

Guías – Protocolos - Cartillas
sobre
Prácticas Restaurativas
en el Ámbito Penal, Comunitario y Educativo

Consultor
Jean Schmitz (agosto 2024)

Tabla de contenido

PARTE I: CÍRCULOS RESTAURATIVOS	4
A. Guía sobre la preparación y facilitación de círculos.....	4
I. Introducción	4
II. ¿Por qué los círculos son mágicos y poderosos?	4
III. Beneficios y ventajas al sentarse en círculo	4
IV. El objeto de diálogo	6
V. Círculos proactivos-preventivos	7
VI. Círculos restaurativos reactivos o de respuesta	8
VII. Tipos de círculos	8
a) Círculo secuencial	8
b) Círculo no secuencial	10
VIII. Círculo como ritual.....	11
IX. Desarrollo del proceso del círculo	11
a) Etapa de discernimiento	11
b) Etapa de preparación previa al círculo.....	12
c) Etapa de desarrollo del círculo.....	12
d) Etapa de seguimiento del círculo	14
X. Rol del facilitador de círculos restaurativos	14
XI. Factores y condiciones para círculos exitosos	15
XII. Preguntas más frecuentes respecto a la facilitación de círculos	17
a) ¿Quién convoca el círculo?	17
b) ¿En un círculo secuencial, quién comienza a responder a la pregunta?	17
c) ¿Cuáles son los criterios o factores para optar por un círculo secuencial o no secuencial?.....	18
d) ¿Los círculos pueden ser facilitados por más de una persona?.....	18
e) ¿Cómo estimar el tiempo necesario para garantizar un buen círculo?	19
f) ¿Qué hacer frente a conversaciones explosivas o emocionalmente desgastantes?	20
g) ¿Cómo reaccionar cuando participantes pasan su turno de manera reiterativa?	21
h) ¿Qué hacer cuando alguna persona busca quebrar intencionalmente la dinámica del círculo?	21
XIII. Recomendaciones sobre los círculos restaurativos	23
B. Cartillas sobre círculos restaurativos	24
a) Cartilla sobre los beneficios y ventajas del círculo para conversar.....	24
b) Cartilla sobre las etapas del proceso de facilitación del círculo	26
c) Cartilla sobre los principios de convivencia para lograr círculos efectivos	32
PARTE II: REUNIONES RESTAURATIVAS	33
A. Protocolo sobre la preparación de reuniones restaurativas	33
I. Objetivos de la fase de preparación de una reunión restaurativa	33
II. Importancia de la fase de preparación	33
III. Rol del facilitador en la preparación.....	34
IV. Proceso inicial de entrevistas	35
a) Entrevista con el autor de los hechos (victimario)	35
b) Entrevista con la víctima directa (persona receptora del daño).....	44
c) Entrevistas con los apoyos a víctima, victimario y otros de la comunidad.....	47
B. Protocolo sobre la facilitación de reuniones restaurativas	48
Fase I: Introducción de la reunión restaurativa	48
Fase II: Luego el facilitador se dirige primero al infractor (o los infractores):.....	50
Fase III: Luego el facilitador se dirige luego a la víctima (o víctimas):.....	52
Fase IV: Luego el facilitador se dirige a las personas que apoyan a la víctima (o víctimas):	53

Fase V: Luego el facilitador se dirige a aquellas personas que apoyan al infractor:	53
Fase VI: Luego el facilitador regresa hacia el infractor	54
Fase VII: Los acuerdos	54
Fase VIII: Cierre de la reunión restaurativa.....	55
C. Protocolo sobre el seguimiento de los acuerdos.....	57
I. Responsabilidades y roles definidos.....	57
II. Documentación detallada de los acuerdos	57
III. Reunión inicial de seguimiento del cumplimiento de los acuerdos	57
IV. Seguimiento, evaluación y revisión de cumplimiento	57
V. Informes intermedios y final	57
D. Cartillas.....	58
I. Preguntas restaurativas – afectivas (Terry O´Connell), sustentada por J. Schmitz.....	58
II. Declaraciones afectivas: explicación y ejemplos	69
PARTE III: ANEXOS	72
Anexo 1: Perfil del facilitador de la preparación y facilitación de la reunión restaurativa	73
Anexo 2: Guion del facilitador (Autor: Terry O´Connell)	74
Anexo 3: Listado de sentimientos	77
Anexo 4: Listado de necesidades	78
Anexo 5: Cuestionario sobre el nivel de participación en la reunión restaurativa	79
Anexo 6: Declaración de consentimiento informado.....	86
I. Bibliografía	87

PARTE I: CÍRCULOS RESTAURATIVOS

A. Guía sobre la preparación y facilitación de círculos

I. Introducción

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

Desde los inicios de la humanidad, la figura del círculo ha invitado a las personas a observarse, dialogar y escucharse; el círculo es una forma ancestral de reunión. Los círculos son procesos que se basan en la igualdad entre participantes y en el principio de compartir el poder entre todos en lugar de tener poder sobre el resto. En el círculo, la jerarquía queda fuera de la conversación ya que el liderazgo recae en la mayoría de sus integrantes.

Según Kay Pranis (2006): «Los círculos son una forma de ser y de relacionarse grupalmente, que llevan al empoderamiento individual y colectivo de aquellas personas que participan». Participar en un círculo es regresar a nuestra forma original de comunidad, tanto como un modo de crear una nueva forma de comunidad. No estamos reinventando el círculo, solo estamos redescubriendo un antiguo proceso de miles de años que mantuvo junta a la comunidad humana.

Encontrarán distintas denominaciones en la literatura referente a los círculos y el enfoque restaurativo. Autores y practicantes hablan de «Círculos de paz», otros de «Círculos de diálogo» y algunos de «Círculo de sanación». En este manual, los llamamos «Círculos restaurativos». Todos ellos tienen relaciones y objetivos en común pues crean un espacio seguro que agrupa a las personas para el diálogo, el intercambio social y la búsqueda de solución para prevenir y gestionar tensiones y conflictos, bajo un esquema de construcción conjunta de principios y valores. Todos ellos contribuyen a fomentar la libre expresión de sentimientos y el intercambio de visiones y opiniones, y permiten desarrollar la capacidad de escuchar activa y empáticamente a los demás y aprender a hablar de manera concisa, explícita y respetuosa.

II. ¿Por qué los círculos son mágicos y poderosos?

El círculo no es simplemente una reunión con sillas ubicadas en forma redonda, es más bien una manera de escucharse, de construir sabiduría, de construir comunidad, de tomar decisiones de modo muy diferente a como se acostumbra. Esta forma de utilizar el espacio transmite una voluntad, por parte de quienes lo integran, de socialización en una conversación y escucha profunda y respetuosa.

Al iniciar los primeros círculos con los participantes, es interesante que la persona facilitadora del círculo realice en algún momento la siguiente pregunta: «Ya que estamos sentados otra vez en círculo para dialogar, ¿cuáles son los beneficios o ventajas que tienen los círculos? ¿En qué contribuyen?». De esta manera, quienes participan darán las respuestas y quien está facilitando el círculo no deberá ser quien les mencione los beneficios y ventajas de conversar en esa disposición. Varias de las respuestas listadas más adelante serán a menudo mencionadas por quienes participan de un círculo y son respuestas basadas en su experiencia luego de haber participado en dos o tres reuniones.

III. Beneficios y ventajas al sentarse en círculo

- **Crean conexiones:** cuando un grupo de personas se sienta en círculo para conversar, cada una de ellas puede ver y observar a todos sus integrantes. El círculo establece un vínculo de manera espontánea con el resto. Mirar a los ojos favorece la conexión, crea relación, transmite mensajes, a veces sin la necesidad de emitir una sola palabra. El círculo facilita la relación grupal, intensifica los vínculos y las relaciones entre todas las personas del grupo.
- **Promueven igualdad:** en el círculo, todas las personas son iguales. No hay una más importante que la otra. No hay espacio para la jerarquía ni la subordinación. Quienes integren el círculo

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

tienen el mismo derecho y la misma oportunidad de hablar, de que se les escuche, expresar sentimientos y necesidades, y compartir ideas y opiniones sobre temas y situaciones particulares. El círculo crea un sentido de igualdad que entiende y acepta las diferencias como una calidad de aporte al grupo entero.

- **Inspiran confianza:** este es un valor muy importante para forjar relaciones sanas y seguras. La confianza no aparece por arte de magia; sin embargo, el solo hecho de ponerse en círculo favorece la construcción de confianza, aunque al iniciar los primeros círculos puede ser que haya más desconfianza que confianza por estar expuestos ante sus compañeras y compañeros. Pero, cuando quienes participan en un círculo sienten que se les trata con igualdad y respeto, el nivel de confianza crece, y con eso, la comunicación es fácil, instantánea, honesta y efectiva; y la calidad de trabajo del conjunto de participantes es positiva y constructiva.
- **Siembran seguridad:** el círculo proporciona seguridad en uno mismo y como grupo. El círculo que se da de manera reiterativa proporciona a cada integrante sentimientos de seguridad, apoyo y reconocimiento de su valía. El círculo es un espacio contenedor donde las personas se sienten aceptadas, protegidas, respaldadas e integradas; sienten que les permiten afrontar de una manera positiva las dificultades y problemas que se pueden presentar tanto a nivel personal como grupal.
- **Fomentan responsabilidad:** el círculo liga la responsabilidad individual con la de la totalidad de sus participantes. La responsabilidad se relaciona tanto con el comportamiento como con las acciones, basadas en el conocimiento y las experiencias propias de cada participante. Todas las personas en el círculo tienen la oportunidad de jugar un rol en el resultado del círculo. El compromiso individual hacia quienes integran el círculo tiende a generar consecuencias positivas, cuyo resultado será el bienestar social, la sana convivencia y la protección recíproca.
- **Desarrollan el empoderamiento:** un principio fundamental es que nadie manda o controla el círculo, pues este contribuye al empoderamiento tanto individual como grupal. Con el tiempo, cada participante y el grupo constituido toman conciencia de la oportunidad y de las posibilidades para expresarse, dialogar, compartir, intercambiar, tomar decisiones importantes y hacer compromisos. En pocas palabras: el círculo permite que sus integrantes sean protagonistas responsables de su propio desarrollo.
- **Impulsa la pertenencia:** el sentido de pertenencia se ha definido como un sentimiento de arraigo e identificación de un individuo con un grupo o con un ambiente determinado. Sentirse parte afecta la percepción que se tiene de las demás personas y conduce a emociones positivas como felicidad, alegría y calma. De la misma manera, el no sentirse parte puede desembocar en tristeza, soledad y ansiedad. El sentido de pertenencia fomenta la identificación y construye vínculos de lealtad entre sus integrantes, que comparten historias y situaciones comunes, y valores que les representan como grupo.
- **Facilitación:** Kay Pranis, reconocida facilitadora con amplia experiencia en círculos señala con humildad: «La persona a cargo de facilitar el círculo deja de ser la única “poseedora” del conocimiento, para convertirse en una “acompañante” del aprendizaje».
 - El círculo es un proceso conducido por alguien que facilita el proceso: un facilitador. Su función es crear un espacio seguro que permita a cada integrante ser protagonista, sentirse en confianza para expresarse y contribuir al trabajo del grupo.
 - El círculo recuerda quien facilita que su rol es proporcionar la palabra a todas las personas del grupo, y no monopolizarla para conducir el grupo.
 - El círculo es una estructura organizacional con liderazgo compartido entre sus integrantes que provee una manera inclusiva de numerosas acciones y permite alcanzar diversos objetivos como, por ejemplo:
 - Los círculos permiten construir, reforzar y mantener relaciones sanas, fuertes y seguras; ayudan a conocerse mutuamente y establecer conexiones interpersonales saludables.
 - Los círculos restaurativos permiten a las personas explorar temas a un nivel más profundo,

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

compartiendo entre ellas sus conocimientos y experiencia.

- Los círculos restaurativos ayudan a prevenir y resolver problemas y conflictos.
- Los círculos restaurativos promueven el empoderamiento tanto individual como grupal y permiten emerger las cualidades de liderazgo.
- Los círculos restaurativos permiten que las voces silenciosas sean escuchadas. Ofrecen la oportunidad a cada integrante de expresarse plena y libremente.
- Los círculos restaurativos ayudan a las personas a responsabilizarse y comprometerse, tanto de manera individual como grupal.
- Los círculos restaurativos permiten llegar a acuerdos, y realizar su seguimiento.
- Los círculos restaurativos pueden relacionarse con el contenido de un curso, permitiendo estudiarlo, revisarlo o entenderlo mejor.
- Los círculos restaurativos son espacios ideales para hacer reconocimientos, como agradecimientos por un buen trabajo, dar la bienvenida o despedirse de alguien.
- Los círculos restaurativos ayudan a planificar, organizar y evaluar actividades.

Esta lista podría ser aún más amplia. Con creatividad, cualquier facilitador puede aplicar los círculos para llevar a cabo numerosas acciones, cada una con un objetivo determinado. Kay Pranis dio nombres a los círculos según su propósito, es decir, dependiendo de para qué sirven. Es una buena manera de diferenciar un círculo de otro. Aquí adoptamos la idea principal de Pranis, con pequeñas adaptaciones:

- **Círculos escolares:** suelen ser utilizados por el equipo docente para tratar asuntos de la clase o como un método de aprendizaje. Por ejemplo, un círculo sobre la historia antes de la invasión española en América, o sobre el análisis de un poema leído en clase.
- **Círculos de apoyo:** proveen apoyo emocional o espiritual a las personas que están pasando por una crisis, por ejemplo, el retorno a clase después de la cuarentena.
- **Círculos de celebración:** se usan por ejemplo para hacer una despedida o una bienvenida de alguien de la comunidad escolar o para festejar un día especial, como por ejemplo el día de la independencia.
- **Círculos de planificación/evaluación:** tienen como propósito la planificación y evaluación de actividades en el orden familiar, escolar, laboral y comunitario. Por ejemplo, la preparación de la visita a un museo en el marco de una actividad cultural escolar, o la evaluación de la aplicación en el aula de las normas que fueron creadas por el grupo de estudiantes.
- **Círculos de conversación:** generan un diálogo abierto sobre temas específicos, y a menudo involucran a personas con distintos roles, de varios lugares o posiciones en la sociedad, en la comunidad o en un grupo. Por ejemplo, el cambio climático o la seguridad ciudadana.
- **Círculos de paz:** son utilizados para construir relaciones, promover la paz y las dinámicas armoniosas en las comunidades. Por ejemplo, para que crear mayor cohesión y solidaridad entre estudiantes de un salón de clase.
- **Círculos de sanación:** pueden ser aplicados para restaurar vínculos que se han roto o para crear unos nuevos. Por ejemplo, cuando existe un grupo de poder en el aula de clase, que crea riñas y competencias entre un grupo y otro.
- **Círculos de resolución de conflictos:** contribuyen a abordar y resolver todo tipo de conflicto que afecta a la comunidad. Por ejemplo, un círculo para resolver el problema de las cosas perdidas o desaparecidas en el salón de clase, esperando encontrar soluciones de manera colectiva.

IV. El objeto de diálogo

Los círculos se caracterizan por el uso de un objeto de diálogo, llamado también de conversación o de palabra, que permite regular la comunicación dentro del grupo. Tanto hablar como escuchar son importantes en el círculo porque la comprensión mutua sienta las bases para un diálogo profundo y significativo.

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

El objeto de diálogo es un objeto material que indica quién tiene la potestad de la palabra al sostenerlo en la mano, cuando todos los y las demás se comprometen a prestar atención (escucha activa/empática). El objeto va girando en el círculo, pasando de mano en mano por cada participante, dando la oportunidad a cada persona de compartir sus pensamientos y sentimientos si lo desea.

Recibir el objeto para hablar es una invitación para compartir con el grupo. El objeto ayuda a asegurar que cada integrante del círculo tenga la oportunidad de colaborar a su propio ritmo y manera sin ser interrumpido.

Quienes integran el círculo comparten lo que quieren o permanecen en silencio durante su turno, pasando el objeto a la persona a su lado, y así de una persona a otra, hasta cerrar el círculo.

El objeto de diálogo es también representativo como sensibilizador cultural, y se reviste de un significado especial dependiendo del grupo con el cual se trabaje. Cada facilitador de un círculo, con el resto de los participantes, puede escoger un objeto que sea simbólico para el tema a tratar o para el grupo de participantes. Por ejemplo, si el grupo va a conversar sobre un tema como el calentamiento global, seleccionar la semilla de un aguacate como objeto creará una fuerte conexión entre este y la cuestión a tratar. Si el círculo va a abordar las habilidades personales de sus integrantes, el objeto podría ser un espejo de plástico (seguridad) en donde, al tenerlo en sus manos, cada participante se ve a sí mismo. Si la conversación en el círculo se va a referir a un tema sensible, como puede ser el acoso escolar o laboral, lo cual puede provocar algún nerviosismo y tensión entre los/las participantes, vale elegir entonces un objeto maleable que se puede comprimir y estirar sin que se rompa, como una pelota de goma, o una muñeca de esponja.

La persona que esté facilitando el círculo debe dar una explicación o reflexionar con el grupo sobre el significado del objeto, relacionándolo con las actividades del círculo, estableciendo así una mejor conexión entre la actividad y el objeto seleccionado. A medida que se desarrollan los círculos, son las mismas personas participantes quienes pueden elegir su objeto de diálogo.

Se puede diferenciar la dinámica de los círculos en dos grandes grupos: según su enfoque sea proactivo-preventivo, o reactivo-de respuesta. Los círculos restaurativos con enfoque proactivo son los que contribuyen a crear capital social. «Entendemos por capital social la construcción de una red de relaciones que promueve la confianza y la cooperación entre las personas, en las comunidades y en la sociedad en su conjunto» (Durston, 2000). Si bien son muchos los factores que pueden influir en la creación del capital social, sin embargo, se destacan sobre todo el papel de las familias y el de la educación. Al nivel de un grupo de personas, crear capital social es hacer todo lo posible para que quienes conviven en ello se conozcan mejor, construyan, refuercen y mantengan relaciones sanas y seguras, creen sólidos vínculos positivos entre todo el grupo, desarrollando de esta manera un sentido de comunidad.

Este uso de los círculos tiene un enfoque completamente preventivo ya que contribuye a anticipar la aparición de problemas de comportamiento o de aprendizaje dentro del grupo. Da importancia considerando la necesidad de abordar el aprendizaje desde su vertiente preventiva, lo que significa fomentar un clima de aprendizaje tal que reduzca al máximo las dificultades y los comportamientos indebidos que puedan alterar el clima de convivencia.

V. Círculos proactivos-preventivos

Se basan primero en los propios conocimientos y experiencias de las personas, promoviendo su aprendizaje a través la reflexión, la concientización y la toma de responsabilidades individual y colectiva.

Estos círculos pueden abordar temas como la convivencia, los valores y los derechos, el buen trato, la educación sexual, la igualdad de oportunidades, ¿inclusión-exclusión?, la igualdad de género, los estudios, proyecto de vida, etc. Algunos ejemplos de círculos proactivos-preventivos son:

Un docente desea mejorar las relaciones entre sus estudiantes y utiliza un círculo cada lunes al iniciar la semana y cada viernes al cerrarla, realizando preguntas muy simples para relacionarse y conocerse mejor. Por ejemplo: *¿con qué ánimo han llegado hoy a clase? ¿Quiénes quieren compartir una actividad positiva que realizaron durante el fin de semana? ¿Qué expectativas tienen para esta semana? ¿En qué se*

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

compromete cada estudiante para esta semana? ¿Qué le ha gustado especialmente en la semana que acabamos de tener?, etc.

VI. Círculos restaurativos reactivos o de respuesta

Solo se activan después de que un problema o un conflicto ha ocurrido. Estos círculos contribuyen al esclarecimiento de la situación (problema, conflicto, incidente), identificando quiénes intervienen y cómo este está afectando a la comunidad (es decir, a quienes integran la comunidad), y finalmente reflexionando sobre lo que pueden hacer juntos para que las cosas queden bien y el incidente no vuelvan a ocurrir.

Estos círculos convienen particularmente cuando el incidente afecta a varias personas del grupo, como en las siguientes situaciones: cosas desaparecidas en el salón de clase, la impuntualidad reiterativa, tareas entregadas mal hechas y con retraso, chismes y rumores, competencia y envidia entre integrantes, creación de grupo de poder, etc.

Los círculos reactivos tienen mayor impacto y éxito en su intervención cuando las personas responsables de la comunidad escolar practican, implementando previamente y de manera regular, los círculos proactivos o preventivos, ya que tanto integrantes como sus representantes han interiorizado la manera como se lleva a cabo un círculo, sus reglas y las oportunidades de participación que ofrece. Un ejemplo de este tipo de círculos es:

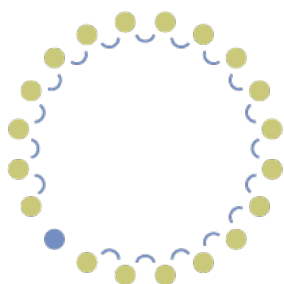
No todos los círculos reactivos tienen este fin, donde la joven o el joven responsable asume completa responsabilidad; sin embargo, cuando ocurre una situación similar, es importante tomar en cuenta la reparación y la integración de esa persona.

VII. Tipos de círculos

La elección de círculo más conveniente en cada ocasión depende de varios factores. Principalmente, de los objetivos que se quieren alcanzar con el círculo, del tema o problema que será abordado, del tipo de preguntas que se harán y de las expectativas que se tienen de sus respuestas, del tiempo disponible para hacer el círculo y de la cantidad de integrantes que participan en él.

En general, es quien facilitará el círculo quien elegirá el tipo, aunque a veces podría consultar al resto de integrantes. En una sesión de círculo que considera varias preguntas, es posible que haya una mezcla entre círculo secuencial y no secuencial. A continuación, describiremos los diferentes círculos, y ofreceremos orientaciones y ejemplos para cada uno de ellos.

a) Círculo secuencial



El círculo secuencial ofrece a cada participante la oportunidad de que su voz sea escuchada por los demás. Cada persona tiene un tiempo asignado para intervenir, lo que requiere autocontrol para evitar monopolizar la palabra. Aunque algunas personas pueden sentirse tímidas, incómodas o no listas para hablar frente a sus compañeros, la experiencia ha demostrado que, poco a poco, van ganando confianza y seguridad, lo que les permite expresarse y opinar. Con el tiempo, algunas personas se convierten en excelentes oradores, lo que indica que están experimentando un proceso de empoderamiento.

El facilitador hace una pregunta, en general sencilla y clara, y los participantes intervienen en un orden preestablecido. Si se utiliza un objeto, este se pasará de persona a persona para indicar quién tiene el turno de palabra en cada momento.

El círculo secuencial se presta para una diversidad de situaciones:

– Conocerse y forjar relaciones

El círculo secuencial es una herramienta ideal para aprender a conocerse, profundizar y fortalecer las

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

relaciones entre los participantes. Para alcanzar este objetivo, se pueden utilizar diversas preguntas que fomenten la comunicación entre todos. En general, quienes participan valoran mucho este tipo de preguntas, ya que rara vez o nunca se las han formulado anteriormente en público. Aquí algunos ejemplos de preguntas:

- *¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?*
- *¿Cuál es tu deporte favorito?*
- *¿Cuál es tu película preferida?*
- *¿Qué dos cualidades aprecias en una amiga o un amigo?*
- *¿Puedes mencionar una característica positiva de la persona que está a tu lado derecho?*

Luego, se turnan para responder de persona a persona, hasta completar el círculo.

– **Iniciar o cerrar una sesión, una clase o una reunión de trabajo**

Para comenzar o finalizar un encuentro, se pueden plantear preguntas que fomenten la participación y la reflexión. Algunas sugerencias incluyen:

- *¿Cómo estuvo su fin de semana?*
- *¿Qué planean hacer el próximo fin de semana?*
- *¿En qué se comprometen para llevar adelante esta sesión?*
- *¿Qué pueden hacer hoy para asegurar que nuestro encuentro sea exitoso?*
- *¿Qué les pareció la sesión de hoy?*
- *¿Cómo se sintieron durante la actividad de hoy?*

Estas preguntas invitan a la reflexión y permiten a los participantes compartir sus experiencias y emociones, fortaleciendo así la conexión entre ellos.

– **Revisar un aprendizaje**

Los círculos secuenciales (y los no secuenciales también) son muy apropiados para revisar un aprendizaje o una lección de clase. Por ejemplo, se puede pedir a los participantes: *"Diga al grupo una cosa que aprendió hoy durante el curso o la actividad que acabamos de cumplir."* Es posible que algunas respuestas se repitan, pero esto no importa, ya que propicia el diálogo.

También se puede plantear el siguiente tema: *"Hoy vamos a conversar sobre la convivencia. Cada persona mencionará una breve situación de convivencia pacífica que haya experimentado últimamente."*

– **Abordar un tema o una situación**

Los círculos secuenciales también son adecuados para abordar un tema o una situación en particular, permitiendo que cada integrante comparta voluntariamente su punto de vista. Por ejemplo, se puede preguntar: *"¿Qué valor consideran importante para convivir en comunidad?"* Se puede invitar al grupo a pensar en silencio y luego escribir dos valores en un papel (un valor en cada lado). Después, un voluntario se levantará para colocar su hoja en el centro y explicar en voz alta al grupo la razón (una sola) por la que ha elegido ese valor. Luego, regresará a su lugar, dando paso a otra persona hasta que todos los integrantes del círculo hayan intervenido.

Si alguien desea, puede mencionar el mismo valor y agregar más explicaciones o razones sobre su elección, y así sucesivamente, hasta que todo el grupo haya presentado su valor. Al final, es importante que la persona facilitadora haga un cierre sobre esta actividad, destacando los valores que nuestra comunidad considera importantes para convivir y colaborar como grupo.

Otros ejemplos de preguntas que abordan temas o situaciones incluyen:

- *¿Qué significa ser responsable?*
- *Menciona una palabra que se relacione con el concepto de convivencia.*
- *¿Qué significa para ustedes la palabra conflicto?*

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

- ¿Cree que todos los conflictos son violentos?

b) Círculo no secuencial



El círculo no secuencial se desarrolla de manera más libre. Aunque proporciona a todas las personas la oportunidad de expresarse ante el grupo, solo intervendrán aquellas que deseen hacerlo y que hayan solicitado la palabra levantando la mano. La conversación transcurre sin un orden específico, permitiendo que la palabra pase de una persona a otra de forma espontánea. De este modo, solo hablan quienes tienen algo que decir o compartir con el grupo.

Antes o justo después de formular su pregunta, el facilitador aclara al grupo que se trata de un círculo no secuencial y que solo aquellos que deseen expresar algo o hacer una contribución deben levantar la mano para solicitar la palabra.

La ventaja de este tipo de círculo es que permite a quienes intervienen ofrecer respuestas más completas y detalladas, así como profundizar en sus pensamientos. Sin embargo, una desventaja significativa es que puede silenciar algunas voces y potenciar otras. Existe el riesgo de que algunas personas nunca soliciten la palabra, prefiriendo permanecer en silencio y pasivamente escuchando la conversación, mientras que otras aprovechan la oportunidad para liderar o monopolizar el diálogo.

Para evitar esta situación, el facilitador debe gestionar con cuidado este tipo de círculo. Por ejemplo, puede decir: *"Me gustaría que cuatro o cinco de ustedes compartan su opinión sobre la actividad que acabamos de desarrollar. Después de que estas personas intervengan, el facilitador puede incentivar al grupo preguntando: "Algunos que aún no han intervenido, ¿quieren comentar o compartir algo tras haber escuchado a sus colegas? ¿Podemos escuchar dos o tres reacciones más?"*

Vale la pena que la persona que está facilitando el círculo recuerde de vez en cuando la importancia de escuchar a todas las personas, invitando así a quienes aún no han intervenido a tomar la palabra. Por ejemplo, puede decir: *"Me gustaría escuchar algunas voces que aún no hemos oído y que ciertamente pueden aportar algo al grupo."*

En este tipo de círculo se puede utilizar un objeto de diálogo, pero solo cuando el número de participantes es reducido (máximo 20 integrantes). En círculos con más personas, el uso del objeto puede convertirse en un obstáculo en lugar de una ayuda, ya que pasarlo de una persona a otra que no está al lado puede desviar la atención y hacer que se pierda tiempo.

Este tipo de círculo es particularmente adecuado para abordar temas y problemas que afectan generalmente al grupo entero. Por ejemplo, se pueden hacer preguntas como: *"¿Qué significa para ustedes ser responsable? ¿Podrían argumentarlo basándose en algunas experiencias concretas?"* La misma pregunta se puede formular utilizando otros conceptos, como acoso escolar, convivencia, puntualidad, valores, derechos, entre otros.

La ventaja de plantear este tipo de preguntas en un círculo no secuencial es que se ofrece la oportunidad de explorar y compartir el conocimiento y las experiencias del grupo sobre una temática específica, promoviendo así reflexiones y aprendizajes colectivos.

Algunas preguntas adaptadas para círculos no secuenciales son:

- *"¿Alguien quiere hablar sobre las dificultades o retos que tuvo al hacer la tarea?"*
- *"Hagamos una lluvia de ideas para preparar la próxima actividad. ¿Quién comienza?"* (Es importante que alguien se encargue de anotar las propuestas).
- *"Vamos a revisar brevemente el tema sobre los derechos humanos que hemos tratado hoy. ¿Cuáles son las ideas principales que debemos recordar? Una idea por persona, ¿quién inicia?"* (Este tipo de pregunta es muy útil para repasar rápidamente el contenido del curso).
- *"¿Qué podríamos hacer personal y colectivamente para mejorar la puntualidad en clase?"*
- *"Mencionen algo que les ha sorprendido positivamente esta semana en el salón de clase."*

Para finalizar una sesión de círculo, se puede proponer a los participantes elegir una de estas tres

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

preguntas:

- "Algo que has aprendido el día de hoy."
- "¿Qué te sorprendió el día de hoy?"
- "Hoy me di cuenta de que..."

En general, es probable que todas las personas digan algo al respecto, promoviendo así la reflexión y el aprendizaje compartido.

VIII. Círculo como ritual

Un ritual es una invitación periódica de un grupo o sociedad en torno a un evento de naturaleza espiritual o psicológica. En un sentido figurado, un ritual se refiere a algo que se realiza de forma regular por su valor simbólico, funcionando como una rutina, pero de una manera particular. Un ritual puede ser una actividad con un propósito definido que, a lo largo del tiempo, se convierte en una especie de costumbre para una persona o un grupo.

Los rituales implican acciones realizadas de manera deliberada, como la práctica de círculos con el objetivo de promover un sentido de comunidad y prevenir conflictos. En última instancia, los rituales actúan como catalizadores del cambio, fortaleciendo la conexión entre los integrantes de un grupo y apoyándolos en su transformación.

Por ejemplo, el personal directivo de un centro educativo puede querer construir o reforzar las relaciones interpersonales en la comunidad escolar y decidir planificar la realización de un círculo una vez por semana (cada lunes al final del día); así, se establecerá un ritual. Las autoridades y el personal docente pueden elegir la periodicidad que deseen, y esto no impide que, de manera ocasional, se realice un círculo fuera de lo acordado. De la misma forma, una persona que asiste a la iglesia cada domingo puede decidir visitarla para rezar en el momento que lo desee o necesite. Lo mismo ocurre con los círculos en un centro educativo que promueve una cultura restaurativa.

IX. Desarrollo del proceso del círculo

Para asegurar un círculo de calidad, es necesario que se desarrolle en 4 etapas, dando igual importancia a cada una de ellas:



a) Etapa de discernimiento

En esta primera etapa, el facilitador necesita indagar sobre las preocupaciones, los intereses y las necesidades del grupo. Esta indagación puede realizarse a través de conversaciones informales, encuestas o preguntas directas que ayuden a identificar los temas más relevantes para los participantes.

A partir de la información recopilada, el facilitador estará en una mejor posición para discernir con precisión cuáles son los temas, situaciones o conflictos que son importantes o necesarios de abordar en un círculo con el grupo. Esta etapa es fundamental, ya que permite que el círculo se enfoque en

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

cuestiones que realmente importan a los participantes, promoviendo así un diálogo significativo y relevante.

Si se determina que el círculo es adecuado para tratar un asunto, situación o conflicto específico, el facilitador podrá avanzar a la siguiente etapa, asegurando que el proceso se lleve a cabo de manera efectiva y con un propósito claro.

b) Etapa de preparación previa al círculo

La persona responsable de facilitar el círculo debe comenzar por definir los objetivos que se desean alcanzar a través de esta actividad. A continuación, algunos ejemplos de objetivos que podrían establecerse:

- Construir, mantener o reforzar las relaciones interpersonales entre los estudiantes.
- Sensibilizar al grupo sobre la importancia de los valores y principios necesarios para promover un grupo colaborativo.
- Establecer compromisos personales y/o grupales para mejorar la convivencia.
- Reflexionar sobre un tema específico, como igualdad de género, derechos humanos, consumo de drogas, cambio climático, alteraciones emocionales durante el internamiento, o seguridad en el centro educativo.

Después de fijar los objetivos, el facilitador debe planificar cómo crear un clima de confianza y cómo plantear el tema a tratar. Por ejemplo, se puede iniciar el círculo con una breve ceremonia que incluya:

- Un canto.
- La lectura de una historia.
- Una pequeña meditación o ejercicio de relajación.
- Un ejercicio de respiración.
- Una palabra o saludo libre de cada asistente.

A continuación, es importante recordar a los asistentes cuál es su rol y los principios fundamentales del círculo, lo que ayuda a establecer las expectativas para la interacción.

Luego, el facilitador debe identificar y seleccionar un listado de preguntas que se harán durante el círculo, con un máximo de 6 preguntas. Estas preguntas deben promover la conexión, incentivar la reflexión y facilitar la búsqueda de soluciones. Algunos ejemplos de preguntas son:

- *¿Con qué ánimo han amanecido hoy? (círculo secuencial)*
- *¿Qué significa el concepto o la noción de «convivencia escolar»? (círculo no secuencial)*
- *¿Podrían dar algunos ejemplos concretos y comunes sobre una «convivencia sana y segura»? (círculo no secuencial)*
- *¿Pueden mencionar una acción que rompe con la convivencia escolar? (círculo secuencial)*
- *¿Qué se puede hacer para promover la convivencia escolar? (círculo no secuencial)*
- *¿Qué han aprendido, qué les sorprendió o qué se llevan del círculo que acabamos de realizar?*

Luego de formular las preguntas, la persona que facilita el círculo debe decidir qué tipo de círculo (secuencial o no secuencial) se adapta mejor para responder a cada una de las preguntas, lo cual permitirá explorar adecuadamente los conocimientos y la experiencia del grupo.

c) Etapa de desarrollo del círculo

- **Preparación del ambiente:** antes de iniciar, la persona que facilitará el círculo, sola o con la ayuda de sus estudiantes, prepara la logística necesaria (sillas, objeto de diálogo, papel y lapicero si prevé anotar los aspectos importantes que resulten del círculo, como acuerdos, compromisos...).
- **Desarrollo del círculo:**

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

- Dar la bienvenida y crear confianza: el facilitador da la bienvenida al grupo, recibiendo al grupo respetuosa y cordialmente; debe enfocarse en crear confianza haciendo que todas las personas se sientan a gusto, en un ambiente seguro. Se puede iniciar con un rompehielos o un juego que genere ánimo, buen humor y optimismo.
- Ceremonia de inicio: se puede iniciar el círculo con una breve ceremonia, por ejemplo, un canto, leyendo un cuento, un poema o una historia; haciendo una oración o escuchando una música propicia para meditar; un pequeño ejercicio de respiración, siempre tomando en cuenta las particularidades culturales y sociales del grupo.
- Explicar al grupo las razones por las que se les ha convocado: la persona que facilita introduce el tema que va a ser tratado en el círculo, los objetivos que se quieren alcanzar y qué metodología se prevé utilizar (qué tipo de círculo es).
- Presentación de los participantes: si es la primera vez que se juntan, la presentación puede ser un poco más extensa. Si ya se conocen, no es necesaria o podría ser muy breve. Por ejemplo, decir su nombre y su estado de ánimo en una sola palabra: «Mi nombre es Pedro, me siento tranquilo», por ejemplo.
- Recordar los principios y normas del círculo: vale la pena que se solicite al grupo repasar juntos los principios y las normas que rigen el buen funcionamiento del círculo, en especial si se han construido juntos durante un círculo anterior. Estos principios y normas pueden ser presentados en un afiche colocado en la pared del ambiente para estar a la vista de los participantes.
- Abordar el tema: en esta etapa, el facilitador formula las preguntas, preparadas previamente, para abordar una situación, un asunto, un tema, un incidente o un conflicto determinado. Es el momento preciso donde quienes integran el círculo van a poder expresar sus historias, sentimientos, ideas, opiniones, opciones, sugerencias, preocupaciones, necesidades, intereses, deseos, compromisos, etc.
- Buscar soluciones: no todos los círculos requieren tomar decisiones como, por ejemplo, aquellos dedicados a construir relaciones interpersonales, a comprender y profundizar ciertos conceptos (valores, deberes y derechos, igualdad de género, etc.). En cambio, algunos círculos exigen buscar soluciones y hacer compromisos, sobre todo cuando se trata de conflictos que generan problemas y malestar dentro de la comunidad escolar. En estos círculos, se busca llegar a un consenso, aunque no siempre es posible, a partir de todos los aportes individuales. Llegar a tomar decisiones en conjunto requiere de mucho respeto y tolerancia, de apertura y flexibilidad, de paciencia y creatividad, de empatía y sobre todo estar dispuesto a dejar de lado sus intereses personales y más bien priorizar los del grupo.
- Consenso: significa adoptar y respetar acuerdos entre las personas participantes, aceptarlos y responsabilizarse por el resultado. Para facilitar el proceso de búsqueda de un consenso, la persona a cargo de facilitar el círculo puede ayudar al grupo a identificar los puntos sensibles y de desacuerdo, y empujar a todos a explorar y comprender las distintas visiones y perspectivas. Buscar consenso demanda más tiempo que otras formas de tomar decisiones, como el voto o la decisión tomada por la jerarquía. Llegar a consenso promueve definitivamente el empoderamiento, la responsabilidad individual y colectiva, y contribuye a reforzar las relaciones interpersonales. Llegar a consensos requiere de diálogo, de una escucha empática, de una disposición constructiva y de una argumentación clara de ideas y posiciones. No hay lugar para críticas y juicios. Cuando no se puede llegar a un consenso, la persona facilitadora tomará la decisión final, pero siempre explicando a los participantes por qué tomó tal decisión y por qué rechazó tal otra.
- Cierre del círculo: Antes de despedirse, es importante que se haga un cierre del círculo dejando una onda positiva y optimista en el ambiente. Puede hacerlo con una pequeña ceremonia como la de apertura, o simplemente formular una última pregunta; aquí unos ejemplos de preguntas para el cierre:
 - *¿Qué llevas contigo del círculo que acabamos de realizar?*

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

- *Menciona un aspecto positivo que rescatas de nuestro círculo.*
- *¿Qué has aprendido durante este círculo?*
- *¿Qué te ha sorprendido durante este círculo?*
- *Lo que me gusta de nuestra comunidad es...*
- *No quiero salir de esta sala sin antes decir que...*

d) Etapa de seguimiento del círculo

No todos los círculos necesitan de un seguimiento sino solo aquellos en los que se han tomado algunas decisiones claras (que respondan a las preguntas: *¿qué?, ¿cuándo?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿dónde?*) sobre un tema o una situación específica.

Es importante que estas decisiones o compromisos no sean solo palabras en el viento. Por ello, deben estar por escrito, en donde puedan también firmar todos quienes participaron. Al inicio del círculo, la persona responsable de la facilitación puede requerir que un voluntario co-facilite el círculo, tomando notas de los acuerdos propuestos y leyéndolos antes su final aprobación.

Hacer seguimiento significa asegurarse de que los compromisos se están implementando como se había previsto; y si no es así, indagar sobre esta situación y corregirla cuanto antes. Una de las mejores formas para evaluar es a través de un círculo posterior, lo que permite que cada integrante se responsabilice por sí mismo y por el grupo. Hacer un seguimiento serio de los acuerdos responsabiliza a quienes han participado del círculo y les empuja a cumplir.

X. Rol del facilitador de círculos restaurativos

El papel principal de la persona que facilita los círculos restaurativos es guiar a los participantes y asegurar que el círculo funcione como un espacio sano y seguro. Para lograr esto, el facilitador debe crear las condiciones necesarias para que quienes integran el círculo se sientan cómodos y puedan mostrarse tal como son, así como dar lo mejor de sí durante la actividad.

Es importante reconocer que no existen facilitadores perfectos; todos somos humanos y podemos cometer errores. Sin embargo, la experiencia demuestra que la mayoría de los facilitadores que se comprometen a dar lo mejor de sí suelen funcionar bien y son valorados por los integrantes del círculo.

Las siguientes son algunas de las competencias y cualidades que debe poseer un facilitador para guiar adecuadamente un círculo:

- Saber escuchar: Escuchar atenta y empáticamente durante todo el proceso del círculo es fundamental para que los participantes se sientan valorados y entendidos.
- Mantener una atención constante: Estar presente y enfocado en las intervenciones de los participantes ayuda a crear un ambiente de respeto y responsabilidad.
- Saber respetar: Ser abierto y flexible, evitando criticar, evaluar o juzgar ni a las personas ni a las ideas compartidas en el círculo. Esta actitud favorece un ambiente de confianza.
- Ser digno de confianza: Generar un sentido de seguridad donde los participantes sientan que pueden compartir sin temor a ser lastimados o a que sus palabras sean malinterpretadas.
- Ser humilde y tolerante: Mostrar disposición para aprender de los demás y aceptar diversas opiniones y perspectivas.
- Ser paciente: Respetar los momentos de silencio y permitir que cada persona tenga su tiempo para reflexionar y ofrecer su contribución.
- Mostrar creatividad: Ser capaz de manejar imprevistos y fomentar la espontaneidad en la discusión, especialmente en momentos inesperados.
- Ser capaz de adoptar estas cualidades y habilidades, la persona facilitadora puede contribuir de manera efectiva al éxito del círculo restaurativo, promoviendo un diálogo constructivo y significativo entre los participantes.
- Además de las competencias mencionadas anteriormente, la persona facilitadora también debe:

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

- Ser capaz de apreciar el sentido del humor: Hacer bromas de manera moderada y apropiada puede ayudar a relajar al grupo y crear un ambiente agradable. Sin embargo, es crucial que las bromas nunca se dirijan a ningún integrante de manera que puedan resultar hirientes o despectivas.
- Tener motivación y optimismo: Un facilitador efectivo debe mostrar un espíritu positivo y alentador, lo que puede inspirar a los participantes a involucrarse y contribuir al diálogo.
- Tener dotes organizativas: La habilidad para organizar y estructurar el proceso del círculo es esencial para mantener una discusión fluida y efectiva.
- Ser consciente de sus debilidades: Un buen facilitador reconoce sus propias limitaciones y trabaja en ellas para mejorar continuamente.
- Estar disponible y mostrar comprensión: Ser accesible y empático ayuda a construir relaciones de confianza y apoyo entre los participantes.

Durante el proceso del círculo, las personas facilitadoras deben siempre tratar de:

- Dar el ejemplo: Actuar de manera coherente con los valores y principios del círculo para inspirar a los demás.
- Generar confianza: Establecer una relación de confianza con los participantes para fomentar un ambiente donde se sientan cómodos compartiendo.
- Crear un ambiente seguro: Asegurar que todos los participantes se sientan protegidos y respetados, lo que es fundamental para un diálogo significativo y colaborativo.
- Aceptar las diferentes posiciones e intereses: Fomentar un espacio donde se valoren las diversas perspectivas y experiencias de cada integrante.
- Mantener el enfoque y la motivación: Asegurarse de que la conversación se mantenga en el camino correcto y que todos los participantes permanezcan motivados y comprometidos.
- Velar por el bienestar de cada integrante del círculo: Estar atento a las necesidades emocionales y psicológicas de los participantes, asegurando que se sientan cuidados y apoyados.
- Aceptar e incluir las diferencias étnicas y culturales: Fomentar un espacio que celebre la diversidad y respete las distintas identidades culturales.
- Utilizar rituales: Incorporar prácticas rituales que ayuden a crear conexión y continuidad en el círculo.
- Usar un objeto de diálogo: Implementar un objeto que se pase entre los participantes para indicar quién tiene el turno de palabra, promoviendo así un diálogo ordenado y respetuoso.

Con la experiencia, los facilitadores van mejorando en lo que hacen, ya que aprenden tanto de los círculos exitosos como de los errores que surgen en otros. Es importante que, antes de facilitar uno, se haya participado en numerosos círculos previamente y que se haya formado para su manejo. La participación frecuente en los círculos les ayudará a mantener y reforzar sus habilidades y ser cada vez más capaces de responder a situaciones imprevistas, así como frente a las necesidades del resto de integrantes del círculo. La comprensión del proceso se produce con la experiencia y la capacitación.

XI. Factores y condiciones para círculos exitosos

Existen varios factores y condiciones que contribuyen significativamente a que el círculo sea positivo y efectivo, además de ser apreciado y valorado por sus integrantes. A continuación, se presentan algunos aspectos clave que debe tener en cuenta la persona responsable de facilitar los círculos:

- Mantener el interés y el enfoque: Es fundamental que el círculo no se convierta en una actividad aburrida o pesada. Debe estimular el interés en conocer, aprender, construir y compartir. Además, es importante mantener el enfoque en el tema principal, ya que algunas personas pueden desviarse del asunto que se está tratando. En tales casos, el facilitador debe reorientar el diálogo de manera respetuosa hacia el tema inicial, evitando que las discusiones se alejen del objetivo trazado.
- Dar ejemplo frente al grupo: La disposición, conducta y desempeño del facilitador son cruciales. Debe mostrar una actitud positiva y motivadora, utilizando un tono de voz y una mirada que capten

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

la atención de todos los participantes, no solo de unos pocos. Es esencial respetar integral y constantemente los principios y normas que rigen el funcionamiento del círculo.

- Ser paciente: Hacer pausas cuando sea necesario y respetar el silencio es vital, ya que también es una forma de comunicarse. Proporcionar el tiempo suficiente a los participantes para reflexionar y responder muestra respeto hacia ellos. Las personas tímidas y nerviosas, en particular, pueden necesitar más tiempo para pensar y formular sus respuestas; es importante concederles ese tiempo y evitar presionarlas, ya que esto podría aumentar su nerviosismo y provocar incomodidad. Cuando el silencio se prolonga demasiado, se pueden buscar maneras de ayudar a las personas a salir de esa situación incómoda. Por ejemplo, se puede proponer: "Puedes pedir a tus colegas que te sugieran respuestas y tú eliges la que mejor te parezca," o "No te preocupes, tómate tu tiempo; regresaré a ti al final de la ronda." También se puede dar más tiempo para reflexionar o reformular la pregunta, ofreciendo un ejemplo de respuesta.
- Preparar con tiempo y seriedad el círculo: Es fundamental identificar el tema o el problema a tratar y definir los objetivos que se espera lograr. Esto implica determinar la metodología adecuada, incluyendo los tipos de preguntas y círculos que se utilizarán, así como el tiempo necesario para cumplir con lo planeado. Una buena preparación ayuda a asegurarse de que el círculo sea efectivo y productivo.
- Regular el ritmo y la dinámica del círculo: La persona facilitadora debe esforzarse por mantener una atmósfera segura, abierta, tranquila, reflexiva y respetuosa hacia los distintos puntos de vista. Esto no solo ayuda a fomentar un diálogo libre y constructivo, sino que también permite que cada participante se sienta valorado. Además, es crucial reconocer los esfuerzos de cada integrante, lo que refuerza la participación y el compromiso de todos.
- Identificar las preguntas más adecuadas para formular durante el círculo es crucial para promover un diálogo significativo. Las mejores preguntas son aquellas que fomentan la reflexión y generan respuestas que contribuyen al esclarecimiento de ideas, al aprendizaje, al cambio de conductas y al empoderamiento de las personas. Es importante desarrollar una secuencia lógica para las preguntas, comenzando por las más generales y gradualmente avanzando hacia interrogantes más específicos o profundo. Esto ayuda a dirigir el enfoque y la reflexión del grupo de manera organizada.
- El círculo debe ser primordialmente inclusivo e integrador. Por ello, quien facilita debe considerar y respetar las particularidades culturales, étnicas y de género de todos los integrantes. Es fundamental tener en cuenta estas particularidades y reconocer las posibles diferencias culturales entre participantes como un valor agregado, enriquecedor para el grupo, en lugar de verlas como un obstáculo o un problema. Nadie en el círculo debería sentirse apartado o excluido por sus características personales.
- En relación con la temática de género, es crucial que la persona facilitadora brinde igual voz y participación tanto a hombres como a mujeres. Además, se debe fomentar la discusión de temas importantes como el empoderamiento y la autonomía de la mujer, la igualdad de género, la lucha contra la violencia hacia las mujeres, y la salud sexual y reproductiva. En algunos casos, puede ser beneficioso realizar círculos exclusivamente con mujeres o con hombres para abordar ciertos temas en particular, seguidos por un círculo mixto, lo que puede facilitar un diálogo más abierto y sincero.
- Para fortalecer la facilitación del círculo, se puede solicitar la participación activa y ejemplar de uno o dos integrantes desde el inicio. Esto contribuirá a motivar y orientar positivamente al resto de los participantes en la dinámica. La presencia de modelos a seguir dentro del grupo puede ayudar a establecer un ambiente de confianza y alentar la participación de todos.

Al abordar estos aspectos, el facilitador puede contribuir significativamente a la creación de un círculo positivo y enriquecedor, donde los participantes se sientan cómodos y motivados para contribuir al diálogo y compartir libremente sus sentimientos, pensamientos y experiencias de manera abierta y respetuosa.

XII. Preguntas más frecuentes respecto a la facilitación de círculos

a) ¿Quién convoca el círculo?

Inicialmente, la persona responsable de facilitar el círculo es quien toma la iniciativa de convocarlo, especialmente durante el periodo de lanzamiento de su proceso. Esta convocatoria es esencial para establecer el círculo como un espacio de diálogo y reflexión desde el inicio.

Sin embargo, a medida que los círculos se convierten en un ritual que se realiza periódicamente y sus participantes se familiarizan y comprometen con ellos, es natural que puedan proponer, solicitar e incluso convocar el círculo. Esta evolución fomenta la autonomía y el sentido de pertenencia del grupo.

Además, puede darse el caso de que el círculo sea facilitado por otra persona que haya recibido capacitación y adquirido experiencia en la facilitación. Esto no solo enriquece la dinámica del círculo, sino que también permite compartir la responsabilidad y el liderazgo, promoviendo un ambiente colaborativo y participativo.

b) ¿En un círculo secuencial, quién comienza a responder a la pregunta?

Existen varias maneras de decidir qué integrante del círculo comienza a responder:

- **Voluntariado:** La forma más común es que quien facilita pregunte qué participante desea responder primero. La persona que se ofrece comparte su respuesta con el grupo y luego pasa el turno a su compañero de al lado (ya sea a la derecha o a la izquierda), continuando así hasta completar la vuelta del círculo. La persona a cargo debe estar atenta para asegurarse de que no sean siempre las mismas personas quienes deseen responder primero. Si esto ocurre, puede proponer que le gustaría escuchar la opinión de alguien que aún no ha respondido.
- **Designación directa:** Otra forma es que el facilitador designe directamente a una persona para comenzar. Esta opción suele utilizarse cuando la pregunta es sencilla y no presenta riesgos de sorprender, incomodar o dificultar la respuesta de la persona escogida. Ejemplos de preguntas apropiadas para este enfoque podrían ser: "Respondan con una sola palabra, ¿cómo amanecieron el día de hoy?" o "En una escala del 1 al 10, ¿cuál es su estado de ánimo al llegar a la sesión de hoy, considerando que el nivel 1 corresponde a un estado de ánimo muy bajo y 10 a uno muy elevado?".
- **Otra estrategia que puede utilizar el facilitador es responder primero a su propia pregunta, estableciendo así un ejemplo claro de lo que se espera en las respuestas del grupo. Este enfoque ayuda a proporcionar una pauta y a crear un ambiente de apertura. A continuación, el facilitador pasa la palabra a la persona que esté a su lado. Este método es particularmente útil para preguntas que pueden generar confusión o ansiedad en algunos participantes. Por ejemplo, si el facilitador pregunta: "A ver, mencionen una habilidad positiva que cada uno de ustedes tiene," el facilitador puede responder a su propia pregunta, por ejemplo: "Yo soy una persona bastante solidaria; me gusta apoyar a las personas que pasan por problemas o que enfrentan dificultades." De este modo, se establece un modelo de respuesta que puede orientar al grupo en sus propias intervenciones. Otro ejemplo podría ser: "Mencionen una característica suya que quisieran mejorar." El facilitador podría responder: "Yo soy bastante perfeccionista; esto a veces me genera frustración porque no siempre soy completamente satisfecho con lo que hago, incluso cuando está bien hecho. Creo que debo aprender a hacer las cosas con más calma y sin exigir que sean absolutamente perfectas, ya que el perfeccionista nunca se siente completamente satisfecho." Estas respuestas no solo ayudan a definir mejor lo que se espera, sino que también fomentan la reflexión en el grupo.**
- **Consulta previa con un participante de confianza:** Otra manera de iniciar el círculo es consultar de manera reservada a un participante de confianza antes de comenzar. Este participante puede estar seguro de responder de manera positiva a la pregunta de inicio. Por ejemplo, si la pregunta es: "¿Cuál es tu motivación el día de hoy?", el participante podría responder algo como: "Hoy quiero estar lo más atento posible durante la sesión de círculo," o "Voy a evitar conversar con mi compañero que está a mi lado y quiero participar activamente en este círculo." Estas respuestas positivas y comprometidas pueden ayudar a orientar el tono de la discusión y disminuir el riesgo de que alguien proponga algo que no se alinee con el objetivo del diálogo.

Al utilizar estos diversos métodos, el facilitador puede establecer un ambiente favorable desde el inicio,

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

alentando una participación activa y positiva de todos los integrantes del círculo.

c) ¿Cuáles son los criterios o factores para optar por un círculo secuencial o no secuencial?

Varios criterios o factores pueden influir en la decisión de optar por un tipo de círculo u otro. Los más relevantes son los siguientes:

Según el tema y el objetivo del círculo:

- Estado de ánimo del grupo: Si el objetivo es conocer el estado de ánimo del grupo antes de comenzar, se recomienda un círculo secuencial. Esto permite que cada integrante comparta cómo se siente, facilitando una comprensión más profunda de la dinámica emocional del grupo.
- Situaciones conflictivas: Para abordar una situación conflictiva, como la pérdida de objetos en la comunidad, podría ser necesario alternar entre círculos secuenciales y no secuenciales. Por ejemplo, se puede utilizar un círculo secuencial para preguntas como: “¿Cómo se sentirían ustedes si alguna de sus pertenencias se pierde o es sustraída intencionalmente por otra persona?” Esto permite que cada persona exprese sus emociones y preocupaciones. Por otro lado, para preguntas más abiertas que buscan propuestas o soluciones, como: “¿Tienen alguna idea o solución de lo que podríamos hacer para que este tipo de incidente no vuelva a ocurrir dentro de nuestra comunidad?” un círculo no secuencial puede ser más efectivo, ya que fomenta un intercambio más dinámico de ideas.
- El factor tiempo: La disponibilidad de tiempo es un aspecto crucial para considerar. Un círculo secuencial puede tardar más que uno no secuencial, dado que se otorga la palabra a cada integrante del círculo. Esto puede ser especialmente relevante en situaciones en las que no se dispone de mucho tiempo para realizar una sesión de círculos. Sin embargo, si se establece una condición para las respuestas, como: “Respondiendo a la pregunta con una sola frase, por ejemplo, ¿cómo ha sido su fin de semana?” podría ayudar a acortar la duración, haciendo que un círculo secuencial sea más manejable.
- Cantidad de participantes en el círculo: La cantidad de personas en el círculo puede influir en la elección del tipo de círculo. Cuanto más grande sea el grupo, más tiempo tomará la actividad. Sin embargo, si se utilizan más círculos no secuenciales que secuenciales, se puede optimizar el tiempo. En situaciones donde hay un grupo muy grande, también se puede considerar la opción de una "pecera" (doble círculo), donde un grupo interno participa activamente mientras que el grupo externo observa y luego intercambia roles. Este enfoque permite un diálogo más fluido y administrado en sesiones con muchos participantes.
- Tipo de preguntas: El tipo de preguntas planteadas es un factor crucial al decidir entre círculos secuenciales y no secuenciales. Algunas preguntas requieren respuestas más elaboradas y detalladas, lo que se adapta mejor a un círculo no secuencial. Por ejemplo, una pregunta como: “¿Quiénes desean compartir una lección de vida que hayan recibido de parte de un miembro de su familia y que le haya marcado y servido de aprendizaje en su vida personal?” necesita una respuesta reflexiva y profunda, y no puede ser contestada con unas pocas palabras o frases. En este caso, quien facilita puede invitar a un cierto número de participantes (entre 3 y 5) a compartir sus experiencias voluntariamente.
- Combinación de tipos de círculos: Es común que muchos círculos utilicen una combinación de ambos tipos. Se pueden plantear preguntas secuenciales para obtener información rápida y directa, mientras que otras preguntas más profundas o reflexivas se abordan mediante un círculo no secuencial. Esta flexibilidad permite al facilitador adaptar la dinámica del círculo a las necesidades del grupo y al contexto de la actividad.

Al considerar estos factores, la persona que facilita puede tomar decisiones informadas sobre el tipo de círculo que mejor se adapta a las circunstancias de cada sesión, asegurando así que la discusión sea efectiva y enriquecedora para todos los participantes.

d) ¿Los círculos pueden ser facilitados por más de una persona?

La mayoría de los círculos son facilitados por una sola persona; sin embargo, hay situaciones en las que es conveniente que la facilitación esté a cargo de dos facilitadores. Por ejemplo, cuando:

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

- **Facilitación de nuevos facilitadores:** Si una de las personas tiene poca experiencia en la realización de círculos, es recomendable que facilite sus primeras veces con el apoyo de alguien más experimentado. Esto le permite aprender y recibir orientación en tiempo real.
- **Manejo de grupos grandes o diversos:** En el caso de grupos grandes o muy diversos que presentan desafíos en términos de cohesión, contar con dos facilitadores puede ayudar a manejar la dinámica del círculo de manera más efectiva, asegurando que todas las voces sean escuchadas y que el diálogo fluya adecuadamente.
- **Temas sensibles o complicados:** Cuando el círculo aborda un tema sensible o complicado que puede generar tensiones y discusiones intensas, tener dos facilitadores puede ser beneficioso. Esto permite que uno asuma un rol más activo en la conversación y gestión de las emociones del grupo, mientras que el otro puede servir de apoyo y control.

Cuando intervienen dos responsables de la facilitación, es fundamental establecer claramente qué asume cada uno. Generalmente, habrá una persona designada como responsable principal, mientras que la otra actúa como asistente. El asistente puede intervenir para brindar soporte y anotaciones sobre las propuestas de soluciones o compromisos que surjan durante el proceso, ayudando así a mantener el enfoque y la organización de la actividad.

Esta colaboración entre facilitadores puede enriquecer la experiencia del círculo, creando un entorno más dinámico y receptivo a las necesidades de los participantes.

e) ¿Cómo estimar el tiempo necesario para garantizar un buen círculo?

Tomar en cuenta el factor tiempo es crucial para asegurar un adecuado desarrollo del círculo. Existen tres formas principales de determinar el tiempo necesario:

- **Tiempo determinado y limitado:** Quien facilita debe considerar de antemano que tiene un tiempo específico limitado para llevar a cabo el círculo. Por ejemplo, un docente puede decidir invertir los cinco primeros minutos de cada clase en una breve actividad en círculo, además de destinar veinte minutos todos los viernes por la tarde para una discusión más profunda antes de cerrar la semana. Establecer estos intervalos de tiempo ayuda a organizar la dinámica del círculo y a asegurar que cada participante tenga la oportunidad de intervenir adecuadamente dentro del tiempo disponible. Otro ejemplo, un educador puede dedicar una hora u hora y media con un grupo de adolescentes con medidas sustitutivas o de privación de libertad, conversando sobre un tema que ellos mismos eligen.
- **Estimación según el número de participantes:** Es importante considerar la cantidad de participantes y el tipo de preguntas que se harán en el círculo. Generalmente, se puede estimar alrededor de 30 a 45 segundos por persona en un círculo secuencial, lo que permite calcular el tiempo total necesario. Por ejemplo, si hay diez participantes y se espera que cada uno comparta algo, se podrían necesitar de 5 a 8 minutos solo para las intervenciones, más el tiempo para la introducción y conclusión.
- **Considerar la profundidad de las preguntas:** El tipo y la complejidad de las preguntas planteadas influirán también sobre el tiempo. Preguntas que requieren respuestas más elaboradas o reflexivas tomarán más tiempo en ser respondidas. Para preguntas simples, se puede estimar que el diálogo será más rápido. Por lo tanto, es útil planear tanto el tiempo de respuesta como el de la discusión posterior para asegurar que todas las voces sean escuchadas sin sentir prisa.

Al emplear estas consideraciones al estimar el tiempo, la persona facilitadora puede garantizar que el círculo se desarrolle de manera efectiva, con espacio suficiente para la reflexión y el diálogo, lo que resulta en una experiencia enriquecedora para todos los participantes.

En la mayoría de los casos, será solo después de haber preparado adecuadamente el círculo que el facilitador podrá estimar el tiempo requerido para cumplir con los objetivos planteados. Por ejemplo:

- **Construcción de normas:** Para actividades simples como construir normas en clase, se necesitará menos tiempo, ya que generalmente se trata de un proceso más directo y puede involucrar menos discusión.
- **Situaciones conflictivas:** En contraste, abordar una situación conflictiva seria entre adolescentes o

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

un tema sensible y complejo como la igualdad de género o la violencia familiar exigirá más tiempo. Esto es especialmente relevante en contextos donde el machismo o actitudes discriminatorias son aún muy prevalentes, ya que el tema puede requerir una discusión más profunda y cuidadosa.

Cuando el tiempo del círculo se agota sin haber podido abordar completamente el tema o conflicto planteado, es probable que tanto la persona facilitadora como los participantes sientan frustración y decepción. Para evitar que esto ocurra, es fundamental que al inicio del círculo se aclare que el tema o conflicto se abordará en varias sesiones, debido a la complejidad que conlleva.

El facilitador debe explicar lo que se tocará en cada sesión y cómo se conectan entre sí. Esto ayudará a gestionar las expectativas del grupo y a asegurar que todos comprendan que el diálogo será continuo, permitiendo un análisis más profundo y una respuesta adecuada a las problemáticas presentadas. Con esta clara comunicación, los participantes pueden asistir al círculo con una mejor comprensión de sus objetivos y del proceso en general.

f) ¿Qué hacer frente a conversaciones explosivas o emocionalmente desgastantes?

El abordaje de temas sensibles o conflictos serios en un círculo puede ocasionalmente dar lugar a discusiones alteradas, caracterizadas por tonos de voz elevados, nerviosismo, críticas, juicios, irritación e incluso cólera. La persona facilitadora puede tomar varias medidas antes, durante y después de estas alteraciones para preservar la calidad del círculo. Aquí hay algunas recomendaciones:

Antes del círculo

- **Hablar en privado:** Si se anticipa que el tema puede generar problemas durante las conversaciones, el facilitador puede hablar en privado con algunos integrantes antes de facilitar el círculo o durante una pausa. Este enfoque permite abordar preocupaciones específicas y solicitar la colaboración de integrantes conocidos por sus peculiaridades. Por ejemplo, se puede pedir que se esfuercen por mantener la calma, concentrarse para escuchar todos los puntos de vista sin criticar ni juzgar, y ayudar a calmar al grupo en caso de que surjan tensiones.

Durante el círculo

- **Reiterar principios y normas:** Es fundamental recordar a los participantes los principios, valores y normas que se construyeron previamente y a los que todos se comprometieron a respetar. Esto puede ayudar a restablecer el orden y la coherencia en la discusión.
- **Aclarar sensibilidad del tema:** Desde el inicio del círculo, es importante hacer notar que el tema a tratar es sensible y puede generar opiniones diversas y antagónicas. El facilitador debe enfatizar la necesidad de mantener una mente abierta, escuchar activamente las posiciones de cada participante, ser tolerante y argumentar sus opiniones de manera constructiva.
- **Intervención en momentos de tensión:** Si la conversación comienza a volverse demasiado intensa, el facilitador puede intervenir de forma calmada para redirigir la discusión. Esto podría incluir un recordatorio sobre la importancia de la escucha activa, la empatía y el respeto. Se puede proponer una pausa breve para que los participantes reflexionen sobre lo discutido antes de continuar.

Después del círculo

- **Reflexión posterior:** Al concluir el círculo, puede ser valioso dedicar tiempo para reflexionar sobre el proceso y las emociones que se experimentaron durante la discusión. Esto brinda a los participantes la oportunidad de expresar su malestar o frustraciones y de discutir cómo se pueden manejar mejor en el futuro.
- **Seguimiento personal:** Para aquellos que hayan mostrado signos de estrés o malestar significativo durante el círculo, el facilitador podría ofrecer la opción de hablar en privado después de la sesión. Esto puede proporcionar un espacio seguro para explorar lo que ocurrió y ayudar a combatir cualquier impacto emocional residual.
- **Usar el humor:** Incorporar el humor de manera adecuada puede aliviar tensiones y ayudar a los participantes a relajarse (Reír con pero no de). Es importante que el humor sea respetuoso y no se dirija a nadie en particular para evitar herir sensibilidades. Un comentario ligero o una anécdota humorística relacionada con el tema puede proporcionar un respiro y redirigir el tono de la conversación.

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

- Proponer una pausa: Sugerir a los participantes que tomen una pausa breve para respirar profundamente. Este momento de reflexión puede ayudar a todos a calmarse y reorganizar sus pensamientos. Durante la pausa, se puede invitar a los participantes a cerrar los ojos y concentrarse en su respiración, lo que les permitirá manejar mejor sus emociones y regresar al círculo con una mentalidad más tranquila.
- Lanzar preguntas reflexivas al grupo: Formular preguntas que inviten a la autoevaluación sobre el estado actual de la conversación puede ser efectivo. Por ejemplo, se podría preguntar: "Me preocupa la forma en que estamos dialogando, ¿es realmente, así como quieren abordar el tema o el conflicto?" o "¿Consideran que esta es la forma apropiada de tratar este asunto?" Este tipo de preguntas generalmente provoca una respuesta reflexiva de los integrantes del círculo, ayudándoles a darse cuenta de que su enfoque puede no ser el más adecuado y que necesitan cambiar la forma en que conversan.

Al tomar estas medidas, la persona facilitadora puede ayudar a mantener un ambiente de respeto y apertura, permitiendo que las discusiones difíciles se manejen de manera constructiva y productiva.

g) ¿Cómo reaccionar cuando participantes pasan su turno de manera reiterativa?

En general en un círculo secuencial se espera la participación de todos los integrantes, sin embargo, no siempre es el caso: hay quienes no hablan y pasan constantemente su turno a otra persona. Al facilitar se tiene dos opciones:

- Según la filosofía del círculo, la participación debe ser voluntaria, es una decisión personal. No se puede forzar u obligar a nadie a participar respondiendo a las preguntas. Por ello, debe respetarse la decisión que tomó la persona de pasar su turno o simplemente de no participar, aunque esté sentada en el círculo.

Sin embargo, al final de la vuelta del círculo, la persona a cargo de facilitar puede regresar hacia quienes pasaron su turno para preguntarles si en ese momento quieren decir algo. Muchas veces, el hecho de haber escuchado al resto los anima a dar una respuesta en ese momento.

- En caso de que soliciten pasar nuevamente su turno, no vale insistir o forzarles a que respondan pues eso puede generar incomodidad, hasta vergüenza. Si este tipo de situación se repite con unas personas en particular, el facilitador puede acercarse individualmente a la persona fuera de la actividad de círculo para indagar sobre su reticencia a participar en el círculo. En general es más probable que sea por timidez, miedo o falta de confianza en sí misma que por resistencia voluntaria.
- Otra opción es que la persona facilitadora pueda retar a quien desea pasar su turno, motivándole a que responda algo en ese mismo momento. Esto vale cuando se trata de una pregunta sencilla que no necesita una profunda reflexión ni que tenga riesgo de incomodar, como, por ejemplo: «¿Cuál es tu comida preferida o una de tus comidas preferidas?». Si la persona pasa su turno, la facilitadora o facilitador podría retarle, por ejemplo, diciéndole: «Imagínate que te invito a un restaurante y puedes elegir el plato que más te apetece, ¿cuál disfrutas más comer?», o «¿Qué te antoja más... pastas, carne o vegetales?». Es muy probable que la persona responderá a la pregunta, y el resto que siguen en el círculo también.

h) ¿Qué hacer cuando alguna persona busca quebrar intencionalmente la dinámica del círculo?

Es evidente que actitudes perturbadoras pueden afectar en gran medida el desarrollo del círculo, generando molestias, interrumpiendo el diálogo y, en algunos casos, impidiendo lograr los objetivos que se hayan trazados. Por esta razón, se sugiere a los facilitadores con poca experiencia planificar desde el inicio un primer círculo para conversar sobre los beneficios y ventajas que ofrecen estos espacios, además de construir juntos una serie de principios y normas de convivencia que garanticen su buen funcionamiento. Estos principios y normas ayudarán a prevenir o reducir comportamientos negativos durante los círculos.

Sin embargo, existe la probabilidad de que ocasionalmente algunas personas no respeten los principios y normas acordados. La experiencia indica que aquellos que adoptan actitudes perturbadoras suelen ser considerados como «líderes negativos», conscientes de que los círculos fomentan el empoderamiento individual y colectivo, y, por lo tanto, pueden verlos como una amenaza a su liderazgo. Por otro lado, algunos participantes pueden no comprender aún los beneficios y ventajas que los

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

círculos pueden aportar, y los consideran actividades triviales sin importancia.

Cuando una o varias personas muestran actitudes disruptivas durante un círculo de manera recurrente, el facilitador debe intervenir gradualmente y de manera efectiva. Aquí hay algunas sugerencias sobre cómo proceder:

- Recordar el propósito del círculo: Lo primero es recordar al grupo, de manera calmada y clara, la razón principal por la que se trabaja en un círculo. Por ejemplo, se podría decir:
"El círculo es un espacio saludable y seguro para que cada uno de ustedes tenga voz y que esa voz sea escuchada por los demás. Permite a cada persona la oportunidad de expresarse, opinar, compartir y crecer. Para que esto suceda, es necesario que actuemos con seriedad y buena voluntad."
- Reiterar los principios y normas: Es fundamental recordar los principios y normas que se desarrollaron colectivamente para garantizar el buen funcionamiento del círculo. Se puede continuar con: *"Es importante que respetemos nuestros acuerdos."*
- Visualizar los acuerdos: Considerar diseñar un afiche con los principios y normas acordados y colocarlo en una pared visible durante el círculo. Esto servirá como un recordatorio constante de las expectativas y fomentar la adhesión a ellas.

Al implementar estas estrategias, el facilitador puede ayudar a restaurar la cohesión y el enfoque en el círculo, promoviendo un ambiente de respeto y colaboración que permita a todos los participantes sentirse valorados y escuchados.

Si, a pesar de esta primera observación, las mismas personas u otras siguen con actitudes perturbadoras, quien facilita debe esta vez dirigirse directamente a ellas, transmitiéndoles serenamente una declaración afectiva como, por ejemplo: *«Cuando ustedes interrumpen repetidamente la conversación burlándose (o ironizando, molestando), me hacen sentir incómodo, hasta molesto y probablemente muchos aquí sienten lo mismo. Necesito que haya una participación y colaboración de todo el grupo; por ello, les invito a escucharnos. Su opinión es importante, tal como la de todo el grupo aquí». Quien facilita podría ser aún más firme, añadiendo: «Ahora bien, si no desean participar en el círculo, lo único que les pedimos es que nos respeten, manteniéndose en silencio mientras conversamos, aunque, repito nuevamente, su opinión nos importa. Una positiva participación sería ciertamente un valor agregado al grupo».* La persona facilitadora puede ser aún más explícita y depositar el máximo de responsabilidad en esos participantes, continuando, por ejemplo: *«Tengo que decirles que, si siguen interrumpiendo nuestra dinámica, les pediré que se retiren del círculo poniendo su silla medio metro hacia atrás. De allí, ustedes tienen tres opciones, eligen la que quieran. La primera, se quedan allí sentados y en silencio. La segunda, vuelven a integrar el círculo para participar activamente con el grupo (dicho sea de paso, esta es la opción que quisiéramos que escogieran).*

La tercera, seguir interrumpiendo, pero en este caso, lamento decirles que les pediré que se retiren inmediatamente de la sala para dirigirse al responsable de la disciplina (o convivencia, según como se lo llame). Es entre estas tres opciones que tomarán su decisión, espero que opten por quedarse a trabajar con nosotros ». En su intervención, el facilitador o la facilitadora muestra firmeza y una mirada justa, y a la vez aclara sus expectativas. Hace también una neta separación entre la actitud nefasta y los estudiantes, pues en ningún momento les juzga de «malcriados», «irresponsables», sino que rechaza sus conductas, no les rechaza como personas. Además, les hace ver que sus opiniones son importantes, y por ello les invita en varias oportunidades a participar activamente en el círculo.

A partir de las opciones escogidas por las personas que perturbaron la sesión, quien realiza la facilitación podría actuar de diferentes maneras, por ejemplo:

- Si quienes perturbaron la sesión se quedan fuera del círculo, sin participar, pero manteniendo el silencio y dejando trabajar al grupo, se podría, al finalizar el círculo, agradecer por el trabajo realizado por el grupo y añadir también un agradecimiento a quienes respetaron lo que se les sugirió, agregando que es su deseo que en un próximo círculo puedan participar plena y constructivamente. También puede reiterar la misma declaración de manera individual, fuera del círculo.
- Si, en cambio, deciden regresar al círculo, participando activa y positivamente, quien facilita debe agradecerles y felicitarles en el momento por la decisión tomada, la cual refuerza la cohesión y calidad del grupo. También puede reiterar la misma declaración de manera individual, fuera del

Guía sobre la preparación y facilitación de círculos restaurativos

círculo.

- Si escogen seguir interrumpiendo la dinámica del círculo y deben retirarse de la sala, en ese caso la persona facilitadora lamentará al grupo la decisión que tomaron, pero remarcará que fue su propia decisión. Luego, fuera del círculo, debe acercarse a estas personas de manera individual, para decirles cómo se ha sentido y qué espera de su parte, brindando su apoyo para que se reintegren al grupo.

XIII. Recomendaciones sobre los círculos restaurativos

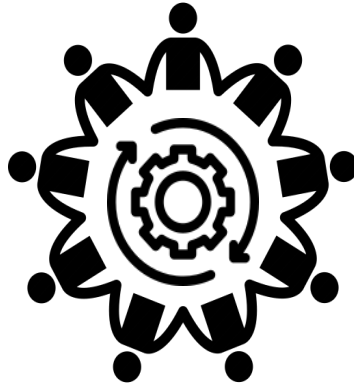
La implementación progresiva de círculos significa que los primeros círculos deben ser de tipo proactivos, es decir círculos para crear un sentido de comunidad, construir y forjar relaciones, conocerse mejor, sentir seguridad, saberse en confianza, y descubrir que cada integrante del círculo tiene voz, y que esta voz es importante y poderosa. Solo después de que quienes han participado en los círculos hayan descubierto sus poderes y entiendan su funcionamiento será posible implementar círculos con enfoque preventivo (abordaje de temas) y reactivos (abordaje de incidentes y conflictos).

Efectivamente, si desde un inicio se organizan círculos para resolver problemas y conflictos, estos pueden resultar contraproducentes ya que pueden generar desconfianza y malestar. Iniciar círculos con estos sentimientos y percepciones va a dificultar la implementación de los círculos en el futuro.

- Muchas veces al ubicarse en el círculo, las personas se van sentando al lado de alguien que conocen o junto a quien se sienten cómodo. Es normal y lógico. Sin embargo, lo que se busca en un círculo es que todas las personas se conozcan y se integren en el grupo. El hecho de sentarse al lado de alguien que conocen bien hace que muchas veces conversen entre sí. Si la persona que facilita observa este tipo de conductas, que perturban el círculo con murmullos y risas, puede proponer una rápida dinámica para mezclar a la mayoría de las personas, por ejemplo, diciendo: «Cuando el viento sopla, las personas que tienen anteojos vuelan y cambian de silla». Las personas indicadas cambian de sillas. Luego pide a alguien ir al centro para hacer una pregunta similar, como, por ejemplo: «Cuando el viento sopla, todas las personas que tienen un vestido de color azul cambian de sillas». Y mientras tanto, el facilitador ha retirado una silla, para que se quede un participante de pie dentro del círculo, a quien le tocará hacer la siguiente pregunta. Luego de 6 o 7 preguntas, se retoma el círculo, pero con todo el grupo ahora mezclado.
- Al inicio de la implementación de los primeros círculos, las cosas pueden no salir como se quisiera o se espera. Efectivamente, las personas que realizan la facilitación pueden pensar: «Hacer círculos no es tan sencillo». Este pensamiento o reacción es bastante común al inicio; es muy probable que esto suceda cuando aún no se ha ganado experiencia. Es como un conductor aprendiz que maneja su carro los primeros días. No está seguro, siente temor de provocar un accidente. Su carro se para a menudo o frena bruscamente. Todos quienes saben conducir han pasado por lo mismo. Siempre hay un periodo de rodaje, de aprendizaje. Los errores sirven para aprender y crecer. Por ello, en un inicio, es necesario realizar los círculos con apoyo y comenzar con círculos proactivos.
- El facilitador es una participante más en el círculo. Es decir que debe responder a sus propias preguntas, aunque no es necesario que lo haga siempre. Esto genera confianza y representa un modelo o ejemplo de cómo participar.
- La verdadera experiencia se forja con las buenas prácticas y los errores cometidos. El aprendizaje continuo contribuye a mejorar la práctica. Por ello, es muy recomendable que las personas que facilitan, sobre todo cuando están en formación, se reúnan entre sí, en círculo por supuesto, para compartir opiniones en relación con los círculos que han implementado, cómo se sienten al facilitarlos, experiencias, tanto positivas como negativas, y anécdotas. Es así como, por un lado, se darán cuenta de que pasan casi todos por lo mismo y de que no es un problema o dificultad personal; y, por otro lado, aprenderán del grupo y crecerán en conjunto, además de experimentar círculos como participantes. La facilitación de estos círculos se puede rotar entre el grupo de facilitadores. En un inicio, es recomendable que este tipo de círculo se haga una vez cada dos semanas y luego puede realizarse de manera mensual.

B. Cartillas sobre círculos restaurativos

a) Cartilla sobre los beneficios y ventajas del círculo para conversar



Los círculos de diálogo, conversación, paz o círculos restaurativos son métodos que tienen varias ventajas y beneficios, particularmente en términos de comunicación, resolución de conflictos y fortalecimiento de relaciones.

Igualdad de participación: Sentarse en un círculo permite que todos los participantes tengan el mismo nivel de visibilidad y, por lo tanto, se perciben como iguales. No hay una cabeza de mesa que denote jerarquía, lo que facilita la participación equitativa.

Conexión que mejora de la comunicación: En un círculo, todos pueden verse y escucharse claramente, lo cual mejora la calidad de la comunicación. Las señales no verbales, como las expresiones faciales y el lenguaje corporal, son más fáciles de interpretar.

Promueve la confianza entre los miembros del grupo: La disposición en círculo fomenta un ambiente de respeto y seguridad donde los participantes se sienten más cómodos para compartir abiertamente sus pensamientos y sentimientos. Sin embargo, es importante señalar que la confianza no se logra únicamente al sentarse en un círculo. Es esencial seguir ciertos principios de convivencia, como no criticar, no juzgar y mantener la confidencialidad para desarrollar confianza y seguridad.

Fomento de la empatía y la escucha activa: Al poder ver a todos los participantes, es más probable que se practique la escucha activa y se desarrollen mayores niveles de empatía, ya que uno puede ver y sentir las reacciones emocionales de otros en tiempo real.

Fortalecimiento de la comunidad y relaciones: Los círculos de conversación pueden ayudar a fortalecer el sentido de comunidad y pertenencia, así como las relaciones interpersonales, ya que promueven la interacción abierta y el apoyo mutuo.

Facilitación de la resolución de conflictos: En contextos de círculos restaurativos, la forma de círculo es fundamental para mediar y resolver conflictos, ya que todos los involucrados tienen la oportunidad de hablar y ser escuchados de manera equitativa.

Incremento de la inclusión: La disposición en círculo garantiza que todos los participantes estén igualmente incluidos y visibles, evitando que alguien se sienta excluido o marginado. Esto promueve un sentido de inclusión y pertenencia.

Promoción de la reflexión y el crecimiento personal: La dinámica del círculo anima a la auto-reflexión y al crecimiento personal, ya que los participantes tienen el espacio para procesar y expresar sus experiencias y perspectivas.

Adaptabilidad y flexibilidad: El círculo puede ajustarse a diversos entornos y propósitos, como los educativos, terapéuticos, comunitarios y laborales. Esto permite su uso en una amplia gama de

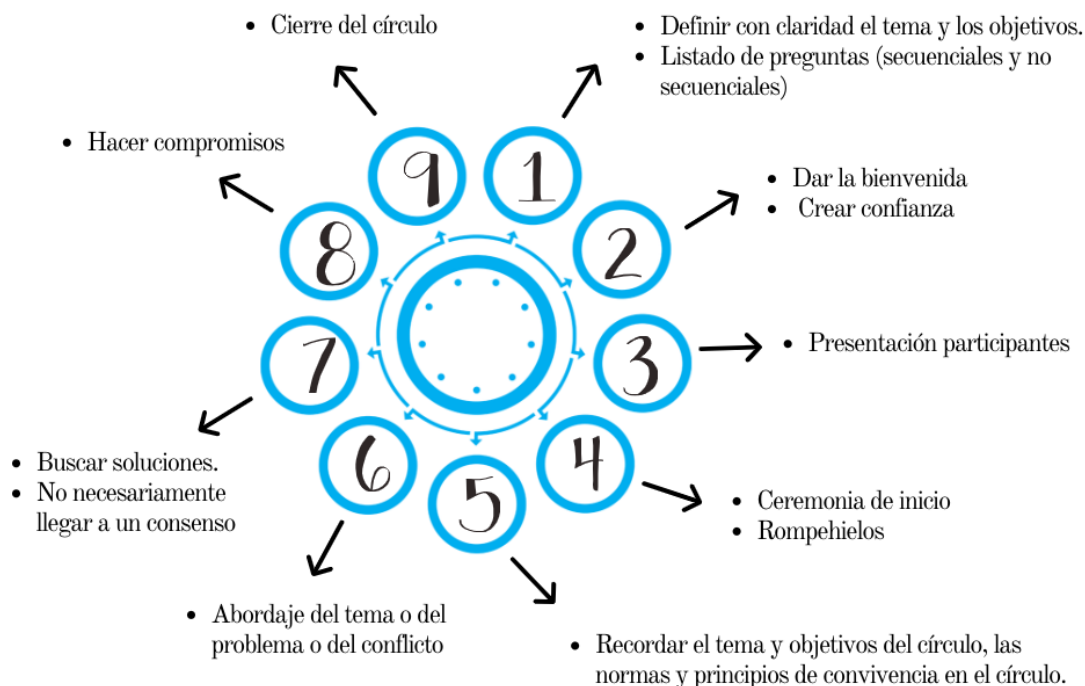
Cartillas sobre círculos restaurativos

situaciones, incluyendo entornos escolares, comunitarios, laborales, penales y penitenciarios, y con distintos tipos de grupos, como, por ejemplo, estudiantes, personas privadas de libertad, víctimas y equipos de trabajo.

Fomento de la responsabilidad: Participar en un círculo implica una mayor responsabilidad personal y colectiva. Cada miembro es consciente de su papel en el grupo y se siente más comprometido a respetar las normas acordadas. Además, cada participante tiene la responsabilidad de compartir con el grupo sus conocimientos y experiencias, lo que contribuye al crecimiento y desarrollo del grupo. Esto refuerza la responsabilidad y el sentido de compromiso hacia el grupo.

Cartillas sobre círculos restaurativos

b) Cartilla sobre las etapas del proceso de facilitación del círculo



Etapa 1: Definir el tema y los objetivos del círculo

En esta primera etapa, es fundamental que el facilitador defina con claridad el tema que se abordará durante el círculo de diálogo, así como los objetivos que se pretenden alcanzar. Por ejemplo, en el contexto escolar, uno de los objetivos prioritarios podría ser :

- Fomentar y fortalecer un sentido de comunidad entre los estudiantes. Esto implica no solo establecer relaciones saludables, seguras y solidarias entre ellos, sino también crear un ambiente donde cada estudiante se sienta apoyado y valorado.
- Otro objetivo podría ser generar conciencia sobre la importancia de cumplir con las tareas asignadas, resaltando cómo esto impacta tanto en su propio aprendizaje como en el de su compañeros.

Además, es esencial preparar adecuadamente el espacio donde se llevará a cabo el encuentro. El facilitador debe organizar el aula o el lugar seleccionado asegurándose de que las sillas estén dispuestas en formación circular. Esta disposición facilita la comunicación y el intercambio de ideas, promoviendo un entorno participativo. Es crucial contar con suficientes sillas para cada participante, garantizando que todos se sientan incluidos y valorados. Este aspecto de la organización contribuye a crear una atmósfera de inclusión y colaboración, donde cada voz tiene la oportunidad de ser expresada y donde se fomenta un sentido de pertenencia y solidaridad dentro del grupo.

Etapa 2: Dar la bienvenida y crear confianza

Es esencial que el facilitador dé una cálida bienvenida a los participantes del círculo, creando un ambiente acogedor y empático desde el inicio. Por ejemplo, podría comenzar con una introducción como: *"¡Buenos días a todos! ¿Cómo se sienten hoy? ¿Qué tal su estado de ánimo? Me alegra mucho que podamos compartir juntos en este círculo. Nuestro objetivo es esforzarnos al máximo para que esta clase sea no solo agradable, sino también beneficiosa y profundamente aprovechada, tanto en términos de las relaciones que establecemos como en el aprendizaje que compartimos"*.

Cartillas sobre círculos restaurativos

Es importante que el facilitador utilice un tono de voz amable y positivo, complementado por una expresión facial sonriente y un estado de ánimo entusiasta. Estas señales de comunicación no verbal son fundamentales para fomentar un clima de confianza. Al crear un espacio acogedor, se facilita que los participantes se sientan cómodos, lo que les permitirá participar de manera seria y comprometida en la conversación del círculo, al tiempo que se mantiene una atmósfera respetuosa y empática.

Etapa 3: Presentación de los participantes

Si todos los integrantes del círculo ya se conocen entre sí, no es necesario que se presenten nuevamente. Sin embargo, cuando hay nuevas personas que se integran al grupo por primera vez, es fundamental llevar a cabo una presentación formal y ofrecerles una cálida bienvenida. Este gesto es crucial, ya que ayuda a los nuevos miembros a sentirse acogidos y valorados desde el inicio de su participación en el grupo.

Para facilitar este proceso, el facilitador puede iniciar la presentación diciendo algo como: *"Hoy tenemos el placer de dar la bienvenida a nuestro nuevo integrante, Carlos. Su incorporación enriquece nuestra comunidad y es importante que cada uno de nosotros nos presentemos ante él".* A continuación, cada participante puede compartir su nombre y ofrecer unas breves palabras de bienvenida, como: *"Hola, soy Pedro, y me alegra que estés aquí, Carlos"*. Este enfoque no solo ayuda a Carlos a sentirse bien recibido, sino que también fomenta un clima de camaradería y apertura en el grupo.

Además de las presentaciones, es valioso celebrar los cumpleaños de los participantes. Estas ocasiones ofrecen oportunidades únicas para unir al grupo y compartir momentos de alegría. Un simple abrazo y unas palabras cálidas pueden tener un significado mucho más profundo que cualquier regalo material. Celebrar los cumpleaños no solo fortalece los lazos entre los integrantes, sino que también contribuye a crear un ambiente en el que todos se sientan incluidos y apreciados.

Etapa 4: Ceremonia de inicio / Acto de apertura / Dinámica de rompehielos

La ceremonia de inicio o una dinámica de rompehielos puede ser una herramienta valiosa para fomentar la confianza y crear un ambiente positivo entre los participantes del círculo. La decisión de realizar una u otra dependerá del tiempo disponible, así como del estado general de ánimo de los integrantes. Estos momentos pueden ser aprovechados para despertar el cuerpo y la mente, facilitar la relajación y ayudar a los participantes a disfrutar del momento compartido.

Existen diversas formas de llevar a cabo una ceremonia o un ritual de inicio. Algunas ideas incluyen:

- **Ejercicio de respiración:** Comenzar con un breve ejercicio de respiración profunda puede ser efectivo para calmar la mente y centrar la atención de los participantes. Por ejemplo, se puede guiar a todos para que inhalen profundamente por la nariz, sosteniendo el aire por unos segundos, y luego exhalan lentamente por la boca.
- **Movimientos corporales:** Incorporar algunos movimientos suaves o estiramientos permite a los participantes liberar tensiones acumuladas, activar su energía y prepararse para el círculo. Esto puede incluir una serie de estiramientos simples que todos pueden seguir.
- **Escuchar música inspiradora:** Reproducir una canción que transmita un mensaje motivador puede crear un ambiente propicio para la conexión emocional. La selección de música debe ser cuidadosa para asegurar que sea apropiada y resuene con el grupo.
- **Cantar o recitar:** Incluir una breve canción con letras profundas o aclamadas puede generar un sentido de unidad. Alternativamente, se puede optar por recitar un poema inspirador o leer una cita reflexiva que invite a la introspección.
- **Rezar o meditar:** Para aquellos que lo deseen, un momento de oración o meditación puede ayudar a establecer una intención positiva para la sesión. Esto puede ser especialmente relevante en grupos con creencias espirituales compartidas.

Estas actividades pueden contribuir a crear un espacio significativo que favorezca la apertura y la conexión entre los integrantes del círculo, facilitando la construcción de relaciones de confianza y respeto mutuo.

Cartillas sobre círculos restaurativos

Es importante destacar que la realización de una ceremonia de inicio o una dinámica de rompehielos no es obligatoria en cada encuentro. El facilitador debe evaluar cuándo es necesario y beneficioso implementarlas, considerando cómo pueden agregar valor a la experiencia comunitaria. Si el grupo muestra un estado de ánimo positivo y se siente cómodo, la ceremonia puede ser una excelente manera de fortalecer la cohesión y preparar a los participantes para el diálogo.

Etapa 5: Recordar las normas / principios de convivencia en el círculo

Para garantizar la efectividad del proceso del círculo, es esencial establecer y recordar algunas normas y principios básicos de convivencia. En lugar de que sea el facilitador quien las recite, es más enriquecedor que pregunte a los participantes si pueden recordar juntos las normas que se han acordado previamente dentro del grupo. Este enfoque promueve la participación activa y la colaboración, lo que a su vez fortalece el sentido de comunidad.

Algunas de las normas clave que deben ser recordadas incluyen:

- **Respeto al turno de palabra:** Es fundamental que cada persona tenga la oportunidad de expresar sus ideas sin interrupciones. Respetar el turno de hablar, usando un objeto de diálogo, asegura que todos se sientan escuchados y valorados.
- **Escucha activa y empatía:** Escuchar activamente implica prestar atención a lo que dice el otro (y cómo lo dice) sin planear la respuesta mientras habla. Mostrar empatía significa intentar entender y validar las emociones y experiencias de los demás.
- **Evitar críticas y juicios:** Aunque es natural tener diferencias de opinión, es crucial expresarlas con respeto. Evitar el lenguaje crítico o despectivo y tratar de sustentar los propios puntos de vista con argumentos razonables contribuye a una comunicación constructiva.
- **Mantener la confidencialidad:** La confidencialidad es esencial en el círculo, especialmente porque pueden discutirse temas sensibles e íntimos. Un principio clave es recordar que *“lo que se dice en el círculo, se queda en el círculo”*. Esto genera un ambiente seguro donde los participantes se sienten cómodos compartiendo.
- **Fomentar un ambiente inclusivo:** Es importante que cada participante se sienta incluido y valorado, independientemente de sus antecedentes o experiencias. Promover la diversidad en las perspectivas y crear un espacio seguro para todas las voces es fundamental.

Desarrollar estas pautas en colaboración con los participantes no solo refuerza el compromiso, sino que también fomenta un sentido de pertenencia. Al involucrar a todos en la creación de las normas, se pueden abordar las expectativas y preocupaciones de los miembros del grupo.

Una vez acordadas, se sugiere plasmar las normas en un afiche visible en la pared del espacio donde se realiza el círculo. Tener un recordatorio visual sirve como referencia constante y ayuda a mantener el compromiso de todos con estas pautas durante las sesiones.

Etapa 6: Abordaje del tema, problema o conflicto

En esta etapa crucial del círculo, el facilitador desempeña un papel fundamental al formular preguntas que han sido preparadas con anticipación. Estas preguntas están diseñadas para permitir a los participantes expresar sus pensamientos, sentimientos, necesidades, intereses, ideas y preocupaciones con relación al tema o conflicto que se está abordando. Este es el momento clave en el que cada integrante tiene la oportunidad de contar su historia, compartir sus temores y necesidades y expresar sus deseos y compromisos.

Para que el diálogo sea efectivo, es esencial que las preguntas sean abiertas, neutras, singulares y claras. Esto significa que deben invitar a respuestas reflexivas y ser lo suficientemente específicas para guiar la conversación sin limitar la expresión del individuo. Preguntas como *“¿Cómo te sientes acerca de la situación que estamos discutiendo?”* o *“¿Cuáles crees que son nuestras principales preocupaciones como grupo?”* son ejemplos de preguntas que pueden generar un intercambio significativo, sin influir las respuestas.

Cartillas sobre círculos restaurativos

Para mantener el proceso organizado y fluido, se recomienda preparar entre 3 y 6 preguntas en un orden lógico. Esto evita que la discusión se extienda innecesariamente y asegura que todos los aspectos relevantes sean cubiertos. Una lista concisa de preguntas facilita la gestión del tiempo y permite profundizar en cada aspecto del conflicto sin desviarse del tema central.

Además, es importante definir el tipo de respuestas que se esperan de los participantes. Se pueden optar por dos formatos:

- **Respuesta secuencial:** En este formato, se invita a cada miembro del círculo a compartir su opinión de manera ordenada, asegurando que todos tengan la oportunidad de hablar y contribuir a la discusión, aunque siempre el participante que lo desea puede decidir de pasar su turno, pasando el objeto de diálogo a la persona que está a su lado.
- **Respuesta no secuencial:** En este enfoque, se permite que solo aquellos participantes que levantan la mano puedan brindar sus respuestas. Este formato puede favorecer un diálogo más dinámico y espontáneo, permitiendo que las intervenciones surjan de manera más orgánica. Sin embargo, este estilo requiere una mayor gestión por parte del facilitador para garantizar que todos los integrantes tengan la oportunidad de participar y para evitar que solo unas pocas personas dominen la conversación.

Para lograr un equilibrio en las intervenciones, el facilitador debe estar atento a las dinámicas del grupo y hacer un esfuerzo consciente para invitar a aquellos que no han tenido la oportunidad de hablar. Tras recibir tres o cuatro respuestas, el facilitador puede interrumpir brevemente y preguntar al grupo: *“¿Alguno de ustedes desea añadir algo o complementar lo que acabamos de escuchar?”*. Esta estrategia no solo promueve la inclusión de diversas perspectivas, sino que también puede enriquecer la discusión al permitir que se exploren diferentes ángulos sobre el tema tratado.

Etapa 7: Buscar soluciones

No todos los círculos requieren la toma de decisiones. En ciertos casos, especialmente cuando se abordan conceptos relacionados con valores, derechos y deberes, o igualdad de género, esta etapa puede omitirse, ya que no tiene sentido buscar soluciones concretas. En estos contextos, el objetivo suele ser la reflexión y el diálogo más que la resolución de un conflicto específico.

Sin embargo, en aquellos círculos donde se presentan conflictos que generan problemas y malestar dentro de la comunidad, es fundamental buscar soluciones. En estas situaciones, el objetivo es definir alternativas que puedan abordar el problema, aprovechando las contribuciones individuales de todos los participantes.

Llegar a una decisión conjunta implica un proceso que requiere respeto y tolerancia. Es esencial que los participantes mantengan una comunicación abierta, respetuosa y flexible a lo largo de este proceso. Fomentar un ambiente de empatía y colaboración será clave para lograr resultados significativos y satisfactorios para todos los involucrados.

Para facilitar este proceso, se pueden seguir algunas estrategias:

- **Identificación clara del problema:** Antes de proponer soluciones, es importante que el grupo tenga una comprensión clara del conflicto en cuestión. *¿Qué pasó?; ¿Qué está pasando? ¿Qué estamos pensando y sintiendo con relación a lo ocurrido, o lo que está ocurriendo?; ¿Cómo esta situación nos está afectando y a quienes en particular?* Esto puede lograrse mediante un resumen consensuado de las inquietudes planteadas por los participantes.
- **Generación de ideas:** Una vez que el problema está claramente definido, el facilitador puede invitar a los participantes a generar ideas y posibles soluciones. Por ejemplo, *¿Qué podemos hacer para que las cosas queden bien?; ¿Qué sugieren para solucionar este problema?* Esta etapa puede beneficiarse de técnicas de lluvia de ideas, donde se anima a todos a expresar sus sugerencias sin críticas inmediatas.
- **Evaluación de opciones:** Después de generar un conjunto de posibles soluciones, el grupo debe evaluar cada opción en términos de viabilidad, eficacia y conformidad. Aquí, se puede fomentar la discusión sobre los pros y los contras de cada alternativa.

Cartillas sobre círculos restaurativos

- **Consenso y acuerdo:** Alcanzar un consenso implica trabajar hacia una solución que sea aceptable para todos los miembros del círculo. Es importante recordar que el objetivo no es necesariamente encontrar la opción ideal, sino lograr un acuerdo que satisfaga las necesidades del grupo en su conjunto. Sin embargo, es posible que en algunos casos no se alcance un consenso. Cuando esto ocurre, es fundamental que haya una autoridad designada que tome la decisión final. Esta figura puede ser el facilitador u otra persona. La autoridad debe escuchar atentamente los intercambios y las opiniones de todos los participantes antes de tomar la decisión. Es esencial que esta persona explique y fundamente su elección, presentando las razones detrás de la decisión. Esto ayuda a que el grupo comprenda el proceso que llevó a la conclusión y asegura que todos sientan que sus voces han sido escuchadas, incluso si no están de acuerdo con el resultado final.
- **Compromiso y responsabilidad:** Finalmente, cada participante debe comprometerse a las soluciones acordadas y ser responsable de su implementación. Establecer roles claros y seguir un plan de acción puede ser útil para asegurar que las decisiones se pongan en práctica efectivamente.

Promover la paciencia y la creatividad durante este proceso es fundamental. Los participantes deben estar dispuestos a dejar a un lado sus intereses personales para priorizar las necesidades del grupo. Al hacerlo, se construye una comunidad más fuerte y cohesionada, capaz de enfrentar desafíos y conflictos de manera constructiva.

Etapa 8: Hacer compromisos

Realizar compromisos es un proceso fundamental en la toma de decisiones grupales, pues implica crear acuerdos claros entre los participantes que reflejan tanto sus intereses individuales como las necesidades del grupo en su conjunto. Hacer compromisos significa no solo definir lo que cada persona se propone hacer, sino también asumir la responsabilidad de cumplir con su palabra. Este acto de compromiso es esencial para fomentar la confianza y la cohesión dentro del grupo.

Cada compromiso realizado por un participante tiene un impacto directo en el bienestar del grupo y en los resultados que se esperan alcanzar. Cuando cada miembro se compromete frente a los otros miembros del grupo a cumplir con sus responsabilidades, se establecen las bases para la colaboración y la sinergia. Esto no solo fortalece las relaciones interpersonales, sino que también crea un ambiente en el que todos se sienten valorados y respetados.

Además, los compromisos individuales alimentan el compromiso colectivo. Cuando se cumple con lo acordado, se genera un círculo de responsabilidad que motiva a todos a seguir adelante con sus tareas y a contribuir al éxito del grupo. Esto es especialmente importante en entornos donde las decisiones afectan a toda la comunidad, ya que cada miembro es una pieza clave del engranaje.

Cada compromiso debe ser entendido como una promesa: cumplir con la palabra dada es fundamental para cultivar la credibilidad y la confianza. La capacidad de ser responsable y honrar esos acuerdos no solo fomenta un clima de respeto, sino que también garantiza que el grupo pueda operar de manera efectiva. Si un participante no puede cumplir con su compromiso, es importante que lo comunique, explicando las razones detrás de su dificultad. Esta apertura contribuye a mantener la confianza y la comunicación fluida dentro del círculo.

Para fomentar el aprendizaje y el crecimiento, se debe planificar un momento en un futuro cercano - en otro círculo, por ejemplo- para evaluar el cumplimiento de los compromisos. Este espacio de reflexión permitirá que cada participante comparta su experiencia: *¿Qué han logrado cumplir, en qué áreas han enfrentado obstáculos y qué lecciones han aprendido?* Al entender las razones detrás de cualquier incumplimiento, el grupo puede trabajar en conjunto para encontrar soluciones y ajustar las expectativas en futuras interacciones.

Etapa 9: Cierre del círculo

Antes de despedirse, es crucial que el facilitador realice un cierre del círculo. Este momento es fundamental, ya que permite que los participantes reflexionen sobre su experiencia y lo que han

Cartillas sobre círculos restaurativos

aprendido durante la sesión. Un cierre bien llevado deja una onda positiva y optimista en el ambiente, lo que contribuye a fortalecer las relaciones interpersonales y a consolidar los aprendizajes obtenidos.

El cierre del círculo ofrece una oportunidad invaluable para reconocer el esfuerzo de todos, reafirmar los compromisos y resaltar el sentido de comunidad. Además, ayuda a que los participantes salgan con una sensación de satisfacción y motivación, lo cual puede impactar positivamente en su comportamiento y decisiones futuras. Este acto de despedida también puede servir para identificar áreas de mejora, creando así un ciclo continuo de aprendizaje y desarrollo.

El facilitador puede optar por realizar una pequeña ceremonia similar a la de apertura, para dar un sentido de continuidad y ritualidad al proceso. Alternativamente, puede formular una serie de preguntas de cierre que fomenten la reflexión y la conexión entre los participantes. Algunos ejemplos de preguntas para el cierre podrían incluir:

- *¿Qué llevas contigo del círculo que acabamos de realizar?*
- *Menciona un aspecto positivo que rescatas de nuestro círculo.*
- *¿Qué has aprendido durante este círculo?*
- *¿Qué te ha sorprendido durante esta sesión?*
- *Lo que más me gustó de nuestro círculo es ...*
- *No quiero salir de esta sala sin antes decirles que ...*
- *¿Cómo piensas aplicar lo que aprendiste hoy en tu vida diaria?*
- *¿Hay algo que te gustaría hacer diferente en nuestro próximo encuentro?*

Estas preguntas no solo facilitan la reflexión personal, sino que también fortalecen los lazos entre los participantes al compartir sus experiencias. Además, crean un espacio donde cada voz puede ser escuchada, incrementando así el sentido de pertenencia y comunidad. Al finalizar el círculo, el facilitador debe agradecer a todos por su participación, cerrando la sesión con un mensaje de esperanza y motivación para el futuro.

Cartillas sobre círculos restaurativos

c) Cartilla sobre los principios de convivencia para lograr círculos efectivos

- **Escucharse:** escuchar atentamente; no interrumpir al que habla, usando un objeto de diálogo.
- **Ser responsable:** responder por sus actos.
- **Respetarse:** todos somos iguales, no discriminar, aceptar que en un grupo haya opiniones diversas.
- **Ser sincero:** decir lo que uno piensa de corazón. Ser sincero al momento de hablar.
- **Ser confiado:** creer en los demás, en el grupo.
- **Ser tolerante:** respetar las opiniones de los demás.
- **Sentirse libre:** poder expresar nuestras ideas y sentimientos libremente.
- **Esforzarse:** hacer bien las actividades, dar lo mejor de sí.
- **Ser empático:** ponerse en el lugar de otra persona para poder entenderle y no criticar.
- **Ser sereno:** ante cualquier problema, mantener la calma.
- **Ser humilde:** no creerse más que nadie, todos somos iguales. Todos podemos aportar.
- **Mostrar apertura y flexibilidad:** estar abierto a ideas y posiciones contraria a la nuestra.
- **Ser solidario:** estar siempre dispuesto a ayudar a los demás y apoyarnos mutuamente.
- **Comprometerse:** respetar sus acuerdos, cumplir con sus palabras.
- **Ser paciente:** esperar su turno para hablar.
- **Mostrar amor:** poner amor al hacer las cosas, tener aprecio y cariño.
- **Tener humor:** ser felices, no ser amargados, aprender a reírnos de nuestros propios errores y ver lo bueno y positivo de las cosas.
- **Ser amigable:** crear compañerismo, relaciones interpersonales positivas.
- **Tener voluntad:** creer en el cambio, esforzarse para conseguir las cosas, seguir adelante y no mirar hacia atrás.
- **Tener perseverancia:** no darse por vencido frente a cualquier dificultad.

PARTE II: REUNIONES RESTAURATIVAS

A. Protocolo sobre la preparación de reuniones restaurativas

I. 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.

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

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 comfortable.

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 tiene la tarea esencial de construir relaciones positivas con todos los involucrados. Esto se logra a través de una escucha activa y comprensiva 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.

¹ En eventos que afectan a muchas personas, incluidas víctimas, victimarios y sus familias, es esencial que un facilitador tenga apoyo durante las entrevistas de preparación. Pueden dividir tareas: uno interroga a los responsables y sus seguidores, mientras que el otro se ocupa de las víctimas y sus apoyos. La colaboración entre facilitadores es clave, compartiendo información y analizando resultados juntos, lo que garantiza un proceso más eficiente y un entorno inclusivo para todos.

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

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 la infracción (o el comportamiento violento)
- Persona que ha cometido la infracción (o el comportamiento violento)
- 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 adultas), 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 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

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

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 reflexiona de manera empática sobre las consecuencias de sus actos y asuma un grado adecuado de responsabilidad por sus acciones.

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 bien?***

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

- ***¿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 sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

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.º 1: ¿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.

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.

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

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.

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,

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

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.

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

- **¿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.

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

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.

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.

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

- **¿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.

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

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

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.

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

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 suceder para que las cosas queden bien?***

Pregunta 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.

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

Pregunta 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...?**

Pregunta 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.

Pregunta 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.

Pregunta N.º 5: ¿Qué piensas que debe suceder 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?**

Protocolo sobre la fase de preparación de reuniones restaurativas

- ***¿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. 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 los apoyos a víctima, victimario y otros de la comunidad.

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.

B. Protocolo sobre la facilitación de reuniones restaurativas

Es de vital importancia que el facilitador se adhiera meticulosamente el “guion del facilitador” (anexo 2) 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.

Fase I: Introducción de la reunión restaurativa

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

Protocolo sobre la fase de facilitación de reuniones restaurativas

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.

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.

Fase II: Luego 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

Protocolo sobre la fase de facilitación de reuniones restaurativas

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.

Fase III: Luego 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 llamémoslos 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.

Protocolo sobre la fase de facilitación de reuniones restaurativas

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.

Fase IV: Luego el facilitador se dirige a las personas que apoyan a la víctima (o víctimas):

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.

Fase V: Luego 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

Protocolo sobre la fase de facilitación de reuniones restaurativas

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, conmocionadas 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:

Fase VI: Luego el facilitador regresa hacia el infractor

Después de haber escuchado a todos los participantes, el facilitador se dirige entonces al infractor preguntándoles si hay algo que quiera decir en este momento. A veces, el infractor no tiene nada que decir o no quiere decir nada, entre los motivos, por vergüenza luego de haber escuchado tantas voces y duros comentarios. Sin embargo, a menudo el infractor se disculpa con las víctimas, sus familias y otras personas presentes en la reunión, dándose cuenta del verdadero impacto de su acto sobre una diversidad de personas y de varias maneras.

Luego, 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.

Fase VII: 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.

Protocolo sobre la fase de facilitación de reuniones restaurativas

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.

Fase VIII: Cierre 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. Felicidades por la forma en que lo han abordado. Por favor, sírvanse algunos refrescos mientras pongo en limpio los acuerdos"**.

Protocolo sobre la fase de facilitación de reuniones restaurativas

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.

C. Protocolo sobre el seguimiento de los acuerdos

I. 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.

II. 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.

III. Reunión inicial de seguimiento 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.

IV. 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.

V. 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.

D. Cartillas

I. Preguntas restaurativas – afectivas (Terry O'Connell), sustentada por J. Schmitz

Las **Preguntas Restaurativas**, desarrolladas por Terry O'Connell en los años 90, (sustentadas por Jean Schmitz) emergieron en el contexto de la justicia restaurativa en Australia. Este enfoque se centra en la reparación del daño causado por un delito o un conflicto, en lugar de enfocarse exclusivamente en el castigo del infractor. La justicia restaurativa busca involucrar a todas las partes afectadas - las víctimas, los infractores y la comunidad en general - en un proceso colaborativo de diálogo y sanación.

Las preguntas restaurativas tienen varios propósitos fundamentales:

- **Promover la reflexión personal:** Cada pregunta restaurativa invita a las personas a reflexionar sobre su propio comportamiento, sus motivaciones y las consecuencias de sus acciones. Esta autorreflexión es esencial para el desarrollo personal y puede llevar a un cambio significativo en la forma en que las personas perciben sus acciones y su impacto en los demás.
- **Desarrollar la empatía y la comprensión:** Las preguntas restaurativas están diseñadas para ayudar a los infractores a ponerse en el lugar de las víctimas. Al considerar cómo sus acciones han afectado a otros, los infractores tienen la oportunidad de cultivar una mayor empatía. Este proceso es crucial para la sanación, tanto para la víctima como para el infractor y su respectiva comunidad (familiares, amigos, ciudadanos ...). Es por ello también que se les llaman preguntas afectivas.
- **Fomentar la responsabilidad:** A través de las preguntas restaurativas, se alienta a los infractores a asumir la responsabilidad de sus actos. Este paso es fundamental no solo para reparar el daño causado, sino también para su propio crecimiento personal. Reconocer las consecuencias de sus acciones es un paso esencial en el camino hacia el cambio.
- **Crear un proceso de sanación:** Las víctimas tienen la oportunidad de expresar sus sentimientos y necesidades en un entorno seguro. Este espacio les permite compartir su experiencia, lo que puede ser un componente vital para su proceso de sanación. A su vez, los infractores escuchan el impacto real que sus acciones han tenido sobre otros, lo que puede ser profundamente transformador para ellos.
- **Construir relaciones saludables:** Al facilitar un diálogo abierto y honesto, las preguntas restaurativas contribuyen a reconstruir la confianza y fortalecer las relaciones dentro de la comunidad. Este proceso de comunicación es esencial en cualquier esfuerzo por sanar los daños causados por el conflicto y promover un ambiente más cohesionado y empático.

En conclusión, las preguntas restaurativas son una herramienta valiosa en el ámbito de la justicia restaurativa. Fomentan la autorreflexión, la empatía y la responsabilidad, al tiempo que crean un espacio para la sanación de todas las partes involucradas. Al priorizar la restauración de las relaciones y la comprensión mutua, estas preguntas ayudan a transformar experiencias dolorosas en oportunidades de crecimiento y reconciliación, beneficiando no solo a individuos, sino a la comunidad en su conjunto.

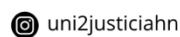
En la práctica, muchas comunidades y sistemas judiciales han comenzado a implementar estas preguntas en diversos procesos como la mediación, la reunión de justicia restaurativa, los círculos de sentencia y las reuniones de grupo familiar. Los facilitadores de procesos restaurativos capacitados utilizan estas preguntas para guiar las conversaciones, asegurándose de que todas las partes se sientan escuchadas y validadas.

Preguntas Restaurativas I

Para la persona que ha afectado a otra

- ¿Qué pasó?
- ¿En qué estabas pensando en ese momento?
- ¿Quien crees que se ha visto afectado por lo sucedido?
- ¿De qué manera cada uno se ha visto afectado?
- ¿En qué has pensado desde entonces?
- ¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien?

Diálogo que construye y transforma



Estas preguntas restaurativas 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?*" o "*Nos puede contar qué pasó ese día ...?*" Estas preguntas invitan 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 lo sucedido? 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 afectadas, es importante insistir en que profundice su reflexión, considerando qué otras personas también podrían haberse visto afectadas, incluyendo a ella misma. Un ejemplo de pregunta podría ser: *“Además de las personas que mencionaste, ¿crees que hay otras que también se vieron afectadas, y de qué manera?”*.

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 que cometió la infracción, enfatizando la importancia de conectar esos eventos pasados con su situación y comprensión actuales. Se busca motivar una reflexión profunda que supere las respuestas comunes, animando a la persona a explorar nuevas perspectivas y a tomar acciones concretas para reconciliarse con el presente y restaurar el equilibrio en su vida. Se invita a la persona a considerar cómo esta reflexión ha afectado su actitud y decisiones actuales, lo que promueve una comprensión más clara de las lecciones aprendidas y su aplicación para lograr 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 (se refieren al pasado, al presente y al futuro), 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.

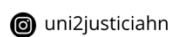
Esta secuencia de preguntas no solo apunta a resolver el conflicto externo sino también a impulsar el desarrollo personal y emocional del individuo. Guiando a la persona desde una descripción objetiva de los hechos hacia un entendimiento profundo y la aceptación de las consecuencias de sus acciones,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

Preguntas Restaurativas II

Para la persona afectada por las acciones de otro/s

- ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo sucedido?
- ¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en otros?
- ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?
- ¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien?

Diálogo que construye y transforma



Estas preguntas están dirigidas a la/s persona/s que ha/n sido afectadas por las acciones de otra/s

1. ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo sucedido? (Conocimiento de los antecedentes)

Esta indagación se realiza con un enfoque compasivo y respetuoso hacia la persona que ha sido afectada por el incidente (víctima), con el propósito de entender profundamente su perspectiva y los antecedentes emocionales vinculados al evento. La intención detrás de esta pregunta es proporcionar un espacio seguro y de apoyo que invite a la persona afectada explorar y expresar su historia personal a su propio ritmo. Se evita preguntar directamente por el autor de los hechos ("¿Quién lo hizo?"), una práctica común que puede desviar la atención del bienestar emocional de la víctima.

Este enfoque promueve un ambiente de escucha y validación, donde la víctima puede sentirse comprendida y respetada. La facilitación de este diálogo busca que la víctima, cuando se sienta emocionalmente preparada, pueda identificar y hablar sobre la persona responsable, en un contexto de seguridad y confianza que favorece el proceso de sanación y entendimiento.

2. ¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en los demás? (Conocimiento cultural)

Esta pregunta, hecha con sensibilidad y respeto por la cultura, busca ayudar en la recuperación del trauma, centrándose en lo que ha vivido la víctima. Al preguntar sobre cómo se sintió y cómo el evento le afectó emocional y socialmente, se valida su experiencia y sus sentimientos. Esto muestra que es importante considerar su perspectiva y el contexto cultural en el que se encuentre. Este enfoque no solo permite a la víctima reconocer y aceptar sus emociones como legítimas, sino que también abre un espacio para compartir cómo su entorno y las relaciones han sido influenciadas por el incidente. Al dar voz a sus vivencias, la víctima puede articular el alcance del trauma más allá de su esfera personal, explorando las ondas expansivas que ha generado en su comunidad. Este proceso de compartir y ser escuchado es un paso crucial en el empoderamiento de la víctima, facilitando un reconocimiento colectivo de las consecuencias del trauma y sentando las bases para la sanación y el entendimiento mutuo.

3. ¿Qué ha sido lo más difícil para ti? (Integración del conocimiento)

Esta pregunta está diseñada para profundizar en la experiencia de la víctima, con el objetivo de integrar y comprender plenamente la dimensión de su trauma dentro del contexto actual de su vida. Al centrarse en los retos específicos enfrentados, se facilita que la víctima explore y articule el núcleo del dolor y las dificultades surgidas a raíz del incidente. Este enfoque proporciona una oportunidad para reconocer y validar sus experiencias más dolorosas. Al invitar a la víctima a compartir lo que ha encontrado particularmente difícil, se le da un espacio para verbalizar sus luchas internas, ofreciendo un paso hacia el reconocimiento de su dolor y el inicio del proceso

de sanación. Este diálogo busca no solo entender el impacto personal del trauma, sino también una comprensión más profunda y empática de su experiencia.

**4. ¿Qué crees que tiene que suceder para que las cosas queden bien?
(Conectividad)**

Esta pregunta invita tanto a la víctima como a la persona agresora a reflexionar sobre las acciones y cambios necesarios para trascender el conflicto y facilitar un proceso de sanación mutuo, alentando a ambas partes a compartir sus perspectivas y necesidades personales, reconociendo que la mera identificación del infractor no es suficiente para aliviar el dolor o sanar las heridas emocionales. Se enfoca en motivar a cada parte a participar activamente en la búsqueda de soluciones constructivas, promoviendo una actitud de apertura y disposición a "dejar atrás" el trauma. Este enfoque busca empoderar a la víctima, permitiéndole ser un actor clave en su propio proceso de sanación, al mismo tiempo que ofrece a la persona agresora la oportunidad de contribuir de manera significativa y compasiva a la reparación del daño causado y restauración de las relaciones

Ejemplos de uso de las preguntas restaurativa en el ámbito escolar:

Preguntas dirigidas a la persona ofensora (estudiante acosador):

1) **¿Qué pasó? o ¿Qué sucedió?**

"Estábamos en el recreo y un grupo de compañeros comenzó a burlarse de mí por cómo jugaba al fútbol. Uno de ellos gritó: '¡Eres un desastre, ni un balón sabes patear!' Otro se unió, diciendo: '¡Ve a jugar a otra cosa, torpe!'. Me sentí muy avergonzado, como si todas las miradas estuvieran puestas en mí, y la risa de mis compañeros me dolía profundamente. Sin pensar, reaccioné de forma agresiva para defenderme. Le grité ¡Cállate" y le di un empujón fuerte a uno de los chicos que se había acercado más. El empujón hizo que él cayera al suelo, y al caer, se lastimó la muñeca. No quise lastimarlo, solo quería que las burlas cesaran y que me dejaran en paz. Lamentablemente, mi reacción solo hizo que las cosas empeoraran y que todos comenzaran a reírse aún más, mientras yo me sentía mal por lo que había sucedido."

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

"En ese momento, todo lo que pasaba por mi cabeza era un torbellino de vergüenza. Me sentía humillado por cómo se burlaban de mí, y esa sensación de ser el centro de las risas me dolía mucho. No pensé claramente; solo quería detener las burlas de cualquier manera. No podía soportar estas risas y estos comentarios. En mi mente, la única salida en ese instante fue responder impulsiva y agresivamente. No pensé en lo que podría suceder después. Estaba tan molesto por el deseo de que parara la humillación que estaba sintiendo, que solo quería que todo eso terminara lo más rápido posible."

3) **¿Quién crees que se ha visto afectado por lo sucedido? y ¿De qué manera cada uno se ha visto afectado?**

"Creo que mi compañero, el que se burlaba, fue afectado directamente cuando reaccioné. No era mi intención herirlo, pero entiendo que mi reacción agresiva pudo haberlo asustado o incluso llegó a lastimar su muñeca. Los otros niños que estaban en el recreo también se vieron afectados; algunos podrían haberse sentido asustados o preocupados por mi reacción violenta. Incluso mis amigos, que no tenían nada que ver, podrían sentirse incómodos o decepcionados por cómo manejé la situación. Y, pensándolo bien, los profesores y posiblemente los padres de los niños involucrados también se vieron afectados, preocupados por la seguridad y el bienestar de todos nosotros en la escuela."

4) **¿En qué has pensado desde entonces?**

"Desde que pasó todo eso, he estado pensando un montón. Me di cuenta de que, aunque no quería lastimar a nadie, no actué bien. Pensé en cómo todos se debieron sentir ese día, no solo el chico que golpeé, sino también los demás, mis amigos y hasta los maestros. Me siento mal por haber asustado a otros. Ahora sé que hay otras formas de solucionar las cosas, sin tener que pelear. He estado pensando que debo aprender a calmarme cuando me enoja."

5) **¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien?**

"Como arreglo, creo que deberíamos pedirnos disculpas por la manera como cada uno hemos actuado. Podríamos, por ejemplo, hacer actividades en grupo, como juegos o proyectos, que nos ayuden a aprender a trabajar juntos y respetarnos. Además, me comprometo a ser más comprensivo y pensar antes de actuar, para que todos podamos disfrutar de un ambiente más amigable. Esto no solo arreglaría lo que pasó, sino que también haría que nos llevemos mejor, creando un lugar donde todos nos sintamos bienvenidos."

Preguntas dirigidas a la persona afectada (estudiante acosado):

1. ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo sucedido?

"Cuando todo se calmó y realmente entendí lo que había sucedido, me sentí super confundido y triste. Al principio, solo estaba enojado porque me estaban molestando, pero después me di cuenta de que las cosas se habían salido de control. Pensé que quizás había algo mal conmigo para que me trataran así. Nunca esperé que las cosas llegaran tan lejos. Me dolió ver a otra persona lastimarse por mi culpa. También estaba asustado, porque no sabía qué iba a pasar después, si las cosas iban a empeorar en la escuela o si alguien iba a estar enojado conmigo. Era una mezcla de miedo, tristeza y un poco de soledad."

2. ¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en los demás?

"Después de lo que pasó, me he sentido super mal, tanto por fuera como por dentro. Empecé a dudar de mí, sobre cómo me llevo con los demás en la escuela. Ahora, en los recreos, me pongo nervioso y me cuesta mucho jugar o estar con mis amigos, porque tengo miedo de que algo malo pase otra vez. Creo que lo que pasó también asustó a los demás. Veo a algunos amigos más calladitos, como si ellos también tuvieran miedo de que algo malo suceda."

3. ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?

"Lo más difícil ha sido dejar de sentir miedo y desconfianza después de lo que pasó. Ahora me da miedo jugar o estar en grupos durante el recreo, porque pienso que algo malo puede pasar otra vez. También me ha sido difícil confiar de nuevo en los demás chicos. Si alguien se ríe o habla fuerte, me pongo nervioso, pensando que quizás se están burlando de mí. Es como si el miedo y la vergüenza de ese día nunca se fueran. Hablar de esto con mayores o amigos es super difícil, porque parece que no todos entienden lo mucho que me afectó."

4. ¿Qué crees que tiene que suceder para que las cosas queden bien?

"Espero que mi compañero se disculpe y se comprometa a no volver a actuar así. También tengo que disculparme por mi respuesta inapropiada. Creo que todos en la escuela, como los profes y nosotros los chicos, deberíamos aprender cómo tratarnos mejor y qué hacer cuando alguien se siente triste o enojado. También sería bueno tener a alguien con quien hablar cuando nos sintamos mal, como un profesor o alguien que sepa mucho de cómo ayudar a los niños a sentirse mejor."

Ejemplo de uso de las preguntas restaurativa en el ámbito penal:

Preguntas dirigidas a la persona ofensora (la persona que cometió el robo):

1. **¿Qué pasó? o ¿Qué sucedió?**

“Esa noche, realmente estaba pasando por un mal momento porque no tenía dinero y debía mucho. Había estado buscando trabajo durante meses, pero nada parecía funcionar. La presión de las deudas me hacía sentir desesperado y sin salida. En medio de esa angustia, se me ocurrió que tomar algo de una tienda cercana podría ser la solución fácil a mis problemas.

Mientras lo hacía, sentía un nudo en el estómago y las manos me temblaban de nerviosismo y miedo. Miré alrededor, temiendo que alguien me viera, y mi corazón latía con fuerza. A pesar de mi angustia, logré llevarme un par de artículos eléctricos de la estantería. Sin embargo, al salir de la tienda, una ola de culpa me golpeó con la preocupación por la posibilidad de que me atraparan. Y así sucedió.

Ahora entiendo el daño que causé, no solo a los dueños de la tienda y a mi familia, que se preocupa por mí. Me doy cuenta de que mis acciones tienen repercusiones más allá de mi situación personal. Quiero asumir la responsabilidad de mis actos y encontrar una forma de reparar los daños que causé, ya sea restituir a los dueños de la tienda u otra cosa para que todo quede bien”.

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

“En aquel instante, mi mente estaba dominada por la desesperación por la falta de dinero; la ausencia de trabajo y el aumento de mis deudas en el vecindario; todo esto me llevó a tomar la decisión apresurada de robar sin pensar en las consecuencias. Mientras lo hacía, tenía miedo de ser atrapado.”

3. **¿Quién crees que se ha visto afectado por lo sucedido? y ¿De qué manera cada uno se ha visto afectado?**

“Tomando en cuenta lo que pasó esa noche, entiendo que mis acciones afectaron a varias personas de distintas maneras. Primero, los dueños de la tienda directamente sufrieron las consecuencias del robo; perdieron bienes y probablemente se sintieron inseguros o vulnerables en su propio negocio. Por último, mi familia enfrentó el daño de ver a uno de los suyos actuar contra nuestros valores y enfrentar las posibles consecuencias legales y sociales de mis actos. Esto les trae estrés, preocupación y, posiblemente, vergüenza. Quiero asumir la responsabilidad por lo que hice y buscar maneras de reparar el daño a todas estas partes afectadas.”

4. **¿En qué has pensado desde entonces?**

“Desde aquel día, he pensado mucho en lo que hice. Entiendo que estuvo mal y que dañé a muchas personas. Me arrepiento mucho, especialmente porque sé que había otras formas de solucionar mis problemas sin lastimar a nadie. He estado pensando en cómo puedo arreglar las cosas, tal vez encontrando un trabajo o haciendo algo para ayudar a los dueños de la tienda y mostrar a mi familia y a mis vecinos que quiero hacer los cambios necesarios. También me he dado cuenta de que es importante pedir ayuda cuando uno está en problemas, en vez de tomar decisiones que solo empeoran las cosas. Quiero ser mejor y estoy buscando cómo hacerlo.”

5. **¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien?**

“Para que las cosas queden bien, creo que primero debo pedir disculpas a los dueños de la tienda y a mi comunidad. Me parece importante ofrecerme a trabajar para pagar lo que robé o ayudar en lo que necesiten para arreglar el daño. También, hablar con mi familia y explicarles que quiero cambiar y que voy a buscar ayuda para no volver a cometer el mismo error. Quizás, tomar algún curso o buscar asesoramiento para encontrar un trabajo estable. Creo que demostrando con acciones que quiero mejorar y compensar por lo que hice, poco a poco podré recuperar la confianza de todos.”

Preguntas dirigidas a la persona afectada (dueño de la tienda):

1. ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo ocurrido?

"Cuando me di cuenta de que alguien había robado en mi tienda, me sentí en shock y desilusionado. Inmediatamente comencé a preocuparme por la seguridad de mi negocio y por el bienestar de nuestra comunidad. Me pregunté cómo alguien pudo sentirse tan desesperado o impulsado como para hacer algo así. También pensé en las dificultades que estoy también enfrentando, y cómo esto complicaría aún más mi situación."

2. ¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en los demás?

"Este incidente ha tenido un gran impacto en mí y en los vecinos del barrio. Me ha hecho sentir más inseguro, incluso en mi propio negocio, algo que no había experimentado antes. La confianza con la que solía vivir y trabajar se ha visto mermada. Además, he notado que algunos clientes frecuentes ahora se muestran más cautelosos, y eso afecta la relación que hemos construido con ellos durante años."

3. ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?

"Lo más difícil ha sido lidiar con el sentimiento de vulnerabilidad que dejó este incidente. He trabajado duro para establecer este negocio, y ver cómo un solo acto puede amenazar mi estabilidad financiera y emocional ha sido realmente duro. Además, gestionar el miedo constante de que algo similar pueda suceder nuevamente es un peso emocionalmente agotador."

4. ¿Qué crees que tiene que suceder para que las cosas queden bien?

"Para que las cosas se arreglen, me gustaría ver un esfuerzo genuino del responsable para corregir su error. Una disculpa sincera y un compromiso de cambiar su comportamiento serían un buen comienzo. Además, un diálogo abierto con los vecinos de mi barrio para compartir esta experiencia y aprender de ella puede ayudar a reconstruir la confianza perdida. Me gustaría que se implementen programas que ofrezcan apoyo y oportunidades a quienes enfrentan dificultades económicas, para prevenir que otros se vean en situaciones desesperadas similares."

Ejemplo de uso de las preguntas restaurativa en el ámbito comunitario:

Preguntas dirigidas a la persona ofensora (dueño del perro):

1. ¿Qué pasó? o ¿Qué sucedió?

“Hace un tiempo, no medí cómo mis perros afectaban a los vecinos. Los soltaba sin pensar en las vacunas ni en el lío que causaban en el barrio. No vi el problema de dejarlos hacer sus necesidades donde querían y no noté su agresividad, que incluso llegó a asustar a los niños. Un descuido llevó a que uno mordiera a un pequeño, lo que provocó la ira de los vecinos.”

2. ¿En qué estabas pensando en ese momento?

“En ese tiempo, no caí en cuenta de cómo mis perros estaban molestando a los vecinos. Simplemente los soltaba, sin pensar en si estaban vacunados o en el desorden que armaban. No me fijé en que sus necesidades las hacían por todo lado ni me di cuenta de que asustaban a los niños con su forma de actuar.”

3. ¿Quién crees que se ha visto afectado por tus acciones y de qué manera cada uno se ha visto afectado?

“Primero el niño que fue agredido por mi perro; finalmente todos los niños del barrio donde vivo se han visto afectados, ya que mis perros asustaban a los más pequeños con su forma de actuar. Esta situación les ha causado miedo y ansiedad, haciéndoles sentir inseguros al jugar cerca de ellos.

Por último, aunque no se menciona directamente, mis propios perros también se han visto afectados por mi falta de atención. Al soltarlos sin supervisión, los expuse a situaciones peligrosas, así como a interacciones negativas con otros animales o personas. Además, se podría argumentar que no estaban recibiendo el cuidado adecuado, como vacunaciones y atención necesaria. Me doy cuenta de que mi descuido no solo ha afectado a mi comunidad, sino también a mis propios perros.

Mis acciones han afectado a los vecinos; se vieron claramente perjudicados por el comportamiento de mis perros. Al soltarlos sin control, causé molestias y desorden en su entorno, lo que generó frustración y enojo, especialmente cuando mis perros ladraban fuertemente. Además, al no tener cuidado de donde hacían sus necesidades, creé incomodidad en sus espacios personales.

4. ¿En qué has pensado desde entonces?

“Desde que pasó lo de los perros, he estado pensando mucho. Me di cuenta de que la lie bastante, no solo por el peque que mordió mi perro, sino también porque puse a los vecinos en una situación fea. Entendí que tengo que ser más responsable con mis perros, asegurándome de que estén bien cuidados y no causen problemas.

Me he dado cuenta de que tener perros es una gran responsabilidad. Quiero hacerlo mejor, ser un buen vecino y mostrar que he aprendido de este error.”

5. ¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien?

“He pensado en cómo arreglar las cosas; por ejemplo, pedir disculpas a toda la comunidad a través de una reunión o una carta abierta, comprometiéndome a tomar medidas concretas para evitar que un incidente similar ocurra en el futuro. También, me disculpare ante la familia del niño que fue atacado por mi perro, y asumiré completamente los gastos médicos y de medicinas para el niño afectado por la mordedura de mi perro. Voy a asegurarme también de que mis perros estén al día con las vacunas y de pasearlos siempre con correa. Finalmente, cambiaré mi comportamiento y seré más responsable al pasear a mis perros, utilizándolos siempre con correa y bajo mi supervisión directa.”

Preguntas dirigidas a la persona ofendida (víctima, por ejemplo, en padre del niño que fue mordido por el perro):

1. ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo ocurrido?

"Cuando me enteré de lo que había pasado, me sentí angustiado y muy enojado. Mi primer pensamiento fue en mi hijo y cómo había sido herido por un perro que no estaba controlado. Me preocupó mucho su bienestar sobre todo asegurarme que el perro estaba vacunado contra la rabia. Pensé en lo impredecible que puede ser un perro, especialmente si no está vacunado o si no se le ha enseñado a comportarse adecuadamente. También me sentí frustrado porque el dueño del perro parecía no haber considerado las implicaciones de dejarlo suelto. Esa situación no solo afectó a mi hijo, sino que también alteró la sensación de seguridad en nuestro vecindario. Me hizo cuestionar si puedo dejar que mi hijo juegue afuera sin temor a que algo así suceda de nuevo."

2. ¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en los demás?

"Este incidente ha tenido un gran impacto en mí y en mi familia. Primero, me dio mucho miedo pensar en lo que pudo haberle pasado a mi hijo. Le ha causado dolor físico, pero también emocional; ahora tiene miedo de los perros y eso afecta cómo juega y se relaciona con otros niños."

En cuanto a mí, he estado muy preocupado y enojado con el dueño del perro. Esto me ha llevado a hablar con otros vecinos, y he notado que también están inquietos por la situación. Ha creado un ambiente de tensión y desconfianza en nuestra comunidad. La gente ahora se siente más reacia a dejar a sus hijos jugar afuera, lo que no solo afecta la seguridad, sino también el sentido de comunidad y socialización que solíamos tener."

Además, he tenido que dedicar tiempo a cuidar de mi hijo mientras se recupera y a asegurarme de que esté bien. Esto afecta mi rutina diaria y mis prioridades. En resumen, este incidente no solo ha impactado a mi familia, sino que también ha afectado la dinámica en nuestro vecindario, creando preocupación y un sentido de inseguridad entre todos."

3. ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?

"Lo más difícil para mí ha sido ver a mi hijo sufrir y sentir su miedo hacia los perros. Saber que él ya no se siente seguro al jugar afuera o que tiene que lidiar con el trauma de lo que le ocurrió me duele profundamente. También me ha costado lidiar con la frustración y la impotencia de no haber podido protegerlo. Este incidente ha cambiado nuestra rutina familiar. Lo más difícil ha sido enfrentar el impacto emocional que esto ha tenido en mi hijo y en nuestra familia y por supuesto el temor que el perro no estaba vacunado contra la rabia."

4. ¿Qué crees que tiene que suceder para que las cosas queden bien?

"Para que las cosas se arreglen, creo que es esencial que el dueño del perro reconozca su responsabilidad y se comprometa a asegurarse de que su mascota esté bajo control en todo momento. También sería beneficioso que se establecieran reglas claras en nuestra comunidad sobre la tenencia responsable de animales para prevenir futuros incidentes, entre ellos vacunación obligatoria; mantenerlos con correa cuando están fuera en la calle, recoger sus heces"

Además, pienso que es importante que el dueño del perro asuma los gastos médicos y farmacéuticos que tuve para atender a mi hijo después de la mordedura del perro."

Por último, creo que necesitamos fomentar la comunicación entre los vecinos para reconstruir la confianza y asegurar que todos nos sintamos seguros en nuestra comunidad. Estas acciones pueden ayudarnos a prevenir que otro incidente similares vuelva a suceder."

II. Declaraciones afectivas: explicación y ejemplos

Las Declaraciones Afectivas, al expresar de manera directa sentimientos, necesidades e impactos emocionales sin recurrir a críticas o juicios, se convierten en una herramienta clave de comunicación emocional. Favorecen la empatía y fortalecen la conexión entre las personas. Su eficacia se potencia cuando se incluyen las reacciones físicas, tales como la tensión muscular o cambios en la respiración, típicos de emociones fuertes, lo que enriquece la comprensión del impacto emocional y promueve vínculos más genuinos.

Características de las Declaraciones Afectivas

- **Centradas en el "yo":** Empiezan con "yo siento", "a mí me parece" o "yo necesito", en lugar de "tú haces" o "tú eres", lo cual ayuda a evitar que la otra persona se sienta atacada o a la defensiva.
- **Expresan sentimientos y necesidades:** Se centran en comunicar los propios sentimientos y necesidades, en lugar de criticar o culpar a la otra persona.
- **Describen situaciones sin juzgar:** Se refieren a acciones o situaciones específicas sin emitir juicios de valor sobre ellas.
- **Buscan comprensión:** El objetivo es promover la empatía y la comprensión mutua, no ganar una argumentación o demostrar un punto.
- **Fomentan la escucha activa:** Invitan a la otra persona a escuchar y entender los sentimientos expresados, lo cual contribuye a facilitar una resolución de conflictos más efectiva y empática.
- **Promueven la vulnerabilidad emocional:** Al compartir abiertamente sentimientos y reacciones físicas, las declaraciones afectivas fomentan un entorno de vulnerabilidad emocional, lo cual puede fortalecer las relaciones al permitir que las personas se vean mutuamente de una manera más humana y compasiva.
- **Respetan la autonomía del otro:** Aunque las declaraciones afectivas expresan cómo nos hemos sentido a raíz de las acciones de otro, también reconocen implícitamente que cada persona tiene el derecho a actuar según sus propias decisiones. Esto subraya el respeto por la autonomía ajena, evitando imponer cómo deberían sentirse o actuar las demás personas.
- **Clarifican la intención comunicativa:** Al ser específicas sobre los propios sentimientos y necesidades, las declaraciones afectivas ayudan a clarificar la intención detrás de la comunicación, reduciendo las posibilidades de malentendidos y suposiciones incorrectas.
- **Facilitan el autoconocimiento y la autoexpresión:** La práctica de formular declaraciones afectivas conlleva un proceso de introspección para identificar y expresar adecuadamente los propios sentimientos y necesidades, promoviendo el autoconocimiento y mejorando la capacidad de autoexpresión.
- **Son inclusivas de una gama amplia de emociones y reacciones:** Alientan la expresión de una variedad de emociones y reacciones físicas, reconociendo que todas las respuestas emocionales son válidas y merecen ser escuchadas. Esto valida la experiencia emocional completa del individuo, en lugar de limitarse a emociones o reacciones consideradas socialmente aceptables.

Ejemplos de Declaraciones Afectivas

1. En lugar de decir "Eres muy desordenado", se podría decir "Me siento estresado cuando veo la casa desordenada porque necesito vivir en un ambiente más organizado".
2. En lugar de decir "Conduces demasiado rápido, es peligroso", se podría decir "Cuando te veo conducir rápido, siento un profundo temor por tu seguridad y la de los demás. Ese miedo se traduce en un agarrotamiento en mis hombros, reflejando la tensión que siento."
3. En lugar de "No me haces caso", podrías expresar, "Me siento preocupado cuando llegas tarde, ya que necesito saber que estás bien. Esa preocupación me hace tensar el cuerpo y me impide lograr el sueño".
4. En vez de "Te pasas el día en el teléfono", una alternativa sería, "Observarte pasar tanto tiempo (¡PRECISAR!) en el teléfono me genera ansiedad, ya que anhelo compartir más momentos juntos y fortalecer nuestro vínculo".
5. En vez de "¡Me haces enojar cuando ignoras mis mensajes!", una alternativa sería, "La falta de respuesta a mis mensajes me lleva a sentirme ignorado, lo cual despierta molestia en mí."
6. En lugar de "Tus últimas calificaciones han sido muy bajas", podrías expresar, "Al ver tus calificaciones recientes, me siento inquieto por los desafíos que puedas estar enfrentando en el aprendizaje. Me gustaría entender mejor cómo te sientes respecto a tus estudios y cómo podemos trabajar juntos para mejorar tu rendimiento académico."
7. En lugar de "Nadie se involucra en las actividades comunitarias", podrías expresar, "Me siento desalentado al notar una baja participación en nuestras actividades comunitarias, ya que valoro mucho la cohesión y el espíritu comunitario. Me encantaría explorar formas de hacer que estas actividades sean más atractivas y significativas para todos."

Beneficios de las Declaraciones Afectivas

- **Promueven la conexión emocional:** Ayudan a las personas a conectarse a un nivel emocional más profundo, lo que puede fortalecer las relaciones.
- **Reducen la defensividad:** Al evitar la crítica directa, es menos probable que la otra persona se ponga a la defensiva, lo que facilita una comunicación más abierta y honesta.
- **Facilitan la resolución de conflictos:** Al centrarse en las necesidades y sentimientos, se pueden encontrar soluciones más satisfactorias para todas las partes involucradas.
- **Fomentan el autoconocimiento:** Ayudan a las personas a entender y expresar sus propios sentimientos y necesidades de manera más clara.

Ejemplos

Declaración No Afectiva: "¡Me haces enojar cuando ignoras mis mensajes!"

Transformación Afectiva: "La falta de respuesta a mis mensajes me lleva a sentirme ignorado, lo cual despierta tristeza en mí. Además, experimento una opresión en el

Declaración No Afectiva: "Tus últimas calificaciones han sido muy bajas."

Transformación Afectiva: "Al ver tus calificaciones recientes, me siento inquieto por los desafíos que puedas estar enfrentando en el aprendizaje. Me gustaría entender mejor cómo te sientes respecto a tus estudios y cómo podemos trabajar juntos para mejorar tu rendimiento académico."

Declaración afectiva: explicación y ejemplos

Declaración No Afectiva: "Nadie se involucra en las actividades comunitarias."

Transformación Afectiva: "Me siento desalentado al notar una baja participación en nuestras actividades comunitarias, ya que valoro mucho la cohesión y el espíritu comunitario. Me encantaría explorar formas de hacer que estas actividades sean más atractivas y significativas para todos."

Las declaraciones afectivas positivas

Las declaraciones afectivas, al expresar tanto emociones desafiantes como positivas, resultan sumamente valiosas. No se limitan a transmitir sentimientos positivos; detallan además las acciones o situaciones que los desencadenan. Este enfoque fortalece la conexión interpersonal, al reconocer y valorar de manera explícita las actitudes positivas de los demás.

Ejemplos

Reconocimiento y aprecio

"Cuando te tomaste el tiempo para ayudarme con mi proyecto, me sentí muy apoyado y valorado. Realmente me alegraste el día y me dio mucha energía seguir adelante."

Amor y conexión

"Cuando me abrazas, me siento increíblemente amado y seguro. Me calma el corazón y me hace sentir que realmente pertenezco a algún lugar."

Gratitud por el comportamiento específico

"Me sentí muy agradecido cuando preparaste mi cena favorita después de un largo día de trabajo. Ese gesto me hizo sentir cuidado y comprendido."

Admiración y respeto

"Estoy impresionado por tu dedicación y esfuerzo en el trabajo voluntario que haces. Me inspira a ser una mejor persona y me llena de orgullo conocerte."

Felicidad compartida

"Ver tu entusiasmo al contarme sobre tu promoción me llenó de alegría. Me emociona ver tus logros y me hace feliz tu felicidad."

Apoyo y solidaridad

"Cuando me ofreciste tu apoyo durante mi presentación, me sentí mucho más confiado y acompañado. Tu presencia me tranquiliza y me da fuerzas."

Cada una de estas declaraciones afectivas positivas no solo comunica un sentimiento positivo, sino que también especifica la acción o situación que lo provocó, fortaleciendo la conexión entre las personas al reconocer y valorar explícitamente los comportamientos positivos del otro.

PARTE III: ANEXOS

Anexo 1: Perfil del facilitador de la preparación y facilitación de la reunión restaurativa

Anexo 2: Guion del facilitador (Autor: Terry O'Connell)

Anexo 3: Listado de sentimientos

Anexo 4: Listado de necesidades

Anexo 5: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción de participación en la reunión restaurativa,

Anexo 6: Declaración de consentimiento informado

Anexo I: Perfil del facilitador de 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 (Autor: Terry O'Connell)

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/as 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?”**
- **“¿A quién crees que afectó tu acción?”**
- **“¿Y cómo se vieron afectados/as cada uno/a de ellos/ellas?”**
- **“¿Qué has estado pensando desde que ocurrió este incidente?”**

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, solicite 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 en 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. Felicidades por la forma en que lo han abordado. Por favor, sírvanse algunos refrescos mientras pongo en limpio los acuerdos”**.

Anexo 2: Guion del facilitador

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: Listado de sentimientos

Sentimientos

Que podemos experimentar cuando nuestras **NECESIDADES NO ESTÁN SATISFECHAS**




TEMOR




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

CONFUSIÓN




- Incrédul@
- Escéptic@
- Indecis@
- Distraid@
- Confundid@
- Dividid@
- Perplej@
- Perdid@
- Vacilante
- Desconcertad@
- Ambivalente

DOLOR




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

AVERSIÓN




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

INQUIETUD




- Atardid@
- Renuente
- 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

CANSANCIO




- Apagad@
- Abrumad@
- Débil
- Exhaust@
- Somnolient@
- Decaid@
- Aletargad@
- Agotad@
- Fatigad@
- Cansad@

PENA




- Apenad@
- Avergonzad@

SEPARACIÓN



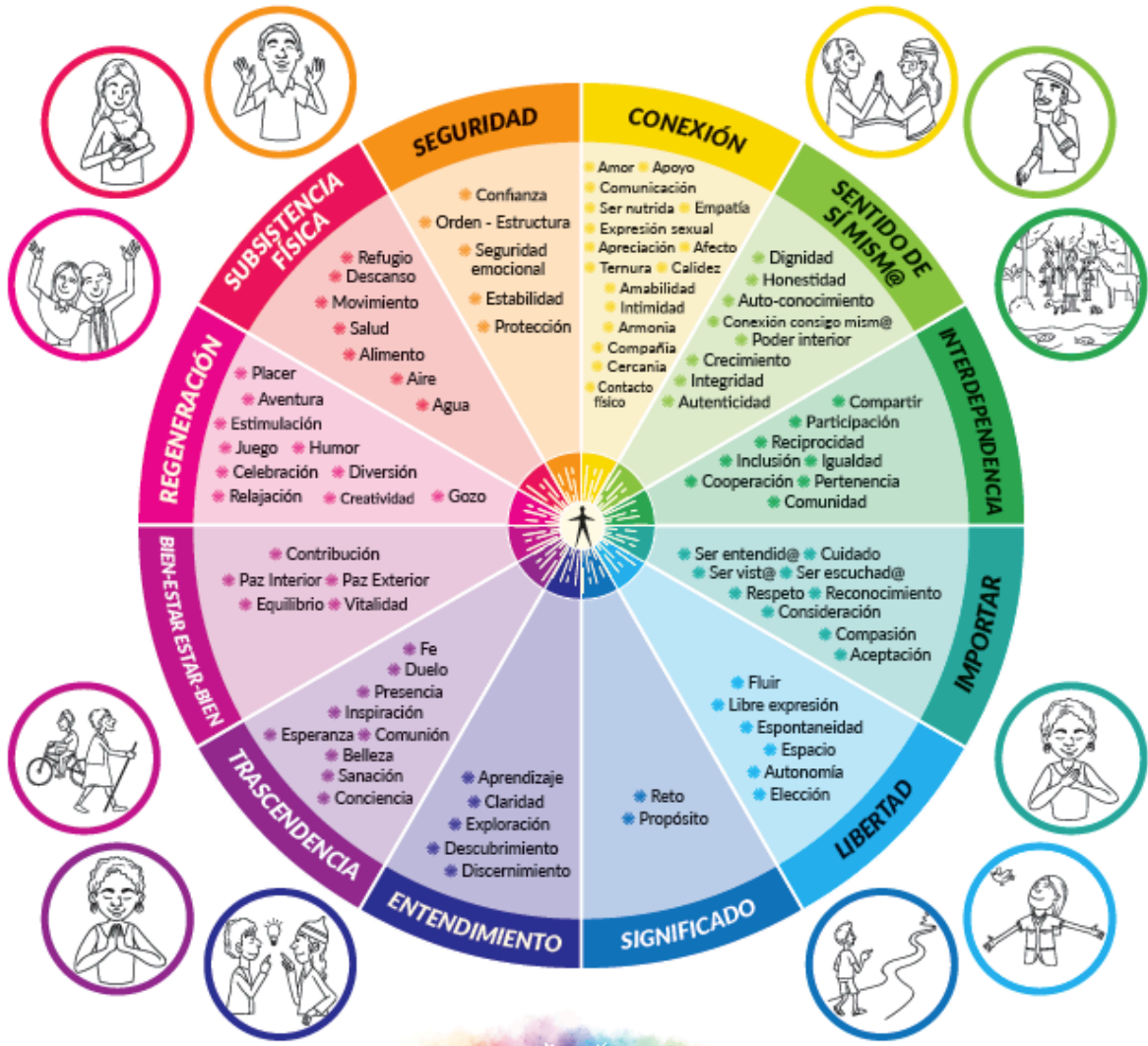
- Retraid@
- Apático
- Aburrid@
- Indiferente
- Distante
- Frig@
- Desconectad@

www.areascolombia.com
mrsara.colombia@gmail.com



Anexo 4: Listado de necesidades

Necesidades humanas



Resuenacolombia@gmail.com

Cuestionario del nivel de satisfacción de la reunión restaurativa

Anexo 5: Cuestionario sobre el nivel de participación en la reunión restaurativa

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 OTRAS

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

Este cuestionario es anónimo y no hay respuestas correctas, sólo aquellas que se aproximan más a su forma de pensar o sentir a cerca del proceso restaurativo en el que participó. Su valoración de la experiencia es muy importante para nosotras, por lo que agradecemos su sinceridad, pues con sus respuestas nos ayudará a mejorar.

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

Cuestionario del nivel de satisfacción de la reunión restaurativa

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. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
2. Tuve oportunidad de hablar y preguntar sobre todo aquello que consideré importante.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
3. Pude expresar mis necesidades y mis expectativas.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
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. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
5. Creo que estaba bien preparada/o para ir a la reunión.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
6. Se respondió "SI" a la pregunta 5, ¿cuáles fueron los aspectos importantes y necesarios que le hicieron sentir que estaba preparada/o para asistir a la reunión?	

Cuestionario del nivel de satisfacción de la reunión restaurativa

7. Se respondió “NO” 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. Pude expresar libremente mis sentimientos.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
9. Pude empatizar con los sentimientos de las demás personas.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
10. Pude exponer mis necesidades.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
11. Pude hablar sobre todo aquello que me pareció importante.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
12. Sentí que mi voz fue escuchada por las personas asistentes.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>

Cuestionario del nivel de satisfacción de la reunión restaurativa

SOBRE LA PERSONA FACILITADORA DE LA REUNIÓN	GRADO DE ACUERDO
13. Me sentí escuchada por esta persona en todo momento (antes, durante y después de la reunión).	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
14. Dedicó el tiempo que necesité para la preparación de la reunión.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
15. Me facilitó toda la información que necesité sobre el proceso restaurativo.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
16. Estuvo atenta y se mostró interesada por mí y por mis necesidades durante la preparación.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
17. Durante la reunión se mantuvo neutral y respetuosa con las personas asistentes.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
18. Durante la reunión me ofreció la posibilidad de hablar (sobre los hechos, sobre mis necesidades o cualquier otra cosa importante para mí).	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
19. En general, considero que el proceso estuvo bien manejado (antes, durante y después de la reunión)	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
SOBRE TODO, EL PROCESO RESTAURATIVO	GRADO DE ACUERDO
20. El proceso restaurativo me ayudó a avanzar y comprender mejor la situación.	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
21. El proceso restaurativo me permitió superar o solucionar el conflicto. Si no se solucionó, ¿por qué ?	Si. <input type="checkbox"/> No. <input type="checkbox"/>

Cuestionario del nivel de satisfacción de la reunión restaurativa

Responda según esta escala: 1. Muy negativa 2. Negativa 3. Indiferente 4. Positiva 5. Muy positiva	GRADO DE ACUERDO
22. Creo que la preparación de la reunión fue...	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
23. Considero que la reunión restaurativa fue...	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
24. Pienso que el resultado (acuerdos) de la reunión fue...	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
25. Según mi parecer, el proceso restaurativo en general fue...	1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>
26. Considero que el proceso restaurativo fue justo.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
27. Si usted respondió "SI", ¿podría decirnos qué elementos o aspectos del proceso hicieron que sintiera que fue justo?	
28. Si usted respondió "NO", ¿podría decirnos qué le faltó al proceso para que usted lo considerase justo?	

Cuestionario del nivel de satisfacción de la reunión restaurativa

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

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

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

32. ¿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.

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

Cuestionario del nivel de satisfacción de la reunión restaurativa

34. 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 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

Anexo 6: Declaración de consentimiento informado

Anexo 6: Declaración de consentimiento informado

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: _____

Bibliografía

I. Bibliografía

Durston, J. (2000). ¿Qué es el capital social comunitario? Santiago de Chile: Naciones Unidas. Disponible en:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5969/1/S0007574_es.pdf

Pranis, Kay. (2006). Manual para facilitadores de Círculos. Costa Rica: CONAMAJ.

O'Connell, T. (2003). Why The Real Justice Conference Script, Presentación en la Cuarta Conferencia Internacional sobre Conferencias, Veldhoven, Países Bajos.