demás;
- Respetar la privacidad y confidencialidad. La información personal que se comparte dentro del círculo permanece dentro de él;
- Cada persona es responsable de cuidarse a sí misma y al grupo.
- El/la facilitador/a elige algunas preguntas de la lista a continuación en función de las circunstancias y luego las hace en un orden lógico. El número de preguntas depende del tiempo disponible, el número de participantes y las expectativas de los ponentes. Es difícil predecir exactamente cuánto durará un círculo, por lo que es necesario permanecer flexible y adaptar el programa de acuerdo con lo que sucede durante la sesión.
- ¿Con quién puedes hablar sobre tus ansiedades y preocupaciones?
- ¿Qué te da esperanza?
- ¿Cuáles son tus prácticas personales para interrumpir los pensamientos de desesperanza o ansiedad?
- ¿Cómo se manifiesta la ansiedad en ti: ¿a nivel de tu cuerpo, de tu mente...?

- 
- 
- ¿En esta nueva realidad en la que vivimos, ¿por qué o por quién estás agradecido?
 - ¿Cuál es tu mayor temor? ¿Dónde y cómo se manifiesta en tu cuerpo? ¿Qué causa estos temores?
 - ¿Qué estás haciendo para ayudar a cualquiera de estos temores en este momento?
 - ¿Qué te hace sentir mejor en este momento?
 - ¿Cuál es tu fuente de fuerza en este momento?
 - ¿Cuál es la oportunidad de crecer personal o profesionalmente en estos tiempos?
 - ¿Quién es tu modelo a seguir para enfrentar esta situación?
 - ¿Cuál es el hecho que te recuerda que nunca estás solo?
 - ¿Qué te hace reír incluso en momentos difíciles (película, programa de televisión, etc.)?
 - ¿Qué es lo más difícil de esta situación?
 - ¿Cómo pueden apoyarse mutuamente en este momento difícil?
 - ¿Qué te hace sentir orgulloso de tu propia respuesta en este momento difícil?

Es una buena idea terminar el círculo haciendo una o más preguntas positivas y esperanzadoras después de dar a los/las participantes la oportunidad de hablar sobre sus miedos, preocupaciones y dolor.



Si el tiempo lo permite y la gente está dispuesta, la sesión del círculo puede terminar con un ejercicio de respiración, escuchar música, un poco de meditación o cualquier otra forma significativa de compartir y concluir este momento en línea. Antes de despedirnos, también debemos agradecer a todo el grupo por ser parte de este círculo.

Cabe señalar que los círculos virtuales nunca pueden reemplazar a los círculos presenciales. Lo virtual solo es adecuado cuando no hay oportunidades de reunirse físicamente.

Fases de desarrollo del círculo

Para garantizar un círculo de calidad, es necesario desarrollar 4 pasos, dando igual importancia a cada uno de ellos.

Paso 1: Discernimiento

El/la facilitador/a del círculo debe, ante todo, descubrir las preocupaciones, intereses y necesidades del grupo. Con base en la información recopilada, podrá discernir la situación, problema o conflicto particular que deberá discutirse con el grupo. Si el/la facilitador/a siente que el círculo es perfectamente adecuado para lidiar con la situación, problema o conflicto, puede pasar al siguiente paso.



Paso 2: Preparación del círculo

El/la facilitador/a primero debe establecer el(los) objetivo(s) que se alcanzará a través del círculo. Estos son algunos ejemplos:

- Establecer, mantener o fortalecer las relaciones interpersonales entre adolescentes.
- Crear conciencia sobre la importancia de los valores y principios de la colaboración grupal.
- Comprometerse personal y/o colectivamente a mejorar el clima de

"convivencia".

- Reflexionar y compartir opiniones sobre un tema en particular como: igualdad de género, derechos humanos, consumo de drogas, trastornos emocionales durante el confinamiento, seguridad...).
- El/la facilitador/a debe definir cómo pretende generar confianza y cómo planteará la situación o el tema a discutir. Por ejemplo, comience el círculo con una ceremonia corta como: una canción, una lectura, un cuento, una meditación o un ejercicio de relajación o respiración. También debe recordar a los/las participantes su papel y los fundamentos del círculo, y luego identificar y seleccionar una lista de preguntas (máximo 6) para hacer durante la sesión con el fin de favorecer la conexión, fomentar la reflexión y buscar soluciones. Por ejemplo:
 - ¿Cómo se sienten al empezar esta sesión del círculo? (Círculo secuencial).
 - ¿Qué significa el concepto o noción de "convivencia"? (Círculo no secuencial).
 - ¿Pueden dar algunos ejemplos concretos y comunes de experiencias de "convivencia sana y segura"? (Círculo no secuencial).
 - ¿Pueden mencionar una acción u obstáculo que rompa la "convivencia"? (Círculo secuencial).
 - ¿Qué se puede hacer para promover la "convivencia"? (Círculo no secuencial).
 - ¿Qué han aprendido, qué les ha sorprendido o qué se llevan de esta sesión que acabamos de realizar?





Después de hacer las preguntas, el/la facilitador/a debe elegir el(los) tipo(s) de círculo (secuencial o no secuencial) que sea lo más apropiado para responder a cada una de las preguntas, invitando a los/las participantes a compartir sus conocimientos y experiencias. Finalmente, debe elegir un objeto de diálogo, determinar el lugar, la fecha y la hora del círculo, e informar a los/las participantes con anticipación, en algunos casos, informándoles del tema a discutir para que puedan venir con un cierto nivel de preparación.

Paso 3: Ejecución del círculo

Lo primero que hay que hacer es preparar la sala donde tendrá lugar la sesión. El/la facilitador/a debe preparar aspectos logísticos como la disposición de las sillas, seleccionar un objeto para el diálogo, preparar hojas de papel y bolígrafo si espera obtener acuerdos o compromisos durante la sesión del círculo.

La sesión del círculo se lleva a cabo en varias fases (Anexo 5):

1. Dar la bienvenida y crear un clima de confianza: una actividad / ceremonia. El/la facilitador/a recibe al grupo con respeto y cordialidad, esforzándose por desarrollar un clima de bienestar para que cada participante se sienta cómodo/a y seguro/a. Para ello, el/la facilitador/a puede empezar con una breve actividad para “romper el hielo”, y generar buen ambiente, con optimismo. A veces también es útil para él/ella recordar al grupo las razones de hacer círculos.
2. Presentación de los/las participantes: Si es la primera vez que se reúne el grupo, la presentación puede ser un poco más larga. Si las personas ya se conocen, no es necesario o puede ser muy breve. Por ejemplo, di tu nombre y estado mental (en una palabra): “Mi nombre es Pedro, me siento seguro”.

- 
- 
3. Presentación del tema a discutir en el círculo: introducir el tema presentando los fundamentos de esta elección. También es importante aclarar el(los) objetivo(s) que se alcanzarán durante el círculo.
 4. Recordar los principios y las reglas de participación en el círculo: a veces es necesario pedir a los/las participantes recordar las normas y reglas que aseguran el buen funcionamiento del círculo, especialmente cuando estas han sido construidas por el grupo durante un círculo anterior. Estos principios y reglas se pueden presentar en un póster colocado en la pared, visible para todos (Anexo 4).
 5. Voz de los/las participantes: El/la facilitador/a hace con calma las preguntas que ha preparado permitiendo que todos/as expresen su punto de vista, ideas, opiniones, sugerencias, sentimientos, inquietudes, necesidades, intereses, deseos, etc.
 6. Búsqueda de soluciones: no todos los círculos necesariamente tienen como objetivo llegar a decisiones o compromisos, especialmente aquellos donde la idea de hacer un círculo gira en torno a un tema específico como la profundización de ciertos conceptos (valores, deberes y derechos, igualdad de género, etc.). Pero, por supuesto, algunos círculos exigen soluciones y compromisos, especialmente cuando se trata de conflictos que generan problemas para todo el grupo.
 7. El cierre de la sesión del círculo: es importante cerrar la sesión del círculo con un ambiente positivo y optimista. En general, basta con hacer una última pregunta; Aquí hay algunos ejemplos adecuados para cerrar la sesión del círculo:
 - ¿Qué quieres llevarte de este círculo?
 - Menciona un aspecto positivo que identificaste durante nuestro círculo.
 - ¿Una cosa que aprendiste durante este círculo?

- ¿Qué te sorprendió durante este círculo?
- ¿Qué es lo que más aprecias de nuestra comunidad?
- No quiero irme de esta sesión sin antes decirles que...

Paso 4: Seguimiento del círculo



No es necesario hacer un seguimiento de todos los círculos, sino solo aquellos donde han tomado decisiones. Éstas deben tomarse muy en serio, por lo que deben ponerse por escrito y pueden ser firmadas por todos/as los/las participantes. Estas decisiones deben transformarse en acciones concretas.

El/la facilitador/a puede pedirle a un/a voluntario/a que facilite el círculo con él/ella (co-facilitador/a). Su función es tomar nota de los acuerdos propuestos, leerlos antes de su aprobación final. El seguimiento de estos acuerdos es esencial; consiste en garantizar que se hayan aplicado según lo previsto y de manera seria. Cuando no se respetan los acuerdos o parte de ellos, es necesario saber cuáles son las razones y corregir la situación lo antes posible. A continuación, se puede considerar una nueva sesión circular. También garantizará que todos/as asuman su responsabilidad individual y colectiva. El seguimiento serio de los acuerdos empodera a quienes participaron en el círculo, motivándolos/las a cumplir su palabra.

Rol del facilitador y de la facilitadora del círculo

Su función principal es guiar a los/las participantes para mantener el círculo como un espacio saludable y seguro. Debe crear las condiciones que permitan a todos/as sentirse seguros para mostrar quiénes son realmente y dar lo mejor de sí mismo/a durante la actividad.


No hay facilitadores/as perfectos/as; son seres humanos que pueden cometer errores. Sin embargo, la experiencia demuestra que la mayoría de los círculos funcionan bien y son generalmente apreciados por todos/as. Lo



importante es que cualquiera que asuma la responsabilidad de facilitar un círculo debe comprometerse a hacerlo lo mejor que pueda, a aprovechar al máximo sus capacidades.

Debe tener un conjunto mínimo de características para poder facilitar adecuadamente un círculo. Las más importantes son probablemente las siguientes:

- Saber escuchar con atención y empatía durante toda la sesión del círculo.
- Ser respetuoso/a, abierto/a y flexible: no criticar, evaluar, juzgar a las personas ni sus ideas.
- Ser una persona confiable.
- Ser humilde y tolerante.
- Ser paciente; es importante saber respetar los momentos de silencio, ser creativo, especialmente en momentos de imprevistos.
- Apreciar el sentido del humor. De hecho, bromear sin exagerar ayuda a relajar al grupo y crear bienestar. No se le permite hacer bromas sobre un miembro del grupo.
- Mantener la motivación y la optimización. Evidenciar una actitud y espíritu positivo y alentador.
- Tener habilidades organizativas.
- Ser consciente de sus debilidades (y hacer lo posible para remediarlas).
- Estar disponible y mostrar comprensión.
- Durante la sesión del círculo, el/la facilitador/a siempre debe tratar de:
 - Dar el ejemplo.
 - Generar confianza.
 - Crear un entorno seguro.

- 
- Aceptar diferentes posiciones e intereses.
 - Mantener la concentración y la motivación.
 - Velar por el bienestar de cada miembro del círculo.
 - Aceptar e incluir las diferencias étnicas y culturales.
 - Usar rituales.
 - Utilizar un objeto de diálogo.

Con la experiencia, mejora sus intervenciones, aprendiendo tanto de sus éxitos como de los errores cometidos. Antes de facilitar un círculo, debe haber participado en muchos círculos de antemano y haber sido formado/a para facilitar círculos. La participación frecuente en círculos ayudará a mantener y fortalecer las habilidades y se volverá cada vez más hábil para responder a las necesidades de los/las participantes y situaciones imprevistas que puedan surgir en cualquier momento en un círculo.



Factores y condiciones para el éxito de los círculos.

Hay factores y condiciones que contribuyen significativamente a que el círculo sea positivo y productivo, pero también apreciado y valorado por sus participantes. Aquí hay algunos aspectos que la facilitación de círculos debe tener en cuenta:

- Mantener el interés y el enfoque de los/las participantes durante todo el círculo. El círculo no puede ser interpretado por el grupo como una actividad aburrida o agotadora. Por el contrario, el/la facilitador/a debe estar interesado/a en conocerse mejor, aprender, construir y compartir juntos; también debe esforzarse por mantener la atención, porque es posible que algunas personas se alejen o se desvíen del tema. En este caso, el/la facilitador/a tendrá que reorientar el diálogo al tema inicial, evitando que la conversación se desvíe del objetivo y del tema


establecido.

- El/la facilitador/a debe ser un ejemplo para los/las participantes y ser consciente de que su conducta y desempeño son percibidos y analizados por ellos/ellas. El/la facilitador/a debe mostrar una actitud positiva y motivadora, adoptando un tono de voz y una mirada que capte la atención de todos/as los/las participantes. Debe respetar plena y constantemente los principios y normas que rigen el funcionamiento del círculo.
- El/la facilitador/a debe ser paciente, respetuoso/a de las pausas silenciosas, que en última instancia también son una forma de comunicarse. Debe dar tiempo suficiente a los/las participantes para responder, respetando el ritmo de todos/as y cada uno/a. Las personas tímidas y nerviosas generalmente necesitan más tiempo para responder; debe evitar presionarlas para que respondan, con el riesgo que sientan nerviosismo, incomodidad y vergüenza. Sin embargo, cuando el silencio persiste, debe buscar formas de ayudar a la persona a salir de esta situación difícil e incómoda, por ejemplo, sugiriendo lo siguiente: "Puedes, por ejemplo, pedir a tus colegas que sugieran algunas respuestas y puedes elegir la que más te guste", o "No te preocupes, tómate tu tiempo, volveré a ti al final del círculo", lo que le da a la persona más tiempo para pensar en su respuesta. El/la facilitador/a también puede, por ejemplo, reformular su pregunta o finalmente dar un ejemplo de una respuesta para guiar al/la participante que se bloquea frente a la pregunta formulada.
- Preparar el círculo seriamente: el/la facilitador/a tendrá que identificar el tema o problema a abordar, definir el/los objetivo(s) a alcanzar, determinar la metodología (tipos de preguntas y círculos), y garantizar el tiempo necesario para alcanzar los objetivos planteados.
- Regular el ritmo y la dinámica del círculo: el/la facilitador/a debe



esforzarse por mantener un ambiente seguro, sereno y respetuoso y reconocer y valorar el esfuerzo de todos/as los/las participantes. Debe desarrollar las mejores preguntas para plantear durante la sesión del círculo. Las preguntas más adecuadas son aquellas que fomentan la reflexión y generan respuestas que contribuyen al esclarecimiento de situaciones, aprendizaje, cambio de comportamiento y empoderamiento de las personas.

- También es importante que la lista de preguntas se desarrolle en una secuencia lógica. A veces el/la facilitador/a debe aclarar algunas preguntas antes de que los/las participantes respondan. Dar indicaciones precisas de lo que se espera o no, aumenta las posibilidades de éxito del círculo. Por ejemplo, para preguntas como: “¿Puedes nombrar una cualidad de la persona sentada a tu derecha?”, es importante especificar lo que el/la facilitador/a espera del grupo; obviamente espera que la respuesta sea auténtica y dicha de manera seria. Tendrá que dejar claro a los/las participantes que no hay lugar para bromas con esta pregunta porque nadie se sentiría cómodo recibiendo una respuesta provocativa, o una respuesta sin comentarios, como “No tengo nada que decir”. El/la facilitador/a podría dar uno o dos ejemplos para guiar al grupo. Por ejemplo: “Marcel es bueno ayudando a sus compañeros” o “Marcel es una persona inteligente y trabajadora”. También podría señalar lo siguiente: “Evite decir una característica que su colega no tiene”, por ejemplo: “Marcel no es tacaño”; es mejor decir: “Marcel es generoso”. Lo que los/las participantes quieren escuchar es una característica positiva de la persona.
- El círculo es sobre todo inclusivo e integrador. Por lo tanto, el/la facilitador/a debe tener en cuenta las particularidades culturales, étnicas y de género de todos/as y cada uno/a y, por supuesto, respetarlas y considerarlas como un valor agregado para el grupo en lugar de un



obstáculo o problema. Nadie en el círculo debe sentirse excluido del grupo.

Algunas recomendaciones finales sobre los círculos


Los primeros círculos deben ser proactivos, es decir, círculos que persigan los siguientes objetivos:

- Crear un sentido de comunidad.
- Construir y fortalecer las relaciones interpersonales.
- Estimular y fortalecer la conexión entre los/las participantes.
- Desarrollar un clima de confianza y tranquilidad.
- Ofrecer a cada participante la oportunidad de expresar su voz.

Una vez que se logren estos objetivos, los/las participantes comprenderán no solo su funcionamiento sino también su poder. El/la facilitador/a puede entonces empezar a establecer círculos preventivos y reactivos con una alta probabilidad de que su progreso sea positivo y apreciado por todos/as. Sin embargo, organizar círculos desde el principio para resolver problemas y conflictos puede ser contraproducente, generando desconfianza e incomodidad. Empezar círculos con este tipo de sentimientos hará que sea muy difícil facilitar círculos en el futuro.

Tiene sentido que cuando las personas entran por primera vez en un círculo, se sienten al lado de alguien que conocen o con quien se sienten cómodos.

Sin embargo, lo que el/la facilitador/a está buscando en un círculo es que todos/as los/las participantes se conozcan mejor y se sientan cómodos/as dentro del grupo. Para mezclar a los/las participantes sin forzarlos/las, el/la facilitador/a puede proponer una dinámica rápida como: "Cuando el viento sopla muy fuerte, todas las personas que tienen el pelo corto cambian de lugar", forzando un desplazamiento de personas. Luego puede pedir a un/a participante que vaya al centro para hacer una pregunta similar, por ejemplo:



“Cuando el viento sopla muy fuerte, todos/as los/las que tienen pendientes cambian de lugar”. Mientras tanto, el/la facilitador/a ha restado una silla del círculo, de modo que un/a participante permanecerá de pie en el círculo; será su turno de hacer la siguiente pregunta. Después de 6 o 7 preguntas, la sesión del círculo puede reanudarse con todos/as los/las participantes completamente mezclados/as. Durante la implementación de los primeros círculos, las sesiones no se desarrollen de la manera deseada. Al principio, es común que el/la facilitador/a piense que facilitar círculos no es una tarea fácil. Este pensamiento es natural al principio, cuando aún no ha adquirido experiencia. Es como un/a conductor/a aprendiz durante los primeros días y semanas de conducción. No está seguro/a de sí mismo/a, teme causar un accidente, su vehículo frena a menudo y de repente. Todos/as los/las que conducen un vehículo han pasado por esta etapa. Siempre hay un período de aprendizaje. Los errores corregidos contribuyen en última instancia al aprendizaje, el progreso y la mejora de la práctica. Por lo tanto, es aconsejable facilitar los primeros círculos con el apoyo de un/a colega y, por supuesto, empezar siempre con círculos proactivos.



El/la facilitador/a es un/a participante más en el círculo; es parte de la comunidad como cualquier otra persona, incluso si su rol, como su nombre indica, es facilitar el proceso. Su función también es generar confianza y seguridad dentro del grupo, estimular y alentar a las personas a compartir sus pensamientos y expresar sus sentimientos. Para lograr esto, es necesario que también responda a sus propias preguntas, sin embargo, no siempre está obligado/a a hacerlo. La experiencia se forja sobre la base de buenas prácticas y en el aprendizaje de los errores. Se recomienda encarecidamente que los/las facilitadores/as, especialmente cuando están en formación, se reúnan en un círculo para compartir sus opiniones y sus propias evaluaciones de los círculos que han facilitado. Tanto las experiencias positivas como las negativas se utilizarán para aprender y adquirir nuevas habilidades.

1.2 Las reuniones restaurativas

La reunión restaurativa es el mecanismo más formal, estructurado y altamente organizado. La participación es un acto voluntario y se invita a todos/as los/las involucrados/as en un conflicto, el/la agresor/a, la víctima y sus respectivas comunidades, es decir, familiares, amigos/as, colegas, pero también personas externas interesadas en el conflicto y su resolución.

La reunión restaurativa (en inglés: Restorative Conferencing) se desarrolló a partir de una tradición maorí en Nueva Zelanda. Se ha utilizado para la mayoría de los delitos cometidos por adolescentes y jóvenes en más y más países desde principios del siglo XXI. Este mecanismo fue adaptado por la policía australiana y luego introducido en los Estados Unidos, donde ahora es utilizado por algunos departamentos de policía, escuelas y centros penitenciarios. Las reuniones restaurativas se utilizan generalmente para evitar que los/las agresores/as pasen por un procedimiento judicial y las consecuencias negativas que de ello se derivan. Dependiendo de la ley de cada país, las reuniones restaurativas pueden ser utilizadas antes, durante o después del proceso judicial. Después de la condena, permiten resolver problemas emocionales no resueltos y determinar condiciones específicas para la restitución. Las reuniones restaurativas también se han utilizado en algunos casos de adultos. Varios delitos se resolvieron mediante reuniones restaurativas, incluidos robos, incendios provocados, agresiones menores, delitos de drogas y vandalismo.

«La reunión restaurativa es un proceso específico, con protocolos definidos, que reúne voluntariamente a las personas que han causado daño por su culpa con aquellas que han sido afectadas directa o indirectamente» (O'Connell, Wachtel y Wachtel, 2010).




Las reuniones restaurativas involucran a las personas más afectadas por el crimen, la víctima y el/la agresor/a, así como sus respectivas familias y amigos/as, pero también otras personas clave, para decidir la mejor manera de resolver el delito. Estas partes interesadas son reunidas por un/a facilitador/a capacitado/a para discutir cómo cada persona ha sido afectada por el delito y decidir cómo se puede reparar este daño. Para participar, el/la agresor/a debe reconocer su responsabilidad; la participación de todos/as los/las interesado/as es voluntaria.

Condiciones para la realización de una reunión restaurativa

Hay ciertas condiciones que deben cumplirse para que se lleve a cabo una reunión restaurativa:

- El/la infractor/a debe reconocer la responsabilidad del delito, al menos parcialmente. Sin embargo, cuando las víctimas y los/las infractores/as no están de acuerdo sobre los hechos o los niveles de responsabilidad, el/la facilitador/a de la reunión debe esforzarse por resolverlos para que cada uno conozca el punto de vista y la posición del/la otro/a antes de iniciar la reunión restaurativa. Es posible que las víctimas deseen participar en la reunión restaurativa, incluso si el/la infractor/a tiene un punto de vista diferente sobre el conflicto o minimiza su responsabilidad.
- La(s) víctima(s) y el/la infractor/a, así como sus apoyos (familiares, amigos/as...) deben aceptar participar voluntariamente antes de asistir.
- El/la facilitador /a debe tener suficiente experiencia para facilitar la reunión restaurativa. Si aún no tiene experiencia, debe ser asistido por un/a facilitador/a experimentado/a.
- La reunión restaurativa debe prepararse con anticipación y de manera seria. En algunos contextos, el número de participantes en la reunión puede ser bastante alto (hasta 25 personas), por ejemplo, cuando el delito o crimen



involucra a varios/as infractor/a y víctimas. En este caso, es importante que el/la facilitador/a pueda ser apoyado por uno/a u otro/a profesional para preparar la reunión.

- Si una o más víctimas y uno/a o más infractor/a no desean participar en la reunión restaurativa, ésta puede tener lugar cuando se sientan más dispuestos/as a hacerlo.
- Algunas situaciones no permiten una reunión restaurativa, por ejemplo:
- Antes de la reunión restaurativa, el/la facilitador/a debe conocer los detalles del incidente hablando con todos/as los/las involucrados/as, incluidos los/las infractores/as, las víctimas y las personas que las apoyan. Es posible que algunos detalles no se revelen hasta que el/la facilitador/a haya comenzado a invitar a las personas a prepararlas para la reunión restaurativa.
- Si el/la facilitador/a no tiene la experiencia suficiente para manejar una reunión restaurativa para tratar casos graves como el acoso, es preferible que un/a colega experimentado/a lo haga o, si no, estar acompañado/a por un/a co-facilitador/a experimentado/a.
- Las limitaciones de tiempo o espacio pueden impedir que el/la facilitador/a organice una reunión restaurativa. También es posible que algunas situaciones no parezcan lo suficientemente graves como para organizar una reunión restaurativa. Sin embargo, el nivel de gravedad no es tan fácil de discernir. La mejor manera de averiguarlo es hablar con las víctimas, ya que son las más afectadas por el incidente.
- Si el/la infractor/a ya ha participado en una reunión restaurativa y reincidió poco después, no podrá volver a participar en una reunión restaurativa (salvo que la persona afectada lo desea). Esto siempre debe aclararse cuando una persona está pasando por un proceso restaurativo por primera vez.

Derechos, necesidades y oportunidades de la víctima, el/la infractor/a y la comunidad

Para el sistema de justicia penal, lo más importante es hacer que el/la infractor/a se sienta culpable y castigado/a, pensando erróneamente que el castigo provocará un cambio en el comportamiento. Sin embargo, la víctima queda en un segundo plano o simplemente no se tiene en cuenta o, lo que es peor, se vuelve a victimizar. El enfoque restaurativo, a través de la reunión restaurativa, tiene en cuenta a todos/as los/las actores/as en el conflicto, y en particular a la víctima, para satisfacer sus derechos y necesidades. Las necesidades de la víctima son una prioridad para decidir si implementar o no una reunión restaurativa.

El enfoque restaurativo tiene en cuenta los derechos y necesidades de la víctima.

DERECHOS DE LA VÍCTIMA	NECESIDADES DE LA VÍCTIMA
Ser tratado/a con dignidad, justicia y respeto.	Tener la oportunidad de expresar sus sentimientos.
Respetar sus derechos fundamentales.	Reconocimiento del evento por parte de familiares y amigos/as.
Tener en cuenta sus necesidades personales (físicas, mentales, sociales, culturales y étnicas).	Reconocer y admitir que lo que le sucedió fue injusto e inmerecido.
Ser escuchado/a.	Que el/la ofensor/a muestre remordimiento, exprese vergüenza, se disculpe, asuma la responsabilidad y se comprometa a no reincidir.

A ser reparada (reparación simbólica, material, económica, trabajos de interés común).	A ser reparada (reparación simbólica, material, económica, trabajos de interés común).
El proceso debe evitar absolutamente una nueva victimización durante la reunión restaurativa.	Sentirse segura, poder seguir adelante con su vida normalmente y superar el impacto del trauma causado por el delito.

En cuanto al/la infractor/a, si acepta voluntariamente participar en una reunión restaurativa y si cumple con las condiciones requeridas, también deben tenerse en cuenta sus derechos y necesidades:

- Ser tratado/a de manera justa y respetuosa.
- Comprender los efectos de su comportamiento en la víctima y su entorno.
- Asumir la responsabilidad.
- Ser capaz de expresar emociones: mostrar remordimiento, vergüenza y miedo.
- Tener la oportunidad de disculparse.
- Pedir perdón sincera y voluntariamente a la víctima, a la familia y amigos/as, y a la comunidad.
- Compensar, restituir, reparar el daño causado.
- Restaurar las relaciones (si las hay) con la víctima, con su propia familia y con toda la comunidad.
- La participación de familiares, amigos/a u otras personas que forman la comunidad de apoyo de la víctima y del/la infractor/a también les permite aprovechar las siguientes oportunidades:
- Ser tratado/a de manera justa y respetuosa.


- Hacer comprender al/la infractor/a que sus acciones tuvieron un impacto más allá de la víctima directa, es decir, también en la familia y amigos/as de la víctima, así como en su propia familia.
- Proporcionar apoyo tanto a la víctima como al/la infractor/a.
- Expresar sus emociones: remordimiento, vergüenza, miedo, asco, etc.
- Ser escuchado/a: hacer preguntas y hacer declaraciones.
- Restaurar relaciones.
- Permitir de lograr la curación emocional y continuar sus vidas normalmente.
- Recuperar un sentido de seguridad comunitaria.
- Contribuir a construir y mantener una comunidad inclusiva.

Desarrollo de una reunión restaurativa

En general, la literatura sobre reuniones restaurativas se refiere a la importancia de la fase de preparación antes de celebrar la reunión. Sin embargo, no se hace suficiente hincapié en el alto nivel de calidad requerido para llevar a cabo estas reuniones preparatorias.

«El éxito de una reunión restaurativa depende en gran medida de la calidad de su fase de preparación» (Schmitz, 2016). Cuando la reunión preparatoria se lleva a cabo con rigor y, sobre todo, por un/a facilitador/a con buenas habilidades de comunicación, las posibilidades de éxito son mayores. Por supuesto, este no es el único factor que puede influir en el éxito o fracaso de una reunión restaurativa.

O'Connell, reconocido como un facilitador internacional de reuniones restaurativas, señala que la preparación para una reunión se convierte en un proceso fluido cuando el/la facilitador/a entiende la diferencia entre lo que es "necesario" y lo que es "importante". Lo que es "necesario" incluye toda la



información esencial que un/a participante necesita saber antes de aceptar participar en una reunión y lo que es **“importante”** se refiere a lo que más importa a los/las participantes y solo puede descubrirse a través del diálogo restaurativo.



La investigación criminológica ha demostrado que el/la facilitador/a debe ponerse en contacto primero con el/la infractor/a (s), si hay varios, para asegurarse de que están listos/as para participar en una reunión restaurativa, y si obviamente cumplen con todos los requisitos mencionados anteriormente. Esto evitará que la(s) víctima(s), si hay más de una, se sienta decepcionada si el/la infractor/a(s) se niega(n) a participar en la reunión.

Si hay varios/as infractores/as, el/la facilitador/a puede empezar a invitar a las víctimas después de que un/a infractor/a haya aceptado participar en la reunión. Si el/la infractor/a o infractores/as no desean participar directamente, es decir, en persona, siempre pueden optar por participar indirectamente, es decir, a través de un/a representante de su elección, o por video, audio o escrito.

Rol del/la facilitador/a en la preparación de la reunión restaurativa

Su rol durante la fase de preparación es más complejo y sutil que una simple lista de cosas que hacer y decir en un período de tiempo. Debe, sobre todo, generar confianza, dar esperanza y tranquilizar a cada participante desde la primera reunión.

Debe tratar de construir relaciones positivas con los/las participantes, escuchando la voz de todos/as para comprender el incidente en contexto, esforzándose por comprender lo que todos/as tienen que decir (víctimas, infractor/a y todas las personas de apoyo).




Debe ayudar a cada participante a identificar sus propias necesidades y expectativas, involucrándolos/las en un diálogo respetuoso y restaurativo, utilizando preguntas afectivas, es decir, las mismas preguntas que se utilizan en la guía de reunión restaurativa. Este diálogo restaurativo permitirá a todos/as los/las participantes tener una idea más clara de lo que significan estos temas a nivel personal, ya que tendrán tiempo para tratarlos y prepararse para ellos antes de la reunión restaurativa.

Aspectos importantes de la fase de preparación

El/la facilitador/a debe crear un diálogo basado en preguntas restaurativas que permita a los/las participantes expresar diversas emociones dolorosas. La fase de preparación, más que la reunión en sí, es el único momento en que el/la facilitador/a puede validar verbalmente las emociones negativas que surgen del sufrimiento de la víctima, el/la infractor/a y otros/as participantes también, ya que debido a su "neutralidad" e imparcialidad, no podrá hacerlo durante la reunión restaurativa.

La fase de preparación es beneficiosa tanto para los/las participantes como para el/la facilitador/a de la reunión. Los/las participantes, siendo los/las protagonistas, estarán mejor preparados/as para tomar una decisión sensata sobre si participar o no en la reunión y aquellos/las que lo hagan se sentirán comprometidos/as. Lo más importante es que, para cada parte en el conflicto, la decisión de asistir a la reunión debe ser algo que **"quieren hacer"** porque se sienten listos para participar, en lugar de algo que **"tienen que hacer"** porque el/la facilitador/a y/u otros/as los/las están presionando para que acepten participar. Este proceso de empoderamiento de los/las participantes les ayudará a tomar con conocimiento de causa su propia decisión y a sentirse plenamente comprometidos/as durante todo el proceso.




Además, la fase de preparación ayuda al/la facilitador/a a comprender mejor a todos/as los/las actores/as, sus posiciones, necesidades, expectativas y demandas, lo que le ayudará a tomar su decisión de implementar la reunión restaurativa, o, por el contrario, no realizarla.

En la mayoría de los casos, deben prepararse para la reunión restaurativa lo antes posible para limitar el tiempo entre el incidente y la reunión restaurativa a un máximo de dos semanas. Obviamente, cuando se trata de delitos graves (homicidio, violación u otros), es lógico en este caso que la reunión restaurativa, si se lleva a cabo, lo más probable es que tenga lugar unos años más tarde, una vez que las emociones hayan disminuido un poco y la víctima(s) esté lista para enfrentar la situación y el/la autor/a(es/s) del crimen.

La fase de preparación puede ser tan corta como larga (una semana entera) ya que depende de varios factores, tales como: la gravedad del incidente, el número de víctimas e infractores/as involucrados/as en el conflicto y la naturaleza e intensidad de las emociones de cada individuo durante la fase de preparación. El/la facilitador/a debe tomarse el tiempo para reunirse con cada participante, a veces más de una vez si es necesario, para permitirles tomar sus propias decisiones.

Al prepararse para la reunión restaurativa, invita respetuosamente a todos/as a participar de forma voluntaria. En ninguna circunstancia puede obligar al/la infractor/a a admitir su culpabilidad. Es el/la infractor/a quien debe asumir su propia responsabilidad. Todos/as los/las involucrados/as en el conflicto deben decidir si están dispuestos/as a ayudar y participar, incluidos/as los/las infractores/as. En general, cuando se enfrentan a la amenaza de una acción judicial y la admisión de responsabilidad, los/las infractores/as suelen optar por la opción en la que todavía existe la posibilidad de que todo pueda arreglarse




para mejor. Pueden, por supuesto, negarse a participar en la reunión, lo que a veces hacen. En este caso, el proceso se remite al sistema de justicia penal tradicional.

El/la facilitador/a puede oponerse a una reunión restaurativa incluso si el/la infractor/a estaba dispuesto/a a asistir. Por ejemplo, si durante la entrevista en la reunión preparatoria, el/la infractor/a presenta numerosas excusas injustificables para defender sus acciones, a pesar de los intentos del/la facilitador/a de hacer que el/la infractor/a sea consciente de su parte de responsabilidad en el incidente. Cuando el/la infractor/a no está preparado/a para asumir la responsabilidad por el daño causado a la víctima, no hay necesidad de implementar una reunión restaurativa, ya que en estas condiciones es probable que el incidente se intensifique, complicando aún más la situación.

Cuando los/las infractores/as presentan una actitud poco convincente, el/la facilitador/a no necesariamente tiene que evitar implementar la reunión restaurativa. Sin embargo, el/la infractor/a debe reconocer un mínimo de responsabilidad para participar en una reunión restaurativa. En el curso de su desarrollo, la experiencia demuestra que el/la infractor/a está dispuesto/a a cambiar su actitud y asumir plenamente la responsabilidad y las consecuencias.

Algunos/as facilitadores/as creen que pueden predecir que el/la infractor/a no participará adecuadamente o no se beneficiará de una reunión restaurativa sin garantía. Si el/la facilitador/a está preocupado/a, debe informar a las víctimas de cómo actuó el/la infractor/a durante la fase de preparación para que la víctima decida si continúa o no la reunión. Muchas víctimas simplemente quieren tener la oportunidad de hablar directamente con el/la infractor/a. El/la facilitador/a no debe imponer sus preocupaciones y temores. Si la víctima no corre el riesgo de sufrir más daños y está preparada para la reunión, una reunión restaurativa es




una opción viable. La decisión de continuar recae en las víctimas y los/las infractores/as.

El/la facilitador/a puede crear un folleto u hoja informativa que se puede distribuir directamente durante la fase de preparación. La información para las víctimas y sus apoyos debería ser diferente. De esta manera, los/las participantes aprenderán del proceso restaurativo.

Cuando los/las infractores/as son adolescentes, es obligatorio que el/la facilitador/a se ponga en contacto con sus padres o tutores para obtener su permiso antes de reunirse con ellos/ellas. A veces los padres piden estar presentes en la reunión preparatoria.

La identificación de personas de apoyo tanto para la víctima como para el/la infractor/a es una parte importante de la preparación para la reunión restaurativa. Las víctimas y los/las infractores/as pueden proponer a las personas que desean que estén presentes. El/la facilitador/a también puede invitar a personas que no son víctimas directas e indirectas ni apoyo para el/la infractor/a, pero que son reconocidas por todos/as, y que pueden desempeñar un papel importante en la reunión. Tan pronto como se identifican todas estas personas, el/la facilitador/a se pone en contacto con cada una de ellas por separado.



La persona de apoyo ideal para el/la infractor/a es la que se preocupa por él/ella, desapruueba fuertemente su comportamiento y al mismo tiempo reconoce sus cualidades y valores positivos. El/la facilitador/a puede ayudar al/la infractor/a a pensar en elegir a la persona más adecuada para acompañarlo/a, incluido el padre, la madre, los hermanos, los/las amigos/as y compañeros/as, los/las consejeros/as, una persona de confianza, un representante de la comunidad religiosa, vecinos/as, etc. El/la facilitador/a puede preguntarle al/la infractor/a



qué representa esta persona en su vida. ¿Qué importancia le da a esta persona? Luego, pedirle que hable sobre personas importantes en diferentes áreas de su vida, como la familia, la escuela, el vecindario, el centro de culto, el trabajo, los clubes y los deportes. Algunos/as infractores/as pueden tener muy poco apoyo familiar, pero pueden tener a alguien con quien tengan buenos contactos y se sientan seguros.

Cuando el/la infractor/a no quiere estar acompañado, generalmente es porque le da vergüenza que otros/as sepan lo que ha hecho. Sin embargo, el proceso de reunión restaurativa es mucho más efectivo cuando se incluye una comunidad de apoyo, ya que es más probable que los/las involucrados/as escuchen los efectos de sus acciones, reconozcan la vergüenza y expresen sentimientos cuando están preocupados/as por la presencia de su propia comunidad sintiendo una sensación de empoderamiento. La persona con la que el/la infractor/a parece sentirse más cómodo/a es a menudo la más apropiada; por lo tanto, el/la facilitador/a debe tratar de "convencer" al/la infractor/a de que invite a esa persona especialmente. A veces, sobre todo en el caso de delitos graves, los padres tienen todo el derecho a asistir a la reunión, y tal vez incluso los miembros de la familia ampliada, sin el permiso del/la infractor/a, aunque siempre es preferible obtener su consentimiento.

Cuando el ofensor no nombra a personas que puedan ser de soporte, el/la facilitador/a puede pedirle que lo piense más detenidamente. Incluso dentro de la comunidad, muchas personas han estado en contacto con los/las ofensores/as y pueden ofrecerles apoyo. Las reuniones restaurativas ayudan a crear o fortalecer vínculos positivos entre los/las ofensores/as y los miembros de su comunidad.



Si el/la infractor/a continúa insistiendo en que no quiere apoyo en la reunión, el/la facilitador/a debe hacer que el/la infractor/a entienda que los apoyos ofrecen una perspectiva particular sobre el/la infractor/a y también pueden contribuir al desarrollo y la resolución positiva de la reunión. El/la facilitador/a debe hacer que sea difícil para el/la infractor/a rechazar a las personas de apoyo.

Es difícil decir exactamente cuántas personas deben asistir a una reunión restaurativa. Depende de las redes de apoyo de infractores/as y víctimas, el número de infractor/a y víctimas, y la naturaleza del delito. La mayoría de las reuniones restaurativas tienen de 8 a 15 participantes y duran de 30 a 90 minutos. Las reuniones más grandes pueden durar de 2 a 4 horas. Cuanta más gente esté presente en una reunión, más larga será. En general, cuanto más gente hay en una reunión restaurativa, mejor es, debido a la gran diversidad de personalidades. Los grupos pequeños pueden estar dominados por uno o dos individuos que pueden o no ejercer una influencia positiva. En grupos grandes, es importante que el/la facilitador/a busque cierto equilibrio entre las partes, pero no es necesario llegar al mismo número. La ventaja de ampliar el círculo (tener un grupo grande) es que ayuda a comprender mejor el impacto real de los delitos cometidos.

Antes de empezar la reunión restaurativa, el/la facilitador/a debe verificar que se hayan cumplido todas las condiciones y que todo esté listo para iniciar la reunión.

Información necesaria antes de participar en una reunión restaurativa

Antes de participar en una reunión restaurativa, los/las participantes deben tener información explícita sobre:

- ¿Qué es una reunión restaurativa?
- ¿Cómo se lleva a cabo la reunión?
- ¿Cómo seleccionar los respectivos apoyos y cuáles son sus roles en la reunión?
- ¿Qué serie de preguntas se harán durante la reunión?
- ¿Quién hablará primero y cuáles son sus preguntas?
- ¿Cuál será el papel y la posición del/la facilitador/a durante la reunión?
- ¿Dónde y cuándo tendrá lugar la reunión?

Las personas en conflicto a menudo tienen otras preguntas además de las mencionadas en la lista anterior; también pueden expresar dudas sobre el proceso. Esto se debe al hecho de que la reunión restaurativa es una situación bastante nueva para ellos/las y muy diferente del sistema punitivo tradicional al que están acostumbrados/as. El/la facilitador/a debe aclarar dudas y responder a las preguntas de los/las participantes, teniendo cuidado de no involucrarse en ninguna forma de manipulación. O'Connell señala que: «La descripción de una buena preparación ocurre cuando una reunión se lleva a cabo de manera coherente con las experiencias previas a la reunión, por lo general no debería haber sorpresas»²⁸.



²⁸Información de un intercambio personal con O'Connell

Errores comunes cometidos durante la fase de preparación

Una práctica a menudo errónea es enfatizar la necesidad de informar a los/las participantes de las ventajas y beneficios de participar en una reunión restaurativa, porque si esta es la decisión del/la facilitador/a, será menos importante y efectiva que si la decisión se basa en la experiencia y el aprendizaje de los/las participantes. Sin embargo, incluso si el/la facilitador/a está plenamente convencido/a de que la reunión es la mejor opción, no puede forzar, dirigir o influir en la víctima y el/la infractor/a de ninguna manera para que participen en la reunión. Por el contrario, debe respetar plenamente la elección y la decisión de todos/as porque, después de todo, el conflicto les pertenece.

Otra forma errónea de proceder es cuando el diálogo está dirigido esencialmente a obtener información de los/las participantes relacionada exclusivamente con el delito y el daño causado, sin dar importancia a los sentimientos expresados por los/las involucrados/as, directa o indirectamente, en el conflicto. No hay que olvidar que la fase de preparación es la primera oportunidad para que los/las facilitadores/as identifiquen y valoren los sentimientos de las personas interesadas, ayudando a generar confianza y serenidad en los/las posibles participantes.

A veces el/la facilitador/a hace las preguntas equivocadas, como usar la pregunta "¿Por qué hiciste esto?" o hace juicios de valor o da consejos personales. El/la facilitador/a debe escuchar atenta y empáticamente las respuestas de los/las encuestados/as y observar sus expresiones y comportamientos. Esta información es muy útil para el/la facilitador/a antes de la reunión restaurativa, ya que ayudará a gestionar mejor la reunión al saber, por ejemplo, que la víctima es muy sensible y temerosa, o que el/la infractor/a está nervioso/a o tímido/a.



Finalmente, no realizar reuniones y entrevistas antes de la reunión restaurativa con un/a participante debido a la falta de tiempo o interés es un error que puede tener graves consecuencias durante la reunión restaurativa, como reacciones verbales o de comportamiento inesperados. Por lo tanto, es importante que el/la facilitador/a se reúna con todos/as los/las participantes con la frecuencia necesaria. Si una reunión cara a cara no es posible, la conversación debe ser a través de una llamada telefónica o soporte en línea, si es posible, utilizando una videollamada para hacer contacto visual con el/la entrevistado/a, por ejemplo, por Skype o WhatsApp.



Rol del/la facilitador/a durante la reunión restaurativa

El papel principal del/la facilitador/a es reunir a los/las participantes, crear un ambiente seguro y de apoyo, mantener el proceso enfocado y registrar las decisiones tomadas por los/las participantes.

El/la facilitador/a no puede de ninguna manera inducir o influir en las conversaciones y decisiones de las partes en conflicto, sino que facilita la capacidad de los/las participantes para expresarse libremente y encontrar sus propias soluciones. Los/las mejores facilitadores/as de las reuniones restaurativas son aquellos/las que saben cómo guiar el proceso adecuadamente en todas las etapas sin interferir en las discusiones y decisiones. En otras palabras, saben cómo animar a los/las participantes a hablar y expresarse, pero sin controlar ni dictar lo que dicen. ¡Recuerda que el conflicto no pertenece a la persona que facilita el encuentro, sino a los/las protagonistas del conflicto!

¿Quién puede facilitar una reunión restaurativa?

Las reuniones restaurativas pueden ser facilitadas por profesionales como parte de su trabajo, por ejemplo: un/a conciliador/a, un/a mediador/a, un/a defensor/a público/a, un/a trabajador/a social, un/a psicólogo/a, etc.

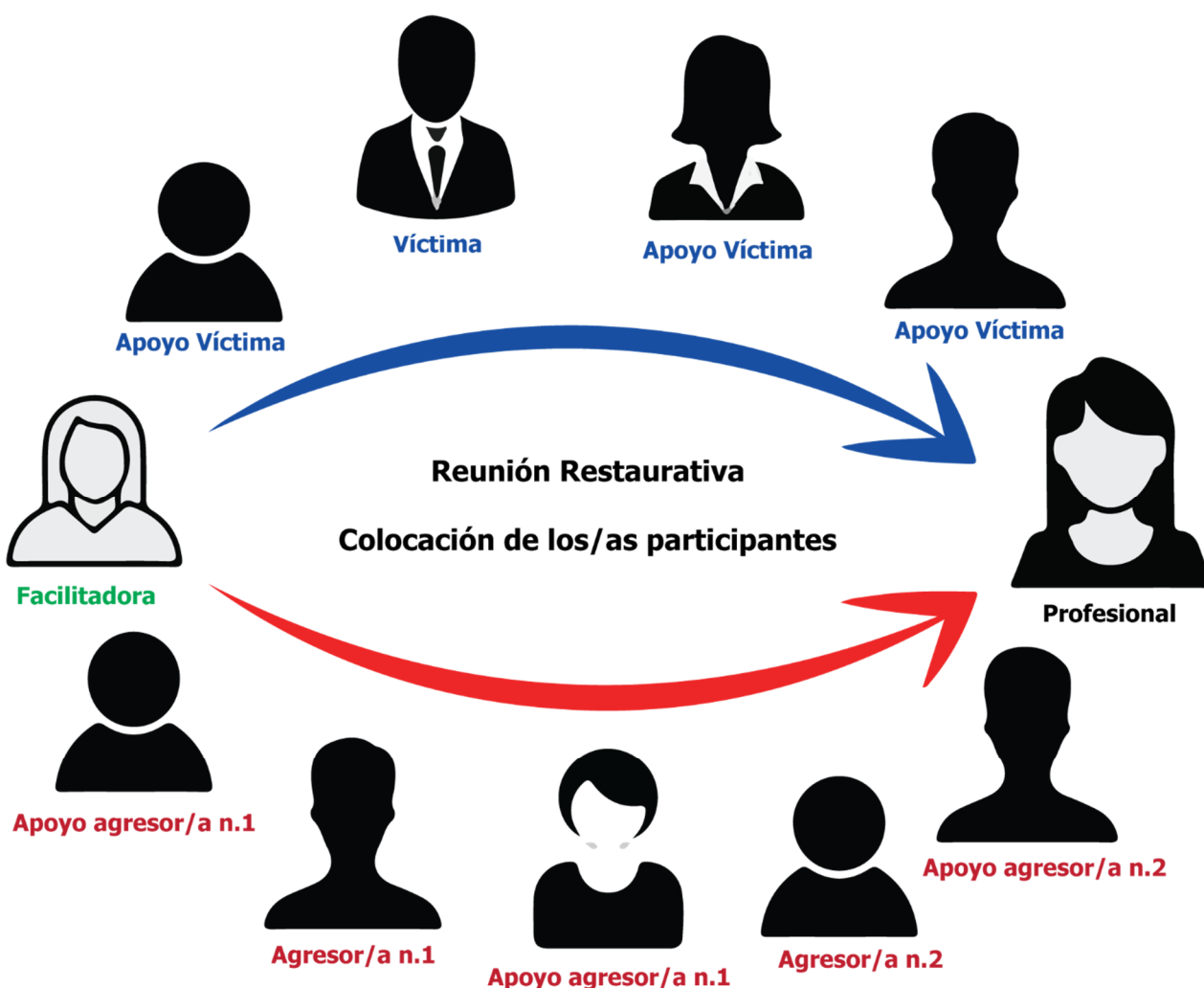


Es importante señalar que los/las facilitadores/as no deben celebrar reuniones durante incidentes en los que ellos/las mismos/as estén directamente involucrados/as y afectados /as o en los que hayan desempeñado una función de asesoramiento o apoyo a los/las infractores/as o las víctimas.

Disposición de los/las participantes en una reunión restaurativa

El/la facilitador/a debe establecer la disposición de los asientos para cada participante antes del inicio de la reunión restaurativa. A diferencia de los círculos restaurativos, en las reuniones restaurativas, es el/la facilitador/a quien decide dónde se sientan los/las participantes. Por lo general, el/la infractor/a y las personas de apoyo se sientan a la derecha del/la facilitador/a, y las víctimas y las personas de apoyo a la izquierda, o viceversa: la víctima a la derecha del/la facilitador/a y el/la infractor/a a su izquierda.

Tanto los/las infractores/as como las víctimas deben estar lo más cerca posible de su apoyo, y no necesariamente al lado del/la facilitador/a. Idealmente, las víctimas y los/las infractores/as deberían estar rodeados de las personas de apoyo más cercanas. Si hay varios/as infractores/as, cada uno/a de ellos/ellas deben sentarse al lado de las personas más fuertes que los/las apoyan. Las otras personas de apoyo se sentarán uno/a por uno/a en sus respectivos lados del círculo.



Fases de desarrollo de reuniones restaurativas

Antes de empezar la reunión restaurativa, el/la facilitador/a invita primero a la parte que representa a las víctimas a sentarse en sus sillas en las que el/la facilitador/a habrá colocado previamente en la parte posterior de éstas últimas una etiqueta que indica el nombre de cada participante. Luego, el/la facilitador/a invita a la parte que representa al/la infractor/a(s) a entrar en la sala y sentarse en sus respectivos asientos. Cuando todos/as estén sentados/as, el/la facilitador/a puede empezar la reunión restaurativa. Como regla general, no debe haber interrupción una vez que comience la reunión restaurativa.

El/la facilitador/a (y su asistente si hay) tiene un bloc de notas con el plano del diseño de los participantes y sus respectivos nombres, la guía del/la facilitador/a (O'Connell, Wachtel & Wachtel, 2003), una hoja de papel y un bolígrafo para escribir solo los acuerdos, y finalmente una caja de pañuelos. El/la facilitador/a debe asegurarse de que los teléfonos móviles de todos/as estén apagados.

A lo largo de la reunión, el/la facilitador/a debe mantener la calma, tomarse su tiempo, hablar serenamente, en el mismo tono para todos/as los/las participantes; debe permitir y respetar los momentos de silencio antes de responder a las preguntas. El/la facilitador/a nunca debe expresar opiniones sobre el incidente o hacer sugerencias para resolverlo. Sin embargo, como guardián del proceso de reunión restaurativa, debe estar enfocado/a y listo/a para intervenir con los/las participantes que se desvían del propósito de la reunión o que, de manera brusca, sin consideraciones y, a veces, incluso interrumpen el proceso en curso.

Guía del/la facilitador/a de reuniones restaurativas

O'Connell, Wachtel & Wachtel (2010), en su libro sobre reuniones restaurativas, describen muy bien la importancia de la guía del/la facilitador/a. Explican que la guía es el corazón de la reunión restaurativa. Es una herramienta simple y confiable que permite a un/a facilitador/a llevar a cabo una reunión exitosa. En primer lugar, la guía dicta una serie de preguntas abiertas que animan a las personas a responder de manera "afectiva", es decir, a expresar cómo se han visto afectadas por la situación que los/las unió. Además, la guía brinda a los/las participantes la oportunidad de intercambiar ideas, desarrollar un plan para lidiar con el conflicto y reparar el daño causado. Finalmente, cuando termina la reunión, el/la facilitador/a invita a los/las participantes a una reunión informal, donde se sirven refrigerios y galletas, lo que les permite mezclarse y discutir libremente entre ellos/las.

La guía del facilitador (Anexo 6) fue desarrollada por Terry O'Connell (2003), un ex oficial de policía con el renombrado programa de justicia restaurativa Waga Waga en Australia. Wachtel y O'Connell describen la guía de esta manera: «La guía refleja la necesidad humana de expresar y superar los sentimientos negativos, reparar el daño y resolver conflictos. La guía es sencilla y muy fácil de usar, lo que ayuda al/la facilitador /a a mantener los pies en el suelo y concentrarse, incluso en situaciones donde las emociones son muy fuertes. La guía es confiable, basada en la experiencia de miles de reuniones, y está respaldada por una sólida teoría psicológica y sociológica. Se puede adaptar fácilmente a una amplia gama de incidentes, conflictos y situaciones. Los/las facilitadores/as que cambiaron la redacción y la organización de la guía de Terry O'Connell para crear su propia versión encontraron problemas, a menudo con resultados indeseables. Pequeñas variaciones en la formulación pueden provocar cambios significativos en las respuestas. La guía de O'Connell está respaldada por varios estudios de investigación, que han demostrado consistentemente altas

tasas de satisfacción de los/las participantes, percepción de equidad y adhesión a los acuerdos de reunión restaurativa por parte de los/las infractores/as».

Los autores enfatizan un punto importante con respecto al estricto cumplimiento de la guía: "Si no está roto, no lo arregles". Los/las facilitadores/as asumen un riesgo innecesario al abandonar o modificar la guía. Los/las facilitadores/as comienzan la reunión dando la bienvenida a todos/as, presentándose, luego presentando a los/las participantes, indicando sus nombres y estableciendo su relación con el/la trasgresor/a o la víctima.



Introducción:

"Bienvenido. Como saben, mi nombre es (su nombre) y facilitaré esta reunión".

El/la facilitador/a presenta a cada participante informando su relación con el/la infractor/a (s) o víctima (s). El/la facilitador/a generalmente menciona el nombre y apellido de cada persona; nunca debe usar los términos "infractor/a" y "víctima". Dependiendo de la edad y el estado de los participantes, el/la facilitador/a también puede usar nombres de pila o no e incluir prefijos o títulos en lugar o además de nombres, como "Sr. / Sra. / Señorita" o "director". Por ejemplo:

"A mi derecha está Jean Debonny, estamos aquí hoy para hablar sobre su intervención en el conflicto. Junto a Jean está el Sr. Robert Debonny, el padre de Jean, y la señorita Laure Debonny, hermana de Robert y tía de Jean. A la izquierda de Laure, está el Sr. Marcel Dieudonné, entrenador de baloncesto de Jean". Y así sucesivamente.

Puede ser útil recordar la relación de cada participante con la víctima o el/la infractor/a, especialmente cuando es la primera vez que hablan entre sí. Por ejemplo: *"Ahora hablemos con Laure, que es la tía de Jean y la hermana de Robert, que también está presente. ¿Qué pensaste Laure cuando te enteraste del incidente en el que está involucrado tu sobrino Jean?"*




Después de presentar a todos/as los/las participantes, el/la facilitador/a agradece a todos/as por asistir y recuerda a todos/as los/las presentes el propósito de la reunión: explorar cómo las personas se vieron afectadas por el incidente y cómo reparar el daño causado.

La descripción del incidente (o delito) debe ser breve:

“Gracias a todos/as por su participación. Sé que es difícil para ustedes, pero su presencia nos ayudará a abordar el asunto que nos ha reunido hoy. Esta es una oportunidad para que todos/as ustedes se involucren y contribuyan a reparar el daño causado”.

“Esta reunión se centrará en el incidente (insertar fecha, lugar y naturaleza del incidente sin dar más detalles). Es importante entender que nos centraremos en lo que (nombre del/la infractor/a) ha hecho y cómo este comportamiento inaceptable ha afectado a otras personas. No estamos aquí para decidir si (el nombre del/la infractor/a) es bueno/a o malo/a; solo queremos explorar cómo se han visto afectadas las personas implicadas y tratar de determinar cómo se puede reparar el daño causado. ¿Todos/as entendemos esto?”».

Recordar a los/las participantes el propósito de la reunión les permite estar informados/as de lo que sucederá durante la reunión, sin saber aún cuál será el resultado. El/la facilitador/a puede reorientar a los/las participantes durante la reunión cuando se desvíen del objetivo. Si un/a participante llama al/la infractor/a o usa un lenguaje estigmatizante o degradante, el/la facilitador/a puede repetir la oración de la introducción: *“No estamos aquí para decidir si [nombre(s) del/la infractor/a(s)] es bueno/a o malo/a. Queremos saber cómo se vio afectada la gente”*. La repetición de partes de la introducción recuerda el tono y el propósito de la reunión y permite al/la facilitador/a evitar la confrontación directa con los/las participantes. En general, los/las participantes tienden a respetar esta reorientación porque ya tienen una relación positiva con el/la facilitador/a.



A continuación, el/la facilitador/a debe recordar al/la infractor/a (s), así como a otros/as participantes, que tienen derecho a abandonar la reunión en cualquier momento. Sin embargo, el/la infractor/a o infractores/as deben ser conscientes de que, si abandonan la reunión, el incidente se tratará de una manera diferente, probablemente a través de procedimientos penales formales.

El/la facilitador/a se dirige al/la infractor/a (o infractores/as si hay varios/as):

"(Nombre del/la infractor/a) admitió su participación en el delito".


"Tengo que decirte que no estás obligado/a a participar en esta reunión y que puedes irte en cualquier momento, así como cualquier otro/a participante. Si decides irte, el proceso será remitido al sistema de justicia penal y tratado de manera diferente. Sin embargo, este caso puede resolverse si participa positivamente y si respeta los acuerdos alcanzados durante esta reunión".

El/la facilitador/a pregunta al/la infractor/a:

"¿Entiendes lo que te acabo de decir?" Esta parte del escenario se agregó originalmente para salvaguardar el derecho al debido proceso del/la infractor/a(s). El /la facilitador/a también puede pedir a los padres del/la infractor/a que reconozcan los derechos de sus hijos/as. Se ha añadido la frase *"como cualquier otro/a participante"* para aclarar que todos/as los/las participantes tienen derecho a abandonar la reunión en cualquier momento. Además de admitir su responsabilidad por el delito cometido, se espera que el/la infractor/a participe en la reunión de manera positiva y cumpla los compromisos que asumió en la reunión.

Ponerse en contacto con el/la infractor/a:

Se invita al/la infractor/a a hablar con las víctimas o cualquier otro/a participante en la reunión. Hubo un consenso entre los/las facilitadores/as experimentados/as en dar la palabra primero al/la infractor/a; la experiencia ha demostrado que esto es beneficioso para las víctimas y para todo el proceso de reunión. Este consenso



está respaldado por estudios que muestran altas tasas de satisfacción de las víctimas con el desarrollo de la reunión restaurativa.

De hecho, muchas víctimas dijeron que prefieren que el/la infractor/a hable primero, en lugar de dejar que hablen primero. La mayoría de las veces, el/la infractor/a asume la responsabilidad del delito desde el principio, lo que reduce la rabia, la ansiedad y la indignación de las víctimas. Por lo tanto, es preferible proteger a las víctimas de molestias.



En caso de que el/la infractor/a desestime su responsabilidad, el/la facilitador/a debe intervenir inmediatamente. El/la facilitador/a y los/las participantes podrán decidir no continuar la reunión. Si la reunión continúa, los/las participantes pueden tener en cuenta la actitud y la posición del/la infractor/a.

Una actitud responsable del/la infractor/a desde el inicio de la reunión permite que la reunión progrese de una manera más satisfactoria y positiva sobre cómo las personas se han visto afectadas y cómo reparar su daño. Además, si las víctimas y otros/as participantes fueran los/las primeros/as en intervenir en la reunión, correrían el riesgo de atacar verbalmente al/la infractor/a, que ya estaba predispuesto a asumir la responsabilidad. Esto complicaría innecesariamente el desarrollo de la reunión.

EL/LA FACILITADOR/A POR TANTO SE DIRIGE PRIMERO AL/LA INFRACTOR/A:

"*Empezaremos con* (el nombre del/la infractor/a)". Si hay más de uno/a, cada infractor/a debe responder las siguientes preguntas:

- *¿Qué ha pasado?*
- *¿Qué estabas pensando en ese momento?*
- *¿Qué has pensado desde que ocurrió este incidente?*
- *¿Quién crees que se ha visto afectado por tu acción y cómo?*





Cuando hay múltiples infractores/a, el/la facilitador/a puede hacer todas las preguntas al/la primer/a infractor/a y luego pasar al siguiente, o hacer la misma pregunta a todos/as los/las infractores/as, y cada uno/a responde a su vez. Depende de la experiencia del/la facilitador/a. Hacer a los/las infractores/as las mismas preguntas les da la misma oportunidad de asumir la responsabilidad desde el comienzo de la reunión. Estas preguntas también les permiten dibujar una imagen más completa y detallada de lo que sucedió, quién se vio afectado/a y cómo resolver cualquier discrepancia entre los relatos de cada infractor/a.

Algunos/as infractores/as darán respuestas cortas o proporcionarán detalles o les resultará difícil hablar sobre el incidente. El/la facilitador/a debe permitir y respetar los momentos de silencio prolongado, para que el/la infractor/a pueda reflexionar sobre lo que quiere decir y saber que el/la facilitador/a no lo/a presionará ni seguirá adelante sin darle la oportunidad de reaccionar. El silencio es una herramienta poderosa para superar la resistencia pasiva de un/a infractor/a. De manera respetuosa, el silencio causa una situación incómoda para que el/la infractor/a se aleje de la reunión. Es normal que el/la infractor/a se sienta incómodo/a. Después de un período de silencio, el/la facilitador/a puede hacer la pregunta de nuevo. Puede ser necesario aclarar ciertas cuestiones, especialmente cuando el/la infractor/a describe lo que sucedió.

Algunas preguntas de seguimiento pueden ser, por ejemplo:


1. ¿Podría contarnos más sobre eso?
2. ¿Qué hiciste después de eso?
3. ¿Qué pasó después de eso?
4. ¿Podría ser más específico/a?
5. Aparte de esta persona que acabas de mencionar, ¿hay otros/as que también se han visto afectados/as?

- 
- 
6. ¿Cómo puedes comprometerte a no volver a hacerlo?
 7. ¿Qué piensas hacer para no volver a caer en la delincuencia?
 8. ¿Cuál es tu plan de vida una vez que salgas del centro penitenciario? ...

El/la facilitador/a no debe preocuparse por discrepancias menores con los hechos denunciados, ni debe responder rigurosamente a las declaraciones del/la infractor/a. El/la infractor/a no necesita contar todos los detalles del delito. Sin embargo, el/la infractor/a debe describir claramente su papel y responsabilidad, sin esconderse detrás de excusas o reproches.

A pesar de las preguntas de aclaración y los silencios prolongados, algunos/as infractores/as pueden decir poco o asumir parcialmente la responsabilidad. Otros/as participantes pueden enfrentarse espontáneamente o hacer preguntas al/la infractor/a. El/la facilitador/a debe permitir esto siempre y cuando la discusión siga siendo respetuosa. Si la discusión degenera o se desvía, el/la facilitador/a debe reorientar la discusión, recordar la importancia de respetarse a sí mismo/a; también puede hacer otra pregunta al/la infractor/a, o si el/la infractor/a ya ha respondido a todas las preguntas, reanudar la lectura de la guía donde el/la facilitador/a la había interrumpido.

Si el/la infractor/a niega el delito, el/la facilitador/a puede recordarle que una de las condiciones para participar en la reunión restaurativa es haber admitido su responsabilidad por el delito cometido. El/la facilitador/a debe recordarle lo que dijo durante la entrevista preparatoria de la reunión. Si el/la infractor/a continúa negando su responsabilidad, el/la facilitador/a puede interrumpir la reunión o dejar que los/las participantes decidan si continúan o no la reunión.



Si los/las participantes, especialmente las víctimas, desean continuar a pesar de la negativa del/la infractor/a a asumir la responsabilidad, y el/la infractor/a también decide continuar la reunión, el/la facilitador/a puede autorizar esto, ya que es posible que el/la infractor/a cambie de opinión, eventualmente reconociendo la responsabilidad. En algunos casos, los/las participantes pueden “aceptar la negación de responsabilidad” y asumir que, a pesar de las diferencias entre las versiones de los eventos de cada uno/a, todavía hay algo que aprender de la reunión. Sin embargo, si hay un punto muerto en el que no se puede resolver nada después de una discusión razonable, la reunión debe terminar. La decisión de terminar una reunión es bastante rara y debe tomarse con cautela, con la participación de la víctima y las personas que las apoyan. No puede ser una decisión única del/la facilitador/a.

A veces el/la infractor/a sonríe o actúa de manera inapropiada durante la reunión restaurativa. Si bien esto probablemente se deba a la ansiedad y la vergüenza o la falta de habilidades sociales, otros/as participantes pueden ver este comportamiento como despectivo o provocativo. Si es necesario, el/la facilitador/a puede intervenir preguntando al/la infractor/a sobre su comportamiento, o haciéndole consciente de su actitud, por ejemplo: *"Parece que te he visto sonreír, ¿estoy equivocado/a?"* o pidiendo a los padres u otros/as participantes de apoyo que expliquen su comportamiento.

EL/LA FACILITADOR/A LUEGO SE DIRIGE A LA VÍCTIMA (O VÍCTIMAS):

El hecho de hacer hablar a las víctimas y a sus acompañantes (apoyo) antes que a los/las acompañantes del/la ofensor/a contribuye a confrontar al/la ofensor/a en relación con su comportamiento, lo que permite evitar una posible defensa del comportamiento del/la ofensor/a por parte de las personas que lo/la apoyan. Cuando el/la infractor/a ha terminado de hablar, el/la facilitador/a debe indicar a las víctimas que ahora es su turno de hablar. Antes de hacer preguntas, el/la

facilitador/a puede hacer una declaración como: "*Ahora, veamos cómo se vio afectado/a* (el nombre de la víctima)".

Preguntas para la víctima:

Si hay más de una víctima, el/la facilitador /a debe pedirle a cada víctima que responda a todas las siguientes preguntas:

- *¿Cuál fue su reacción en el momento del incidente?*
- *¿Cómo te sientes acerca de lo que sucedió?*
- *¿Qué fue lo más difícil para ti?*
- *¿Cómo su familia / amigos/as / colegas ... reaccionaron cuando se enteraron de lo que te sucedió?*

El/la facilitador/a debe dar nuevamente a las víctimas suficiente tiempo y una pausa silenciosa para reflexionar y responder preguntas. El/la facilitador/a hace las cuatro preguntas en el orden sugerido. Con la experiencia, el/la facilitador/a puede decidir omitir una pregunta si la víctima ya ha respondido en una pregunta anterior. Esto debería ser una excepción más que una regla. Una pregunta formulada de manera diferente, incluso si ya ha sido respondida, puede provocar una respuesta diferente o más elaborada.

Las víctimas generalmente están dispuestas a describir sus pensamientos y sentimientos. Sus respuestas dependerán de lo que dijo el/la infractor/a y de cómo fue percibido. Si el/la infractor/a muestra remordimiento y asume la responsabilidad de lo que sucedió, las víctimas pueden ser más abiertas, más tranquilas y, en algunos casos, incluso comprensivas y generosas.

Si el/la infractor/a apenas o no asume la responsabilidad o no muestra signos de remordimiento, las víctimas pueden, en este caso, expresar su indignación y enojo. El/la facilitador/a debe permitir que las víctimas expresen sus sentimientos libremente. En el caso de que una víctima abuse verbalmente del/la infractor/a

(lo cual es bastante raro), el/la facilitador/a puede recordar respetuosamente a la víctima que *"estamos aquí para saber cómo se ha visto afectados/as cada uno/a, pero por favor evitemos usar insultos y llamemos por nuestros nombres"*.

Si la víctima tiene dificultades para hablar, el/la facilitador/a puede darle tiempo para responder o recuperar la calma, o pasar a otra persona, indicando que volveremos con ella más tarde.

La víctima puede hacer preguntas directamente al/la infractor/a, lo que el/la facilitador/a debe autorizar. La víctima a menudo quiere saber por qué el/la infractor/a cometió el delito y por qué lo eligió a él/ella como víctima y no a otra persona. La víctima quiere estar segura de que el incidente no volverá a suceder. Si el/la infractor/a no reacciona o no muestra remordimiento, la víctima puede hacer muchas preguntas provocadoras y molestas.

A CONTINUACIÓN, EL/LA FACILITADOR/A SE DIRIGE A LAS PERSONAS QUE APOYAN A LA VÍCTIMA Y AL/LA INFRACTOR/A:



Cuando parece que la(s) víctima(s) ha respondido completamente las preguntas, el/la facilitador /a debe iniciar a comunicarse con las personas que apoyan a la(s) víctima(s), empezando con los/las más cercanos/as a nivel emocional.

Preguntas para las personas de apoyo a las víctimas:

Cada persona que apoya a la víctima debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál fue su reacción cuando se enteró del incidente?
- ¿Cómo te sientes acerca de lo que sucedió?
- ¿Qué fue lo más difícil para ti?

El/la facilitador/a debe dejar suficiente tiempo para que los/las participantes respondan a las preguntas. Al igual que con las víctimas, las reacciones de quienes apoyan a las víctimas dependerán de la actitud aparente del/la infractor/a, si asume su responsabilidad y si muestra o no remordimiento.



Algunos participantes pueden interactuar espontáneamente. El/la facilitador/a puede permitir esto, pero debe asegurarse de que cada participante tenga la oportunidad de responder a todas las preguntas. El/la facilitador/a puede dejar que la discusión continúe por un período de tiempo y luego volver a enfocarse pasando a la siguiente pregunta en su guía. Cuando las personas que apoyan a la víctima han terminado de hablar, el/la facilitador/a puede pasar a las personas que apoyan al/la infractor/a.

Preguntas para aquellos/as que apoyan al/la infractor/a:

La primera persona que apoya al/la infractor/a (generalmente uno de los padres) a quien hacer preguntas debe ser aquella con la que el/la infractor/a está más apegado emocionalmente y que es más probable que exprese respuestas emocionales muy fuertes. Antes de hacer las otras preguntas que quedan en la guía, el/la facilitador/a debe decirle a esa persona: *"Esto ha sido difícil para ti, ¿no? ¿Quieres contárnoslo?"* (Esta pregunta es esencial; permite a las personas de apoyo expresar más fácilmente lo que sienten, especialmente después de haber escuchado previamente a los/las distintos/as participantes).


Personas en apoyo del/la infractor/a (s):

Cada persona que apoya al/la infractor/a debe responder las siguientes preguntas:

- ¿Cuál fue su reacción cuando se enteró del incidente?
- ¿Cómo te sientes acerca de lo que sucedió?
- ¿Qué fue lo más difícil para ti?

Luego, el/la facilitador/a formula las mismas preguntas que las formuladas a la persona de apoyo más cercana al/la infractor/a, velando que todos/as tengan la oportunidad de expresarse plena y libremente.

Los padres del/la infractor/a a menudo expresan intensos sentimientos de angustia y vergüenza. El/la facilitador/a debe programar momentos de silencio



sin apresurarse a plantear la pregunta siguiente. Las reacciones de las personas de apoyo del/la infractor/a son las principales desencadenantes de la vergüenza y el remordimiento del/la infractor/a por las acciones inapropiadas que ha cometido.

Las personas de apoyo del/la infractor/a a veces defienden o minimizan lo que el/la infractor/a ha cometido. Esto puede comprometer la reunión y disminuir la gravedad del daño causado por el/la infractor/a. En este caso, el/la facilitador/a puede recordarles el motivo principal de la reunión.

La mayoría de las veces, las personas de apoyo del/la infractor/a mostrarán remordimiento, a veces incluso tomando una postura firme hacia él/ella. Si esto se manifiesta en declaraciones ofensivas o degradantes sobre el/la infractor/a, el/la facilitador/a puede intervenir, así como otros/as participantes, incluidas las víctimas y sus apoyos, pueden reenfocar la discusión antes de que el/la facilitador/a tenga que hacerlo él/ella mismo.

Las personas de apoyo del/la infractor/a a veces informan que estaban sorprendidas, conmocionadas o decepcionadas por lo que hizo el/la infractor/a. Esta es una oportunidad para ayudar al/la infractor/a a distinguir entre el acto (el delito) y el sujeto (es decir, el/la propio/a infractor/a). En otras palabras, permite que el acto sea rechazado sin rechazar a la persona que cometió el acto. El/la facilitador/a puede preguntarles cómo se sintieron. Las personas de apoyo a veces pueden comentar qué *“porque generalmente es un buen/a chico/a”* o *“porque generalmente no actúa de esa manera”*. Estas declaraciones muestran que, aunque el delito fue inapropiado, el/la infractor/a también puede tener buenas cualidades. Ofrece a la víctima y al/la propio/a infractor/a una imagen diferente de la persona más allá del delito que cometió al recrear una historia e

imagen diferente que rompe la identificación de un/a infractor/a. El crimen toma un giro humano, mostrando a la víctima otra imagen de su agresor/a.

FASE DEL ACUERDO

Una vez que todos/as los/las participantes han hablado, el/la facilitador/a aborda las cuestiones de reparación y disculpa. Para facilitar el proceso de reparación, el/la facilitador/a debe hacer la siguiente pregunta.

Infractor/a(s):

El/la facilitador/a le pregunta al/la infractor/a: *"¿Hay algo que quieras decir en este momento?"*


A veces el/la infractor/a no tiene nada que decir. A menudo, sin embargo, se disculpa con las víctimas, sus familias y otras personas presentes en la reunión. El/la facilitador/a debe preguntar a las víctimas qué les gustaría obtener de esta reunión, involucrando el/la infractor/a y al resto de los/las participantes en el proceso de desarrollo de los acuerdos.

La conclusión de los acuerdos:

Pregúntale a la víctima: *"¿Qué resultados le gustaría ver de la reunión de hoy?"*

Pídale al/la infractor/a que responda por cada propuesta hecha por su víctima. ¿Está de acuerdo? ¿Tiene algo que añadir? ¿Tiene algo que preguntar, que especificar?

En esta etapa, los/las participantes deben discutir qué quieren que quede reflejado en el acuerdo final. Pida comentarios a los/las participantes. Es importante pedirle al/la infractor/a que responda / reaccione sobre cada sugerencia hecha *"¿Qué piensas de esta sugerencia?"* antes de que el grupo pase a la siguiente sugerencia.



El/la facilitador/a debe asegurarse de que el/la infractor/a esté de acuerdo antes de proceder a la siguiente sugerencia. En caso de desacuerdo, el/la facilitador/a debe dejar espacio para la negociación. A medida que se desarrollan los acuerdos, el/la facilitador/a debe asegurarse de que cada acuerdo sea lo más específico posible, incluidos los detalles, los plazos y el seguimiento antes de escribirlos.



Cuando el/la facilitador/a siente que la discusión (y negociación) de los acuerdos está llegando a su fin, debe decir a los/las participantes: *"Antes de preparar el acuerdo escrito, quiero asegurarme de que he escrito con precisión todo lo que se ha decidido"*.

El/la facilitador/a lee en voz alta todos los acuerdos alcanzados, buscando la aprobación de los/las participantes, y hace las complementaciones y correcciones necesarias a los acuerdos, si es necesario.

La fase de acuerdo es la parte menos estructurada de la reunión, ya que es allí donde los/las participantes discuten libremente sus ideas sobre cómo reparar el daño causado. El/la facilitador/a aclara y registra las propuestas con precisión y detalle, y verifica con la víctima, el/la infractor/a y otros/as participantes para ver si están de acuerdo con cada sugerencia. El/la facilitador/a debe fomentar una variedad de ideas y dejar tiempo suficiente para el debate.

Si el acuerdo prevé que el/la infractor/a trate personalmente con la víctima, el/la facilitador/a debe asegurarse de que la víctima se sienta cómoda con esta idea. La(s) víctima(s) puede(n) pedir a un/a participante en la reunión que acompañe al/la infractor/a en la realización de esta medida.

El/la facilitador/a nunca puede sugerir u obligar al/la ofensor/a a disculparse, y no se debe alentar a las víctimas a perdonar al/la infractor/a. Las disculpas y el perdón deben ofrecerse voluntaria y espontáneamente, sin ninguna restricción y, sobre todo, deben ser sinceros y auténticos.




A veces la víctima espera o quiere una disculpa oral o escrita. El/la facilitador/a nunca debe insistir en que el/la infractor/a haga más de lo que los/las participantes solicitaron, incluso si piensan que el/la infractor/a quiere salir con la suya con las sugerencias hechas. La reparación simbólica (disculpa, perdón, reincorporación) suele ser más satisfactoria para los/las participantes que una reparación material y económica. El resultado de la reunión restaurativa pertenece a los/las participantes y no al/la facilitador/a.

La mayoría de las reuniones restaurativas resultan en un acuerdo mutuamente aceptable. La decisión final de incluir una sugerencia en el acuerdo recae exclusivamente en el/la infractor/a y la víctima. Los acuerdos generalmente se redactan durante la reunión y son firmados por todos/as los/as participantes (víctimas, infractor/a y apoyos) justo al final de la reunión, durante el refrigerio. Una vez firmados por todos/as los/las participantes de la reunión, todos/as recibirán una fotocopia de los acuerdos firmados; esta es una forma de mostrar la seriedad, el compromiso y la responsabilidad de todos/as. Es un acto simbólico pero crucial. También evita diferentes interpretaciones entre las partes.

En raras ocasiones, las reuniones pueden simplemente resultar en discusiones amistosas entre los participantes. El resultado de la reunión varía considerablemente, dependiendo de las circunstancias del delito, las necesidades de los/las participantes y la actitud del/la infractor/a durante la reunión.

La restitución monetaria o un servicio en beneficio de la comunidad debe incluir montos exactos y plazos para su ejecución, y especificar quién será la persona que controlará el cumplimiento de los acuerdos. Idealmente, la supervisión debe ser proporcionada por alguien que no sea el/la facilitador/a. También es útil incluir en los acuerdos un plan en caso de incumplimiento por parte del /la infractor/a.



Antes de concluir, el/la facilitador/a debe asegurarse de que todos/as los/las participantes hayan tenido la oportunidad de hablar. Una vez finalizado el acuerdo y antes de cerrar formalmente la reunión restaurativa, el/la facilitador/a debe dar a cada persona una última oportunidad de hablar. El/la facilitador/a debe agradecer a los/las participantes por sus contribuciones, invitarlos/las a tomar un refrigerio y pedirles que se queden hasta que firmen los acuerdos escritos alcanzados en la reunión.


CLAUSURA DE LA REUNIÓN RESTAURATIVA:

Antes de concluir formalmente esta reunión, el/la facilitador/a debe dar a todos/as una última oportunidad para hablar. *"Antes de cerrar esta reunión, ¿hay alguien que todavía quiera decir algo?"*.

El/la facilitador/a debe permitir que los /las participantes respondan, y cuando hayan terminado, puede cerrar la reunión diciendo, por ejemplo: *"Muchas gracias por sus contribuciones para resolver este difícil problema. Felicidades por la forma en que lo han abordado. Por favor, sírvanse algunos refrescos mientras pongo en limpio los acuerdos"*.

El/la facilitador/a debe dejar suficiente tiempo para que los/las participantes se sirvan e interactúen entre sí. Este período informal después de la reunión restaurativa es muy esencial y generalmente sorprende muy positivamente.

De hecho, la reunión termina con este momento informal durante el cual los/las participantes se sirven un refrigerio y dialogan entre sí, si lo desean. Este tiempo es fundamental para la finalización de la reunión restaurativa. Nunca debe omitirse. Gran parte de la reintegración puede tener lugar durante este período. Los/las participantes generalmente se sienten aliviados/as de que la reunión haya terminado y haya sido satisfactoria; en general, se sienten felices y tranquilos de



haber participado y de haber elaborado juntos un plan para reparar el daño causado.



El/la facilitador/a debe obtener las firmas de los/las participantes y entregar una copia a todos/as ellos/ellas. El/la facilitador/a debe saludar a todos/as los/as participantes cuando se vayan y agradecerles nuevamente por su participación positiva.

Problemas y reacciones inesperadas que pueden surgir durante una reunión restaurativa

Puede suceder que ocurra una revelación inesperada durante la reunión. Por ejemplo, el/la infractor/a puede mencionar, inesperadamente, que fue abusado/a sexualmente cuando era niño/a, o puede revelar que había cometido otros delitos anteriormente. Cuando la revelación es particularmente grave y perturba la reunión, el/la facilitador/a debe interrumpir la reunión. En otros casos, una revelación menor puede ser suficiente para reconocer el testimonio y continuar la reunión.

Algunos pueden cuestionar la realización de una reunión restaurativa con infractores/as o víctimas con discapacidades físicas o mentales, enfermos/as mentales, trastornos emocionales o muy jóvenes. Aunque es posible que estas personas no puedan participar plenamente en la reunión, ellas y sus personas de apoyo aún pueden beneficiarse de la experiencia. El/la facilitador/a debe sugerir personas de apoyo que puedan ayudarlos/las a participar en la reunión, comprender lo que está sucediendo y tal vez incluso interpretar su comportamiento. A veces es necesario que un/a psicólogo/a o educador/a especial esté presente para acompañar o representar a la persona con discapacidad.

Cuando un/a participante malinterpreta la pregunta que se le hace, el/la facilitador/a debe parafrasear su pregunta para ayudar a la persona a entender




lo que se le pregunta. El/la facilitador/a debe hacer preguntas abiertas, que provoquen una respuesta de “opción múltiple” en lugar de una simple respuesta de “sí o no” o “nunca o a menudo”. El/la facilitador/a debe evitar el uso de jerga burocrática, legalista o profesional. Nunca debe mostrarse débil o desdeñoso/a con los/las participantes, ni imitar sus gestos y expresiones.

Debe permitir a los/las participantes expresar libremente sus emociones. Aunque esto pueda resultar incómodo para algunos participantes, es absolutamente necesario para el éxito de la reunión. No hay verdaderas “reglas básicas”. Sin embargo, el/la facilitador/a no puede levantar la voz ni decir nada negativo sobre uno de los/las participantes, o privar a los/las participantes de expresar sus emociones, por ejemplo, su ira legítima, y obligarlos/las a reprimir sus sentimientos.

Solo debe intervenir cuando las reacciones emocionales se expresan de forma abusiva, estigmatizando a la persona. Sin embargo, no debe apresurarse a volver a reenfocar el debate, ya que otros/as participantes pueden intervenir primero y expresar sorpresa o disgusto por lo que acaban de escuchar.

Debe permitir suficiente tiempo para que los/as participantes expresen libremente sus pensamientos y sentimientos, y debe evitar intervenir en declaraciones sensibles y altamente emocionales. Algunos/as participantes pueden llorar, lo cual es una reacción natural a una situación dolorosa. El llanto puede tener un gran impacto en el/la infractor/a y otros/as participantes. Cuando una persona está llorando, el/la facilitador/a puede ofrecer silenciosamente un pañuelo de papel a la persona que llora.

A menudo, los/las participantes hablan directamente con el/la facilitador/a al responder preguntas, lo que inhibe la interacción entre los/as participantes. Para evitarlo, el/la facilitador/a puede mirar (escanear) a los/las demás participantes.



Por ejemplo, si un/a infractor/a expresa remordimiento por el delito cometido, el/la facilitador/a puede observar a la víctima para animar al/la infractor/a a dirigirse directamente a ella.


A medida que los/las participantes responden a las preguntas del/la facilitador/a, el/la facilitador/a puede verse tentado/a a asentir con la cabeza. El/la facilitador/a debe tener cuidado con movimientos tan pequeños, ya que otros/as participantes pueden verlo como un acuerdo o aprobación y ver al/la facilitador/a como parcial. Por lo tanto, el/la facilitador/a debe evitar asentir con la cabeza cuando los/las participantes responden preguntas.

A veces, el humor (o la sonrisa) puede ser apropiado en una reunión restaurativa, ya que puede proporcionar a los/las asistentes una sensación de alivio.

Los/las participantes a veces usan palabras duras, debido a la ira o el disgusto que sienten. En general, el/la facilitador/a no debe preocuparse por esto. Sin embargo, si el lenguaje persiste y es altamente abusivo u ofensivo para los/las demás, puede intervenir si otros/as no lo hacen.

A menudo, se producen largos momentos de silencio durante la reunión. El silencio significa muchas cosas; destaca el impacto de la retroalimentación, permite a los/las participantes reflexionar y permite al/la facilitador/a reunir ideas o determinar cómo reenfocar el debate. El silencio también ayuda a los/las participantes a recuperar la calma y refuerza el poder de la comunicación no verbal. El/la facilitador/a debe respetar estos momentos de silencio. Por supuesto, cuando estos se prolongan, puede sugerir pasar a otra persona o puede reformular la pregunta hecha.

A veces, un/a participante habla poco o ningún idioma compartido por la mayoría de los/las participantes, sino solamente su lengua materna. En este caso, el/la





facilitador/a puede pedir a uno/a de sus familiares o amigos/as o a un tercero, neutral por supuesto, que traduzca. Es importante que los/las participantes sean capaces de expresarse en el idioma que más les convenga.

A veces, durante la reunión, los/las participantes plantean cuestiones específicas que no están directamente relacionadas con el incidente o que requieren atención especial que la propia reunión no puede proporcionar. Dependiendo del contexto y la experiencia del/la facilitador/a, el/la facilitador/a puede recomendar o derivar a los/las participantes hacia servicios que puedan abordar estos problemas. En general, es preferible que el/la facilitador/a ofrezca referencias una vez finalizada la reunión restaurativa, o tal vez durante la fase preparatoria de la reunión, evitando ser visto/a como un/a aliado/a de un/a participante o una de las partes en conflicto.

En el caso de que un/a participante abandone la reunión restaurativa en medio de la reunión restaurativa, el/la facilitador/a no debe, por iniciativa propia, ir tras esta persona e insistir en que regrese. Puede, por ejemplo, preguntar a los/las participantes qué quieren hacer. Es probable que alguno de los/las participantes sugieran algo, como por ejemplo que el/la facilitador/a vaya detrás de esa persona para hacerle entender que su participación es importante, o que invite a un familiar de la persona que abandonó la reunión para intentar convencerle de que vuelva y participe positivamente en la reunión.

Las razones por las que algunos/as participantes se van a menudo se deben a la profunda vergüenza que sienten y no pueden soportar más. En otras ocasiones, puede ser porque se sienten maltratados/as por uno/a o varios/as participantes, o simplemente por la alta tensión que genera la reunión. Si este es el caso, el/la facilitador/a puede sugerir interrumpir la reunión por un tiempo, para tomar un poco de aire fresco, dando un paseo para refrescarse, prestando siempre atención a que las partes en conflicto vayan a lugares diferentes.



Aunque esto rara vez ocurre, es posible que la reunión restaurativa termine sin un acuerdo de reparación. En principio, si la reunión ha sido bien preparada, el/la facilitador/a ya sabe si los/las participantes llegarán o no a un acuerdo, e incluso cuáles serán los acuerdos en general. Al comienzo de la reunión, los/las participantes pueden imaginar que no será fácil llegar a un acuerdo o que no habrá acuerdo en absoluto. Sin embargo, los/las participantes saben que al menos podrán expresarse, decir lo que sienten y piensan. El resultado de la reunión será moderadamente satisfactorio si no se llega a un acuerdo. En este caso, las decisiones de acuerdo de reparación serán tomadas por una tercera persona, en el sistema de justicia penal por el juez, en el sistema educativo por la persona encargada de “vivir juntos”.

Es posible que un/a participante (a veces dos o tres) no se presente el día de la reunión restaurativa sin notificar al/la facilitador/a con anticipación que no vendrá o que no puede asistir. Una vez más, la decisión de continuar la reunión no pertenece al/la facilitador/a, sino a los/las participantes. Primero, el/la facilitador/a debe tratar de contactar a los/las ausentes por teléfono para averiguar cómo están y qué está pasando. A veces son los/las propios/as ausentes quienes informan al/la facilitador/a que no podrán asistir a la reunión. Es importante que el/la facilitador/a conozca las razones que impiden que cualquiera de los/las participantes asista a la reunión. Esto le permite comprender la situación y le permite tomar la decisión de empezar la reunión sin su presencia. Ahora, si el/la ausente es el/la infractor/a, pero las personas de apoyo están presentes, la víctima y las personas de apoyo son los/las que decidirán si quieren o no continuar la reunión.

RESUMEN

Las prácticas restaurativas formales


Círculos restaurativos: Según Kay Pranis (2006): «Los círculos son una forma de ser y comportarse en grupo, que conduce al empoderamiento individual y colectivo de quienes participan en ellos». Participar en un círculo es tanto un retorno a nuestra forma original de comunidad como una forma de crear una nueva forma de comunidad. No estamos reinventando el círculo, simplemente estamos redescubriendo un proceso de miles de años que ha mantenido unida a la comunidad humana.

Los círculos crean conexiones, promueven la igualdad, inspiran confianza, difunden la seguridad, fomentan la responsabilidad, desarrollan el empoderamiento y favorecen la pertenencia.

Ayudan a desarrollar, fortalecer y mantener relaciones sanas; permiten explorar problemas a un nivel más profundo, prevenirlos y resolverlos colectivamente; facilitan el intercambio de conocimientos y experiencias entre todos/as los/las participantes; promueven el empoderamiento de los individuos y del grupo, así como el surgimiento del liderazgo colectivo; dejan espacio para que se escuchen las voces silenciosas; permiten explorar, alcanzar y monitorear acuerdos; pueden abordar múltiples aspectos como el contenido de un curso, un tema concreto, una situación precisa, un problema específico y ayudan a planificar, organizar y evaluar actividades y eventos particulares, etc.

Los círculos suelen caracterizarse por el uso de un objeto de diálogo que indica quién es la persona del círculo que tiene la palabra (el "poder" de hablar) y al mismo tiempo, recuerda al resto del grupo que preste atención (escucha activa/empática) a lo que expresa esta persona.

La dinámica de los círculos se puede diferenciar en dos grupos principales: proactivo-preventivo y reactivo-de reacción. Los círculos restaurativos dirigidos a un enfoque proactivo son aquellos que contribuyen al desarrollo del capital social. Los círculos preventivos permiten abordar y minimizar las dificultades y comportamientos que pueden alterar la convivencia. Los círculos reactivos se activan después de que se ha producido un problema o conflicto. Estos ayudan a aclarar la situación (problema, conflicto, incidente), a identificar a las personas involucradas y afectadas por ella, y a reflexionar sobre lo que pueden hacer juntos para reparar el daño, restablecer las relaciones, en otras palabras, poner las cosas en orden y garantizar que esta situación no vuelva a suceder.



Tipos de círculos: La elección del tipo de círculo más apropiado se basa en varios factores. Depende principalmente de los objetivos a alcanzar durante el círculo, el tema o problema a abordar, el tipo de preguntas a formular, el tiempo disponible para hacer el círculo y finalmente el número de participantes en el círculo.

Hay tres tipos de círculos:

Círculo secuencial: le da a cada participante la oportunidad de expresarse y hacer oír su voz. Cada persona tiene un tiempo para hablar. El/la facilitador/a hace una pregunta o plantea una situación o problema a la que cada participante tiene la oportunidad de responder, uno/a tras otro/a y en un orden definido. En este caso, el objeto del diálogo es muy útil, transmitiéndose de persona a persona para indicar quién es el titular del discurso en ese momento.

Preguntas y respuestas

¿Quién propone y convoca el círculo restaurativo?


En principio, es quien toma la iniciativa de convocar al círculo, especialmente durante el período de puesta en marcha de su proceso. En este caso, es el/la facilitador/a. Sin embargo, cuando los círculos se han convertido en un ritual que se realiza periódicamente, sus participantes son muy conscientes de su funcionamiento y sus razones de ser y en los/las que se han involucrado/a, es natural que puedan proponer, solicitar e incluso convocar el círculo.

En un círculo secuencial, ¿quién comienza primero a responder la pregunta formulada por el/la facilitador/a?

Hay varias maneras de decidir qué participante del círculo toma la palabra primero para responder a la pregunta planteada por el/la facilitador/a:


La forma más común es que el/la facilitador/a pregunte si hay un/a participante que desee responder. El/la participante que propone responder primero comparte su respuesta con el grupo y luego pasa el turno a la siguiente persona (ya sea la persona sentada a su derecha o izquierda), y así sucesivamente hasta que da la vuelta al círculo por completo. En este caso, se recomienda utilizar un objeto de diálogo. El/la facilitador/a debe asegurarse de que no siempre sean las mismas personas las que quieran responder primero. Si este es el caso, debe exhortar a una persona que aún no ha intervenido a hacer uso de la palabra.

Otra posibilidad es que el/la facilitador/a designe directamente a una persona. En general, esta opción debe usarse cuando la pregunta formulada es sencilla y no tiene riesgo de sorprender, colocando a la persona en una posición difícil o incómoda. Aquí hay algunos ejemplos de preguntas apropiadas: *"Responde con una palabra, ¿cómo te sientes esta mañana?"* o *"En una escala del 1 al 10, ¿cuál es tu estado mental esta mañana, sabiendo que el nivel 1 corresponde a un estado mental muy bajo (nada motivado) y 10 a un estado mental muy alto (lleno de energía, muy motivado)?"*.



Otra opción es que el/la facilitador/a sea el/la primero/a en responder a su propia pregunta, dando al grupo una indicación de lo que espera como respuesta; después de responder a su propia pregunta, pasa la palabra a la persona sentada a su izquierda o derecha. En general, el/la facilitador/a utiliza esta fórmula para preguntas más complejas. Al responder primero a su propia pregunta, da un ejemplo y evita que algunos/as participantes confundan la pregunta, por ejemplo: *"Veamos, ¿podría mencionar una habilidad positiva que cada uno de ustedes posee?"*. Y con eso, el/la facilitador/a responde a su propia pregunta dando el ejemplo a seguir: *"Soy, por ejemplo, una persona muy cariñosa; me gusta apoyar a las personas que están pasando por momentos difíciles o que se enfrentan a ciertos problemas"*. Otro ejemplo: *"¿Puedes mencionar una característica personal que te gustaría mejorar?"*, y luego el/la facilitador/a responde a su propia pregunta: *"Por ejemplo, yo ... soy una persona perfeccionista; esto a veces me causa cierta frustración debido a mi constante insatisfacción con lo que hago, incluso si lo hago bien. Creo que debería hacer las cosas aún mejor; el perfeccionista nunca está satisfecho. Así que me gustaría ser menos perfeccionista y ser más sereno/a, más tranquilo/a y confiado/a de que lo que hago está bien hecho"*. Este tipo de ejemplo guía al grupo para preparar mejor su respuesta.

Una otra opción es que antes de empezar el círculo, el/la facilitador/a pueda consultar de manera reservada a un/a participante de confianza que está seguro de responder positivamente a la pregunta que se le hará. Por ejemplo, si la pregunta es: *"¿Cuál es tu compromiso para hoy?"*, el/la facilitador/a puede esperar que su respuesta indique una dirección positiva, como: *"Hoy quiero estar lo más atento posible durante toda la actividad"* o *"Evitaré hablar con las personas sentadas a mi lado para poder estar más atento/a posible."* Estas respuestas positivas y atractivas indican claramente a otros/as participantes el tipo de




respuesta esperada. De esta manera, también, hay menos riesgo de que alguien en el círculo proponga algo que vaya en la dirección opuesta.

¿Cuáles son los criterios o factores que ayudan al/la facilitador/a a optar por un círculo secuencial o no secuencial?

Varios criterios o factores pueden influir en la elección del tipo de círculo (secuencial o no secuencial):

- Dependiendo del tema y el objetivo que se quiere alcanzar a través del círculo: por ejemplo, si quieres conocer el estado de ánimo o el nivel de motivación del grupo antes de empezar la sesión, elegirás un círculo secuencial porque quieres conocer el nivel de cada participante. Si tienen previsto enfrentar una situación conflictiva como la pérdida o desaparición de objetos, es aconsejable abordar esta situación a través de diferentes preguntas, algunas de forma secuencial (por ejemplo: *"¿Cómo te sentirías si algunas de tus pertenencias se perdieran o se las llevara intencionalmente otra persona?"*) y otras de manera no secuencial (por ejemplo, *"¿Qué propone para garantizar que este tipo de situación no vuelva a ocurrir en nuestra comunidad?"*).
- El factor tiempo: de hecho, la disponibilidad de tiempo es un factor importante para tener en cuenta, porque un círculo secuencial, dependiendo de la pregunta formulada, puede durar más que un círculo no secuencial porque se da la palabra a cada participante que integra el círculo, a menos que se imponga una condición previa para responder a la pregunta, por ejemplo: *"Responder a la pregunta en una palabra o como máximo en una frase, ¿qué hiciste de especial este fin de semana?"*
- El número de participantes en el círculo: cuanto mayor sea el número de participantes, más larga será la actividad, a menos que use más círculos no secuenciales que secuenciales o elija usar la técnica de la pecera




(doble círculo). Algunas preguntas requieren tiempo para obtener una respuesta detallada y completa. En este caso, se elige un círculo no secuencial. Ejemplo: *"¿A quién le gustaría compartir una lección de vida de un miembro de la familia y que le haya servido de experiencia o aprendizaje para su vida personal?"* Es obvio que esta pregunta no se puede responder en una palabra o incluso en una frase. Por lo tanto, es preferible que el/la facilitador/a invite a un cierto número de participantes (entre 3 y 5) a responder a la pregunta voluntariamente. El/la facilitador/a puede entonces preguntar a aquellos/as que no intervinieron si desean hacer algún comentario sobre lo que acaban de escuchar. Muchos círculos combinan ambos tipos de preguntas, algunas secuenciales y otras no secuenciales.

¿Pueden los círculos ser facilitados por más de un/a facilitador/a?

La mayoría de los círculos están dirigidos por un/a solo/a facilitador/a, pero en algunas situaciones es aconsejable tener dos facilitadores/as. Por ejemplo, cuando un/a facilitador/a tiene poca experiencia en el manejo de círculos, se le aconseja hacer sus primeros círculos en compañía de otra persona experimentada.

Hay otras situaciones que pueden requerir una persona de apoyo para facilitar el círculo, especialmente cuando hay muchos participantes (más de 40 personas, por ejemplo) o cuando el grupo de participantes presenta problemas de convivencia y motivación. Finalmente, cuando el círculo trata un tema sensible y complicado que tiende a generar tensiones y discusiones intensas, es mejor ir acompañado/a de un/a co-facilitador/a.

Si intervienen dos facilitadores/as, es necesario definir la responsabilidad de cada uno/a. Por lo general, hay un/a facilitador/a principal y facilitador adjunto, que



interviene para apoyar a su pareja y toma nota de las ideas o acuerdos que surgen durante el proceso.

¿Cómo podemos estimar la duración para facilitar efectivamente un círculo?

Es fundamental tener en cuenta el factor tiempo para asegurar el correcto desarrollo del círculo. Hay dos maneras de determinar esto:

- El/la facilitador/a ya sabe de antemano que tiene un tiempo establecido y limitado para realizar el círculo. Por ejemplo: si eres un/a educador/a, puedes tomar de cinco a diez minutos cada día, empezando por la mañana, y veinte minutos cada viernes por la tarde para cerrar la semana.
- En la mayoría de los casos, es solo después de preparar su círculo que el/la facilitador/a podrá estimar el tiempo que necesitará para alcanzar los objetivos establecidos durante el círculo. Por ejemplo, tomará menos tiempo establecer normas en el aula que abordar una situación grave de conflicto entre adolescentes o tratar un tema delicado y complejo como la igualdad de género o el machismo o el acoso. Quedarse sin tiempo para alcanzar los objetivos fijados sin poder, por ejemplo, abordar plenamente el tema o el conflicto, sin duda conducirá a la frustración y la decepción tanto por parte del/la facilitador/a como de los/las participantes. Para evitarlo, es necesario especificar al inicio del círculo que el tema o conflicto se tratará en varias sesiones debido a su complejidad, especificando lo que se debatirá en cada sesión.

¿Qué hacer cuando se producen conversaciones explosivas o emocionalmente agotadoras durante un círculo?

- Acercarse al círculo sobre temas delicados o conflictos graves a veces puede provocar discusiones alteradas (tono de voz alto, nerviosismo, amenazas, críticas y juicios, irritación e incluso enfado). El/la facilitador/a puede tomar medidas antes (si cree que es probable que se produzcan), durante y después de estas perturbaciones que ponen en peligro la calidad del círculo. Por ejemplo:
- Hablar en privado con algunos/as de los/las participantes que formarán parte del círculo. De hecho, cuando el/la facilitador/a siente que el tema que va a tratar puede causar problemas, puede intentar anticiparse a ellos pidiendo a algunos/as participantes que tienden a “calentarse” con cierta rapidez, por ejemplo, que hagan un esfuerzo por mantener la calma, o que se concentren para escuchar todos los puntos de vista sin criticar o juzgar. También puede tratar de calmar al grupo cuando surgen ciertas tensiones, etc.
- Volver a aclarar los principios, valores y normas para participar en un círculo, recordando a los/las participantes que estos se desarrollaron en un círculo con el que se comprometieron.
- Hacer que el grupo sea consciente, desde el principio del círculo, de que el tema a tratar es bastante sensible y puede presentar opiniones y posiciones diversas y antagónicas. Es importante mantener una mente abierta, escuchar activamente las posiciones de los/las demás, ser tolerantes y saber defender sus opiniones y desarrollar argumentos sólidos, que en algunos casos producirán cambios de opinión y de postura.
- Usar el humor, sin exagerar, y solo en el momento más conveniente.

- Ofrecer un descanso, realizar algunos ejercicios de respiración o relajación, por ejemplo.
- Preguntar al grupo: *"Me preocupa cómo conversamos, ¿es realmente, así como quieren tratar el problema o el conflicto?"*. En general, los participantes del círculo responden a esta pregunta dándose cuenta de que su forma de debatir no es la adecuada y que, definitivamente, tienen que cambiarla.

¿Cómo reaccionar si varios/as participantes se saltan repetidamente su turno o se niegan obstinadamente a participar en el círculo?

En un círculo secuencial se suele esperar la participación de sus miembros, pero no siempre es así: hay personas que no hablan y que constantemente pasan su turno a su vecino. Para facilitar su participación, aquí hay dos posibilidades:


- Según la filosofía del círculo, la participación debe ser voluntaria, es una decisión personal. Nadie puede ser forzado/a u obligado/a a participar contestando las preguntas. Por lo tanto, la decisión de la persona de saltarse su turno o simplemente no participar, incluso si está sentada en el círculo, debe ser respetada. Sin embargo, al final de la ronda, la persona encargada de facilitar el círculo puede volver a aquellos/as que han pasado su turno para preguntarles si desean decir algo después de escuchar las intervenciones de los/las compañeros/as. A menudo, escuchar a los/las demás los/las alienta a responder.
- Si piden pasar su turno nuevamente, no insista ni los/las obligue a responder, ya que esto puede causar malestar e incomodidad. Si este tipo de situaciones se repiten con ciertas personas, el/la facilitador/a puede acercarse a ellas individualmente después de la actividad de círculo para preguntar sobre su reticencia a participar en la actividad. En general, es más probable que se deba a timidez, miedo o falta de confianza que a una resistencia deliberada.

- Una otra opción es que el/la facilitador/a desafíe a la persona que quiere seguir la sesión, animándola a responder a algo en el momento. Esto es cierto cuando se trata de una pregunta simple que no requiere ninguna reflexión profunda o que no puede crear incomodidad, como “¿Cuál es tu comida preferida?”. Si la persona pasa, el/la facilitador /a puede desafiarla, por ejemplo, diciendo: “Imagina que te invitan a un restaurante de lujo y puedes elegir tu plato favorito, ¿cuál te gustaría comer?” o “¿Qué te gusta más... pasta, carne o verduras?”. Hay una buena probabilidad de que esta persona responda a la pregunta, y también todos/as los/las demás del círculo.

¿Cómo reaccionar cuando uno/a o más participantes rompen intencionalmente la dinámica de un círculo, a veces actuando de manera burlona, grotesca e irrespetuosa?

Es obvio que este tipo de actitudes son muy perjudiciales para el buen funcionamiento del círculo, generando malestar, interrumpiendo el diálogo y, en algunos casos, impidiendo la consecución de los objetivos fijados. Para evitar este tipo de problemas, el/la facilitador/a debe tomarse su tiempo durante los primeros círculos para que los/las participantes entiendan cuáles son las ventajas y beneficios de los círculos (oportunidad de hablar y ser escuchado/a, para poder expresar libremente sus pensamientos y sentimientos, ideas, necesidades, problemas, expectativas, etc.).

El/la facilitador/a debe construir con los/las participantes las normas y reglas para asegurar un buen funcionamiento de los círculos. Esto ayudará a prevenir o reducir los comportamientos no deseados que pueden afectar la participación en el círculo. Además, es importante evaluar, en un círculo, por supuesto, si se respetan las normas y reglas; determinar conjuntamente las razones del incumplimiento y las consecuencias para el grupo en su conjunto. Este tipo de



círculo promueve tanto la toma de conciencia como la responsabilidad individual y colectiva.

Sin embargo, es probable que de vez en cuando algunas personas no respeten los principios y reglas de participación en el círculo. La experiencia demuestra que las personas que adoptan tales actitudes suelen ser "líderes negativos", conscientes de que los círculos contribuyen al empoderamiento de individuos y grupos. De hecho, los perciben más como una amenaza para su propio liderazgo y no como un desarrollo del aprendizaje y del compromiso comunitario. Otros/as aún no entienden los beneficios y ventajas que los círculos pueden traer y erróneamente los consideran una actividad aleatoria y sin importancia.

Cuando una o más personas adoptan repetidamente actitudes rebeldes durante un círculo, el/la facilitador/a debe intervenir necesariamente para detenerlas. Lo primero que hay que hacer es recordar breve y tranquilamente a todo el grupo las principales razones para trabajar en un círculo, diciendo, por ejemplo: *"El círculo es una técnica para permitir que cada uno/a de ustedes tenga una voz, sea escuchado/a, exprese y comparta sus pensamientos, sentimientos, necesidades, problemas, sus dificultades, sus éxitos... Es una oportunidad para el aprendizaje, el desarrollo y la convivencia"*. Por lo tanto, es necesario que los/las participantes actúen con seriedad y buena voluntad. Recordarles de vez en cuando los principios básicos y fundamentos de los círculos contribuirá a una mejor comprensión, aceptación y desarrollo de los círculos.


Si, a pesar de haber recordado los principios básicos, los fundamentos y las reglas del círculo, uno/a u otro/a participante no los tiene en cuenta y sigue mostrándose perturbador y provocador, el/la facilitador/a debe esta vez dirigirse a este participante directamente, transmitiendo con calma pero con claridad, sus sentimientos acerca de su comportamiento (este es el momento de hacer una

declaración emocional), por ejemplo: *"Cuando interrumpes repetidamente la conversación, ya nos has interrumpido 5 veces, me frustro, o incluso siento algo de rabia en mí. Tu participación y colaboración es importante para el grupo. ¿Estarías dispuesto a respetar las reglas del círculo y participar positivamente? Tu opinión es importante, al igual que la de todos/as los/as participantes aquí"*. El/la facilitador/a podría ser aún más firme, y agregar: *"Sin embargo, si no desea participar en el círculo, todo lo que pedimos es que nos respete permaneciendo en silencio mientras continuamos nuestra sesión. Aunque..., vuelvo a insistir, tu participación es importante para nosotros; una participación positiva por tu parte sin duda añadiría valor al grupo"*.

El/la facilitador/a puede ser aún más explícito estableciendo límites y poniendo la máxima responsabilidad en el/la participante, diciendo, por ejemplo: *"Tengo que decirte que, si continúas interrumpiendo nuestra dinámica, nuestro diálogo, te pediré que te retires del círculo, desplazando tu silla un metro hacia atrás. Y te ofrezco tres opciones", puedes elegir una de ellas:*

1. *"Te sientas ahí en el fondo y en silencio, y nos deja dialogar."*
2. *"Te insertas de nuevo en el círculo, pero en este caso, es para participar activa y positivamente. Esta es la opción que me gustaría que eligieras."*
3. *"Si sigues interrumpiéndonos, lo siento, pero te pediría que abandones la sala (mencionar la persona a....). La elección entre estas tres opciones depende de ti, es tu responsabilidad."*

La intervención del/la facilitador/a en esta situación debe ser firme, clara y respetuosa. El/la facilitador/a hace una clara separación entre la mala actitud y el/la participante. En ningún momento el/la facilitador/a puede juzgar o calificar al participante como "provocador/a, perturbador/a, saboteador/a ...", solo debe rechazar el comportamiento, la actitud inaceptable, y no la persona.



Dependiendo de la elección hecha por el/la participante interesado/a, el/la facilitador/a podría actuar de diferentes maneras, por ejemplo:

- Si el/la participante se ha sentado tranquilamente fuera del círculo, no participando, pero guardando silencio y dejando que el grupo trabaje (opción 1), el/la facilitador/a podría, al final y fuera del círculo, dirigirse a él o ella para agradecerle por respetar la regla y dejar que el grupo trabaje, sin olvidar añadir su deseo de que tome la decisión de participar plena y constructivamente en el siguiente círculo. Por ejemplo, *"Me alegro de que hayas respetado las normas y nos hayas dejado trabajar; sin embargo, mi deseo es que puedas participar activa y positivamente en el próximo círculo. Tu participación es importante y dará aún más fuerza al grupo"*.
- Si el participante ha tomado la decisión de regresar al círculo participando positivamente, el/la facilitador/a debe comunicarse con el/la participante al final y fuera del círculo para agradecerle y felicitarlo/a por la decisión tomada y su participación, incluso si fue mínima. Por ejemplo: *"Cuando te vi volver a entrar en el círculo y participar de manera positiva, sentí una gran satisfacción"*.
- Si se ha ordenado al/la participante que abandone la sala porque ha optado por continuar interrumpiendo la dinámica del círculo, cuando podría permanecer en silencio o volver a entrar en el círculo para participar positivamente, el/la facilitador/a podrá, al final y fuera del círculo, acudir a él o ella para expresarle su decepción y pena por la decisión que ha tomado, recordándole al mismo tiempo que fue su decisión y no la del/la facilitador/a. El/la facilitador/a debe iniciar una conversación para discernir la causa subyacente de este comportamiento y cómo ayudar al/la participante a lograr un cambio de actitud.



¿Cuáles son las diferencias entre un círculo restaurativo y una reunión restaurativa?

En primer lugar, lo que a menudo crea confusión es que estas dos herramientas restaurativas son círculos, sin embargo, no siempre persiguen los mismos objetivos.

La reunión restaurativa solo se utiliza para reunir voluntariamente a algunas o todas las personas involucradas en un conflicto. Por ejemplo, si tomamos el caso de un robo a mano armada, hay un/a infractor/a, una víctima, y cada una de estas dos personas puede aceptar voluntariamente reunirse con sus familiares, amigos/as, colegas, respectivamente, para hablar de lo ocurrido, de las personas que han sido afectadas directa o indirectamente y cómo, y para buscar juntos soluciones para reparar el daño causado y, cuando sea posible, restablecer las relaciones.

Recuerde que, para llevar a cabo una reunión restaurativa, hay varias condiciones. La primera es que el/la infractor/a reconozca total o al menos parcialmente su responsabilidad por los actos cometidos; que el incidente requiera reparación y que las leyes vigentes permitan que esta reunión tenga lugar.


Sin embargo, los círculos se utilizan para reunir a una comunidad, es decir, un grupo de personas que viven juntas o realizan ciertas tareas o actividades juntas, como una clase escolar, un grupo de jóvenes en una asociación, adolescentes en un centro penitenciario, un equipo de trabajo, etc.

Los círculos persiguen varios objetivos:

1. Crear un sentido de comunidad: conocerse, fortalecer las relaciones, promover una mejor comunicación entre los participantes, fomentar el respeto y la confianza. En otras palabras, “crear un sentido de comunidad” o “desarrollar capital social”.
2. Dialogar sobre temas que les interesan o les afectan: el círculo es una forma de dar a todos/as un lugar para participar, para hacer oír sus voces y escuchar las voces de los/las demás.
3. Prevenir tensiones y problemas: Los círculos ayudan a evitar muchas tensiones y problemas abordándolos de manera preventiva e instituyendo medidas para evitar que aparezcan o se intensifiquen. Por ejemplo, para evitar grupos de poder dentro de una comunidad juvenil, o para evitar el acoso en un centro juvenil, o para evitar confrontaciones innecesarias, etc.
4. Resolver problemas y conflictos que afectan a toda la comunidad y no solo a dos o tres personas. Esto les da a todos/as una voz para entender lo que está sucediendo, cómo se sienten todos/as acerca de la situación, cómo todos/as se ven afectados/as y buscar juntos cómo resolver su problema. Por ejemplo, pequeñas cosas que son robadas o que desaparecen con frecuencia en un centro penitenciario. Afecta a muchas personas, adolescentes y personal. El círculo es una herramienta ideal para abordar este tipo de situaciones.

¿Qué países del mundo practican habitualmente la justicia restaurativa?

La justicia restaurativa se inspira en las prácticas ancestrales de regulación de conflictos de los maoríes en Nueva Zelandia o de los amerindios o en las charlas de las sociedades africanas tradicionales. Esta forma de justicia se ha practicado con éxito en asuntos penales durante muchos años en muchos países como Canadá, Nueva Zelanda, Australia, Suiza, Bélgica y Sudáfrica.





Además, desde el comienzo del siglo 21, la justicia restaurativa se ha vuelto cada vez más importante y generalizada. Por ejemplo, casi todos los países latinoamericanos han empezado por implementar la justicia restaurativa. Algunos están mucho más adelantados que otros, como Costa Rica, Perú, Bolivia, Colombia y Brasil. Pero lo más motivador es que de la justicia restaurativa hemos pasado a prácticas restaurativas que tienen como objetivo desarrollar un sentido de comunidad (relaciones sanas, seguras, de confianza y duraderas), prevenir y resolver tensiones y conflictos mediante el empoderamiento y la participación activa de la comunidad, no solo a nivel del sistema penal sino también en otros contextos como: escuelas, barrios, lugar de trabajo, familias, servicios sociales, etc.

¿Cuáles son las condiciones para que un país empiece a implementar una política/programa de justicia restaurativa?

Algunas condiciones son inevitables, tales como:

1. La capacitación de operadores/as del sistema judicial (policía, fiscales, jueces/as, abogados/as defensores/as), operadores/as sociales (trabajadores/as sociales, psicólogos/as, educadores/as, etc.) y del sistema penitenciario sobre justicia y práctica restaurativa.
2. La adaptación de leyes y procedimientos que permitan la aplicación del enfoque restaurativo y el uso de sus distintos mecanismos, entre otros, la mediación penal, los círculos y las reuniones restaurativas (*restorative conferencing*).
3. El desarrollo de un enfoque restaurativo a nivel penal debe basarse necesariamente en una participación interdisciplinaria: es decir, de todos/as los/as profesionales involucrados/as en el sistema de justicia: abogados/as, fiscales, jueces/as, educadores/as, trabajadores/as sociales, psicólogos/as ...



Otras condiciones son deseables para facilitar no solamente su aplicación, sino especialmente su aceptación:

1. Establecer un sistema de información y sensibilización sobre el enfoque restaurativo y ponerlo a disposición del público en general.
2. Los medios de comunicación pueden (deben) desempeñar un papel importante como aliados de este enfoque, para informar y promover la filosofía de la justicia restaurativa, su aplicación, sus beneficios y ventajas, especialmente para las sociedades que consideran que los delitos se resuelven solo a través de duras sanciones penales, la mayoría de las veces largas sentencias de privación de libertad.

La implementación del enfoque restaurativo a nivel del sistema de justicia puede ser un proceso largo y difícil, especialmente en una sociedad autoritaria y punitiva. Requiere mucha paciencia, fuerza de voluntad, tolerancia, perseverancia y diplomacia.

¿Cuándo se puede aplicar la justicia restaurativa?

Si el/la infractor/a ha admitido el delito y ambas partes están dispuestas a participar, la justicia restaurativa puede tener lugar en cualquier etapa del proceso penal (dependiendo de la ley de cada país), ya sea antes de una posible audiencia, durante el juicio o durante una sentencia de prisión o años después. Corresponde a los/las operadores decidir cuándo creen que deben iniciar el procedimiento. No olvidemos que la justicia restaurativa completa se produce cuando el encuentro reúne a los tres actores: víctima, infractor/a y sus respectivas personas de apoyo (comunidad).

¿Qué pasa si la víctima no quiere participar en un proceso de justicia restaurativa? ²⁹

La participación en el programa de justicia restaurativa es totalmente voluntaria para todos/as los/as participantes. Uno de los principales objetivos de la justicia restaurativa es aumentar la satisfacción de las víctimas con el sistema dándoles un papel activo en el proceso de justicia. Por lo tanto, se hace todo lo posible para proporcionar a las víctimas la información, la preparación y el apoyo que necesitan para participar en un proceso de justicia restaurativa. Pero algunas víctimas pueden no querer participar. En este caso, un proceso de justicia restaurativa todavía puede ser organizado por intermediarios/as que participan en el lugar de la víctima. Por ejemplo, las partes involucradas, como un miembro de la familia o un miembro de la comunidad en la que tuvo lugar el incidente, pueden hablar sobre el impacto que el crimen tuvo en ellos/las.

¿La justicia restaurativa es permisiva e insuficientemente severa?

En el sistema de justicia tradicional, los/las infractores/as no son responsables de sus acciones. Muchos/as infractores/as pasan por el sistema judicial a través de un/a abogado/a que habla en su nombre.

Sin embargo, la justicia restaurativa requiere que los/las infractores/as se comprometan a participar activamente y, en lugar de ser indulgentes con el delito, requiere que la persona que cometió el delito se comporte de manera responsable haciendo las paces con la víctima y la comunidad. De ninguna manera es fácil para el/la infractor/a o la víctima enfrentarse cara a cara. Esto provoca una muestra de coraje y una voluntad de revelar la propia vulnerabilidad.

²⁹ Fuente: <https://www.montpelier-vt.org/796/Restorative-Justice-FAQs>

¿Qué tipo de acciones es apropiado solicitar para “reparar el daño”?

Hay diferentes formas de reparar los daños, como una indemnización para cubrir reparaciones, gastos de viaje, etc., una restitución de lo que se tomó o rompió, una solicitud de información al/la infractor/a (por ejemplo, preguntar “¿Por qué elegiste mi casa y no otra?”), recibir disculpas, escritas o verbales, realizar un servicio directo a la víctima o hacer un trabajo en beneficio de la comunidad. Al prepararse para la reunión restaurativa, el/la facilitador/a pregunta a las víctimas cuáles son sus necesidades y expectativas y les invita a reflexionar sobre lo que es posible, en función de sus propias necesidades.


¿Cómo se define la “comunidad” en el marco de la justicia restaurativa?

La comunidad se define como la “comunidad afectiva y relacionada con el incidente”: miembros de la familia, los principales apoyos y personas importantes para cada parte que han sido afectadas por el delito, pero también miembros de la comunidad que tienen un interés directo en el incidente o están preocupados por el problema causado en el entorno (el barrio, el grupo, el equipo...).

¿Cuál es el lugar del PERDÓN en el sistema de justicia restaurativa? ³⁰

No hace falta decir que el lugar del perdón nunca se plantea durante la fase de preparación de la reunión restaurativa. Sin embargo, cuando un/a infractor/a admite su culpabilidad y asume abiertamente la responsabilidad de su acto – y se compromete a reparar el daño causado- desarrolla un sentimiento de empatía: su máscara se desmorona y se convierte en una persona digna de perdón. Ser perdonado restaura su humanidad y testifica de la humanidad de la víctima ofendida o de la comunidad. Una vez alcanzada esta fase, las etiquetas de “víctima, criminal, agresor/a, infractor/a, recluso/a, delincuente, monstruo ...”

³⁰ Fuente: Respuesta de Lucien Painchaud (filósofo) Los principios de la justicia restaurativa. Ecumenismo: promover el diálogo y la unidad, 2014, Capellanía en las cárceles.



caen y el límite entre los/las participantes desaparece tanto que estas etiquetas dejan de ser relevantes.

Cuando es necesario -por lo tanto, no siempre es así - el perdón pone a la víctima en una posición de fuerza porque es el único que puede concederlo. Según algunas víctimas, solamente después de aceptar el perdón el alma puede sanar. El perdón es un regalo, no un mérito. Perdonar no significa necesariamente olvidar. Sirve sobre todo para liberarse a uno/a mismo/a. Ciertamente, sin perdón, el corazón está bajo la influencia de un ciclo de resentimiento, rencor y pensamientos violentos. Perdonar es, en resumen, recuperar el poder sobre la propia vida en lugar de dejarla en manos de la persona que nos afectó.


Además, algunos/as participantes consideran que el enfoque es altamente terapéutico. Experimenta una catarsis que tiene lugar mediante la descarga emocional liberadora que la persona siente durante el intercambio, de ahí la reconciliación consigo mismo, con el/la otro/a o con los/las otros/as participantes que asisten al encuentro.

¿Cuál es la diferencia entre culpa y vergüenza y qué roles desempeñan?³¹

La vergüenza y la culpa son emociones interpersonales, ambas nos dicen que algo anda mal entre nosotros/as y el resto del mundo. Ambas nos piden que hagamos una revisión interna exhaustiva y hagamos cambios en nuestras vidas. El exceso de cualquiera de estas emociones puede ser abrumador.

³¹ Fuente Investigaciones por Ronald y Patricia Potter-Efron.

http://www.inteligencia-emocional.org/cursos-gratis/verguenza/verguenza_y_culpa.html



La primera diferencia es que la vergüenza se refiere a la incapacidad de una persona a ser, mientras que la culpa se refiere a la incapacidad a hacer. Las personas dominadas por la vergüenza piensan que hay algo intrínsecamente malo en ellos/las como seres humanos, mientras que aquellos/las que experimentan sentimientos de culpa piensan que han hecho algo malo que necesita ser castigado. Por supuesto, es posible que una persona experimente culpa y vergüenza al mismo tiempo. Por ejemplo, un/a joven que roba en una tienda es probable que sienta remordimiento. Puede decirse a sí mismo/a que hizo algo muy malo (que es una admisión de culpabilidad). También puede creer que es deshonesto/a, poco confiable u odioso/a y que debe ser intrínsecamente malvado/a y detestable (todos signos de vergüenza).

tra diferencia entre la vergüenza y la culpa es que la persona que se avergüenza teme ser abandonada, mientras que la persona culpable teme ser castigada. El miedo al abandono de la persona vergonzosa proviene de su convicción de que nadie puede amarla o valorarla, porque está llena de defectos. Las personas que no se aman ni se respetan a sí mismas a menudo esperan que otros/as las abandonen tan pronto como se den cuenta de que no son perfectas. Aquellos/as que experimentan sentimientos de culpa esperan y temen el castigo porque han hecho algo malo y tienen que pagar el precio. El castigo puede ser tan leve como una palmada en la mano o tan severo como el encarcelamiento.

La vergüenza puede ser más difícil de sanar que la culpa porque está relacionada a la persona más que a acciones específicas. La persona que experimenta un sentido de vergüenza se cura cambiando su propia imagen, ganando respeto y orgullo por lo que es.

A veces la vergüenza y la culpa están tan entrelazadas que es casi imposible distinguir las. La persona que pregunta: "¿Podría haber hecho tal cosa?" puede hacer hincapié tanto en el "tal" como en el "yo". "¿Podría haber hecho algo así?"

implica una preocupación por el comportamiento, la transgresión y la culpa. La pregunta "¿podría (hacer) algo como esto?" implica una preocupación por la identidad, las deficiencias y la vergüenza. Es muy probable que una persona haga las dos partes de la pregunta consecutivamente o incluso al mismo tiempo. La culpa lleva a la vergüenza y viceversa.


¿Por qué funciona la justicia restaurativa?³²

Todos los estudios muestran la eficacia de la justicia restaurativa: la satisfacción de los/las participantes, la valorización de los acuerdos, y luego los efectos: disminución de los conflictos, mejora de los resultados en las escuelas y en instancia de justicia, apoyo a planes a largo plazo.

Uno de los principios en los que se basa el éxito de las prácticas de justicia reparativa es que las personas se sienten más felices cuando sus superiores actúan CON ellas en lugar de A FAVOR o EN CONTRA de ellas. Contra ellos/ellas significa control y obediencia. Para ellos/ellas significa apoyo sin control, sin firmeza. Pero CON ellos/ellas significa apoyo y control.

En la mediación, los círculos de diálogo y especialmente las reuniones restaurativas donde la víctima expresa al/la infractor/a el daño que le ha causado y donde puede hacerle preguntas y pedir reparación, parece ponerse en marcha un "tren de emociones morales" que encierra un enorme potencial. Braithwaite (1989) fue pionero en el concepto de «vergüenza reintegrativa»: sentirse avergonzado de lo que uno ha hecho, en un entorno que al mismo tiempo tiende la mano a la reintegración (en oposición a la «vergüenza desintegradora», es decir, la estigmatización). Durante mucho tiempo, esta "reintegración a través de

³²Fuente:<https://www.questiondejustice.fr/pour-en-savoir-plus/espace-professionnel/pourquoi-la-justice-restaurative-fonctionne-t-elle>



la vergüenza” se consideró la emoción crucial en las reuniones restaurativas. Pero nos damos cuenta cada vez más de que la dinámica emocional es mucho más rica que eso. Una reunión restaurativa probablemente reúne las condiciones para una dinámica de varios tipos de emociones y sentimientos: vergüenza, empatía, compasión, sentimiento de culpa, experiencia de apoyo y respeto, deseo de ser aceptado por los suyos, todo ello facilitado y desencadenado, y que puede conducir a disculpas sinceras el deseo de reparar el daño y al perdón (Harris, Walgrave y Braithwaite, 2003).

Boris Cyrulnik, en una entrevista con el periódico *Le Cercle Psy* o www.le-cercle-psy.fr, en su primer número en 2012, dice que la vergüenza ha jugado un papel en la evolución porque:

«La vergüenza nos permite vivir juntos, estar unos/as con otros/as y compartir los mismos valores, los mismos prejuicios. Si quiero encajar en un grupo, tengo que someterme un poco a la presión de conformidad. El hecho de sentir vergüenza contribuye probablemente al sentimiento de pertenencia que es un excelente tranquilizante. La vergüenza tiene un efecto socializador y tranquilizador.»

Un último elemento por destacar es la democracia radical que está en la raíz y en los efectos de las prácticas de justicia restaurativa. En las reuniones restaurativas, son las propias personas implicadas las que deciden sobre sus problemas. Son y siguen siendo dueños de sus conflictos, de sus vidas.

¿Son importantes y necesarias las evaluaciones de los programas de justicia restaurativa?³³

La evaluación ayuda a determinar si se han alcanzado los objetivos del programa, demostrar su eficacia e informar a las comunidades y a los financiadores. Debe integrarse en el desarrollo de proyectos e involucrar a las partes interesadas más cercanas. Además, debe abordar el proceso y la implementación de los proyectos, así como los resultados, incluida la selección de casos, el compromiso y la satisfacción de los participantes, los acuerdos alcanzados, la implicación de la comunidad, y el cumplimiento de los acuerdos, etc. Los proyectos deben planificarse cuidadosamente; es necesario establecer medidas de control y evaluar su ejecución, ya que de lo contrario pueden fracasar ideas viables. La evaluación de impacto puede centrarse en resultados a corto y mediano plazo y en resultados a largo plazo, incluida la reincidencia, y una comparación de costes y beneficios con el sistema de justicia formal. Se deben recopilar datos cualitativos y cuantitativos. Todos los métodos de evaluación requieren personal y financiación adecuados.

En algunos países, el registro y estudio de las cifras se aplican desde el primer experimento. El valor de estas cifras es invaluable para demostrar las ganancias, por así decirlo, en términos humanos y financieros.

³³ <https://www.questiondejustice.fr/pour-en-savoir-plus/espace-professionnel/necessite-des-evaluations>

¿Cuál es la garantía de participar en una reunión restaurativa de manera segura?

No hay peligro, por supuesto, si la reunión ha sido bien preparada.

Las personas encargadas de facilitar la reunión restaurativa están capacitadas y tienen mucha experiencia en este campo.

Todo el proceso está diseñado de tal manera que nadie puede verse afectado durante la reunión; la justicia restaurativa simplemente no sería tan popular como lo es hoy si no pudiera llevarse a cabo de manera segura.

Recuerde que la comunicación con un/a infractor/a también se puede hacer indirectamente (por correo electrónico, carta, llamada telefónica y videollamada), o directamente, como cara a cara. En cualquier momento, la comunicación puede pasar por un/a intermediario/a, generalmente un/a profesional especializado/a para garantizar que la víctima nunca se vea afectada por lo que se ha dicho.

¿Qué delitos puede abordar mejor la justicia restaurativa?

La justicia restaurativa se puede utilizar para la mayoría de las formas de delito, ya sean menores o más graves. El único criterio es que ambas partes den su consentimiento al proceso y que un/a facilitador/a capacitado/a y experimentado/a decida que es seguro hacerlo.

Cabe señalar, sin embargo, que algunos delitos plantean desafíos particulares al proceso restaurativo, como los crímenes de odio, la violencia doméstica y las agresiones sexuales, pero aun así pueden ayudar a las víctimas afectadas.

Cuando el asunto es particularmente serio, la práctica restaurativa generalmente es manejada por un/a profesional experimentada con las habilidades y experiencia requeridas. Esto es esencial. La preparación de dicha reunión debe llevarse a cabo de manera minuciosa y completa.

¿Cuál es el papel de un/a facilitador/a?

Un/a facilitador/a capacitado/a supervisa el proceso de justicia restaurativa. Esto incluye una preparación sustancial con ambas partes en el conflicto, con quienes se reúne varias veces antes de que se lleve a cabo la intervención. Durante estas conversaciones, prepara a los/las participantes sobre qué esperar y les ayuda a decidir qué quieren del proceso.

Una vez que ambas partes han sido preparadas adecuadamente, el/la facilitador/a facilita la reunión, haciendo a todos/as los/las participantes preguntas estructuradas para las que han sido preparados con anticipación.

¿Qué sucede si el/la infractor/a no asume la responsabilidad?



En circunstancias normales, la justicia restaurativa puede aplicarse solamente si la persona que cometió el delito acepta la responsabilidad de sus actos. Sin embargo, si ha sido víctima de un delito cometido por una persona que no acepta toda la responsabilidad de sus acciones, vale la pena celebrar una reunión si todos/as los/as actores/as están interesados/as.

En algunos casos se aplicó la justicia restaurativa, incluso si el/la autor/a no aceptó la plena responsabilidad de sus actos. La idoneidad de este enfoque depende de lo que las personas implicadas busquen de la reunión y de lo realistas que son sus expectativas.

Bibliografía

- Allard, P. (2008). Justicia reparadora. En Public Safety Canadá, *A Small Handbook on Restorative Justice* (p. 6). Recuperado de <https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/2008-03-lmrj/index-fr.aspx>
- Barié, C. (2007). Derechos indígenas y medios alternativos de resolución de conflictos. *Urvio, Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*. No. 3, Quito, enero 2008, pp. 110-118. FLACSO Sede Ecuador. Recuperación de: <http://revistas.flacsoandes.edu.ec/urvio/article/download/110-118/1650/0>
- Bazemore, Gordon y Walgrave. (1999). *Justicia Restaurativa de Menores*. Missouri, Willow Tree, p.49.
- Braithwaite, Juan. (2004). *Justicia restaurativa y desprofesionalización*. The Good Society 13 (1): págs. 28–31.
- Braithwaite, J. *Crimen, vergüenza y reintegración*, Cambridge University Press. Nueva York, 1989.
- Brookes, D. y McDonough, I. (2006). Las diferencias entre la mediación y la justicia restaurativa/prácticas [en línea]
- Calkin, C. (2016). Justicia restaurativa y mediación: ¿Hay alguna diferencia? Recuperar de <https://why-me.org/2016/restorative-justice-and-mediation-when-to-deploy/>
- Chan Kim, W y Mauborgne, R. (1997). *Proceso justo: gestión en la economía del conocimiento*. Harvard Business Review Julio-Agosto.
- Costello, B., Wachtel, J. y Wachtel, T. (2010). *Manual de Prácticas Restaurativas para Docentes, Personal Responsable de la Disciplina y Administradores de Instituciones Educativas*. Bethlehem, Pensilvania, EE.UU.: Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas. Versión Kindle.
- Costello, B., Wachtel, J. y Wachtel, T. (2011). *Círculos Restaurativos en los Centros Escolares: Fortaleciendo la Comunidad y Mejorando el Aprendizaje*. Bethlehem, Pensilvania, EE.UU.: Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas. Versión Kindle.

- Durham, J. (2018). Las diferencias y similitudes de la justicia restaurativa y la mediación. Recuperar de: <https://www.pathways2rc.com/news/2018/10/24/the-differences-and-similarities-of-restorative-justice-and-mediation>.
- Durston, J. (2000). ¿Qué es el capital social comunitario? Santiago de Chile: Naciones Unidas. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5969/1/S0007574_es.pdf.
- Gibbs J. (2001), *Discovering Gifts in Middle School*: Tribes, CA CenterSource Systems p. 74.
- Kelly, V. (2012). *El arte de la intimidad y el desafío oculto de la vergüenza*. Maine, Estados Unidos: Maine Authors Publishing.
- Marshall, T. (1999). *Restorative Justice*, Nueva York, Overview, pág. 17.
- McCold, P. (1999, agosto). *Práctica de justicia restaurativa: el estado del campo*. Ponencia presentada en la Conferencia Building Strong Partnerships for Restorative Practices, Burlington, VT, USA.
- McCold, P., Wachtel, T. (2001). Restorative Justice in Everyday Life *in Restorative Justice and Civil Society*, Strang, H. & Braithwaite, J. (Eds) Cambridge University Press, Cambridge 2001.
- McCold, P. y Wachtel, T. (2003, agosto). En busca del paradigma: Una teoría de la justicia restaurativa. Trabajo presentado en el XIII Congreso Mundial de Criminología, Río de Janeiro, Brasil.
- McCold, P. (2013). *La historia reciente de la justicia restaurativa. Mediación, círculos y conferencias*. Delito y Sociedad 35, págs. 9-44.
- Nathanson, D. (1992). *Vergüenza y orgullo: afecto, sexo y el nacimiento del yo*. Nueva York. W.W. Norton.
- O'Connell, T., Wachtel, B. y Wachtel, T. (2010). *Conferencia de justicia restaurativa*. Pipersville, PA: The Piper's Press.
- O'Connell, T. (2003). *Why The Real Justice Conference Script*, Presentación en la Cuarta Conferencia Internacional sobre Conferencias, Veldhoven, Países Bajos.

- 
- 
- Peachey, D. (1989). Los experimentos de Kitchener. En M. Wright y B. Galaway (Eds.), *Mediation and Criminal Justice. Víctimas, delincuentes y comunidad*. Londres, Reino Unido: Sage.
- Pranis, Kay. (2006). Manual para facilitadores de Círculos. Costa Rica: CONAMAJ.
- Rodriguez, N. (2007) Justicia restaurativa en el trabajo: *Examinando el impacto de las resoluciones de justicia restaurativa en la reincidencia juvenil*, Crimen y delincuencia, 53, 355-379.
- Tomkins, S. (1987). Vergüenza. En D.L. Nathanson (Ed.). *Las muchas caras de la vergüenza*. Nueva York, NY: Norton, pp. 133-161.
- Van Ness, D. W. y Strong, K. H. (2015). *Restablecimiento de la justicia* [versión Kindle 1.10.6].
- Wachtel, T. (2005, noviembre). El siguiente paso: desarrollar comunidades restaurativas. Ponencia presentada en la Séptima Conferencia Internacional sobre Conferencias, Círculos y otras Prácticas Restaurativas, Manchester, Reino Unido.
- Wachtel, T. (2012). Definición restaurativa. Bethlehem, PA: Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas. Recuperar de http://www.iirp.eu/wp-content/uploads/sites/13/2014/04/A4_IIRP_Europe_Defining_Restorative.pdf
- Zehr, H. (2002). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. buenos libros; Coito, Estados Unidos.



Anexos

Anexo 1: Lista de los sentimientos

Anexo 2: Lista de las necesidades

Anexo 3: Asuntos/temas/preguntas/problemas que se pueden abordar en un círculo

Anexo 4: Actitudes deseables para una participación efectiva en el círculo

Anexo 5: Desarrollo del proceso del círculo

Anexo 6: La guía del/la facilitador/a de las reuniones restaurativas

Anexo 1: Lista de los sentimientos (Comunicación No Violenta)

LISTA DE SENTIMIENTOS

SENTIMIENTOS RELACIONADOS CON NECESIDADES SATISFECHAS

<p>INSPIRADO-A maravillado-a emocionado- a entusiasmado-a motivado-a estimulado-a sobreexcitado-a vivificado-a</p>		<p>EN PAZ a gusto calmado-a tranquilo-a centrado-a satisfecho-a feliz relajado-a sereno-a aliviado-a</p>	
<p>CARIÑOSO-A enamorado-as tierno-a compasivo-a en armonía con el próximo</p>		<p>AGRADECIDO-A a Emocionado-a Lleno-a de gratitud tocado-a</p>	
<p>EXCITADO-A asombrado-a envasado-a exaltado-a</p>			

inflado-a exultante apasionado-a sorprendido-a vibrante vivo-a estimulado-a	
---	--

SENTIMENTOS RELACIONADOS A NECESIDADES INSATISFECHAS

<p>TRISTEZA</p> deprimido -a decepcionado-a desanimado-a preocupado-a entristecido-a desesperado-a melancólico-a infeliz desamparado-a		<p>TENSIÓN</p> abrumado-a inquieto-a ansioso-a trastornado-a tenso-a agotado-a afanado-a frustrado-a nervioso-a estresado-a atormentado-a	
<p>DESCONEXIÓN</p> confuso-a desapegado-a alejado-a molesto-a indiferente		<p>DOLOR</p> angustiado-a adolorido-a desesperado-a	

inactivo-a
desconfiado-a
sospechoso-a
en la defensiva

MIEDO

ansioso-a
amedrentado-a
temeroso-a
asustado-
horrorizado-a
inquieto-a
en pánico
aterrorizado-a
perturbado-a
confundido-a



devastado-a
hundido-a
en sufrimiento
malhumorado-a
solo-a
desgarrado-a
angustiado-a

RABIA

contrariado-a
aplastado-a
enojado-a
exasperado-a
excedido-a
enfadado-a
furioso-a
rencoroso-a
irritado-a



Anexo 2: Lista de las necesidades (Comunicación No Violenta)



ENTUSIASMO-NECESIDADES-ASPIRACIONES

AUTONOMÍA

libertad
elección
independencia
tiempo
espacio
soberanía

CONEXIÓN

amor
cuidado
dulzura/ternura
apoyo
vínculo
empatía
compasión
comunicación
consideración
apreciación

ver/ser visto-a

Escuchar/ser entendido-a

entender/ser comprendido-a

aceptar/ser aceptado-a

confianza/apertura

intimidad

calor humano /proximidad

seguridad /estabilidad

continuidad

dar y recibir

ser tranquilizado-a

compañía/ compañeros/as

pertenencia /comunidad

participación /inclusión

cooperación

reciprocidad

respeto /respeto por uno mismo

compartir /intercambio

BIENESTAR FÍSICO

comida / aire / agua

refugio / protección / seguridad

protección contra el dolor

seguridad emocional

calor

descanso / sueño

movimiento / ejercicio

tocar/contacto físico

expresión sexual

salud

confort

SENTIDO

esperanza

evolución/crecer

liberación/transformación

plenitud

tener su lugar en el mundo

realización

expresión de sí mismo/existir

presencia

claridad

inspiración

deseo/sueño/pasión/propósito

contribuir/ enriquecer la vida

luto/celebración

confianza/confianza en sí mismo

autoestima/dignidad

eficacia

comprensión

ser reconocido-a/ apreciado-a

habilidad/fuerza interior

espiritualidad

estar en el flujo de la vida

estar en su poder

JUEGO

alegría/divertirse

humor /risas

ligereza/despreocupación

celebración /luto

vida/ vivaz

espontaneidad

aventura /descubrimiento

creatividad

desafío/estimulación

HARMONÍA

paz

relajación/calma

orden

belleza

comunión

facilidad/simplicidad/fluidez

equidad/justicia

INTEGRIDAD

honestidad

transparencia

autenticidad

aceptación

Anexo 3: Asuntos / temas / preguntas / problemas / conflictos que se pueden abordar en un círculo

TEMAS	EJEMPLOS DE PREGUNTAS
Autoestima	¿Puedes compartir con el grupo una acción o tarea que estés orgulloso/a de haber logrado? ¿Puedes mencionar una o dos cualidades personales? (Por ejemplo: "Soy una persona perseverante y respetuosa") ...
Derechos y deberes	¿Puedes mencionar un derecho que tenga? ¿Puede mencionar un deber del cual es responsable? ¿Cuál es la diferencia entre un derecho y un deber? ...
Identidad cultural	¿Cuáles son las ventajas, desventajas o limitaciones de nuestras diferencias de identidad dentro de nuestro grupo, por ejemplo, diferencia étnica, color de piel, idioma, regiones, religión, educación...)? ...
Proyecto de vida	¿Qué trabajo te gustaría hacer? ¿Cómo te ves dentro de diez años? ...
Gestión de las emociones	Cuando estoy enojado/a, yo ... Lo que me frustra es, por ejemplo... Para calmarme, necesito ... Para evitar enojarme, yo ...
Las drogas	¿Cuáles son las drogas más comunes de los que has oído hablar? ¿Cuáles son los peligros del consumo de drogas? ¿Cuáles son las razones que pueden empujar a una persona a tomar drogas? ...
Los valores	Nuestros valores son puntos de referencia que guían nuestras elecciones y comportamientos, nos iluminan

	sobre cómo actuar o reaccionar. ¿Cuáles son tus valores en la vida? ¿Qué te gusta aprender o estudiar?
Convivencia	¿Qué significa para ti "vivir juntos"? ¿Qué necesitamos para crear una convivencia armoniosa y respetuosa? ¿Cuáles son las dificultades u obstáculos para garantizar una convivencia armoniosa?
Relaciones hombres-mujeres	¿Qué comportamientos crees que una mujer / hombre nunca debería tener, y por qué? ¿Nombra un aspecto negativo y positivo de las mujeres / de los hombres que ves a tu alrededor? ¿Cómo describirías una relación ideal entre hombre y mujer?
La nutrición	¿Cuál es tu plato favorito y por qué? ¿Mencionas una fruta que contiene mucha vitamina C? ¿Cuál es la diferencia entre alimentación y nutrición?
La noción del dinero	¿Qué fue lo último que me arrepentí de haber comprado? ¿Gastas tu dinero en cosas que realmente te importan? ¿Qué significa tirar dinero por la ventana? ¿Qué significa querer el oro y el moro? ¿Qué significa el dinero no hace la felicidad?
Las tradiciones	¿Puedes compartir con el grupo una tradición dentro de tu familia, tu comunidad, tu lugar de origen? ¿Cuáles son las ventajas de la tradición?
Normas y reglas	¿Puedes nombrar una regla importante dentro de nuestra comunidad? ¿Por qué los individuos cumplen (o no cumplen) con las reglas?

La comunicación	<p>¿Cómo describirías una comunicación buena/efectiva?</p> <p>¿Qué importancia tiene la escucha en la comunicación?</p> <p>¿Pueden la cultura, el género, la nacionalidad o la clase social influir en la comunicación? ¿Qué papel desempeñan las expresiones faciales, los gestos y las pausas en la comunicación?</p>
La atención y concentración	<p>¿Qué necesitas para mantenerte concentrado cuando te hablan? ¿Qué te ayuda a prestar atención a alguien? Lo que me distrae es...</p>
Paternidad	<p>¿Cómo debe comportarse un futuro padre? ¿Cómo debe comportarse un hombre con una mujer embarazada? "No es el parto lo que hace al padre y a la madre" ¿Cuál es tu opinión?</p>
Los estilos de autoridad	<p>Autoridad, ¿para qué sirve? ¿Cuál es tu estilo preferido de autoridad y por qué? Si un día te conviertes en padre o madre, ¿qué tipo de autoridad aplicarías a tu hijo? ¿Para qué?</p>
Redes sociales	<p>¿Qué redes sociales utilizas habitualmente? ¿Qué beneficios obtienes de las redes sociales que utilizas? ¿Existen desventajas y riesgos al usar las redes sociales?</p>
Las relaciones amorosas	<p>¿Qué buscas en una relación? ¿Qué es lo más importante para que una relación amorosa funcione? ¿Puede existir el amor sin celos? ¿Cuál es tu opinión y por qué?</p>
El trabajo de	<p>¿Qué importancia tiene trabajar en equipo? ¿Cómo te integras en un equipo? ¿Qué significa trabajar en</p>

equipo	equipo?
Anécdotas sobre la infancia	¿Una anécdota de tu infancia que nos hará reír? ¿Una anécdota de tu infancia que nos sorprenderá? ¿Una anécdota de tu infancia que provocará empatía entre nosotros?
Conceptos: responsabilidad, sinceridad, lealdad...	¿Qué significa para ti "ser responsable"? ¿Puede dar algunos ejemplos de una persona responsable? ¿Una persona sincera es alguien que...?
El racismo	¿Cómo defines el racismo? ¿Por qué motivos se puede discriminar? ¿Qué significa xenofobia? ¿Puede dar un ejemplo?
El acoso	¿Cómo te sentirías si alguien se burlara repetidamente de ti? ¿Cómo deberíamos reaccionar ante alguien que se burla repetidamente de una persona? ¿Cuáles son las características del acoso? ¿Cómo prevenir el acoso? ¿Qué debo hacer si uno/a de mis compañeros/a sufre violencia? El acoso es asunto de todos/as, cualquiera puede estar involucrado/a... ¿cuál es tu opinión?
Robo	¿Qué pasó? ¿Cómo te sientes acerca de lo que sucedió? ¿Quién crees que se vio afectado por este robo? ¿De qué manera crees que estas personas se vieron afectadas? ¿Qué planeas hacer para reparar el daño?
Vandalismo	¿Cómo te hace sentir el vandalismo? ¿Cómo te sientes

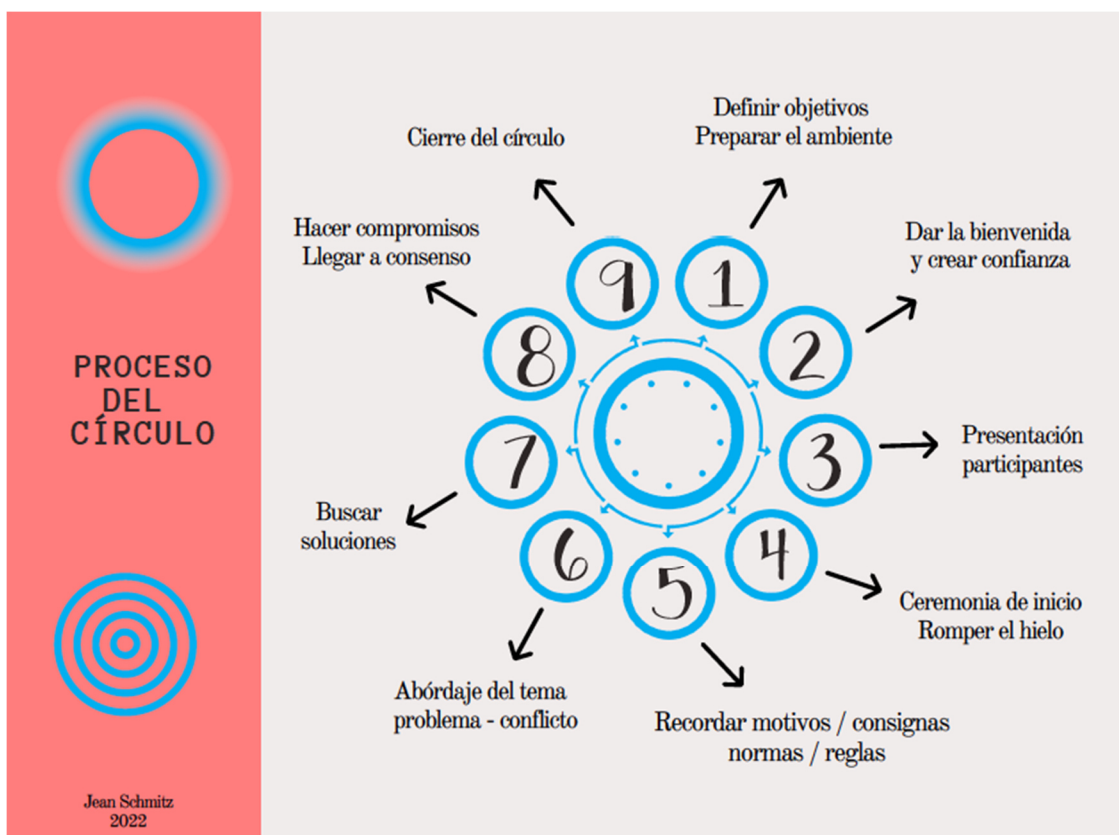
	después de cometer un acto vandálico? ¿Qué motivos tienes para cometer actos vandálicos? ¿Qué necesitas para dejar de hacerlos?
Trampa / fraude	¿Cómo crear conciencia sobre los efectos negativos de hacer trampa? Hacer trampa es, por ejemplo... ¿Qué valores les faltan a los tramposos?
Abuso de poder	¿Qué es «el poder»? ¿Qué significa «abusar de su poder»? ¿Pueden mencionar algunos ejemplos? ¿Cuáles son los efectos del abuso de poder? ¿Cómo prevenir el abuso de poder? ¿Cómo combatir el abuso de poder? ¿Qué hacer ante el abuso de poder?
Individualismo	¿Cómo se manifiesta el individualismo? ¿Por qué el individualismo se está volviendo cada vez más importante hoy en día? ¿Qué se puede hacer para contrarrestar el individualismo? "Solos podemos hacer muy poco; juntos, podemos hacer mucho" - Helen Keller, ¿qué significa esta cita para ti? ¿Qué significa para ti el trabajo en equipo?

Anexo 4: Actitudes deseables para participar eficazmente en un círculo.

Escucha: escuchar con atención, no interrumpir al orador	Compromiso: respetar los acuerdos, mantener la palabra
Sinceridad: decir lo uno piensas con el corazón	Esfuerzo: hacer las cosas bien, dar lo mejor de ti
Tolerancia: respetar las opiniones de los/las demás	Paciencia: espera tu turno para hablar
Libertad: poder expresar libremente las propias ideas y sentimientos.	Respeto: no discriminar, aceptar que en un grupo haya diferentes opiniones
Empatía: ponerse en el lugar del/la otro/a para entenderlo sin criticarlo	Humor: ser feliz, evitar sentirse amargado, aprender a reírse de los errores personales y ver el lado positivo de las situaciones
Serenidad: mantener la calma ante cualquier problema	Amistad: crear compañerismo y relaciones interpersonales positivas
Humildad: no considerarse más importante que los demás	Voluntad: creer en el cambio, esforzarse por lograr cosas, seguir adelante
Solidaridad: tener una predisposición a ayudar a los/las demás y apoyarse mutuamente	Perseverancia: no dejarse vencer ante una dificultad
Confianza: creer en los/las demás, en el grupo	Responsabilidad: responder por las propias acciones

Habrán notado que estas actitudes se han formulado de manera positiva y no negativa, porque siempre es mejor decir lo que queremos ser y hacer, en lugar de decir lo que no queremos ser y hacer. No es lo mismo decir «ser solidario» que «no ser egoísta» y no tiene el mismo impacto. La primera fórmula tiene mucho más impacto y fomenta un comportamiento positivo.

Anexo 5: Desarrollo del proceso del círculo.



Anexo 6: Guía del/la facilitador/a de la reunión restaurativa

1. INTRODUCCIÓN

“Bienvenido. Como saben, mi nombre es (*su nombre*); facilitaré esta reunión restaurativa”.

Luego presente a cada participante en la reunión indicando su relación con el/la infractor/a (s) y la(s) víctima (s).

“Gracias por participar en esta reunión. Sé que puede resultar difícil para todos/as los/las presentes, pero esta reunión nos ayudará a afrontar la situación (incidente, conflicto, etc.) para la cual estamos reunidos aquí hoy. Esta será una oportunidad para que todos/as ustedes se involucren en la reparación del daño producido por este incidente / ofensa / crimen ...”.

“Esta reunión restaurativa se centrará en el problema que tuvo lugar (*verifique la fecha, el lugar y la naturaleza de la ofensa sin dar detalles*). Es importante entender que nos enfocamos en lo que (*el nombre (s) del/la infractor/a*) ha hecho y cómo su comportamiento inaceptable ha afectado a otros/as. Tampoco estamos aquí para decidir si (*el nombre del/la infractor/a (s)*) es/son buenos o malos. Principalmente queremos explorar cómo las personas se vieron afectadas por este incidente. Estamos seguros de que podemos trabajar juntos para reparar el daño que se ha producido. ¿Todos/as entienden esto?”.

“(Nombre del/la infractor/a (s) ha/ han reconocido su participación en el incidente”.

Dígale al/la infractor/a: “Debo decirte que no estás obligado/a a participar en esta reunión y que eres libre de retirarte en cualquier

momento, al igual que todos/as ustedes presentes aquí. Si decides abandonar la reunión, la gestión de esta situación (incidente / delito / crimen ...) estará sujeto a: Elegir entre: un tribunal/la policía/los funcionarios de disciplina penitenciaria / gestionado de manera diferente”.

“Sin embargo, este tema podría terminar si se participa positivamente y se respetan los acuerdos acordados durante esta reunión”.

Dígale al/la infractor/a: “¿Entiendes?”

2. INFRACTOR/A (S)

“Empezaremos con (el nombre del/la infractor/a)”. Si hay más de un/a infractor/a, todos/as deben responder a todas las siguientes preguntas:

- **“¿Puedes decirnos qué pasó ese día?”**
- **“¿Qué estabas pensando en ese momento?”**
- **“¿Qué has estado pensando desde que ocurrió este incidente?”**
- **“¿A quién crees que afectó tu acción?”**
- **“¿Y cómo se vieron afectados/as cada uno/a de ellos/ellas?”**

3. VÍCTIMA / S

Si hay más de una víctima, cada víctima tendrá que responder a todas estas preguntas:

- **“¿Cuál fue su reacción en el momento del incidente?”**
- **“¿Cómo te sientes por lo que pasó?”**
- **“¿Qué fue lo más difícil para ti?”**
- **“¿Cómo reaccionaron tus familiares y amigos/as cuando se enteraron de lo que había ocurrido?”**

4. PERSONAS DE APOYO A LAS VÍCTIMAS

Cada uno de ellos/as tendrá que responder a todas estas preguntas:

- **“¿Cuál fue tu reacción cuando te enteraste del incidente?”**
- **“¿Cómo te sientes acerca de lo que pasó?”**
- **“¿Qué fue lo más difícil para ti?”**

5. PERSONAS QUE APOYAN AL/LA INFRACTOR/A

Pregunte a los padres/ tutores: “Ha sido difícil para ustedes, ¿verdad? ¿Quieres contarnos qué ha pasado?”

Cada persona de apoyo al/la infractor/a debe responder a todas estas preguntas:

- **“¿Qué fue lo más difícil para ti?”**

6. INFRACTOR/A (S)

Pregúntele al /la infractor/a: “¿Quieres decir algo ahora mismo?”

7. CÓMO LLEGAR A UN ACUERDO

Pregunte a las víctimas: “¿Qué resultados les gustaría obtener de esta reunión?”.

Pida a los/las infractores/as que respondan.

En esta etapa, lo/las participantes discuten cuál sería el acuerdo final. Solicite opiniones a los/las participantes. Es importante que los/las infractores/as respondan a cada una de las sugerencias antes de que el grupo discuta la siguiente sugerencia; pregunta: “¿Qué opinas de esto?”. Luego, antes de continuar con las siguientes sugerencias, asegúrese de que el/la infractor/a (s) esté de acuerdo con la sugerencia hecha. Dar espacio para la negociación.

A medida que se desarrollen los acuerdos, especifique cada punto y redacte el documento del acuerdo con la mayor precisión posible, incluidos los detalles, como los plazos y las modalidades de seguimiento. Cuando siente que la discusión sobre los acuerdos está llegando a su fin, diga a los participantes: “Antes de redactar el acuerdo final, me gustaría asegurarme de que he registrado con precisión todo lo que se ha decidido en esta reunión”.

Lea los acuerdos en voz alta y asegúrese de que los/las participantes estén de acuerdo. Haga las correcciones necesarias.

8. CLAUSURA DE LA REUNIÓN

"Antes de concluir formalmente esta reunión restaurativa, me gustaría dar a cada uno/a de ustedes una última oportunidad de hablar. ¿Hay alguien que desee decir algo? "

Permita que los/las participantes respondan y, cuando hayan terminado, diga: "Gracias por sus comentarios sobre el manejo de esta difícil situación. Felicito a todos/as por la forma en que han abordado los distintos temas".

"Por favor, sírvanse un refrigerio, mientras escribo los acuerdos".

Dé a los/las participantes tiempo para interactuar mientras toman un pequeño refrigerio. Este período informal es muy importante después de la reunión formal.



