

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.¹

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".

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

¹ Ejemplo traducido de Quinn Patton, Michael, s/f. *Qualitative Research and Evaluation Methods*, tercera edición. Sage Publications, California, p. 354.

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 gustará 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:²

² <http://humanize-project.com/atmosphere/poser-bonnes-questions-questionnement-socratique/>