

DIÁLOGO RESTAURATIVO Y PRÁCTICAS RESTAURATIVAS INFORMALES

Por: Tomás Julián Carrasquilla Llano

Referente nacional ICBF en procesos de implementación de prácticas restaurativas
Subdirección de Responsabilidad Penal

El diálogo restaurativo es la conversación desarrollada con las personas que están involucradas en una situación y que aborda un asunto a través de la palabra buscando la toma de decisiones conjunta, el aprendizaje participativo y la restauración.

Si bien una conversación puede desarrollarse de diferentes maneras, la propuesta desde las prácticas restaurativas informales implica que esta conversación (que puede ser orientada por un facilitador) debe integrar una serie de elementos que permitirán que este diálogo se desarrolle con mayor probabilidad de éxito generando resultados restaurativos, soportado sobre el principio de que es más probable generar estos resultados cuando se dialoga y aborda una situación con las personas involucradas en ella y no haciendo las cosas para o contra ellas.

Es así que el saber decir y el saber preguntar juegan un papel fundamental en estos procesos dialógicos, y antes de buscar promover la realización de cualquier práctica restaurativa formal como una conferencia familiar, una reunión o círculo, se debe fundar una relación que comienza a crearse a través de la palabra, la empatía y el vínculo.

El todo es más que la suma de las partes, e igual es el diálogo restaurativo ante las prácticas restaurativas informales. No es una garantía de buena comunicación el realizar las tipologías informales que vemos en el flujo-grama, pero el ejercicio práctico evidencia

que su realización aumenta notablemente la probabilidad de lograr los objetivos deseados. Desde mi práctica en procesos de mediación, conciliación y resolución de conflictos propongo a continuación la diferenciación entre las preguntas restaurativas y afectivas, y sumo tres nuevas tipologías, integrando las preguntas foco, la resonancia apreciativa y la referencia vincular, elementos comunicativos del diálogo restaurativo que en el trabajo práctico he encontrado sumamente útiles de considerar e implementar, y que son diferenciales y complementarios entre sí:

Prácticas restaurativas informales y diálogo restaurativo



► Preguntas foco

No todas las preguntas que se realizan en un diálogo restaurativo son abiertas y buscan la exploración. Hay otra categoría de ellas que busca esclarecer el objetivo, verificar algo o reforzar una idea.

Esta tipología corresponde a las preguntas formuladas de manera cerrada, que poseen contenido pedagógico y pretenden focalizar, verificar o esclarecer un asunto que reviste interés en el diálogo restaurativo.

Características de las preguntas foco:

- Son cerradas: se responden normalmente con un sí o con un no. Ejemplo: ¿Sería importante para ti expresarle esto a alguien?
- Verifican o esclarecen: buscan comprobar que algo es cierto o aclarar un asunto que reviste interés. Ejemplo: ¿Han decidido asistir a este encuentro por su voluntad?
- Posee una intención pedagógica y restaurativa. Ejemplo: ¿Podríamos dar de nuestra parte para superar esta situación adversa?

► Un caso

Durante la realización de un círculo de diálogo con familias y adolescentes, una de las participantes, luego de escuchar a una mamá que también había vivido situaciones adversas, solicitó al grupo leer un apartado de un texto espiritual. Luego de la aprobación del grupo y de proceder a la lectura, parecía haberse tomado la palabra y diluirse el objetivo de la reunión. Fue el facilitador, al darse cuenta de la situación, quien formuló la siguiente pregunta a la madre:

Señora, ¿con la lectura que nos está compartiendo hay un mensaje que desea transmitir al grupo?

Luego de su respuesta afirmativa, el facilitador pudo articular la intención de la madre con el objetivo de la reunión y dinamizar el diálogo entre los participantes.

► Preguntas restaurativas

En una intervención, un encuentro espontáneo o en una reunión formal, las preguntas restaurativas dan un aporte fundamental para dinamizar la responsabilidad e identificar a los afectados por una situación, repercutiendo en alternativas de reparación y/o motivando oportunidades que permitan establecer vínculos o fortalecer el tejido social.

Esta tipología corresponde a preguntas abiertas o circulares que permiten explorar una situación que ha afectado a una o más personas buscando la responsabilidad, la reparación y una mayor comprensión de un hecho que incidió en las relaciones.

Sus principales características son:

Su formulación es circular o abierta: son preguntas que no se responden con un sí o un no, ya que proponen explorar una situación, describirla o identificar algo. No provocan respuestas cerradas, tales como: porque sí, no, tal vez, entre otras.

- No juzgan, ni estigmatizan: no buscan identificar culpables frente a una situación, más sí identificar las responsabilidades y las necesidades que surgen de un hecho para ver cuál es la mejor manera de responder frente a él en el marco del respeto.
- Poseen una clara intención restaurativa: su formulación va orientada al proceso restaurativo dinamizando la responsabilidad, identificando afectados o derivando posibilidades para reparar un daño. Teddy O'Connell¹ (2010) plantea una serie de preguntas para el ofensor:

1. O'CONNELL Terry, WACHTEL Ted y WACHTEL Ben. Reuniones de Justicia Restaurativa. International Institute Restorative Practices, Pensilvania, 2010.

¿Qué sucedió? ¿A quién cree que han afectado sus acciones?; o para las víctimas: ¿Cuál fue su reacción en el momento del incidente? ¿Qué ha sido lo más difícil para usted?, entre otras.

Suelen ser reactivas: la mayoría de estas preguntas se formulan partiendo de que sucedió algo que afectó a una o más personas.

► Un caso

Wilmar y Maicon habían sido invitados a un panel de impacto para contar al grupo cómo fueron sus procesos en la institución y cómo lograron superar el consumo de sustancias psicoactivas; un factor común en los otros participantes quienes sentían que esto no afectaba a nadie más que a ellos mismos. El grupo, que había decidido generar este encuentro, escuchaba atentamente sus intensas historias de vida con cierta expectación, en otros momentos agitación y hasta gracia.

Cuando los jóvenes invitados relataban cómo afectaron a sus familias hurtando elementos del hogar, consumiendo sustancias frente a sus hermanos menores o agrediendo –bajo sus efectos– a un ser querido, la agitación se transformó en risas nerviosas, miradas cruzadas que buscaban cómplices o comentarios en volumen bajo que en sus términos mostraban que este asunto de las drogas ilícitas no los afectaba solo a ellos.

Tal situación constituyó una oportunidad para el facilitador, quien preguntó al grupo: ¿Quiénes pudieron verse afectados por esta situación? ¿De qué manera?...

El diálogo que se estableció, desde preguntas como estas, permitió que los adolescentes y jóvenes que no asumían su responsabilidad frente a la situación identificaran cómo eventos similares también habían afectado a personas cercanas, sus hermanos o madres, permitiendo derivar a futuro alternativas de reparación.

► Preguntas afectivas

La pedagogía que posee la pregunta puede ser subestimada y esta es la razón por la cual algunos facilitadores no cualificados terminan preguntando más lo que ellos quieren saber, que lo que realmente se necesita para lograr los objetivos de un encuentro o diálogo.

Las preguntas afectivas cruzan el afecto como un recurso que permite una mayor y mejor conexión con los hechos que revisten interés para las personas y las partes. Su formulación abierta y exploratoria permite identificar, conocer y profundizar en una situación.

Una pregunta afectiva puede ser, a su vez, una pregunta restaurativa, más no todas las preguntas restaurativas son preguntas afectivas. De esta manera, es más afectiva la pregunta ¿De qué manera crees que pudiste afectar a tu madre?, que la pregunta restaurativa ¿Qué pasó?

Algunos elementos básicos para considerar en la buena formulación de preguntas afectivas:

- Su formulación es circular o abierta: invita a hacer una mayor reflexión, a profundizar frente a una situación o a hablar de manera más abierta respecto a algo.
- La pregunta puede incidir en la respuesta y ser generadora de cambio: es estratégica la formulación de preguntas. Sin ser la misma una afirmación, puede orientar al logro de los objetivos propuestos, promover el diálogo y cambios en las personas.
- Invita a explorar el afecto o posee contenido afectivo: permite que la persona profundice en las relaciones y explore hechos; también como las emociones, afectos o sentimientos inciden en una situación.

- Es reactiva, preventiva y/o proactiva: cubre la dimensión de implementación de las prácticas restaurativas y se puede desarrollar para atender algo que sucedió, que puede pasar o que se puede mejorar.

► Un caso

En una mediación víctima – ofensor, y luego de la preparación respectiva, se habían convocado a las dos personas interesadas en abordar los hechos frente a un hurto: la víctima, un hombre adulto que trabajaba en una empresa como operario, y el ofensor, un joven que hacía parte de un centro donde cumplía la sanción dada por el juez.

En el relato de los hechos el joven indicaba que el día del hurto vio a una persona, al parecer de dinero, que estaba en el barrio donde vivía. Lo abordó por su espalda mientras lo amenazaba con un puñal exigiéndole que entregara todas sus pertenencias, motivado por la necesidad de llevar algo a la casa donde vivía con su novia, hijo y abuelos, quienes no tenían que comer. Expresaba que no había otra alternativa ya que lo habían despedido de una obra de construcción porque lo vieron consumiendo marihuana en su hora de almuerzo.

Cuando la víctima expresaba sus pensamientos en el momento en el que fue hurtado, decía cómo temía por su vida y no volver a ver a su hijo, el cual era la persona que más amaba. Agregaba que el día del hurto había recibido su quincena con la cual iba a comprar unas cosas de comer para su familia y un regalo de cumpleaños para su hijo, próximo a cumplir su tercer año de vida finalizando el mes.

El facilitador notó que el relato de la víctima había tenido eco en el joven, al cual le preguntó: ¿Qué podría sentir un padre al saber que nunca más va a volver a ver a su hijo?

La respuesta del joven llegó más allá de lo que el mismo facilitador esperaba. El joven se identificó tanto con lo que había dicho la vícti-

ma que habló del vínculo con su propio hijo y del deseo de poder verlo crecer y no ponerlo en riesgo con conductas como la que había derivado este encuentro.

El diálogo prosiguió y preguntas adicionales como ¿Quién fue afectado por lo sucedido? ¿De qué manera? ¿Hay algo que se pueda hacer para que las cosas queden mejores?, entre otras, facilitaron que se pudieran materializar luego del encuentro acciones para reparar el daño causado.

► Resonancia apreciativa

La resonancia apreciativa requiere del conflicto, la diferencia y/o la resistencia para poder sacar lo mejor de sí. Entiende que cada situación, independiente de la carga emocional que posea o de lo hostil que pueda parecer, siempre contiene un mensaje pedagógico o algo que puede rescatar.

Por tal razón, la resonancia apreciativa es la retroalimentación pedagógica dada frente a un hecho que genera resistencia. Parte de la negación, el aislamiento, el ataque a los otros o a sí mismo, para extraer lo mejor de esta situación a favor de la reintegración y la construcción de tejido social.

► Un caso

En un municipio ubicado a más de 8 horas de la capital del departamento, se venía desarrollando un proyecto que formaba conciliadores para abordar conflictos cotidianos de manera pacífica. El grupo de conciliadores contaba con amas de casa, profesores, indígenas, campesinos, entre otros... uno de ellos, Don Alfonso.

Don Alfonso, campesino y agricultor no había terminado su primaria, sin embargo, era en voz de la comunidad el mejor conciliador, y la persona a la cual podían acudir cuando existía algún conflicto.

En su sabiduría de vida, tal vez esa que dan los años, pudo socializar al grupo un aborda-

je que representa de alguna manera lo que significa una resonancia afectiva.

“Vea Doña Martha, no me diga que -vusté- (una forma de decir usted, coloquialmente) no es capaz de ocurrírsele una forma para arreglar esta discrepancia. Lo que me ha demostrado a mí y a todos viniendo a esta conciliación es que -vusté- realmente quiere salir de aquí con una solución. Estoy seguro de que puede proponer algo nuevo. Hágale con confianza”.

Si bien podrá parecer el caso demasiado “coloquial”, nos muestra cómo desde la espontaneidad que tiene el facilitador se logra, retomando una situación conflictiva, sacar lo mejor de ella poniéndola a favor del encuentro que se estaba realizando. Permitir que las personas se expresaran abiertamente hizo que don Alfonso dejara que doña Martha, luego de esta intervención y del diálogo que prosiguió, se dispusiera a colaborar más en el encuentro, buscando superar la situación. Algo que, según compartía al grupo era algo impensado en ella.

► Referencias vinculares

Ante un conflicto, delito o situación que afecta a las personas suele darse una desconexión de las relaciones, que se manifiesta a través de la resistencia, el miedo o la vergüenza. Para combatir este tipo de situaciones, las referencias vinculares brindan su aporte propendiendo por reducir esta brecha en el contacto.

Las referencias vinculares son las verbalizaciones y expresiones realizadas con el propósito de fortalecer los vínculos y afianzar las relaciones que se establecen entre y con las personas.

Para la realización de referencias vinculares tenga en cuenta:

- La verbalización vincula a más de una persona: involucra siempre a más de

una persona e implica pensar en un otro que puede estar presente o no. Ejemplo: “es posible que tu educador haya reaccionado así porque para él eres importante”.

- Convergencia en la diferencia: promueve el encuentro de puntos en común entre quienes tienen diferencias. Ejemplo: “este encuentro no se hubiera realizado si cada uno de ustedes no lo hubiera hecho posible”.
- Posee un enfoque apreciativo: aborda desde una postura proactiva la situación y permite siempre encontrar algo bueno en esta, independiente de su carga afectiva. Ejemplo: “es muy valioso que puedas confiarnos algo que te incomodó tanto”.

► Un caso

En medio de una reunión restaurativa que surgió de un hurto, el padre de la víctima se mostró evidentemente molesto debido a que el ofensor había robado a su hijo, el cual estaba indefenso y se dirigía a la Universidad.

El reclamo del padre cada vez se iba tornando más airado y eufórico. Justo antes de que el facilitador interviniera, fue el padre del ofensor quien dijo: “señor, al igual que usted me duele también *lo que está pasando. Solo quiero decirle que mi hijo y yo decidimos venir a esta reunión para reparar el daño que se ocasionó”.*

Esta referencia vinculante, originada por el padre del ofensor, tuvo un efecto inmediato en el padre de la víctima quien admitió que estaba molesto por lo sucedido excusándose por su comportamiento y disponiéndose a conocer de qué manera ellos podrían reparar el daño que habían ocasionado.

► Declaración afectiva

Las declaraciones afectivas son la expresión de sentimientos y afectos derivados de una conducta que ha tenido una o más personas, se caracterizan por sumar significado a lo dicho y un contenido orientado al aprendizaje y a la disciplina social.

En términos de Wachtel (2010)² “las declaraciones afectivas son solamente otra manera de decir expresando sentimientos”³, algo que permite fortalecer la empatía y afectar positivamente la percepción que tienen las personas de quien hace esta declaración.

Para formular exitosamente declaraciones afectivas se debe tener en cuenta:

- Expresar el afecto o sentimiento que genera una situación: hacerlo ayuda a fortalecer las relaciones y a educar en afecto. Al contrario de lo que algunos piensan, expresar las emociones en vez de hacer parecer débil a alguien hace más sólidas las relaciones y fortalece la empatía.
- Llenar de significado: implica darle sentido a lo que se está sintiendo. No es lo mismo decir “me gusta lo que estás haciendo” a “me siento muy orgulloso al ver que has preferido hablar acerca de lo que pasó en vez de confrontar a tu compañero”.
- Hacer su formulación en privado o público, según la declaración: reprochar una conducta en público puede ridiculizar o estigmatizar una conducta; sin embargo, un reconocimiento puede hacerse tanto en privado como en público. Toda declaración debe tener como fundamento la dignidad y el respeto.
- Referirse a la conducta y no a la persona: hacer referencia frente a lo que se hizo es diferente a decir que alguien es el que nos hace sentir así. No son las personas, es lo que hacen. No es restaurativo decir “me siento muy mal porque ustedes son unos irresponsables”, pero sí puede serlo el decir “hice un gran esfuerzo preparando esta clase, me siento frustrado al ver que no prestan atención. Para mí sería muy importante su escucha y participación”.

► Un caso

Daniel era el joven que representaba el mayor desafío en el colegio, sus condiciones de vida, sus características personales y la forma en cómo podría agitar al grupo en contra de una actividad llevaban a que los formadores asumieran que era un caso perdido o que tenían que pensar en otras formas de intervenir con él.

Un día, espontáneamente y luego de innumerables intervenciones, Daniel tuvo un balance excepcional en todas las actividades que se desarrollaron durante la jornada. Uno de los formadores, quien había recibido capacitación frente a prácticas restaurativas informales, no quiso desaprovechar la ocasión e invitó a Daniel a su oficina para hacer la siguiente declaración afectiva:

Daniel, me siento apenado. Hay una persona que creía que eras una causa perdida... Yo era esa persona. Hoy con tu rendimiento en las actividades del día me has demostrado que era yo el equivocado.

La sorpresa del joven al escuchar cómo su profesor reconocía tal situación y la manera comprensiva y sincera como lo dijo generó en Daniel un sentimiento de confianza y respeto hacia el profesor que antes no tenía. Para él fue más fácil a futuro comentarle algunas situaciones particulares, a quien nadie más le había confiado.

2. WACHTEL Ted, O'CONNELL Terry, WACHTEL Ben. Manual de Prácticas Restaurativas. International Institute of Restorative Practices, Pensilvania, 2010.

Desde los procesos más básicos hasta los más especializados, el diálogo restaurativo da un aporte decisivo para motivar la colaboración y participación de las personas frente a una situación. El compromiso de quienes se introducen y desarrollan prácticas restaurativas es precisamente hacer su diálogo más

humano, dinámico y vinculante... Más restaurativo.

