

Protocolo Consolidado sobre la Preparación, Facilitación y Seguimiento de la Reunión Restaurativa

Consultor

Jean Schmitz (agosto 2024)

Tabla de contenido

I. Protocolo Fase de Preparación Reunión Restaurativa.....	3
1) Objetivos de la fase de preparación de una reunión restaurativa:	3
II. Importancia de la fase de preparación	3
III. Rol del facilitador en la preparación	4
IV. Proceso inicial de entrevistas	6
A. Entrevista con el autor de los hechos (victimario)	6
B. Entrevista con la víctima directa (persona receptora del daño)	14
C. Entrevistas con las personas de apoyo (de la víctima y del autor), así como personas de la comunidad extensa que pudieran participar.	17
II. Protocolo Fase de Facilitación de la Reunión Restaurativa	18
1) Introducción:.....	18
2) El facilitador se dirige primero al infractor (o los infractores):	21
3) El facilitador se dirige luego a la víctima (o víctimas):	22
4) El facilitador se dirige a las personas que apoyan a la víctima:	23
5) El facilitador se dirige a aquellas personas que apoyan al infractor:	23
6) El facilitador le pregunta al infractor: “¿Hay algo que quieras decir en este momento?”	24
7) Los acuerdos	25
8) Clausura de la reunión restaurativa.....	26
III. Protocolo de la fase de seguimiento de los acuerdos de la reunión restaurativa.....	27
1) Responsabilidades y roles definidos	27
2) Documentación detallada de los acuerdos	27
3) Reunión inicial entre el encargado del seguimiento y la(s) persona(s) responsable(s) del cumplimiento de los acuerdos	27
4) Seguimiento, evaluación y revisión de cumplimiento.....	27
5) Informes intermedios y final	27
ANEXOS.....	28
Anexo 1: Perfil del facilitador para la preparación y facilitación de la reunión restaurativa	29
Anexo 2 : Guion del facilitador de la reunión restaurativa	30
Anexo 3 : Preguntas restaurativas / afectivas (autor: Terry O’Connell)	33
Anexo 4 : Cuestionario del nivel de satisfacción de participación de la reunión restaurativa	35
Anexo 5 : Listado de sentimientos.....	40
Anexo 6 : Listado de necesidades	41
Anexo 7 : Declaración de consentimiento informado para la participación	42
en una reunión restaurativa.....	42

I. Protocolo Fase de Preparación Reunión Restaurativa

1) Objetivos de la fase de preparación de una reunión restaurativa:

Clarificar necesidades y expectativas de las partes en conflicto:

La fase de preparación permite al facilitador definir los objetivos específicos de la reunión, identificar las necesidades de las partes involucradas y establecer expectativas claras para el proceso.

Establecer un ambiente seguro y respetuoso:

La preparación previa brinda la oportunidad de crear un espacio seguro y de confianza para los participantes. Al anticipar posibles desafíos, establecer normas de comunicación respetuosa y garantizar la confidencialidad, el facilitador puede promover un ambiente propicio para la apertura, la escucha empática y el diálogo constructivo durante la reunión.

Identificar y abordar posibles obstáculos:

Mediante la fase de preparación, el facilitador puede anticipar posibles obstáculos, conflictos latentes o emociones intensas que puedan surgir durante la reunión. La identificación temprana de estas dificultades permite desarrollar estrategias para abordarlas de manera efectiva, fomentando un proceso más fluido y respetuoso entre las partes involucradas.

Impulsar la participación equitativa:

La fase de preparación permite al facilitador identificar las necesidades individuales de cada participante y asegurar que todas las voces sean escuchadas durante la reunión. Al preparar el terreno de manera exhaustiva, se promueve la participación equitativa, el respeto mutuo y la inclusión de diversas perspectivas en el proceso de resolución de conflictos.

Establecer un marco de trabajo claro:

Contribuir a establecer un marco organizado y definido para la reunión, lo que permite a los participantes comprender claramente el propósito y la estructura del encuentro. De esta manera, los participantes pueden tomar decisiones informadas sobre su participación (o no participación) en la reunión restaurativa.

Promover la confianza y la seguridad:

Al invertir tiempo en la preparación, el facilitador demuestra un compromiso con la confidencialidad, la imparcialidad y el respeto hacia cada individuo involucrado en la reunión. Esta dedicación a establecer un entorno seguro y de confianza promueve la apertura, la honestidad y la disposición a participar activamente, creando las bases para un proceso restaurativo efectivo y significativo.

Facilitar la gestión de emociones:

La fase de preparación brinda la oportunidad de anticipar y gestionar adecuadamente las emociones intensas que podrían surgir durante la reunión. Al identificar previamente posibles tensiones emocionales y conflictos latentes, el facilitador puede desarrollar estrategias para fomentar la empatía, la comprensión y la gestión constructiva de las emociones, lo que contribuye a un ambiente más empático y colaborativo.

II. Importancia de la fase de preparación

La preparación para una reunión restaurativa es fundamental en el éxito del proceso restaurativo en su totalidad. Como destaca Jean Schmitz, "El éxito de una Reunión Restaurativa depende, en gran medida, de la calidad de la fase de preparación". En este sentido, la labor del facilitador es crucial, ya que debe enfocar sus esfuerzos en generar confianza, construir esperanza y ofrecer serenidad desde el primer contacto con cada uno de los posibles participantes.

Además, es crucial que las entrevistas se realicen en un entorno tranquilo y seguro. Siempre que sea posible, el facilitador debería desplazarse para encontrarse con la persona, especialmente cuando se trata de la víctima o de un miembro de su red de apoyo. Este enfoque ayuda a generar un ambiente de confianza y comodidad, permitiendo que la persona se sienta más segura y dispuesta a abrirse en un entorno familiar o confortable.

Sin embargo, no siempre es posible contar con el tiempo o los recursos necesarios para que el facilitador se desplace personalmente a realizar las entrevistas. En estos casos, es inestimable hacer uso de la tecnología moderna, como videollamadas, para llevar a cabo las entrevistas de manera efectiva. Las herramientas tecnológicas permiten superar barreras geográficas y temporales, asegurando que las entrevistas se realicen de la manera más eficiente posible sin comprometer la calidad del proceso.

El uso de videollamadas y otras tecnologías de comunicación puede ser especialmente valioso cuando se trata de coordinar horarios complicados o cuando los participantes se encuentran en ubicaciones distantes. Además, estas herramientas pueden proporcionar una sensación de inmediatez y cercanía que, aunque no idéntica al contacto presencial, aún puede ayudar a establecer una conexión genuina entre el facilitador y las partes involucradas.

Utilizar la tecnología como el teléfono, WhatsApp y videoconferencia para realizar contactos y entrevistas durante la fase de preparación de una reunión restaurativa presenta varias ventajas significativas y no debe ser visto como una limitación, sino como una herramienta complementaria que puede enriquecer y facilitar el proceso de preparación para la reunión restaurativa.

Estas herramientas permiten un considerable ahorro de tiempo, ya que facilitan la planificación y coordinación sin la necesidad de desplazamientos físicos. Además, suponen una mayor accesibilidad, permitiendo que personas ubicadas en diferentes lugares geográficos puedan participar sin barreras de distancia. La flexibilidad horaria que brindan estas tecnologías ayuda a encontrar momentos convenientes para todas las partes involucradas, evitando la necesidad de coincidir en un lugar específico y reduciendo costes asociados con viajes. También, estas plataformas permiten documentar fácilmente las entrevistas mediante grabaciones, lo que posibilita una revisión y análisis detallado posterior.

Sin embargo, esta adopción tecnológica tiene sus límites. Uno de los principales es la pérdida de matices de la comunicación no verbal, que puede ser crucial en entrevistas sensibles. Además, existe una dependencia considerable de una conexión estable a internet y del acceso a dispositivos adecuados, lo que puede limitar la participación de algunos individuos. Las barreras técnicas como fallos en la conexión o la falta de familiaridad con las herramientas digitales pueden interrumpir o dificultar la comunicación fluida.

Entre las dificultades, encontramos la complicación para establecer una conexión emocional y empatía a través de una pantalla, factores importantes en contextos restaurativos. La confidencialidad también supone un desafío, ya que hay riesgos asociados a la privacidad durante las conversaciones en línea. Los obstáculos no se quedan atrás, especialmente en términos de acceso desigual a la tecnología, ya que no todos los participantes pueden tener los recursos necesarios para una buena conexión o dispositivos adecuados. Además, los entornos no controlados como el hogar pueden presentar distracciones que afectan la calidad de la entrevista.

III. Rol del facilitador en la preparación

El facilitador¹ (Anexo I: perfil del facilitador) tiene la tarea esencial de construir relaciones positivas con todos los involucrados. Esto se logra a través de una escucha activa y comprensiva

¹ En ciertos casos, especialmente cuando se trata de un evento que afecta a muchas personas, incluyendo víctimas, victimarios y sus familiares, así como miembros de la comunidad, es crucial que el facilitador cuente con la asistencia de otro facilitador durante las entrevistas en la etapa de preparación. Pueden dividirse las tareas, por ejemplo, uno de los facilitadores puede entrevistar a los responsables y sus posibles

que permita entender el incidente en su totalidad (es decir: el problema, el conflicto, el delito, el crimen, el acto violento...), tomando en cuenta las perspectivas de las víctimas, los ofensores y sus respectivos apoyos.

Una preparación cuidadosa mejora la probabilidad de que todos los participantes entren al proceso con una disposición positiva y una comprensión clara de los objetivos y las dinámicas de la reunión. Al contar con entrevistas bien gestionadas y un entorno seguro, ya sea de manera presencial o virtual, se aumenta significativamente la eficiencia y efectividad del proceso restaurativo, contribuyendo a resultados más satisfactorios para todas las partes involucradas.

Duración y flexibilidad del proceso

No existe un tiempo fijo ni un número determinado de entrevistas para la fase de preparación, puesto que la realización de la fase de preparación depende de varios factores. Entre estos factores se incluyen la gravedad de los incidentes, el número de personas implicadas directa o indirectamente y la naturaleza e intensidad de las emociones generadas por el conflicto.

El facilitador deberá llevar a cabo todas las entrevistas necesarias para lograr una comprensión completa de los hechos y circunstancias, así como para permitir que los participantes tomen decisiones informadas y libres respecto a su implicación en el proceso. Esto también incluye verificar que se cumplan los requisitos mínimos indispensables para avanzar, especialmente la voluntariedad y la información adecuada previa al proceso.

Comunicación y terminología apropiada

Durante todo el proceso, el facilitador se dirigirá por sus nombres a las personas que hayan cometido los daños, a quienes los hayan sufrido y al resto de participantes. Se evitará el uso de términos como "agresor", "delincuente", "ofensor", "víctima" o cualquier otra denominación que estos términos pueden estigmatizar a las personas y limitar su capacidad de recuperación y reintegración. En este documento, dichos términos sólo se utilizan para mayor claridad.

Es fundamental evitar el uso de los términos "víctimas" y "victimario" al referirse a las personas involucradas en un acto delictivo. En su lugar, se pueden utilizar términos más neutrales y respetuosos que enfoquen en las personas como individuos en un contexto más amplio. Algunas alternativas podrían incluir, por ejemplo:

- Persona que ha sido afectada por el delito
- Persona que ha cometido el delito
- Persona implicada en el incidente
- Autor de los hechos

Dentro de un protocolo de preparación de entrevistas para adolescentes ofensores y víctimas (tanto menores como adultos), se aconseja utilizar un lenguaje inclusivo, respetuoso y centrado en la dignidad de todas las personas involucradas. Se debe evitar etiquetas que puedan generar estigmatización o perpetuar roles negativos. Es recomendable enfocarse en las acciones y comportamientos sin juzgar a las personas en su totalidad, fomentando la empatía y la comprensión mutua.

En este contexto, se puede utilizar un lenguaje que promueva la responsabilidad personal, la reflexión sobre las consecuencias de las acciones y el desarrollo de estrategias de reparación y reconciliación. El objetivo es crear un ambiente de diálogo abierto y constructivo que facilite la

seguidores, mientras que el otro se encarga de las víctimas y sus apoyos. Es fundamental que ambos facilitadores colaboren estrechamente, compartiendo la información recopilada y analizando conjuntamente los resultados de la preparación. Esto asegura un proceso más eficiente y efectivo, permitiendo abordar mejor las complejidades del caso y proporcionando un entorno más inclusivo y comprensivo para todos los involucrados.

comunicación efectiva y el proceso de reparación del daño, tanto para los ofensores como para las víctimas.

IV. Proceso inicial de entrevistas

La fase de preparación inicia con una entrevista al autor de los hechos, que puede ser una sola persona o varias. Asimismo, las receptoras de los daños y sus respectivos apoyos también pueden ser múltiples. Para facilitar la lectura, se utilizarán estos términos en singular, presuponiendo la conciencia del lector de que pueden involucrar a varias personas dependiendo del caso específico.

A. Entrevista con el autor de los hechos (victimario)

Durante la entrevista a la persona ofensora en la etapa de preparación de la reunión, es crucial que el facilitador tenga claro lo que se debe y no se debe hacer. Es importante practicar la escucha activa, demostrando empatía y comprensión sin interrumpir. El facilitador debe mantener una imparcialidad activa, actuando de manera equilibrada y justa, y, aunque intervenga cuando sea necesario, debe evitar tomar partido. También es esencial proveer un entorno seguro y privado donde la persona ofensora se sienta cómoda hablando abiertamente es fundamental, al igual que garantizar la confidencialidad de la información compartida. Tratar a la persona con dignidad y respeto, usando preguntas abiertas que inviten a la reflexión y a una narrativa amplia de los hechos y sentimientos y agradeciendo su disposición en compartir su experiencia, sentir y expectativas.

Por otro lado, durante la entrevista, el facilitador debe evitar imponer juicios, manteniendo siempre una actitud abierta y justa. No debe interrumpir ni apresurar las respuestas; es crucial permitir que la persona se exprese a su propio ritmo. Es importante evitar preguntas acusatorias que puedan poner a la defensiva a la persona ofensora y no minimizar ni trivializar sus emociones; validar sus sentimientos es crucial.

Además, no se deben hacer promesas sobre el resultado final del proceso restaurativo que no se puedan garantizar, y el facilitador nunca debe ir a la entrevista sin una preparación adecuada, sin conocer el caso y sin tener un plan claro de los temas a abordar. Mostrar impaciencia o frustración si la persona ofensora tiene dificultades para hablar o se siente incómoda es un error, al igual que ignorar señales no verbales de incomodidad, ansiedad o confusión; es importante estar atento a estos signos y ajustar la entrevista según sea necesario.

La entrevista con el autor de los hechos se estructurará como un "diálogo restaurativo" en el que se emplearán una serie de preguntas conocidas como preguntas restaurativas o afectivas. El propósito de estas preguntas es doble: permitir que el autor reflexione de manera empática sobre las consecuencias de sus actos y asuma un grado adecuado de responsabilidad por sus acciones (Anexo 2).

Batería de Preguntas Restaurativas (llamadas también “Preguntas Afectivas”)

Esta serie de preguntas puede ser ampliada según sea necesario, basándose en el análisis y juicio profesional del facilitador durante la entrevista. La intención es obtener una comprensión más detallada de la situación. No obstante, estas preguntas deben incluir al menos las siguientes, las cuales también se plantearán durante la Reunión Restaurativa:

1. **¿Qué pasó? o ¿Qué ocurrió?**
2. **¿En qué estabas pensando en ese momento?**
3. **¿Quiénes se vieron afectados por lo que hiciste?**
4. **¿De qué manera cada una de las persona se vio afectada?**
5. **¿Qué has pensado desde entonces?**
6. **¿Qué necesitas hacer para que las cosas queden bien²?**

² A fin de evitar malentendidos con esta pregunta, el facilitador puede usar algunas versiones mejoradas y más específicas de la misma, como, por ejemplo:

Protocolo de Preparación de Reunión Restaurativa

A través de estas preguntas, el facilitador podrá evaluar el nivel de responsabilidad asumido por el autor y trabajar en el desarrollo de una comprensión empática, cruciales para el avance hacia una reunión restaurativa efectiva y significativa.

Es habitual que las personas encuentren dificultad al responder a las preguntas restaurativas. Los sentimientos de miedo a ser culpabilizadas, vergüenza o temor a un castigo pueden inhibir sus respuestas. No obstante, estas preguntas están diseñadas para fomentar un diálogo bidireccional en un ambiente que garantiza seguridad y respeto.

Durante el desarrollo de este diálogo, el facilitador debe ejercer el máximo cuidado para no atribuir culpas, criticar, juzgar o someter a humillación a la persona que responde. Este enfoque es fundamental porque si el autor de los hechos no se siente atacado o juzgado, es menos probable que adopte una postura defensiva o agresiva.

Esto facilita una atmósfera en la que puede ser honesto y abierto. Al evitar la culpabilización y el juicio, se crea un espacio donde el autor puede conectar emocionalmente con las experiencias de las demás personas afectadas por su conducta. Esta conexión es esencial para que el autor desarrolle una comprensión profunda del impacto de sus acciones.

Un entorno libre de críticas permite que el autor reflexione genuinamente sobre su comportamiento y sus consecuencias sin temor a un castigo inmediato. Esta reflexión es clave para el crecimiento personal y la asunción de responsabilidad.

La actitud comprensiva y no juzgadora del facilitador contribuye a construir una relación de confianza con el autor de los hechos. La confianza es un elemento esencial para que el proceso restaurativo avance de manera efectiva.

El objetivo final de este enfoque es que el ofensor no sienta la necesidad de adoptar una postura defensiva ni atacar a otros, lo que a su vez le permite desarrollar una empatía genuina con todas las personas implicadas. Este desarrollo emocional y cognitivo es una pieza central del proceso restaurativo, permitiendo una reparación más profunda y significativa del daño causado.

Por lo tanto, la entrevista comienza con la pregunta:

Pregunta N.º1: ¿Qué pasó?

Esta pregunta permite que el autor de los hechos ofrezca un conocimiento detallado de los antecedentes de la situación de una manera no coercitiva. A diferencia de preguntas más directas y acusatorias como "¿Por qué hiciste esto?" o "¿Por qué robaste a....?", esta formulación busca evitar que la persona se sienta culpada, lo que reduce la probabilidad de que adopte una postura defensiva o intente justificarse.

Propósito de la pregunta inicial:

Esta forma de preguntar invita al autor a entrar en un "espacio" donde puede compartir su narrativa personal, alentándolo a que revele de manera abierta su percepción sobre los hechos, su mundo emocional, cultural y personal en el momento del acontecimiento.

-
- ¿Qué necesitas hacer para reparar el daño causado a la víctima y restaurar la situación?
 - ¿Qué crees que es necesario hacer para que la víctima se sienta reparada y se restauren las relaciones afectadas?
 - ¿Qué acciones consideras necesarias para corregir el daño y alcanzar una resolución justa para todas las partes involucradas?
 - ¿Qué pasos propones tomar para enmendar el daño causado y facilitar la restauración del bienestar de la víctima?
 - ¿Qué medidas crees que debes adoptar para reparar la situación y restaurar la confianza con la víctima?

Cada una de estas versiones especifica claramente que el foco está en reparar el daño y restaurar la situación para la víctima, evitando cualquier ambigüedad sobre lo que implica "quedar bien".

Protocolo de Preparación de Reunión Restaurativa

Al no sentirse amenazado, el autor está más dispuesto a revelar detalles esenciales de los hechos y su estado emocional.

El profesional encargado puede identificar las características del problema, la historia detrás de los hechos, las intenciones, las creencias y los comportamientos predominantes del autor.

Es crucial que el autor reconozca, al menos en parte, su responsabilidad en los hechos como parte fundamental de la narrativa.

Una vez que el autor ha expuesto su narración, el facilitador resumirá el relato, destacando elementos que evidencien la asunción de responsabilidad. En casos donde no se observe un reconocimiento adecuado de los hechos, se trabajará la narrativa para incluir estos elementos, siempre que sean aceptables para la persona entrevistada. Esta parte es crítica por varios motivos:

Un reconocimiento adecuado de los hechos es esencial para poder proceder en el proceso restaurativo.

Elementos de responsabilidad son importantes para que la víctima pueda aceptar el relato y avanzar hacia la restauración.

Otro aspecto para manejar es el trabajo con interpretaciones negativas que el autor pueda incluir en su relato. Es importante introducir la duda sobre estas interpretaciones subjetivas, dado que un mismo hecho puede tener múltiples interpretaciones. Por ejemplo, si el autor menciona percepciones como "me miró mal" o "seguro que pensaba que yo era mala persona", el facilitador debe ayudar a cuestionar estas interpretaciones y considerar otras posibles perspectivas.

Un ejemplo concreto de este proceso podría ser el siguiente: Imaginemos que, durante una reunión restaurativa, una persona expresa que se sintió juzgada por otra porque esta no le dirigió la mirada durante una conversación. La persona que se siente juzgada interpreta esta acción como un desprecio hacia ella, pensando que la otra persona la considera una mala persona.

En este caso, el facilitador podría intervenir y cuestionar esta interpretación negativa. Podría animar a la persona a considerar otras posibles perspectivas, como la posibilidad de que la falta de contacto visual puede deberse a la vergüenza o incomodidad de la otra persona en lugar de un juicio negativo hacia la otra persona, u otra razón, que la persona estuviera preocupada por otro motivo, en lugar de estar juzgando activamente. Esto contribuye a despejar malentendidos y promover una comunicación más efectiva en el proceso restaurativo.

Este proceso de profundización y aclaración de la narrativa personal del autor no solo facilita su comprensión del impacto de sus acciones, sino que también allana el camino para un diálogo más constructivo y empático con las víctimas y otros participantes en la reunión restaurativa.

Es igualmente crucial identificar las situaciones previas que pudieron haber contribuido a la escalada del conflicto, incluyendo discusiones, agresiones verbales u otro tipo de confrontaciones. Para explorar estas dimensiones, el facilitador puede hacer preguntas, tales y como:

- **¿Hubo algún conflicto anterior con esta persona?** Esta pregunta ayuda a establecer si hubo antecedentes de discordia entre las partes.
- En caso de que la respuesta sea afirmativa, se pregunta: **¿Cuál?** Esta pregunta busca obtener una descripción puntual del tipo de conflicto anterior, proporcionando un contexto adicional.
- En caso de que la respuesta es breve y no está clara, se preguntaría: **¿Podrías describirlo?** Esta pregunta permite una exploración más profunda y detallada del conflicto anterior, identificando los elementos clave.
- Siguiendo con esta pregunta: **¿Qué hiciste frente a esta situación?** Esta pregunta examina las respuestas y acciones del autor en relación con el conflicto previo, lo cual es crucial para entender su comportamiento.

En situaciones donde la persona no reconoce su responsabilidad en los hechos, es fundamental que el facilitador continúe el diálogo y brinde el tiempo necesario para que el autor pueda reflexionar y empezar a asumir su responsabilidad, aunque sea de manera parcial.

Protocolo de Preparación de Reunión Restaurativa

Primero, observar activamente el lenguaje corporal y tono de voz del autor, formular preguntas abiertas que promuevan la expresión de pensamientos y sentimientos, y analizar la consistencia en las respuestas a lo largo de las sesiones son aspectos fundamentales para medir el nivel de introspección y empatía del autor.

Además, el facilitador prestará atención a la consistencia en las respuestas del autor a lo largo de las sesiones, lo que puede indicar que el reconocimiento de la responsabilidad no es solo un esfuerzo superficial para cumplir con el proceso. Evaluará cómo el autor acepta las críticas o retroalimentaciones y si muestra voluntad de participar en acciones concretas para reparar el daño causado.

Al considerar la utilización de herramientas de gestión emocional en el contexto de una reunión restaurativa, es fundamental explorar formas creativas y variadas de facilitar la comunicación y el proceso de reflexión para todas las partes involucradas. Además de las conversaciones verbales, la introducción de recursos como cartas con imágenes, palabras sueltas, cuentos, fotografías, dibujos, canciones y sus letras puede ser muy beneficioso, especialmente en casos donde la palabra hablada puede resultar limitada, como en el caso de adolescentes con escasos recursos intelectivos.

Estas herramientas visuales y sensoriales pueden ayudar a expresar emociones de manera más clara y facilitar la conexión emocional entre los participantes, permitiendo una exploración más profunda de los pensamientos y sentimientos relacionados con el incidente en cuestión. Además, el uso de estas herramientas puede fomentar la empatía y la comprensión mutua, allanando el camino para una comunicación más efectiva y una mayor disposición para la reflexión y el cambio.

Finalmente, el facilitador buscará señales de cambio en la actitud y comportamiento del autor, como una genuina inclinación hacia el desarrollo personal y la adopción de medidas proactivas para evitar futuras transgresiones similares. Estas diferentes estrategias y enfoques ayudarán a garantizar un proceso restaurativo efectivo y significativo para todas las partes involucradas.

En cambio, si el autor reconoce su responsabilidad en los hechos, se le podría informar sobre la opción de coordinar una reunión restaurativa. Esto solo ocurriría si la víctima está de acuerdo, junto con el respaldo de ambas partes involucradas que podrían ser consideradas pertinentes según la situación.

Durante las sesiones adicionales, se discutirá con el autor el propósito del encuentro, las expectativas, y las posibles dinámicas que se abordarán. Es fundamental orientar las expectativas de manera que sean realistas y alcanzables. El facilitador debe asegurarse de que el autor comprenda claramente los objetivos del proceso restaurativo, que incluyen la reparación del daño causado a la víctima, la asunción de responsabilidad por parte del autor y, cuando sea posible, la restauración de las relaciones afectadas. También se debe destacar la importancia de la participación activa y sincera del autor y su disposición para emprender acciones concretas que demuestren su compromiso con el cambio.

Toda la información relevante, incluyendo las expectativas discutidas y cualquier análisis del progreso del autor, debe ser registrada en una ficha o documento similar. Este registro es crucial no solo para documentar el proceso y los compromisos asumidos, sino también para proporcionar un seguimiento efectivo y asegurar la coherencia entre las sesiones. Esta ficha incluirá detalles sobre las dinámicas abordadas, las respuestas del autor, las observaciones del facilitador y los acuerdos alcanzados durante las reuniones. Mantener un registro detallado ayuda a garantizar transparencia y responsabilidad en el proceso restaurativo, facilitando además una evaluación objetiva del progreso del autor.

Pregunta N.º 2: ¿En qué estabas pensando en ese momento?

La pregunta invita al autor a reflexionar sobre su estado mental y emocional centrada en el instante en que ocurrieron los hechos. La pregunta busca animar a la persona a establecer una conexión significativa entre el suceso y la situación actual. Al explorar sus pensamientos en aquel momento, se busca identificar aquellos pensamientos negativos que posiblemente influyeron en su

comportamiento. Para lograr una comprensión más completa, se pueden emplear preguntas adicionales orientadas a examinar posibles factores externos que influyeron en la conducta, aclarando que estos no sirven como excusa o justificación, sino como elementos para una mayor comprensión.

Para ampliar la introspección y comprensión, se pueden hacer preguntas adicionales como:

- **¿Cuáles crees que son las principales causas del problema?** Esta pregunta ayuda a identificar las causas subyacentes que el autor percibe como contribuyentes al problema, ofreciendo un entendimiento más amplio.
- **¿Qué te llevó a actuar de esta manera?** Esta pregunta invita al autor a reflexionar sobre los impulsos y motivos detrás de su conducta, proporcionando perspectivas (*insights*) sobre su proceso de toma de decisiones.
- **¿Qué comportamientos y emociones consideras que posibilitaron la aparición del problema?** Esta pregunta permite identificar tanto las emociones como los comportamientos del autor que pudieron haber facilitado el desarrollo del conflicto.
- **¿Cómo te sentiste entonces frente a lo sucedido?** Esta pregunta incita al autor a explorar sus emociones en el momento del incidente, enriqueciendo la comprensión del contexto emocional.

Es fundamental aclarar que los posibles elementos externos o internos que influyeron en la conducta no deben verse como excusas o justificaciones. En cambio, deben ser entendidos como factores que ayudan a construir una imagen más completa del contexto en que se desarrollaron los hechos, proporcionando una visión más integral de los factores que contribuyeron al comportamiento del autor, ayudando al autor de los hechos a que reflexione sobre cómo sus pensamientos y emociones influyeron en su conducta, promoviendo una mayor autoconciencia.

Esta reflexión es crucial para avanzar en el proceso restaurativo y preparar el terreno para un diálogo más honesto y constructivo con las víctimas y otros participantes.

En caso de que el autor se descompensa durante la entrevista, es importante mantener la calma y la empatía. Puedes ofrecer apoyo emocional y asegurarle que estás allí para escucharlo. Si consideras que la situación es demasiado intensa o está fuera de tu alcance, es recomendable derivar a la persona a un profesional de la salud mental o a un servicio de apoyo adecuado.

Pregunta N.º 3: ¿Quién crees que ha sido afectado/dañado por lo sucedido?

Esta pregunta tiene como objetivo que la persona reconozca activamente a sus víctimas, tanto directa como indirectamente, invitándola a identificar a todas aquellas personas que fueron perjudicadas por el hecho cometido. Generalmente, esta pregunta necesita ser planteada varias veces, ya que es común que inicialmente solo se mencione a la víctima directa, o en algunos casos, ni siquiera eso. Por lo tanto, es crucial llevar a cabo una exploración más amplia que incluya el entorno de la víctima, el entorno del autor y, si procede, las instituciones involucradas.

Esta pregunta invita al autor a conectar emocionalmente y reconocer a todas las personas perjudicadas por sus acciones. Fomenta una reflexión más profunda que va más allá de la víctima directa, considerando el impacto en el círculo social y familiar del autor y la víctima, así como en las instituciones afectadas. La pregunta puede necesitar ser reformulada o explicada varias veces para asegurar que el autor comprenda que rara vez solo una persona es afectada. Para ayudar al autor de los hechos a identificar las probables personas afectadas por su conducta, vale la pena reformular la pregunta de varias maneras como:

- **¿Qué consecuencias crees que tuvo este incidente en el bienestar/la vida de otras personas?** Esta pregunta anima al autor a considerar el impacto del incidente en la calidad de vida y el bienestar de otras personas.
- **Aparte de esas personas, ¿crees que hay otras que se pudieron ver también afectadas?** Esta pregunta busca ampliar la reflexión del autor hacia otras posibles víctimas indirectas.

- **Y del lado de tu propia familia, ¿crees que alguien ha podido ser también afectado?**

Esta pregunta invita al autor a pensar en las repercusiones que sus acciones pueden haber tenido en su propio círculo familiar.

Al considerar el impacto en un grupo más amplio de personas, el autor puede desarrollar una empatía más profunda y una comprensión más completa de las consecuencias de sus acciones. Reconocer a todas las personas afectadas ayuda al autor a asumir una mayor responsabilidad por sus actos. Además, esta reflexión amplia es crucial para preparar al autor para un diálogo restaurativo más efectivo durante el encuentro restaurativo, en el cual pueda abordar múltiples perspectivas y consecuencias.

A medida que el autor identifique a las personas afectadas, el facilitador deberá alentar una reflexión sobre cómo cada una de estas personas se vio impactada y cuál podría ser el camino hacia la reparación. Este reconocimiento y reflexión son pasos clave para avanzar en el proceso restaurativo y establecer una base sólida para el diálogo abierto y empático en la reunión restaurativa.

Pregunta N.º 4: ¿Y de qué manera cada una de estas personas ha sido afectada?

Esta siguiente pregunta en el diálogo busca profundizar en los daños específicos causados a cada persona mencionada en la pregunta anterior. A veces, esta pregunta se considera una continuación directa de la anterior y tiene el propósito de que el autor identifique y valore los daños específicos causados a cada persona que ha mencionado como posible víctima, considerando no sólo las emociones sino también otros impactos en la vida cotidiana del afectado.

Esta pregunta permite que el autor entienda el alcance de los diversos daños causados, entre ellos emocionales.

A veces, los daños van más allá de las emociones y afectan las rutinas diarias de las personas. Por ejemplo, alguien puede sentirse obligado a cambiar su ruta habitual o a implementar medidas adicionales de seguridad.

Es importante tener en cuenta que las personas a menudo tienen dificultades para verbalizar sus emociones, ya sea por falta de costumbre o porque no disponen de un vocabulario amplio sobre sentimientos. Las respuestas como "mal" o "no muy bien" son comunes, pero no proporcionan mucha información sobre el grado de daño. Para superar esta barrera, se pueden utilizar tarjetas con nombres de sentimientos habituales en estos contextos (mayoritariamente sentimientos desagradables) para ayudar a la persona a identificar y seleccionar aquellos que cree que pudieron aparecer durante o después del incidente (Anexo 3).

En este caso, el facilitador mostrará tarjetas con diferentes nombres de sentimientos (por ejemplo, miedo, tristeza, ira, frustración, etc.) para que el autor pueda escoger aquellos que cree que las víctimas pudieron experimentar. El autor seleccionará las tarjetas que considera relevantes y reflexionará sobre cómo cada uno de estos sentimientos pudo afectar a las personas mencionadas.

Esta misma actividad debería realizarse con todas las personas entrevistadas, facilitando una comprensión más amplia y multifacética del impacto emocional del incidente.

Se recomendará al autor que incorpore estos elementos en su relato durante la reunión restaurativa. Esto permitirá que las demás personas vean que ha reflexionado profundamente sobre las consecuencias negativas de sus acciones en el bienestar de los afectados.

Al abordar esta pregunta e incorporar las herramientas mencionadas, el autor será capaz de reflexionar de manera más precisa y completa sobre los daños causados. Esta reflexión no solo facilita la asunción de responsabilidad, sino que también prepara al autor para expresar y abordar estas cuestiones de manera adecuada durante la reunión restaurativa.

Pregunta N.º 5: ¿Qué piensas ahora?

Esta pregunta tiene como objetivo explorar los elementos de la narrativa del autor que están relacionados con el arrepentimiento y la posibilidad de una disculpa. Es esencial que cualquier disculpa surja de manera espontánea y genuina de la persona entrevistada y nunca sea propuesta por el facilitador. Aunque una disculpa puede parecer una parte esencial del diálogo restaurativo, jamás se debe obligar al ofensor a ofrecerla, ya que debe formar parte de su proceso personal y ser una expresión genuina de su deseo propio.

Esta pregunta puede reformularse de diversas maneras para fomentar una reflexión más profunda, por ejemplo:

- **¿Qué has pensado desde entonces?** Esta pregunta invita al autor a reflexionar sobre sus pensamientos y emociones en el tiempo transcurrido desde el incidente.
- **¿Qué piensas ahora de lo sucedido?** Esta pregunta busca una reflexión actualizada sobre el incidente y sus consecuencias.
- **¿Qué aprendiste durante este tiempo?** Esta pregunta fomenta la identificación de lecciones aprendidas y la evolución personal del autor.
- **¿Cómo te gustaría responder en el futuro ante la posible aparición de un problema similar?** Esta pregunta promueve una reflexión sobre cambios de comportamiento y estrategias para manejar situaciones similares en el futuro.

Después de responder a estas preguntas, el autor deberá ser capaz de reconocer que, aunque sus acciones pudieron haber sido impulsadas por influencias externas, la decisión final de su comportamiento reside en él y que debe entender que tiene la capacidad y responsabilidad de abstenerse de comportarse inapropiadamente en situaciones futuras similares. Se espera que el autor reconozca su error y comprenda que tiene la capacidad de actuar de manera congruente con su narrativa actual, en la que ya ha verbalizado que su conducta fue inaceptable y que siente arrepentimiento.

Al reconocer su capacidad de cambio, el autor se percibe a sí mismo como un sujeto con poder para transformar su realidad y comportarse de manera diferente en el futuro.

Si las respuestas del autor a las preguntas anteriores muestran que ha logrado:

- Identificar a algunas o todas las personas afectadas y sus posibles daños.
- Reconocer su responsabilidad en los hechos.
- Mostrar arrepentimiento o, al menos, una distancia significativa entre sus respuestas iniciales y las actuales (preguntas 2 y 5).

Solo entonces se procederá a la pregunta sobre el tema de la reparación. Este paso busca prepararlo para la posibilidad de un encuentro restaurativo con la víctima y otras personas perjudicadas.

Esta pregunta y su reflexión asociada son cruciales para asegurar que el autor esté genuinamente preparado para el siguiente paso en el proceso restaurativo. Lograr una comprensión profunda y auténtica de su propia responsabilidad y arrepentimiento es esencial para el éxito de la reunión restaurativa y la reparación del daño causado.

Pregunta N.º 6: ¿Qué crees que puedes hacer para que las cosas queden bien?

Esta pregunta tiene como propósito ayudar al autor del daño a mantener una conexión empática con las personas afectadas por su comportamiento y a considerar las acciones necesarias para reparar el daño causado. La forma en que el facilitador utiliza las preguntas restaurativas y afectivas corresponde a un proceso narrativo empático, el cual es esencial para el éxito de los resultados obtenidos.

Esta pregunta ayuda al autor a permanecer conectado a nivel emocional con las personas afectadas, promoviendo la reflexión sobre las posibles acciones que pueden reparar el daño causado.

Protocolo de Preparación de Reunión Restaurativa

Para asegurar que la persona comprenda que esta pregunta se refiere a la identificación de acciones de reparación, puede reformularse de formas como:

- **¿Qué crees que puedes hacer para reparar el daño?**
- **Si tuvieras la posibilidad de arreglar esta situación, ¿qué propondrías?**
- **Si fueras tú la víctima, ¿qué necesitarías que la persona ofensora haga para que consideres que las cosas se arreglaron?"**
- **Si tú fueras el afectado por hechos similares, ¿qué crees que debería hacer la persona que causó el daño para repararlo?**
- **¿Qué te gustaría que pasará?**

El facilitador deberá proponer estrategias para la identificación de acciones de reparación, sin ofrecer alternativas específicas, ya que no es su función encontrar soluciones al conflicto, sino proporcionar un espacio adecuado para que las personas involucradas lo hagan. Es importante señalar que las acciones de reparación deben ser realizables, observables, medibles, y ser formulada, preferentemente, en positivo; es decir, “hacer algo” más que “dejar de hacer”. Es crucial insistir en que el autor precise las acciones que está proponiendo como reparación, mediante estas preguntas específicas:

- **¿Qué te propones hacer?**
- **¿Cuándo?**
- **¿Dónde?**
- **¿Cómo?**
- **¿En qué ámbito crees que puedes aportar algo con esta acción?**

Para ayudar al autor de los hechos, el facilitador deberá informarle que existen diferentes tipos de reparación, como simbólicas, materiales, económicas y trabajo en beneficio de la víctima o de la comunidad.

El facilitador puede plantear preguntas como:

- **¿Qué tipo de acciones simbólicas podrías realizar para reparar a la víctima (dibujos, cartas, canciones)?**
- **¿Qué tipo de acciones directas o simbólicas puedes hacer para reparar el daño?**

El objetivo de estas preguntas es que el autor comience a pensar en propuestas de reparación para la fase de acuerdos de la reunión. Aunque no se le ocurra nada en el momento, es suficiente con que reflexione sobre ello hasta el día del encuentro.

Después de explicar la posibilidad de realizar una reunión para reflexionar y entender quiénes han sido afectados y cómo reparar los daños a través de una reunión restaurativa, se procederá a la identificación de posibles personas de apoyo, tanto de su red vincular nuclear como extensa.

Para orientar al autor de los hechos poder identificar algunos apoyos que le acompañen en la reunión, el facilitador puede hacerle las preguntas siguientes:

- **¿Cómo es tu familia?**
- **¿Quién es más importante para ti y por qué motivos?**
- **¿Con cuál de estas personas tienes mejor relación?**
- **¿Pertenece a algún grupo en tu barrio (musical, cultural, deportivo)?**
- **¿Piensas en alguna persona que consideras importante para que esté en esta reunión?**
- **Cuando tienes un problema, ¿a quién identificas como alguien que te apoye?**
- **¿Con qué personas de las mencionadas te gustaría contar para acompañarte mejor en este proceso?**
- **¿Consideras importante la participación de esta persona? ¿Por qué?**
- **¿Cómo crees que estas personas pueden ayudarte?**

El siguiente paso será proporcionar al autor toda la información relativa a la reunión restaurativa, aclarando todas las dudas y preocupaciones, y explorando sus expectativas sobre el proceso con preguntas como:

- **¿Cómo te sientes con la posibilidad de llevar a cabo un encuentro restaurativo?**
- **¿Tienes alguna duda sobre el proceso? ¿Cuáles, por ejemplo?**

Es importante dejar claro que la reunión restaurativa sólo se llevará a cabo si la víctima acepta voluntariamente participar, para no crear falsas expectativas.

Si el autor es menor de edad, al inicio del proceso, el facilitador deberá informar a los padres o tutores legales, quienes también pueden ser considerados como posibles apoyos. Será necesario contar con su autorización expresa y por escrito para la participación del menor en la reunión, donde se dejará constancia de su consentimiento y de la información proporcionada.

Si el autor acepta la responsabilidad, reconoce los daños causados y acepta la posibilidad de reunirse con la víctima, el siguiente paso será realizar una entrevista con la víctima.

B. Entrevista con la víctima directa (persona receptora del daño)

El facilitador se pondrá en contacto con la víctima y concertará una entrevista individual. Durante esta etapa, se realizarán preguntas restaurativas y se proporcionará información sobre la voluntad del autor de participar en el encuentro con el objetivo de dialogar y reparar los daños ocasionados.

En la entrevista el facilitador deberá ofrecer toda la información disponible sobre la reunión restaurativa, así como su propósito con relación a sus propias necesidades como víctima, como el hecho de poder expresar sus emociones, poder mencionar los diversos daños que se le han ocasionado; cómo su vida se ha visto afectada por el incidente; recibir el reconocimiento de sus seres queridos; que se le reconozca que lo sucedido fue injusto e inmerecido; saber que el autor de los hechos pretende asumir su responsabilidad, con la intención de poder reparar el daño sufrido; poder establecer contacto directo o indirecto con el autor responsable del daño; tener la seguridad de que la amenaza ha desaparecido. Es decir, todos estos aspectos que, en su mayoría, no podrán ser atendidos a través de un proceso punitivo o sancionador. Esta información debe ser transmitida con cautela y sensibilidad, en el sentido de que, a pesar de que consideramos interesante para las víctimas participar en estos procesos, no se le debe transmitir ninguna presión sobre su decisión de participar o no en la reunión, decisión que debe ser libre y respetada.

En caso de que la víctima decida seguir adelante, antes de adentrarse en las preguntas restaurativas / afectivas, se le pedirá que narre su versión de los hechos. La pregunta clave para iniciar este relato será:

Si esta persona acepta continuar con el proceso, y antes de iniciar con la batería de preguntas afectivas, se le pedirá que narre lo sucedido, para conocer su versión y poder contrastarla con la versión del ofensor, formulándole la pregunta: ¿Podrías contarme lo que pasó? Este es el momento apropiado para que el facilitador reconozca y valide las emociones surgidas durante la narración de los hechos, ya que durante la reunión no podrá hacerlo.

Después de escuchar su historia, se realizará la batería de preguntas afectivas que constará, al menos, de las siguientes preguntas (que también se realizarán durante la reunión restaurativa):

1. **¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo sucedido?**
2. **¿Cómo te ha afectado este incidente?**
3. **¿Cómo ha afectado este incidente a otras personas de tu entorno?**
4. **¿Qué ha sido lo más difícil para ti?**
5. **¿Qué crees que debería ocurrir para que las cosas queden bien?**

N.º 1. “Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo sucedido?”

Esta pregunta permitirá a la persona afectada compartir con los presentes en la reunión cómo experimentó los momentos posteriores al incidente. Al ser la pregunta inicial en la reunión, suele abordar aspectos difíciles de expresar y puede involucrar una narrativa dolorosa pero liberadora para la víctima.

Las preguntas sugeridas para esta fase de preparación incluyen:

- **¿Cuáles consideras que fueron las causas principales de lo sucedido?**
- **¿Qué acciones o sentimientos crees que contribuyeron al surgimiento del problema/conflicto?**

Es crucial identificar las circunstancias previas que podrían haber contribuido al conflicto (como discusiones, agresiones verbales u otros enfrentamientos) tanto por parte de la persona responsable como de la persona afectada. Además, se puede indagar, por ejemplo, sobre conflictos anteriores con esa persona o su entorno, pidiendo detalles específicos y explorando las acciones tomadas en esas situaciones.

N.º 2. ¿Cómo te ha afectado este incidente?

Esta pregunta es el primer paso en la sanación del trauma desde el punto de vista de la víctima. Esta pregunta empodera a la víctima, ya que permite validar sus sentimientos personales. También le da oportunidades de revelar su mundo emocional y cultural.

La respuesta a esta pregunta resulta fundamental, ya que en la reunión será la primera vez que muchas personas presentes en ella escuchen de primera mano el verdadero alcance del daño sufrido por la víctima. Por tanto, es crucial que la persona sea capaz de identificar todas las áreas de su vida que se vieron afectadas por el incidente (ya sea a nivel personal, familiar, social u otro). Asimismo, es importante que pueda identificar los sentimientos experimentados desde el momento del incidente hasta la actualidad. Integrar estos elementos en su relato será esencial para que las personas presentes puedan identificar las áreas que han sido afectadas en la vida de la víctima, comprendiendo las verdaderas consecuencias de lo acontecido.

Este tipo de preguntas permitirá a la víctima expresar como se vio afectada:

- **¿Cómo te has visto afectado?**
- **¿De qué manera impactó en tu vida personal, familiar, social, laboral...?**
- **¿Cuál fue tu estado emocional en aquel momento?**
- **¿Cómo te sientes en estos momentos?**
- **¿Consideras que este suceso ha afectado tus relaciones, rutinas, actividades...?**

N.º 3. ¿Y cómo ha impactado el incidente a otras personas de tu entorno?

En este punto, es esencial que la persona identifique a aquellos individuos en su círculo cercano que se vieron afectados por la situación. Se pueden formular preguntas como:

- **¿Podrías mencionar a las personas de tu entorno más cercano que han sido afectadas por esta situación?**
- **¿De qué manera fueron afectadas?**
- **¿Cómo se han visto perjudicadas las personas más allegadas a ti?**

Es significativo tener en cuenta que algunas de estas personas no podrán participar en la reunión, por lo tanto, es valioso otorgarles voz a través de la participación de la víctima.

N.º 4. ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?

Esta interrogante se enfoca en la vivencia de la persona afectada, con el objetivo de integrar la experiencia y desplazarse desde el pasado al presente. Permite a la víctima dar el primer paso

hacia la comprensión del porqué el evento resultó doloroso, revelando los factores emocionales y culturales clave que influyen en su situación.

La respuesta a esta pregunta aportará información que puede ser desconocida para la mayoría de las personas presentes en la reunión. Dado que tanto énfasis se pone en el proceso personal de cada individuo y en circunstancias particulares de la vida, la respuesta se convierte en un contenido altamente sensible para el desarrollo del proceso, a menudo siendo algo inesperado para los demás presentes en la reunión.

N.º 5. ¿Qué piensas que debe ocurrir para que las cosas queden bien?

En este apartado, se explorarán las posibles medidas de reparación en relación con las necesidades de la víctima. Se pueden plantear preguntas más específicas como:

- **¿Qué necesitas para que el daño sea reparado?**
- **¿Cuál consideras que sea la mejor forma de solucionar esta situación?**
- **¿Qué tiene que suceder para que consideres que se da un proceso justo?**
- **¿Qué esperas que suceda? ¿Cuál sería la mejor manera de cerrar este proceso?**

Es necesario informar en este punto a la víctima del alcance del derecho de reparación integral, que incluye la reparación material, económica, moral y simbólica, la garantía de no repetición, como cualquier otra medida pertinente y proporcionada, para reparar el daño sufrido, y que no sea denigrante para la persona ofensora.

El facilitador mencionará los elementos identificados durante el relato de la víctima, en términos de necesidades, tratando de promover un análisis de la situación que facilite la comunicación asertiva y revisando aquellas interpretaciones negativas que pudiera hacer de los hechos (por ejemplo, una interpretación sobre las intenciones del autor, como “lo hizo para hacerme daño”, trataremos de introducir la duda sobre esta interpretación negativa, pues existen muchas otras interpretaciones posibles, como “lo hizo para conseguir dinero”, “lo hizo porque no sabía hacerlo de otra manera” o cualquier otra). Se deberá tener en cuenta el grado de afectación, el impacto relacional y elementos simbólicos necesarios para la reparación, necesidades de reparación material y/o económicos, si los hubiera.

El siguiente punto por abordar con la víctima será la identificación de su red vincular. Concretar qué personas, dentro de esa red, son significativas en su vida que pudieran acompañarla y apoyarla durante la reunión restaurativa. Se pueden realizar preguntas como:

- **¿Qué personas de tu entorno (familia, amigos) te gustaría que te acompañasen durante este proceso, y que probablemente se vieron también afectadas de manera indirecta?**
- **¿Con qué personas de tu círculo próximo te gustaría contar para llevar de la mejor manera este proceso?**
- **¿Consideras importante la participación de esta persona, y por qué motivos?**
- **¿Qué crees que puede aportar?**
- **¿Cómo crees que contribuiría esta persona en el proceso?**

El siguiente paso implica abordar con la víctima todas sus inquietudes, dudas y temores que hayan surgido durante la entrevista, así como explorar sus necesidades y expectativas sobre el proceso. Se harán preguntas como:

- **¿Cómo te sientes ahora con la posibilidad de continuar con este proceso?**
- **¿Tienes alguna duda sobre el encuentro restaurativo?**
- **¿Consideras necesario añadir algo más?**

En el caso de que la víctima sea menor de edad, es fundamental comunicar toda la información sobre la reunión a sus padres o tutores legales (Anexo 4). Se requerirá el consentimiento explícito y por escrito de los tutores legales para la participación en la reunión de la persona menor de edad, asegurando que han sido informados y están de acuerdo con su participación.

Durante la preparación, el facilitador deberá estar alerta a identificar los impactos del incidente, evitando cualquier forma de revictimización.

Finalmente, esta pregunta N.º 5 es muy poderosa tanto para la víctima como para la persona ofensora, ya que proporciona un marco positivo para rectificar la situación sin guardar rencor. La experiencia muestra que esta pregunta ayuda a la víctima a “dejar ir” un trauma y a ser parte activa del proceso de reparación de los daños y restauración de las relaciones.

El uso por parte del facilitador de preguntas restaurativas conlleva un enfoque narrativo empático. Para muchas víctimas, simplemente mencionar al ofensor no basta para aliviar el dolor o sanar el trauma. Sin embargo, alentar a la víctima a compartir sus relatos personales y expresar sus necesidades para mejorar la situación contribuye al proceso de sanación y, en última instancia, a una resolución más positiva del conflicto.

C. Entrevistas con las personas de apoyo (de la víctima y del autor), así como personas de la comunidad extensa que pudieran participar.

Se contempla la realización de entrevistas con las personas de apoyo o representantes de la comunidad que puedan estar involucrados en la reunión restaurativa. Esto puede ser por solicitud expresa de alguna de las partes o debido a una afectación, aunque sea de manera indirecta, o un interés específico en participar en la reunión por pertenecer o representar a una institución afectada por los hechos. Además, es importante resaltar que la participación de estas personas será completamente voluntaria.

Se realizarán las siguientes preguntas a cada una de las personas de apoyo de la víctima y del ofensor:

- 1. ¿Qué pensaste cuando te enteraste del incidente?**
- 2. ¿Como te afectó este incidente?**
- 3. ¿Qué fue lo más difícil para ti?**

En estas entrevistas se les proporcionará la información sobre la reunión restaurativa, aclarando aquellas dudas que le puedan surgir, y se explorarán sus necesidades y expectativas al respecto, haciendo estas preguntas:

- **¿Cómo te sientes con la posibilidad de participar en este proceso?**
- **¿Tienes alguna duda sobre el proceso que vamos a iniciar? ¿Cuáles?**
- **¿Consideras necesario añadir algo?**

Cuando la persona de apoyo es menor de edad, se deberá comunicar toda la información sobre la reunión también a sus padres o tutores legales. Por lo tanto, será conveniente llevar a cabo la entrevista en presencia de estos responsables para evitar la necesidad de repetirla. En este escenario, se requerirá la autorización explícita y por escrito de los tutores legales para la participación del menor como apoyo en la reunión, dejando constancia de que han sido informados y están de acuerdo con la participación de la persona menor de edad.

II. Protocolo Fase de Facilitación de la Reunión Restaurativa

Es de vital importancia que el facilitador se adhiera meticulosamente a la guía del facilitador para dirigir efectivamente el encuentro entre el ofensor, la víctima, sus respectivos apoyos y otros miembros de la comunidad interesados en afrontar y resolver el conflicto. Algunos objetivos clave para emplear la guía del facilitador en una reunión restaurativa son:

- **Claridad y estructura:** El guion del facilitador proporciona una estructura clara y detallada para guiar el proceso de la reunión. Al seguir la guía paso a paso, el facilitador puede asegurarse de cubrir todos los aspectos importantes del encuentro, desde la presentación inicial hasta la elaboración de acuerdos reparativos, manteniendo así la coherencia y la organización.
- **Facilitación equitativa:** La guía del facilitador ayuda a garantizar que se otorgue una atención equitativa a todas las partes involucradas. Al seguir el guion, el facilitador puede asegurarse de que todas las voces sean escuchadas y que se dé espacio para la expresión de pensamientos, emociones y necesidades de cada participante, contribuyendo a un proceso de resolución de conflictos más justo y equilibrado.
- **Consistencia y profesionalismo:** Al adherirse al guion del facilitador, se promueve la consistencia en la forma en que se conduzca cada reunión restaurativa. Esto ayuda a mantener un nivel de profesionalismo y uniformidad en el proceso, asegurando que todos los participantes sean tratados de manera justa y respetuosa, independientemente del facilitador presente.
- **Maximizar los resultados:** Al seguir el guion detallado, el facilitador puede impulsar efectivamente el progreso hacia la resolución del conflicto. Al establecer objetivos claros, realizar preguntas pertinentes y guiar la discusión de manera estructurada, se aumentan las posibilidades de alcanzar acuerdos significativos y duraderos entre las partes involucradas.
- **Promover la seguridad y confianza:** Al seguir el guion del facilitador, se crea un ambiente seguro y confiable para todos los participantes. La guía ayuda a establecer límites claros, a fomentar la empatía y la escucha activa, y a asegurar que las interacciones se manejen de manera respetuosa y empática, lo que contribuye a construir un clima de confianza que favorece una comunicación abierta y productiva durante la reunión restaurativa.
- **Garantizar la continuidad y cohesión:** Finalmente, la aplicación del guion del facilitador de manera precisa se asegura que la fase de preparación se alinee de manera coherente con el desarrollo y conclusión de la reunión restaurativa. Esto ayuda a mantener la cohesión en todo el proceso, desde la planificación inicial hasta la implementación de los acuerdos alcanzados, garantizando una transición fluida y una experiencia integral para los participantes.

El guion del facilitador de la reunión restaurativa fue desarrollado por Terry O'Connell, quien trabajó en el programa de justicia restaurativa Waga Waga en Australia. La guía se enfoca en la expresión de sentimientos, la reparación del daño y la resolución de conflictos, siendo fácil de usar y adaptar a distintas situaciones.

Es importante seguir la guía original de O'Connell, ya que pequeñas modificaciones pueden llevar a resultados no deseados. Esta guía ha sido respaldada por estudios que han demostrado altos niveles de satisfacción de los participantes y cumplimiento de los acuerdos. Los autores subrayan la importancia de no cambiar la guía establecida sin una razón válida, ya que puede generar riesgos innecesarios.

Al iniciar la reunión, los facilitadores deben dar la bienvenida a todos los presentes, presentarse y a continuación presentar a los participantes, especificando sus nombres y su relación con los involucrados en el conflicto.

1) Introducción:

En la introducción a la reunión, el facilitador se presenta y da la bienvenida a los presentes. Es importante mencionar solamente el nombre y apellido de cada persona sin utilizar términos como "infractor" o "víctima" para evitar etiquetar a los participantes. Dependiendo de la edad y

preferencias de cada uno, el facilitador puede utilizar nombres de pila y añadir prefijos o títulos como "Sr.", "Sra.", "Señorita" o "director".

Por ejemplo, el facilitador podría presentar a cada participante indicando su relación con otros presentes. Por ejemplo, **"A mi derecha se encuentra Juan De Boni; junto a él está el Sr. Roberto De Boni, padre de Juan, y la señorita Laura De Boni, hermana de Roberto y tía de Juan. En el lado izquierdo de Laura, está el Sr. Marcelo Castillo, entrenador de baloncesto de Juan"**, y así sucesivamente. Este tipo de presentación detallada ayuda a establecer las relaciones entre los participantes de forma clara.

Durante el desarrollo de la reunión, puede ser útil recordar la relación de cada participante con la víctima o el infractor, especialmente si es la primera vez que interactúan. Por ejemplo, el facilitador puede dirigirse a la relación de un participante mientras facilita la conversación, por ejemplo: **"Ahora escuchemos a Laura, que es la tía de Juan y la hermana de Roberto, quien también está presente"**. Esta estrategia ayuda a mantener presente la conexión entre los participantes.

Una vez presentados todos los participantes, el facilitador puede agradecer a todos por su asistencia y reiterar el propósito de la reunión: **"Estamos aquí para explorar cómo las personas se vieron afectadas por el incidente/conflicto/asalto y cómo podemos trabajar juntos para reparar el daño causado"**. Recordar el propósito principal de la reunión ayuda a mantener el enfoque y la intención de todos los presentes.

Al describir el incidente o conflicto en la reunión, es importante ser conciso y empático. Una forma de abordar este momento sería: **"Agradezco la presencia de todos ustedes. Sé que puede ser difícil, pero su participación es fundamental para abordar el tema que nos convoca hoy. Este encuentro nos brinda la oportunidad de que cada uno contribuya a reparar el daño causado"**.

Luego, el facilitador puede guiar la reunión con una explicación focalizada en el incidente específico: **"En esta reunión nos enfocaremos en el incidente que ocurrió en (fecha, lugar y breve descripción del incidente). Es crucial comprender que nuestro objetivo es analizar las acciones de (nombre del infractor) y cómo estas han impactado a los demás involucrados. No estamos aquí para juzgar si (nombre del infractor) es bueno o malo, sino para explorar y abordar cómo han sido afectadas las personas afectadas y cómo podemos colaborar en la reparación del daño. ¿Todos estamos de acuerdo con este enfoque?"**

Este enfoque ayuda a establecer las expectativas y el propósito de la reunión de manera clara para todos los participantes.

Es fundamental recordar a los participantes el propósito de la reunión para mantenerlos informados sobre el desarrollo del proceso sin anticipar resultados. Durante la reunión, el facilitador puede guiar a los participantes de vuelta al objetivo principal si se desvían del tema. Si un participante menciona al infractor de manera estigmatizante o degradante, el facilitador puede recordar la naturaleza de la reunión establecida al inicio: **"Nuestro enfoque no es juzgar a [nombre del infractor] como bueno o malo; queremos comprender cómo las personas involucradas se vieron afectadas"**. Esta acción reitera el tono y propósito de la reunión, permitiendo al facilitador redireccionar sin confrontaciones directas.

En general, los participantes suelen respetar este tipo de reorientación, ya que han establecido una relación positiva con el facilitador durante la fase de preparación del encuentro restaurativo. Esta estrategia es efectiva para mantener el rumbo de la reunión y fomentar un ambiente de diálogo constructivo.

Es importante que el facilitador recuerde a todos los participantes, incluyendo al infractor, su derecho de abandonar la reunión en cualquier momento. Sin embargo, es esencial que el infractor entienda que, al retirarse, el manejo del incidente podría tomar un rumbo diferente, posiblemente involucrando procesos legales. Este recordatorio resalta la importancia de la participación activa y las posibles consecuencias de no continuar con el proceso de restauración propuesto.

Enseguida, el facilitador se dirige al infractor o infractores, si es el caso, indicando que "(Nombre del infractor) **ha reconocido su participación en el incidente**". Luego, se informa al infractor sobre la posibilidad de retirarse en cualquier momento, al igual que cualquier otro participante. Se destaca que una retirada llevaría el caso al sistema de justicia penal. No obstante, se enfatiza que colaborar de forma positiva y respetar los acuerdos alcanzados durante la reunión puede conducir a una resolución pacífica, evitando procedimientos más formales. El facilitador explica: **"No estás obligado a participar en esta reunión y puedes irte en cualquier momento, al igual que los demás participantes. Si decides retirarte, el caso será remitido al sistema de justicia penal y tratado de manera diferente. No obstante, este caso podría resolverse de forma positiva si participas activamente y respetas los acuerdos establecidos durante nuestra reunión"**.

En este punto, el facilitador se dirige al infractor con una pregunta directa: **"¿Comprendes lo que acabo de explicar?"** Esta inclusión en el protocolo original se realizó con el propósito de garantizar el debido proceso del infractor. Asimismo, el facilitador puede pedir a los padres del infractor que confirmen la comprensión de los derechos de su hijo. Se añade la frase "como cualquier otro participante" para destacar que todos los presentes tienen el derecho de retirarse en cualquier momento de la reunión.

Además de asumir la responsabilidad por el infracción cometido, se espera que el infractor participe de manera constructiva en la reunión y cumpla con los compromisos acordados durante la misma. Esta expectativa subraya la importancia de la participación activa del infractor en el proceso de reparación y resolución del conflicto.

En esta etapa, se invita al infractor a comunicarse con la víctima directa e indirecta, así como con cualquier otro participante presente en la reunión. Existe un consenso entre facilitadores experimentados en permitir que el infractor hable primero, dado que se ha demostrado que esto es beneficioso tanto para las víctimas como para el proceso en su conjunto. Este consenso se respalda en estudios que evidencian altos niveles de satisfacción de las víctimas con el desarrollo de las reuniones restaurativas (ver anexo N.º. 4 Ficha para evaluar el nivel de satisfacción de las personas participantes a la reunión restaurativa; esta ficha se puede entregar al final de la reunión de manera presencial sino de manera virtual. No hay obligación en llenarla; ¡es anónima!).

Muchas víctimas han expresado su preferencia por permitir que el infractor hable primero, en lugar de ellas. Por lo general, el infractor asume la responsabilidad de la infracción desde el inicio, lo que ayuda a reducir los sentimientos de enojo, ansiedad e indignación por parte de las víctimas. Además, esta forma busca proteger a las víctimas de situaciones incómodas y emociones desagradables desde el principio del encuentro, fomentando así un ambiente más propicio para la resolución del conflicto.

En una reunión restaurativa, es esencial que el infractor asuma su responsabilidad, lo cual debe ser establecido desde la etapa de preparación de la reunión. En situaciones donde el infractor niega su responsabilidad, es fundamental que el facilitador actúe de inmediato. Por ello que es importante que el facilitador confronte directamente al infractor respecto a su cambio de postura desde la fase de preparación hasta la reunión actual. El objetivo es explorar las razones detrás de la negación y brindarle la oportunidad de compartir sus percepciones y motivaciones.

Además, el facilitador puede involucrar a los demás participantes del círculo para debatir cómo proceder ante la negación de responsabilidad por parte del infractor, teniendo en cuenta sus opiniones y perspectivas.

Tanto el facilitador como los participantes pueden decidir continuar con la reunión si el infractor sigue negando su responsabilidad. En este caso, la actitud y posición del infractor serán consideradas por todos los participantes en el proceso.

Cuando el infractor muestra una actitud responsable desde el inicio de la reunión, se facilita un progreso más satisfactorio y positivo en términos de comprender el impacto en las personas afectadas y reparar el daño causado. Permitir que el infractor hable primero reduce el riesgo de

posibles ataques verbales por parte de las víctimas y otros participantes, ya que el infractor ya ha mostrado su disposición a asumir la responsabilidad. Esta estrategia previene complicaciones innecesarias en el desarrollo de la reunión y promueve un entorno propicio para la resolución del conflicto.

2) El facilitador se dirige primero al infractor (o los infractores):

“Empezaremos con (el nombre del infractor)”. Si hay más de uno, cada infractor debe responder las siguientes preguntas siguientes:

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

Cuando se enfrenta a situaciones con múltiples infractores, el facilitador puede optar por hacer todas las preguntas al primer infractor y luego pasar al siguiente, o bien formular la misma pregunta a cada infractor por turno. La elección de este enfoque depende de la experiencia del facilitador. Plantear las mismas preguntas a todos los infractores les brinda una oportunidad equitativa para asumir la responsabilidad desde el inicio de la reunión y les permite proporcionar una imagen detallada y completa de lo ocurrido, quiénes se vieron afectados y cómo abordar posibles discrepancias en sus relatos.

Es importante tener en cuenta que algunos infractores pueden responder de manera breve o detallada o pueden encontrar dificultades para hablar sobre el incidente. En estas circunstancias, el facilitador debe permitir y respetar los momentos de silencio prolongado, brindando al infractor la oportunidad de reflexionar sin presiones y transmitiendo la sensación de que no se avanzará sin darle la oportunidad de expresarse. El silencio puede ser una herramienta efectiva para superar la resistencia pasiva del infractor. Aunque pueda resultar incómodo, es normal que el infractor se sienta así.

Después de un período de silencio, el facilitador puede plantear nuevamente la pregunta, y en algunos casos puede ser necesario aclarar ciertos aspectos, especialmente cuando el infractor comparte detalles sobre el incidente. Algunas preguntas de seguimiento útiles podrían ser:

- ***¿Podrías ampliar más sobre eso?***
- ***¿Qué acciones tomaste después?***
- ***¿Qué sucedió a continuación?***
- ***¿Podrías ser más específico en tus respuestas?***
- ***Aparte de la persona mencionada, ¿crees que hubo otros afectados?***
- ***¿Cómo te comprometes a evitar este tipo de comportamiento en el futuro?***
- ***¿Qué planes tienes para evitar repetir este comportamiento dañino?***
- ***¿Cuál es tu plan una vez salgas del centro penitenciario?...***

Es importante que el facilitador no se preocupe por discrepancias menores en los detalles de los hechos relatados y que no adopte una actitud rígida al responder a las declaraciones del infractor. No se espera que el infractor detalle todos los aspectos del acto cometido, pero sí que describa claramente su participación en los hechos y asuma su responsabilidad sin ocultarse tras excusas o acusaciones.

A pesar de las preguntas de clarificación y los silencios prolongados, algunos infractores pueden ser reticentes a hablar extensamente o a asumir completamente la responsabilidad. En ocasiones,

otros participantes pueden intervenir espontáneamente o dirigir preguntas al infractor. El facilitador debe permitir este tipo de interacciones siempre y cuando se mantenga un tono respetuoso. Si la discusión se vuelve despectiva o se desvía del propósito, el facilitador debe redirigir la conversación, recordando la importancia del respeto mutuo. Puede plantear otra pregunta al infractor o, si el infractor ha respondido a todas las preguntas, retomar la lectura de la guía desde donde se interrumpió.

Cuando un infractor niega su participación en el acto, el facilitador puede recordarle que una condición para participar en la reunión restaurativa es asumir la responsabilidad por el comportamiento violento. Es fundamental recordar al infractor lo discutido durante la entrevista preparatoria. Si la negación persiste, el facilitador puede considerar interrumpir la reunión o dejar que los participantes decidan sobre su continuación.

En casos donde los participantes, especialmente las víctimas, desean seguir adelante a pesar de la negación del infractor, y este decide continuar también, el facilitador puede permitirlo en la esperanza de un posible cambio de postura del infractor hacia el reconocimiento de su responsabilidad. Algunas veces, los participantes pueden aceptar que el infractor niegue su responsabilidad y aun así encontrar valiosas lecciones en la reunión, a pesar de las discrepancias en las versiones de los eventos. Sin embargo, si después de una discusión razonable no se logra avanzar y se llega a un punto muerto, se puede considerar la finalización de la reunión. Esta decisión, que debe tomarse con cautela, involucra a la víctima y a sus acompañantes, y no puede recaer únicamente en el facilitador.

A veces, el infractor puede sonreír o adoptar una actitud inapropiada durante una reunión restaurativa. Esta conducta puede deberse a la ansiedad, la vergüenza o la falta de habilidades sociales, pero puede percibirse por otros participantes como despectiva o provocativa. En estas situaciones, si es necesario, el facilitador puede intervenir abordando directamente al infractor sobre su comportamiento.

El facilitador puede preguntar al infractor acerca de su actitud de manera consciente y respetuosa. Por ejemplo, podría abordar la situación con una pregunta como: **"He notado que estabas sonriendo, ¿me equivoco?"** También, en caso de ser adecuado, el facilitador podría pedir a los padres u otros participantes de apoyo que comenten sobre el comportamiento del infractor para generar conciencia sobre su actitud durante la reunión.

3) El facilitador se dirige luego a la víctima (o víctimas):

El hecho de permitir que las víctimas y sus acompañantes hablen antes de que los acompañantes del infractor ayuden a confrontar al infractor con respecto a su comportamiento, lo que permite evitar posibles defensas de parte de las personas que lo apoyan.

Cuando el infractor haya terminado de hablar, el facilitador debe indicar a las víctimas que ahora es su turno. Antes de hacer preguntas, el facilitador puede hacer una declaración como: **"Ahora, veamos cómo se vio afectada"** (nombre de la víctima).

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

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

El facilitador debe dar nuevamente a las víctimas suficiente tiempo y una pausa silenciosa para reflexionar y responder preguntas. El facilitador formula las cuatro preguntas en el orden sugerido. Con la experiencia, el facilitador puede decidir omitir una pregunta si la víctima ya la ha respondido.

en una pregunta anterior. Esto debería ser una excepción, no una regla. Una pregunta formulada de manera diferente, incluso si ya ha sido respondida, puede provocar una respuesta distinta o más elaborada.

Las víctimas generalmente están dispuestas a describir sus pensamientos y sentimientos. Sus respuestas dependerán de lo dicho por el infractor y de cómo fue percibido. Si el infractor muestra remordimiento y asume la responsabilidad de lo sucedido, a veces desde el inicio de la reunión, las víctimas pueden ser más abiertas, más tranquilas y, en algunos casos, incluso comprensivas y generosas.

Si el infractor apenas asume la responsabilidad o no muestra signos de remordimiento, las víctimas pueden expresar su indignación y enojo. El facilitador debe permitir que las víctimas expresen sus sentimientos libremente. En el caso de que una víctima abuse verbalmente del infractor (lo cual es bastante raro), el facilitador puede recordar respetuosamente a la víctima: ***"Estamos aquí para saber cómo se ha visto afectado cada uno, pero por favor evitemos usar insultos y llamémonos por nuestros nombres"***.

Si la víctima tiene dificultades para hablar, el facilitador 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 infractor, lo cual el facilitador debe autorizar. La víctima a menudo quiere saber por qué el infractor cometió el delito y por qué la eligió a ella como víctima y no a otra persona. La víctima quiere estar segura de que el incidente no volverá a suceder.

Si el infractor no reacciona o no muestra remordimiento, la víctima puede hacer muchas preguntas provocadoras y molestas.

4) El facilitador se dirige a las personas que apoyan a la víctima:

Cuando parece que la víctima ha respondido completamente las preguntas, el facilitador debe iniciar a comunicarse con las personas que la apoyan, empezando con las más cercanas 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 se sientes acerca de lo que sucedió?***
- ***¿Qué fue lo más difícil para usted?***

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

Algunos participantes pueden interactuar espontáneamente. El facilitador puede permitir esto, pero debe asegurarse de que cada participante tenga la oportunidad de responder a todas las preguntas. El facilitador puede dejar que la discusión continúe por un período de tiempo y luego volver a enfocarse pasando a la siguiente pregunta de su guía.

Cuando las personas que apoyan a la víctima hayan terminado de hablar, el facilitador puede pasar a las personas que apoyan al infractor.

5) El facilitador se dirige a aquellas personas que apoyan al infractor:

La primera persona que apoya al infractor (generalmente uno de los padres) a quien se le hacen preguntas debe ser aquella con la que el infractor esté 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 facilitador debe decirle a esa persona: ***"Esto ha sido difícil para usted,***

¿no? ¿Quiere contárnoslo?" (Esta pregunta es esencial pues permite a las personas de apoyo expresar más fácilmente lo que sienten, especialmente después de haber escuchado previamente a los distintos participantes).

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

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

Luego, el facilitador formula las mismas preguntas a las otras personas de apoyo más cercanas al infractor, velando que todas las personas tengan la oportunidad de expresarse plena y libremente.

Los padres del infractor a menudo expresan intensos sentimientos de angustia y vergüenza. El facilitador debe programar momentos de silencio sin apresurarse a plantear la pregunta siguiente. Las reacciones de las personas de apoyo del infractor son los principales desencadenantes de la vergüenza y el remordimiento del infractor por las acciones inapropiadas que ha cometido.

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

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

Las personas de apoyo del infractor a veces informan que estaban sorprendidas, conmovidas o decepcionadas por lo que hizo el infractor. Esta es una oportunidad para ayudar al infractor a distinguir entre el acto (la infracción) y el sujeto (es decir, el propio infractor). En otras palabras, permite que el acto sea rechazado sin rechazar a la persona que cometió el acto.

El facilitador puede preguntarles cómo se sintieron. Las personas de apoyo a veces pueden comentar que **"generalmente es un buen chico"** o **"generalmente no actúa de esa manera"**. Estas declaraciones muestran que, aunque el delito fue inapropiado, el infractor también puede tener buenas cualidades.

Esto ofrece a la víctima y al propio infractor una imagen diferente de la persona, más allá del comportamiento violento que cometió, al recrear una historia e imagen diferente que rompe la identificación con el infractor. El delito toma un giro humano, mostrando a la víctima otra imagen de su agresor.

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

6) El facilitador le pregunta al infractor: "¿Hay algo que quieras decir en este momento?"

A veces, el infractor no tiene nada que decir. Sin embargo, a menudo se disculpa con las víctimas, sus familias y otras personas presentes en la reunión.

El facilitador debe preguntar a las víctimas qué les gustaría obtener de esta reunión, involucrando al infractor y al resto de los participantes en el proceso de desarrollo de los acuerdos.

7) Los acuerdos

Pregúntale a la víctima: **"¿Qué resultados le gustaría ver de la reunión de hoy?"** Pídale al infractor que responda a cada propuesta hecha por la víctima: **"¿Estás de acuerdo? ¿Tienes algo que añadir? ¿Tienes algo que preguntar o especificar?"**.

En esta etapa, los participantes deben discutir qué quieren que quede reflejado en el acuerdo final. Pida comentarios a los participantes. Es importante pedirle al infractor que responda o reaccione sobre cada sugerencia hecha: **"¿Qué piensas de esta sugerencia?"** antes de que el grupo pase a la siguiente sugerencia. El facilitador debe asegurarse de que el infractor esté de acuerdo antes de proceder a la siguiente sugerencia. En caso de desacuerdo, el facilitador pregunta al ofensor que explique el motivo de su desacuerdo con la sugerencia y que propone en cambio, dejando espacio para la negociación.

A medida que se desarrollan los acuerdos, el facilitador debe asegurarse de que cada acuerdo sea lo más específico posible, incluidos los detalles, los plazos y el seguimiento, antes de escribirlos.

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

El facilitador lee en voz alta todos los acuerdos alcanzados, buscando la aprobación de los participantes, y hace las complementaciones y correcciones a los acuerdos, en caso de que fuera necesario.

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

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

Es importante notar que el facilitador nunca puede sugerir u obligar al infractor a disculparse, y no se debe alentar a las víctimas a perdonar al infractor. Las disculpas y el perdón deben ofrecerse voluntaria y espontáneamente, sin ninguna presión y, sobre todo, deben ser sinceros y auténticos.

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

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 infractor y la víctima. Los acuerdos generalmente se redactan durante la reunión y son firmados por todos los participantes (víctimas, infractor y apoyos) justo al final de la reunión, durante el refrigerio.

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

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 infractor/a y la víctima. Los acuerdos generalmente se redactan durante la reunión y son firmados por todos los participantes (víctimas, infractor y apoyos) justo al final de la reunión, durante el refrigerio.

Una vez firmados por todos los participantes de la reunión, todos recibirán una fotocopia de los acuerdos firmados; esta es una forma de mostrar la seriedad, el compromiso y la responsabilidad de todos. Es un acto simbólico pero crucial que también evita diferentes interpretaciones entre las partes.

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

La restitución monetaria o un servicio en beneficio de la comunidad debe incluir montos exactos, tipo de servicios a cumplir 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 facilitador. También es útil incluir en los acuerdos un plan en caso de incumplimiento por parte del infractor.

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

8) Clausura de la reunión restaurativa

Antes de concluir formalmente esta reunión, el facilitador debe dar a todos una última oportunidad para hablar: **"Antes de concluir esta reunión, me gustaría ofrecer la oportunidad a cualquier persona que desee hacer algún comentario"**.

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

El facilitador debe dejar suficiente tiempo para que los 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 participantes se sirven un refrigerio y dialogan entre sí, si lo desean. Este tiempo es fundamental para la finalización de la reunión restaurativa y nunca debe omitirse. Gran parte de la reintegración puede tener lugar durante este período.

Los participantes suelen sentir alivio al finalizar la reunión y satisfechos por haber participado de manera constructiva para elaborar un plan de reparación del daño. En general, se sienten contentos y tranquilos tras haber concluido.

El facilitador debe recoger las firmas de los participantes y entregarles una copia de los acuerdos a la autoridad competente (fiscalía de la niñez, juzgado de la niñez, defensa pública). Antes de que se retiren, el facilitador debe saludar a todos los participantes y agradecerles nuevamente por su participación positiva.

III. Protocolo de la fase de seguimiento de los acuerdos de la reunión restaurativa

1) Responsabilidades y roles definidos

Es esencial asignar claramente responsabilidades específicas a una persona distinta al facilitador para garantizar imparcialidad y objetividad. Definir roles específicos para cada aspecto del seguimiento, establecer medidas en casos de incumplimientos y planificar la comunicación de resultados a todas las partes involucradas, incluyendo las autoridades judiciales competentes asegura una gestión eficaz y transparente.

2) Documentación detallada de los acuerdos

- Registrar minuciosamente todos los acuerdos de la reunión restaurativa, detallando las responsabilidades de la persona u personas ofensoras implicadas y los plazos acordados para su cumplimiento.

3) Reunión inicial entre el encargado del seguimiento y la(s) persona(s) responsable(s) del cumplimiento de los acuerdos

- Reuniones iniciales y periódicas entre el encargado del seguimiento y la persona o personas responsables de cumplir los acuerdos restaurativos son fundamentales. Durante este primer encuentro, se revisan detalladamente los acuerdos establecidos, garantizando que la persona infractora comprenda claramente las responsabilidades y plazos, y comunicando las consecuencias en caso de incumplimiento.

4) Seguimiento, evaluación y revisión de cumplimiento

- Supervisión exhaustiva del progreso en relación con el cumplimiento de los acuerdos en etapas intermedias y finales.
- Programación de reuniones regulares para evaluar el progreso del cumplimiento de los acuerdos de reparación.
- Reconocimiento y comunicación de progresos satisfactorios para motivar a la persona responsable.
- Análisis de las causas subyacentes de cualquier falta de cumplimiento.
- Identificación y abordaje de factores externos que puedan influir en el incumplimiento.
- Definición de un plan de acción específico con estrategias concretas para abordar deficiencias detectadas, incluyendo apoyo adicional, asesoramiento y remisión a las autoridades judiciales competentes en casos graves.

5) Informes intermedios y final

- Registro detallado de cada etapa con progresos, obstáculos, acciones y cambios.
- Comunicación transparente con todas las partes involucradas para mantener la confianza y transparencia.
- Generación de informes intermedios para la autoridad judicial competente con resultados, indicadores de progreso y propuestas de ajuste.
- Elaboración de un informe final exhaustivo con logros, desafíos y acuerdos cumplidos, entregado a la autoridad judicial correspondiente.

ANEXOS

- Anexo I:** Perfil del facilitador de la preparación y facilitación de la reunión restaurativa
- Anexo II:** Guion del facilitador (Autor: Terry O'Connell)
- Anexo III:** Preguntas restaurativas / afectivas (autor: Terry O'Connell)
- Anexo IV:** Listado de sentimientos
- Anexo V:** Listado de necesidades
- Anexo VI:** Declaración de consentimiento informado para la participación en una reunión restaurativa

Anexo I: Perfil del facilitador para la preparación y facilitación de la reunión restaurativa

Durante la fase de preparación de la reunión restaurativa

- Establecer un ambiente seguro y acogedor que promueva la discusión abierta y constructiva.
- Recopilar información pertinente sobre el incidente o conflicto a abordar, así como las necesidades y expectativas de cada persona involucrada.
- Fomentar la empatía, la escucha activa y la comprensión mutua entre los participantes.
- Gestionar las emociones y validar los sentimientos de las personas entrevistadas, ya que el facilitador no podrá hacerlo durante la implementación de la reunión.
- Garantizar la confidencialidad y el respeto de todas las personas entrevistadas.
- Explicar con claridad lo que es “una reunión restaurativa” y “como se desarrolla”
- Estar abierto a responder con precisión a las preguntas, dudas e inquietudes de las personas involucradas en el conflicto.
- Coordinar con las partes interesadas para programar la reunión restaurativa de manera efectiva.

Durante la fase de facilitación de la reunión restaurativa

- Facilitar la discusión de manera imparcial, siguiendo el guión del facilitador y asegurando la participación de todas las partes de forma equitativa.
- Fomentar la empatía, la escucha activa y la comprensión mutua entre los participantes.
- Garantizar el respeto de todas las personas entrevistadas.
- Manejar las emociones y posibles desacuerdos de forma respetuosa y constructiva, empleando un enfoque restaurativo.
- Estimular el intercambio de opiniones y la toma de decisiones colaborativa entre las partes involucradas en el conflicto para llegar a acuerdos restaurativos.
- Asegurarse de documentar con precisión los acuerdos alcanzados durante la reunión restaurativa para la resolución efectiva del conflicto.

Capacidades, habilidades y destrezas del facilitador:

- Excelentes habilidades de comunicación verbal y no verbal para fomentar un ambiente de confianza y colaboración.
- Empatía y sensibilidad para entender las perspectivas y emociones de todas las partes involucradas.
- Capacidad para mantener la calma y la objetividad en situaciones emocionalmente cargadas o conflictivas.
- Habilidad para escuchar activamente y para hacer preguntas que fomenten la reflexión y el diálogo.
- Facilidad para establecer y mantener límites claros y respetuosos durante la interacción con las partes.
- Habilidad para promover un clima de seguridad psicológica que permita a los participantes expresar sus opiniones de manera abierta y sin temor.
- Capacidad para trabajar en equipo y colaborar con profesionales de diferentes disciplinas.
- Competencia en la facilitación de grupos y la gestión de dinámicas grupales.
- Conocimientos sólidos sobre el proceso de prácticas de justicia restaurativa y sus principios fundamentales.
- Habilidad para adaptarse a situaciones imprevistas y manejar eficazmente diversas situaciones durante la reunión.
- Actitud profesional, ética y respetuosa hacia todas las personas involucradas en el proceso.

Es importante destacar que un facilitador de reuniones restaurativas no necesita ser necesariamente un psicólogo o trabajador social, pero sí debe estar bien capacitado, evaluado y poseer las habilidades mencionadas para llevar a cabo de manera efectiva este importante rol facilitador en el proceso de justicia restaurativa.

Anexo 2 : Guion del facilitador 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 infractor y la víctima.

“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 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 del infractor) ha hecho y cómo su comportamiento inaceptable ha afectado a otros/as. Tampoco estamos aquí para decidir si (el nombre del infractor es bueno o malo.

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 entienden esto?”.

“(Nombre del infractor) ha reconocido su participación en el incidente”.

Dígale al infractor: **“Debo decirte que no estás obligado 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 o los funcionarios de disciplina penitenciaria o comité de disciplina escolar, u otro, 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 infractor: **“¿Entiendes?”**

2. Infractor/es

“Empezaremos con (el nombre del infractor)”. Si hay más de un infractor, todos 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 una de ellas 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 infractor

Pregunte a los padres/tutores:

- ***“Ha sido difícil para ustedes, ¿verdad? ¿Quieres contarnos qué ha pasado?”***

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

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

6. Infractor/es

Pregúntele al infractor:

- ***“¿Hay algo que quisieras decir en este momento?”***

7. Cómo llegar a un acuerdo

Pregunte a la/s víctima/s: ***“¿Qué resultados le gustaría obtener de esta reunión?”***.

Pida al infractor que responda. En esta etapa, solicitar opiniones a los participantes sobre cuál sería el acuerdo final. Es importante que el infractor responda a cada una de las sugerencias antes de que el grupo discuta la siguiente sugerencia; pregunta: ***“¿Qué opinas de esta sugerencia?”***. Luego, antes de continuar con las siguientes sugerencias, asegúrese de que el infractor esté de acuerdo con la sugerencia hecha. Dar espacio para la negociación.

En caso de desacuerdo, preguntar al ofensor que explique el motivo de su desacuerdo con la sugerencia y que proponga un cambio, dejando espacio para la negociación: ***“¿Cuál es la razón por la cual no estás de acuerdo con esta sugerencia? ¿Tienes alguna alternativa que te gustaría proponer?”***

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 percibe que la discusión sobre los acuerdos ha llegado 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 participantes estén de acuerdo. Haga las correcciones / modificaciones y precisiones necesarias.

Vale la pena preguntar a los participantes que pasaría en caso de que no se cumplan los acuerdos.

8. Clausura de la reunión

Antes de concluir formalmente esta reunión, el facilitador debe dar a todos una última oportunidad para hablar: ***“Antes de concluir esta reunión, me gustaría ofrecer la oportunidad a cualquier persona que desee hacer algún comentario”***.

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

El facilitador debe dejar suficiente tiempo para que los 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 participantes se sirven un refrigerio y dialogan entre sí, si lo desean. Este tiempo es fundamental para la finalización de la reunión restaurativa y nunca debe omitirse. Gran parte de la reintegración puede tener lugar durante este período.

Los participantes suelen sentir alivio al finalizar la reunión y satisfechos por haber participado de manera constructiva para elaborar un plan de reparación del daño. En general, se sienten contentos y tranquilos tras haber concluido.

El facilitador debe recoger las firmas de los participantes y entregarles una copia de los acuerdos a la autoridad competente (fiscalía de la niñez, juzgado de la niñez, defensa pública). Antes de que se retiren, el facilitador debe saludar a todos los participantes y agradecerles nuevamente por su participación positiva.

Anexo 3 : Preguntas restaurativas / afectivas (autor: Terry O´Connell)

Estas preguntas están dirigidas a la persona autor de un comportamiento indebido y/o violento (infracción, delito...):

1) *¿Qué pasó? o ¿Qué sucedió? (Indagación sobre los antecedentes de la situación)*

Esta pregunta se formula para que la persona responsable del hecho aporte detalles sobre los antecedentes de la situación sin sentirse coaccionada. A diferencia de la tradicional pregunta "*¿Por qué lo hiciste?*", que puede inducir a la persona a adoptar una postura defensiva al sentirse acusada, la pregunta "*¿Qué ha sucedido?*" invita a la persona a compartir su versión de los hechos de manera abierta. Este enfoque fomenta la comunicación honesta y reduce la probabilidad de resistencia, ya que se centra en los hechos más que en la culpabilidad de la persona. Al preguntar de esta manera, se anima a la persona a relatar su experiencia personal, proporcionando un contexto cultural y emocional relacionado con el incidente. Esta pregunta promueve un entendimiento más profundo de las circunstancias que condujeron al comportamiento, desde la perspectiva del individuo, en un marco de diálogo respetuoso y no confrontativo.

2) *¿En qué estabas pensando en ese momento?*

Esta pregunta se centra en los pensamientos y emociones que el autor experimentaba en el momento de los hechos, buscando comprender las motivaciones subyacentes de su comportamiento. El objetivo es identificar pensamientos negativos o situaciones de estrés que pudieran haber influenciado sus acciones. Asimismo, se anima al autor a considerar factores externos que, si bien no justifican su conducta, ayudan a comprender el contexto en el que esta se produjo. Para profundizar, se pueden plantear preguntas como "*¿Qué factores consideras que influyeron en esta situación?*", "*¿Qué motivó tu reacción?*", "*¿Qué emociones y actitudes crees que contribuyeron al problema?*" y "*¿Cómo te afectó lo sucedido?*". Estas interrogantes buscan analizar detalladamente las circunstancias y el estado emocional del autor en ese momento, ofreciendo una perspectiva completa que facilita tanto el entendimiento como la solución del conflicto.

3) *¿Quién crees que se ha visto afectado por tus acciones y de qué manera cada uno se ha visto afectado? (Fomenta la empatía y la conexión)*

Esta pregunta invita explícitamente a la persona responsable de la infracción a reflexionar y reconocer el impacto de sus acciones en otros. Al hacerlo, se busca que desarrolle una conexión más profunda y empática con las personas afectadas. A menudo, las personas en esta situación pueden tener dificultades para sentir empatía debido al miedo a la culpa, la vergüenza o el castigo. No obstante, este enfoque de la Práctica Restaurativa facilita un espacio de comunicación abierto y seguro, libre de juicios, lo cual ayuda a prevenir que la persona se ponga a la defensiva. En este entorno de diálogo respetuoso y comprensivo, se motiva a las personas a comprender y reconocer los diversos daños causados, fomentando el desarrollo de empatía. Esto promueve un sentido de responsabilidad y abre la posibilidad de reparar el daño de manera consciente y considerada.

A veces, cuando solo menciona una o dos personas que se vieron afectadas, vale la pena insistir para que profundice su reflexión y, pensar en qué otras personas se vieron afectadas, ella incluida. Ejemplo de pregunta: "*A parte de las personas que mencionaste, ¿crees que hay otras que se vieron también afectadas, y de qué forma?*".

4) *¿En qué has pensado desde entonces? (Reflexión de aprendizaje)*

Esta pregunta motiva a la persona a reflexionar sobre cómo ha cambiado su percepción desde el incidente, enfatizando la importancia de conectar esos eventos pasados con su situación y comprensión actuales. Se busca incentivar una reflexión profunda que vaya más allá de las respuestas convencionales, alentando a la persona a explorar nuevas perspectivas y a tomar acciones concretas hacia la

reconciliación con el presente y la restauración del equilibrio en su vida. Invita a la persona a considerar cómo este proceso de reflexión ha influido en su actitud y decisiones actuales, promoviendo un entendimiento más rico y matizado de las lecciones aprendidas y su aplicación práctica para un cambio positivo.

5) *¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien? (Conectividad y responsabilidad)*

Esta pregunta desempeña un papel crucial en el camino hacia la resolución de conflictos, ya que no solo impulsa a la persona implicada a reflexionar sobre soluciones posibles, sino que también fomenta una actitud de responsabilidad personal y empatía hacia los demás afectados. Al incentivar a la persona a pensar en qué acciones concretas podrían llevar a una reconciliación o solución efectiva, esta pregunta estimula un pensamiento creativo y soluciones innovadoras, adaptadas a las necesidades de todos los involucrados.

Este enfoque hacia la solución de problemas ayuda a las partes a establecer expectativas realistas sobre lo que sería un desenlace aceptable, basándose en las circunstancias específicas del conflicto. Además, sirve como punto de partida para un diálogo constructivo, donde las necesidades, deseos y posibles compromisos pueden ser abiertamente discutidos. Es más, prepara el camino hacia acciones reales y concretas que materialicen la resolución deseada.

Es importante recalcar que estas cinco preguntas se presentan en una secuencia lógica, diseñada meticulosamente para fomentar tanto la introspección como la solución de conflictos.

El proceso inicia estableciendo los hechos desde el punto de vista del implicado, brindando una contextualización fundamental de los eventos. Avanza hacia una etapa de introspección, donde se invita a la persona a reflexionar sobre sus pensamientos y emociones en el momento del incidente, identificando posibles motivaciones o desencadenantes. Posteriormente, se promueve una perspectiva empática al pedir a la persona que evalúe el impacto de sus acciones en otros, lo que facilita una comprensión más amplia de las diversas repercusiones de sus actos.

La pregunta "*¿Qué estás pensando ahora?*" actúa como un puente hacia el arrepentimiento o reevaluación, reflejando el cambio en las percepciones y actitudes del implicado desde el incidente. Finalmente, con "*¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien?*", se motiva a la persona a considerar acciones concretas y reparadoras, cerrando el proceso con un enfoque en acciones específicas para restaurar las relaciones afectadas.

Esta secuencia de preguntas no solo apunta a resolver el conflicto externo sino también a impulsar el desarrollo personal y emocional del individuo. Guiando a la persona desde una descripción objetiva de los hechos hacia un entendimiento profundo y la aceptación de las consecuencias de sus acciones, se abre camino al cambio positivo, a la asunción de responsabilidades y, finalmente, a la sanación.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Por favor, cubra los siguientes datos y después lea las instrucciones para responder al cuestionario.

GÉNERO: MUJER ☐ HOMBRE ☐ OTRO/NO ESPECIFICA ☐ EDAD:____

FECHA DE LA REUNIÓN RESTAURATIVA: / /20..

Su participación en la reunión estuvo motivada por (marque las casillas con las que se identifica) :

- SUFRÍ DAÑOS ☐ CAUSÉ DAÑOS ☐
- FUÍ APOYO DE UNA PERSONA QUE FUE DAÑADA ☐
- FUÍ APOYO DE UNA PERSONA QUE DAÑÓ A OTRA/S ☐
- FORMO PARTE DE LA COMUNIDAD DONDE OCURRIÓ EL INCIDENTE ☐
- Otra opción (ABOGADO, PSICÓLOGO, EDUCADOR, ...):_____

Instrucciones del cuestionario: escoja la respuesta que considere más apropiada, según su opinión, en relación con la afirmación que se propone, en base a la siguiente escala.

1. Totalmente desacuerdo 2. Algo desacuerdo 3. Indiferente 4. Algo de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Recuerda que este cuestionario es anónimo y que todas las respuestas son igualmente válidas. Su valoración de la experiencia es muy importante para nosotros, por lo que agradecemos su sinceridad, pues sus respuestas es lo que nos ayudará a mejorar.

A continuación, marque con una “X” en la casilla que considere apropiado o responda por escrito cuando corresponda.

PREGUNTAS	GRADO DE ACUERDO
FASE PREPARACIÓN: ANTES DE LA REUNIÓN	
1. Desde el primer momento recibí un trato respetuoso por parte de la persona que me entrevistó.	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
2. Tuve oportunidad de hablar y preguntar sobre todo aquello que consideré importante.	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
3. Pude expresar mis necesidades y mis expectativas antes de la reunión.	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
4. Se me ofreció toda la información que necesité sobre la reunión y todo el proceso, (según el caso, incluso una reunión con un abogado sobre las consecuencias jurídicas del proceso restaurativo).	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
5. Creo que estaba bien preparada/o para ir a la reunión.	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

6. Se respondió “4” o “5” a la pregunta anterior (pregunta 5), ¿cuáles fueron los aspectos importantes y necesarios que le hicieron sentir que estaba preparada/o para asistir a la reunión?

7. Se respondió “1”, “2” o “3” a la pregunta 5, ¿cuáles fueron los aspectos importantes y necesarios que le faltaron para estar preparada/o para asistir a la reunión?

DURANTE LA REUNIÓN RESTAURATIVA:

GRADO DE ACUERDO

8. He tenido la oportunidad de expresar libremente mis sentimientos durante la reunión. 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

9. Pienso que las demás personas también tuvieron la oportunidad de expresarse libremente durante la reunión. 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

10. Tuve la oportunidad de empatizar con los sentimientos de las demás personas. 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

11. Tuve la oportunidad de expresar mis necesidades durante la reunión (para personas receptoras de daños). 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

12. Tuve la oportunidad de reconocer mi responsabilidad en un entorno de apoyo y respeto (para las personas causantes de daños). 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

13. Pude hablar sobre todo aquello que me pareció importante. 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

14. Sentí que mi voz fue escuchada por las personas asistentes. 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

SOBRE LA PERSONA FACILITADORA DE LA REUNIÓN

GRADO DE ACUERDO

15. Me sentí escuchada por esta persona en todo momento (antes, durante y después de la reunión). 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

16. Dedicó el tiempo que necesité para la preparación de la reunión. 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

17. Me facilitó toda la información que necesité sobre el proceso restaurativo. 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

18. Estuvo atenta y se mostró interesada por mí y por mis necesidades durante la preparación. 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐

19. Durante la reunión se mantuvo neutral y respetuosa con las personas asistentes.	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
20. Durante la reunión me ofreció la posibilidad de hablar (sobre los hechos, sobre mis necesidades o cualquier otra cosa importante para mí).	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
SOBRE TODO EL PROCESO RESTAURATIVO	GRADO DE ACUERDO
21. El proceso restaurativo me ayudó a avanzar y comprender mejor la situación.	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
22. El proceso restaurativo me permitió superar o solucionar el conflicto. Si no se solucionó, ¿por qué ?	Si. ☐ No. ☐ No completamente ☐
Responda según esta escala: 1. Muy negativa 2. Negativa 3. Indiferente 4. Positiva 5. Muy positiva	GRADO DE ACUERDO
23. Creo que la preparación de la reunión fue...	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
24. Considero que la reunión restaurativa fue...	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
25. Pienso que el resultado (acuerdos) de la reunión fue...	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
26. Considero que el momento post-reunión (sala con comida y bebida) fue importante y satisfactorio para mí.	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
27. Según mi parecer, el proceso restaurativo en general fue...	1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐
28. Considero que el proceso restaurativo fue justo.	SI ☐ NO ☐
29. Si usted respondió "SI", ¿podría decirnos qué elementos o aspectos del proceso hicieron que sintiera que fue justo?	
30. Si usted respondió "NO", ¿podría decirnos qué le faltó al proceso para que usted lo considerase justo?	

31. ¿Qué fue lo que más le llamó la atención de todo este proceso?

32. ¿Qué beneficios y/u oportunidades ve en el proceso restaurativo?

33. ¿Qué puntos débiles observó durante el proceso (Preparación, Reunión, Cumplimiento de acuerdos)?

34. ¿Cree que las preguntas que se hicieron durante la reunión fueron las apropiadas? Si cree que faltó o sobró alguna, por favor, díganos cuáles y los motivos de su opinión.

35. Si en un futuro se viese involucrada/o en otro conflicto, ¿le gustaría poder participar en un proceso de estas características? ¿Por qué?

36. En una escala de 0 a 10, ¿cuál es su satisfacción general con todo el proceso restaurativo

1. ☐

2. ☐

3. ☐

4. ☐

5. ☐

6. ☐

7. ☐

8. ☐

9. ☐

10. ☐

Teniendo en cuenta sus respuestas más bajas (1, 2 o 3) nos gustaría que comentase aquello que debería cambiar para poder haber respondido una puntuación de 4 o 5. También agradeceremos cualquier comentario que desee hacer con relación al proceso restaurativo en el que participó.

N.º de pregunta	OBSERVACIONES

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN
LUGAR Y FECHA:

Sentimientos

Que podemos experimentar cuando nuestras **NECESIDAD ES NO ESTÁN SATISFECHAS**



TEMOR

- ~ Sobresaltad@
- ~ Pesimista
- ~ Perturbad@
- ~ Intranquil@
- ~ Inquiet@
- ~ Aterrorizad@
- ~ Alarmad@
- ~ Agitad@
- ~ Consternad@
- ~ Mortificad@
- ~ Nervios@
- ~ Tens@
- ~ Ansios@
- ~ Preocupad@
- ~ Asustad@
- ~ Aterrorizad@
- ~ Aterr@
- ~ Temeros@
- ~ Aprensiv@



CONFUSIÓN

- ~ Incredul@
- ~ Escéptic@
- ~ Indecis@
- ~ Distrad@
- ~ Confundid@
- ~ Dividid@
- ~ Perplej@
- ~ Perdid@
- ~ Vacilante
- ~ Desconcertad@
- ~ Ambivalente



DOLOR

- ~ Derrotad@
- ~ Abatid@
- ~ Trastornad@
- ~ Paralizad@
- ~ Impotente
- ~ Dolid@
- ~ Destrozad@
- ~ Amargad@
- ~ Agobiad@
- ~ Afligid@
- ~ Acogojad@
- ~ Arrepentid@
- ~ Desolad@
- ~ Desesperad@
- ~ Desdichad@
- ~ Sol@
- ~ Afligid@
- ~ Devastad@
- ~ Angustiad@



AVERSIÓN

- ~ Hastiad@
- ~ Escandalizad@
- ~ Asquead@
- ~ Hostilidad
- ~ Disgustad@
- ~ Horrorizad@



INQUIETUD

- ~ Aturdid@
- ~ Remuente
- ~ Trastornad@
- ~ Inquiet@
- ~ Incómod@
- ~ Sorprendid@
- ~ Perturbad@
- ~ Alarmad@
- ~ Agitad@



ENOJO

- ~ Alterad@
- ~ Disgustad@
- ~ Fastidiad@
- ~ Rencoros@
- ~ Molest@
- ~ Malhumorad@
- ~ Indignad@
- ~ Enfurecid@
- ~ Furios@
- ~ Enojad@
- ~ Molest@



TRISTEZA

- ~ Desengañad@
- ~ Desencantad@
- ~ Decaid@
- ~ Deprimid@
- ~ Desmoralizad@
- ~ Melancólic@
- ~ Descorazonad@
- ~ Desalentad@
- ~ Desilusionad@
- ~ Decepcionad@
- ~ Desesperanzad@
- ~ Desanimad@
- ~ Triste



MOLESTIA

- ~ Incómod@
- ~ Insatisfech@
- ~ Enfadad@
- ~ Irritad@
- ~ Impaciente
- ~ Frustrad@
- ~ Exasperad@



FRAGILIDAD

- ~ Nostálgic@
- ~ Susceptible
- ~ Indefens@
- ~ Reservad@
- ~ Impotente
- ~ Sensible
- ~ Insegur@
- ~ Frágil



PENA

- ~ Apenad@
- ~ Avergonzad@



SEPARACIÓN

- ~ Retraid@
- ~ Apático@
- ~ Aburrid@
- ~ Indiferente
- ~ Distant@
- ~ Fri@
- ~ Desconectad@

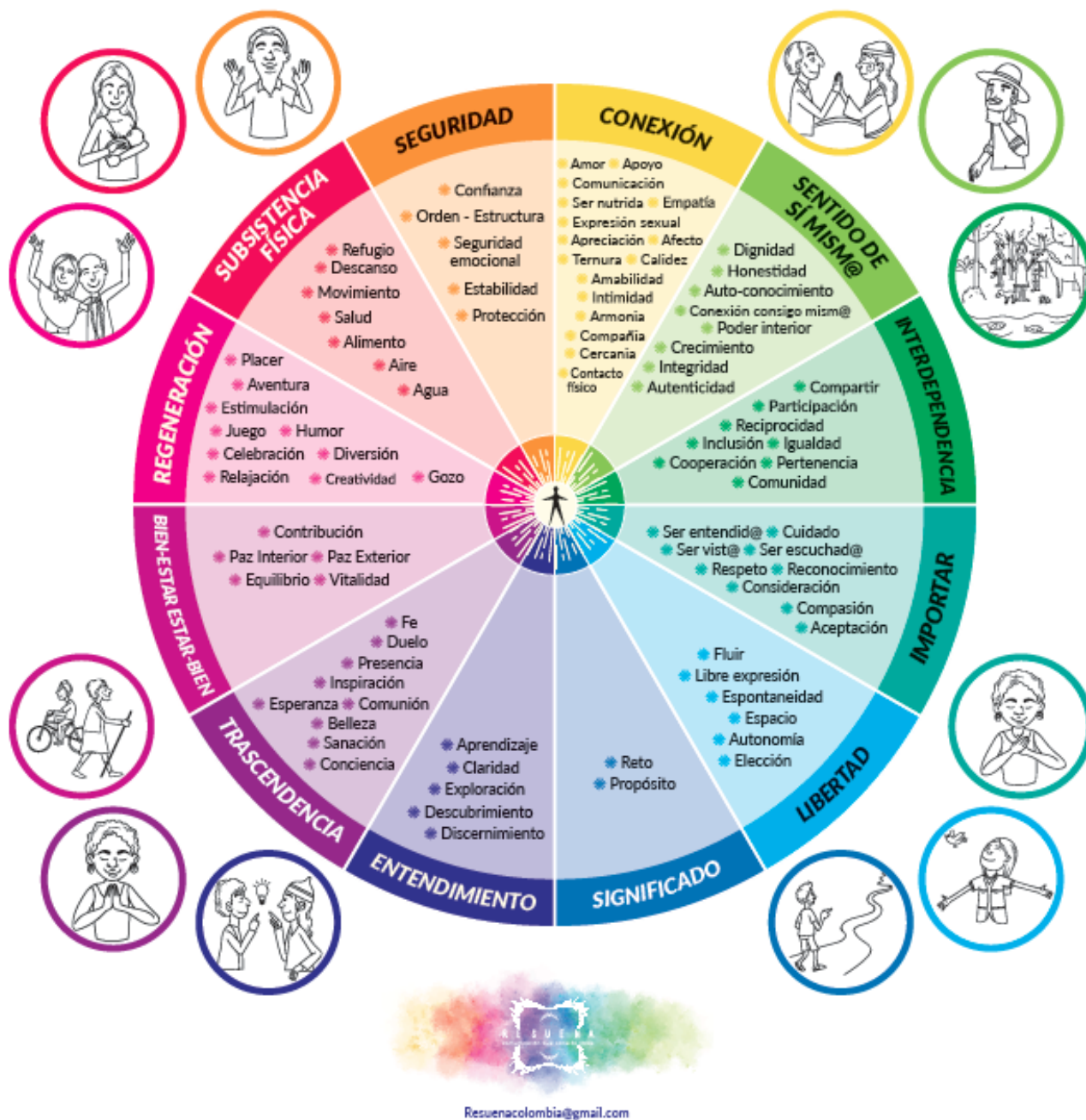


CANSANCIO

- ~ Apagad@
- ~ Abruñad@
- ~ Débil
- ~ Exhaust@
- ~ Somnolient@
- ~ Decaid@
- ~ Aletargad@
- ~ Agotad@
- ~ Fatigad@
- ~ Cansad@



Necesidades humanas



Anexo 7 : Declaración de consentimiento informado para la participación en una reunión restaurativa

Yo, [Nombre del padre/madre/tutor legal], en mi calidad de tutor legal de [Nombre del hijo], autorizo y doy mi consentimiento para que mi hijo participe en la reunión restaurativa acompañado por un adulto de confianza designado por él mismo. Esta participación se da en relación con el acto delictivo del que se le acusa, con el propósito de asumir responsabilidad y reparar los daños ocasionados.

Confirmando que tanto mi hijo como yo hemos sido debidamente informados sobre la naturaleza y el propósito de la reunión restaurativa, así como los derechos que le asisten a mi hijo en este proceso. Estoy de acuerdo en que se brinde a mi hijo el apoyo necesario antes, durante y después del encuentro, y que se respete su integridad física y emocional en todo momento.

[Nombre del padre/madre/tutor legal]:

N.º de DNI:

Fecha:

Lugar:

Firma: _____