

# Definiendo Qué es Restaurativo

por Ted Wachtel, Presidente y Fundador del IIRP

1. Objetivo
2. Generalidades
3. Historia
4. Marco Complementario
  - 4.1. La Ventana de la Disciplina Social
  - 4.2. La Tipología de la Justicia Restaurativa
  - 4.3. El Espectro de las Prácticas Restaurativas
  - 4.4. Los Nueve Afectos
  - 4.5. La Brújula de la Vergüenza
  - 4.6. El Proceso Justo
5. Los Procesos Restaurativos Básicos
  - 5.1. La Reunión Restaurativa
  - 5.2. Los Círculos
  - 5.3. La Reunión del Grupo Familiar/Toma de Decisiones del Grupo Familiar
  - 5.4. Las Prácticas Restaurativas Informales
6. Referencias

## 1. Objetivo

El Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (IIRP) tiene una forma particular de definir la palabra *restaurativo* y los términos relacionados que es consistente en todos nuestros cursos, eventos, videos y publicaciones. Hemos desarrollado nuestras propias definiciones para facilitar la comunicación y el diálogo dentro del marco de nuestra propia escuela de posgrado y para aquellos que participan en nuestra red mundial de aprendizaje de prácticas restaurativas.

Por ejemplo, en uno de nuestros simposios, un joven insistía en que su

escuela ya realizaba *reuniones* con los alumnos y sus familias, sin darse cuenta de que la mayoría de los demás participantes en el evento no se estaban refiriendo a una *reunión* genérica, sino a una *reunión restaurativa*. Una reunión restaurativa es un proceso específico, con protocolos definidos, que reúne a aquellos que han causado un daño a través de sus conductas indebidas con aquellos que han sido dañados directa o indirectamente.

Otros han definido a las *cortes juveniles*, *los paneles de ayuda a los jóvenes* o a las *juntas reparativas* como justicia restaurativa, mientras que el IIRP define a dichos procesos como *justicia comunitaria*, no *justicia restaurativa*. Dichos procesos de justicia comunitaria no incluyen un *encuentro* entre víctimas y agresores, que les proporcione la oportunidad de hablar sobre lo que ocurrió y cómo esto los afectó (Van Ness & Heetderks Strong, 2010). Más bien, estas cortes, paneles y juntas están conformadas por miembros designados por la comunidad que no tienen un involucramiento emocional real en el incidente. Estos grupos organizados se reúnen con los agresores, pero por lo general, no se invita a las víctimas, ni a sus familias o amigos. La *justicia restaurativa*, por el contrario, le ofrece a las víctimas y a las personas que las apoyan una oportunidad de hablar directamente con los agresores.

Nuestro objetivo no es rotular a otros procesos o términos como positivos o negativos, eficaces o ineficaces. Respetamos el hecho de que otros puedan definir los términos de manera diferente y, por supuesto, tienen todo el dere-

cho a hacerlo. Más bien, simplemente queremos definir y compartir una terminología consistente para crear un marco unificado de entendimiento.

## 2. Generalidades

Las *prácticas restaurativas* son una ciencia social que estudia cómo generar capital social y alcanzar una disciplina social a través de un aprendizaje y toma de decisiones participativos.

El uso de las prácticas restaurativas ayuda a:

- reducir el crimen, la violencia y el hostigamiento escolar (*bullying*)
- mejorar la conducta humana
- fortalecer a la sociedad civil
- proporcionar un liderazgo efectivo
- restaurar relaciones
- reparar el daño

El IIRP hace una distinción entre los términos *prácticas restaurativas* y *justicia restaurativa*. Vemos a la justicia restaurativa como un subgrupo de prácticas restaurativas. La justicia restaurativa es *reactiva*, consta de respuestas formales o informales al delito y otras conductas indebidas una vez que éstas ocurren. La definición que hace el IIRP de prácticas restaurativas también incluye el uso de procesos informales y formales que anteceden a las conductas indebidas, los mismos que forjan proactivamente relaciones y crean un sentido de comunidad para evitar el conflicto y las conductas indebidas.

Cuando el *capital social*—una red de relaciones—ya está bien establecido, es más fácil responder de manera efectiva

a los actos indebidos y restaurar el orden social—así como crear un entorno organizacional saludable y positivo. El *capital social* se define como las conexiones entre individuos (Putnam, 2001), y la confianza, entendimiento mutuo, valores compartidos y conductas que nos unen y hacen que la acción cooperativa sea posible (Cohen & Prusak, 2001).

En los términos empleados en el campo de la salud pública, la justicia restaurativa proporciona una *prevención terciaria*, que se introduce después de que el problema ha ocurrido, con la intención de evitar la recurrencia. Las prácticas restaurativas amplían ese esfuerzo con la *prevención primaria*, que se introduce antes de que el problema ocurra.

La ciencia social de las prácticas restaurativas ofrece un hilo común para vincular a la teoría, la investigación y la práctica en diversos campos como la educación, orientación, justicia penal, trabajo social y gestión organizacional. Los individuos y las organizaciones en muchos campos están desarrollando modelos y metodologías y realizando investigación empírica que comparte la misma premisa implícita, pero a menudo no están al tanto de los aspectos comunes de los esfuerzos de los otros.

Por ejemplo, en la justicia penal, *los círculos restaurativos* y *las reuniones restaurativas* le permiten a las víctimas, agresores y a los miembros de sus respectivas familias y amigos reunirse para explorar cómo cada uno de ellos ha sido afectado por una ofensa y, de ser posible, para decidir cómo reparar el daño y satisfacer sus propias necesidades (McCold, 2003). En el trabajo social, los procesos de *toma de decisiones del grupo familiar* (TDGF) o *las reuniones del grupo familiar* (RGF) empoderan a las familias extendidas para

que se reúnan de manera privada, sin profesionales en la sala, con el objetivo de elaborar un plan para que la propia familia proteja al niño o niña de una mayor violencia y descuido o para evitar que se les envíe a una institución residencial fuera de sus hogares (American Humane Association, 2003). En la educación, los círculos y los grupos proporcionan oportunidades para que los alumnos compartan sus sentimientos, forjen relaciones y resuelvan problemas, y cuando hay actos indebidos, pueden desempeñar un papel activo para hacer frente a lo malo y enmendar las cosas (Riestenberg, 2002).

Estos diversos campos emplean diferentes términos, todos los cuales caen bajo el rótulo de prácticas restaurativas: En el campo de la justicia penal, la frase usada es “justicia restaurativa” (Zehr, 1990); en el trabajo social, el término empleado es “empoderamiento” (Simon, 1994); en la educación, se habla de “disciplina positiva” (Nelsen, 1996) o “el aula receptiva” (Charney, 1992); y en el liderazgo organizacional, se hace referencia a la “gestión horizontal” (Denton, 1998). La ciencia social de las prácticas restaurativas reconoce a todas estas perspectivas y las incorpora en su alcance.

### 3. Historia

Las prácticas restaurativas tienen sus raíces en la justicia restaurativa, una forma de ver a la justicia penal que enfatiza la reparación del daño que se le hace a la gente y las relaciones en lugar de solamente castigar a los infractores (Zehr, 1990).

En el contexto moderno, la justicia restaurativa se originó en la década de 1970 como una mediación o reconciliación entre víctimas y agresores. En 1974, Mark Yantzi, un oficial de liber-

tad condicional, organizó la reunión de dos adolescentes con sus víctimas después de una serie de actos de vandalismo con el objetivo de que acordaran una restitución. La respuesta positiva de las víctimas llevó al primer programa de *reconciliación víctima-agresor* en Kitchener, Ontario, Canadá, con el apoyo del Comité Central Mennonita y en colaboración con el departamento de libertad condicional local (McCold, 1999; Peachey, 1989). El concepto subsiguientemente adquirió diversos nombres, como *mediación víctima-agresor* y *diálogo víctima-agresor* conforme se fue difundiendo por todo Norteamérica y Europa durante las décadas de 1980 y 1990 (Oficina para las Víctimas del Crimen, 1998).

La justicia restaurativa hace eco de las prácticas ancestrales e indígenas empleadas en las culturas en todo el mundo, desde los Nativos Americanos y la Primera Nación Canadiense hasta las culturas Africanas, Asiáticas, Celtas, Hebreas, Árabes y muchas otras (Eagle, 2001; Goldstein, 2006; Haarala, 2004; Mbambo & Skelton, 2003; Mirsky, 2004; Roujanavong, 2005; Wong, 2005).

Finalmente, la justicia restaurativa moderna se amplió para incluir también a las comunidades afectivas, participando las familias y los amigos de las víctimas y los agresores en procesos colaborativos llamados *reuniones* y *círculos*. Las reuniones abordan los desequilibrios de poder entre la víctima y el agresor y cuentan con la participación de personas de apoyo adicionales (McCold, 1999).

La *reunión del grupo familiar* (RGF) se inició en Nueva Zelanda en 1989 como una respuesta a las preocupaciones de la población nativa maorí por el número de niños que estaban siendo retirados de sus hogares por

las cortes. Originalmente se concibió como un proceso de empoderamiento familiar, no como justicia restaurativa (Doolan, 2003). En Norteamérica, se le cambió el nombre a *toma de decisiones del grupo familiar* (TDGF) (Burford & Pennell, 2000).

En 1991, el oficial de policía australiano Terry O'Connell adaptó la RGF, usándola como una estrategia de colaboración ciudadana para evitar que los jóvenes acabaran ante una corte. El IIRP ahora llama a esa adaptación, que se ha difundido por todo el mundo, una *reunión restaurativa*. Se le han dado otros nombres, como *reunión de responsabilidad comunitaria* (Braithwaite, 1994) y *reunión víctima-agresor* (Stutzman Amstutz & Zehr, 1998). En 1994, Marg Thorsborne, un educador australiano, fue el primero en usar una reunión restaurativa en una escuela (O'Connell, 1998).

El Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (IIRP) surgió de la Community Service Foundation y la Buxmont Academy, que desde 1977 han proporcionado programas para los jóvenes infractores de la ley y en riesgo en el sudeste de Pensilvania, en los Estados Unidos. Inicialmente fundado en 1994 bajo los auspicios de la Buxmont Academy, el Programa Real Justice (Justicia Real), ahora un programa del IIRP, ha capacitado a profesionales de todo el mundo en reuniones restaurativas. En 1999 el recién creado IIRP amplió su capacitación para incluir las prácticas restaurativas informales y proactivas, además de las reuniones restaurativas formales (Wachtel, 1999). Desde entonces, el IIRP, una escuela de posgrado acreditada, ha desarrollado un marco comprehensivo que incluye práctica y teoría y que amplía el paradigma restaurativo mucho más allá de

sus orígenes en la justicia penal (McGold & Wachtel, 2001, 2003). El uso de las prácticas restaurativas actualmente se está difundiendo por todo el mundo, con aplicación en la educación, la justicia penal, el trabajo social, la orientación, los servicios juveniles, los centros de trabajo y la comunidad de fe.

#### 4. Marco Complementario

El IIRP ha identificado diversos conceptos que considera como los más útiles para explicar y entender las prácticas restaurativas.

##### 4.1. La Ventana de la Disciplina Social

La *ventana de la disciplina social* (Figura 1) es un concepto que tiene una amplia aplicación en muchos entornos. Éste describe cuatro enfoques básicos para mantener las normas sociales y los límites conductuales. Los cuatro se representan como diferentes combinaciones de un nivel de control alto o bajo y un nivel de apoyo alto o bajo. El dominio restaurativo combina tanto

un nivel de control alto como un nivel de apoyo alto y se caracteriza por hacer las cosas *con* las personas, en lugar de hacerlas *contra* ellas o *para* ellas.

La ventana de la disciplina social también define a las prácticas restaurativas como un *modelo de liderazgo* para padres en las familias, profesores en las aulas, administradores y gerentes en las organizaciones, policías y trabajadores sociales en las comunidades y jueces y funcionarios en el gobierno. La *hipótesis unificadora fundamental* de las prácticas restaurativas es que "los seres humanos son más felices, más cooperadores y productivos, y tienen mayores probabilidades de hacer cambios positivos en su conducta cuando quienes están en una posición de autoridad hacen las cosas *con* ellos, en lugar de hacerlas *contra* ellos o hacerlas *para* ellos". Esta hipótesis sostiene que el modo punitivo y autoritario de hacerlo *contra* y el modo permisivo y paternalista de hacerlo *para* no son tan efectivos como el modo restaurativo, participativo, de involucrarse *con* (Wachtel, 2005).

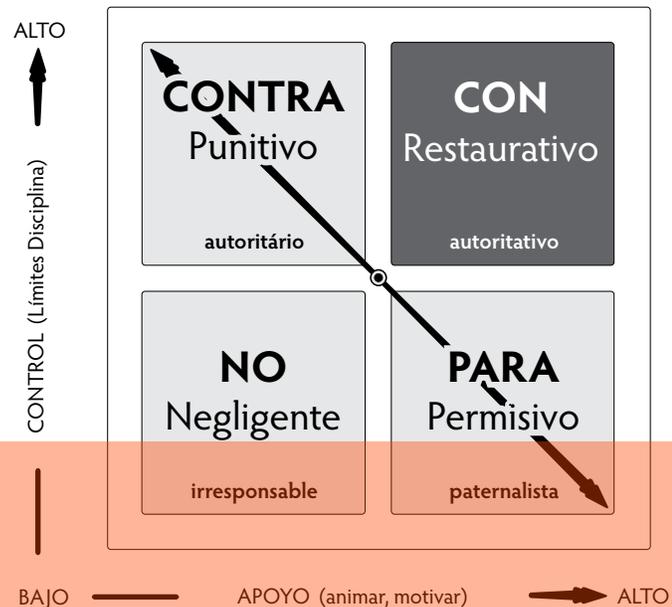


Figura 1. Ventana de Disciplina Social



Figura 2. Tipología de la Justicia Restaurativa

La ventana de la disciplina social refleja el pensamiento seminal del renombrado criminólogo australiano John Braithwaite, quien ha afirmado que el depender del castigo como un regulador social es problemático ya que esto avergüenza y estigmatiza a las personas que cometen actos indebidos, las empuja a una subcultura social negativa y no logra cambiar su conducta (Braithwaite, 1989). El enfoque restaurativo, por otro lado, reintegra a las personas que cometen actos indebidos a su comunidad y reduce la probabilidad que vayan a reincidir.

### 4.2. La Tipología de la Justicia Restaurativa

La justicia restaurativa es un proceso que involucra a las principales partes interesadas para determinar cuál es la mejor manera de reparar el daño causado

por una ofensa. Las tres principales partes interesadas en la justicia restaurativa son las víctimas, los agresores y sus comunidades afectivas, cuyas necesidades son, respectivamente, obtener reparación, asumir la responsabilidad y lograr la reconciliación. El grado en el que las tres se involucren en un intercambio emocional significativo y en la toma de decisiones es el grado en el que cualquier forma de disciplina social se acerca a ser completamente restaurativa.

Las tres principales partes interesadas están representadas en la Figura 2

por tres círculos superpuestos. El proceso mismo de interactuar es fundamental para satisfacer las necesidades emocionales de las partes interesadas. El intercambio emocional necesario para satisfacer las necesidades de todos los directamente afectados no puede ocurrir con la participación de una de las partes interesadas solamente. El proceso más restaurativo involucra la participación activa de todos los tres grupos de las principales partes interesadas (McCold & Wachtel, 2003).

Cuando las prácticas de la justicia penal involucran solamente a una de las partes interesadas, como en el caso de la compensación financiera dada por el gobierno a las víctimas o un trabajo de servicio comunitario significativo asignado a los agresores, al proceso solamente se le puede llamar *parcialmente restaurativo*. Cuando un proceso como la mediación víctima-agresor incluye a dos de las principales partes interesadas pero excluye a sus comunidades afectivas, el proceso es *principalmente restaurativo*. Solamente cuando todas estas tres principales partes interesadas están involucradas activamente, como en las reuniones o círculos, éste es un proceso *completamente restaurativo* (McCold & Wachtel, 2003).

### 4.3. El Espectro de las Prácticas Restaurativas

Las prácticas restaurativas no se limitan a procesos formales, como las



Figura 3. Espectro de las Prácticas Restaurativas

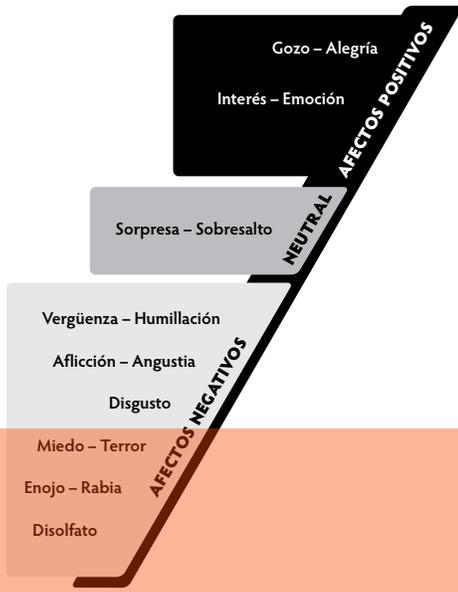


Figura 4. Los Nueve Afectos (adaptado de Nathanson, 1992)

reuniones restaurativas o las reuniones del grupo familiar, más bien se encuentran en un rango que va de informal a formal. En el espectro de las prácticas restaurativas (Figura 3), entre las prácticas informales tenemos a las *declaraciones afectivas* que comunican los sentimientos de las personas, así como a las *preguntas afectivas* que hacen que la gente reflexione sobre cómo su conducta ha afectado a otros. Las *reuniones restaurativas espontáneas*, los *grupos* y los *círculos* son algo más estructurados pero no requieren de la preparación elaborada necesaria para las reuniones formales. Avanzando de izquierda a derecha en el espectro, conforme las prácticas restaurativas se hacen más formales, éstas involucran a más personas, requieren más planificación y tiempo, y son más estructuradas y completas. Aunque un proceso restaurativo formal podría tener un impacto dramático, las prácticas informales tienen un impacto acumulativo ya que son parte de la vida diaria (McCold & Wachtel, 2001).

El objetivo de las prácticas restaurativas es desarrollar una comunidad y manejar el conflicto y las tensiones reparando el daño y forjando relaciones. Este enunciado identifica a dos tipos de enfoques, uno proactivo (forjar relaciones y desarrollar una comunidad) y otro reactivo (reparar el daño y restaurar las relaciones). Las organizaciones y los servicios que solamente usan el enfoque reactivo sin construir un *capital social* de antemano son menos exitosos que aquellos que también emplean el enfoque proactivo (Davey, 2007).

#### 4.4. Los Nueve Afectos

La función más fundamental de las prácticas restaurativas es restaurar y forjar relaciones. Así como los procesos restaurativos informales y formales promueven la expresión de afecto o emociones, también promueven los lazos emocionales. Los escritos del difunto Silvan S. Tomkins sobre *psicología*

*del afecto* (Tomkins, 1962, 1963, 1991) afirman que las relaciones humanas son mejores y más saludables cuando hay *una libre expresión de afecto* o emoción—minimizando lo negativo, maximizando lo positivo, pero permitiendo la libre expresión. Donald Nathanson, ex-director del Silvan S. Tomkins Institute, añadió que es a través del intercambio mutuo del afecto expresado que construimos una comunidad, creando los lazos emocionales que nos unen a todos (Nathanson, 1998). Las prácticas restaurativas como las reuniones y los círculos proporcionan un ambiente seguro para que las personas expresen e intercambien emociones (Nathanson, 1998).

Tomkins identificó nueve afectos diferentes (Figura 4) para explicar la expresión de emoción en todos los seres humanos. La mayor parte de los afectos se definen mediante pares de palabras que representan las expresiones más y más intensa de un afecto en

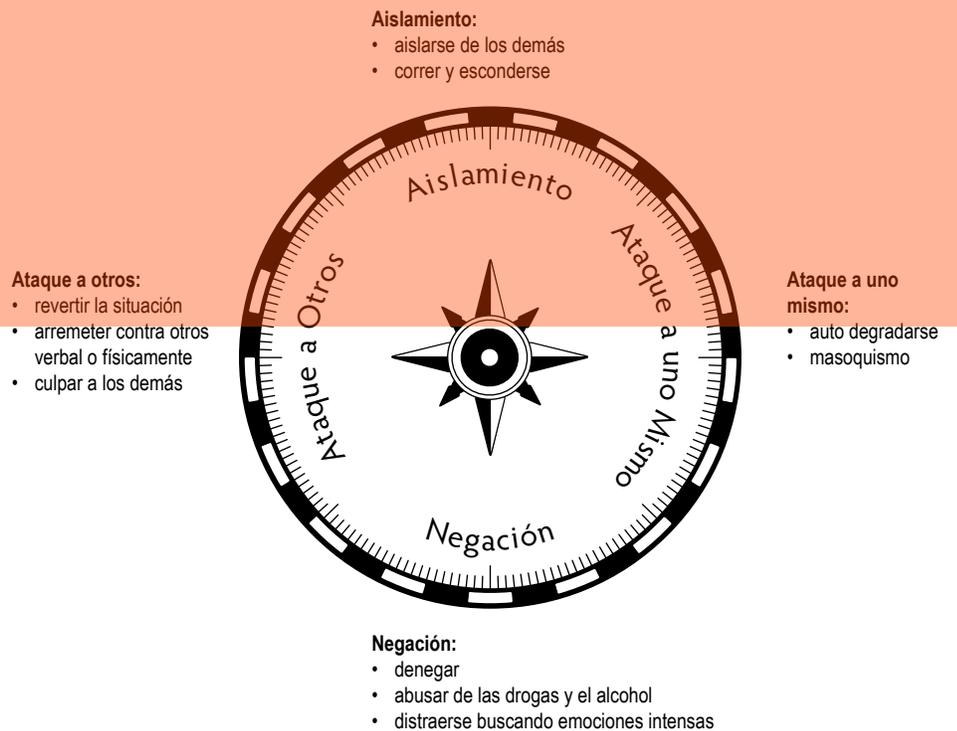


Figura 5. La Brújula de la Vergüenza (adaptada de Nathanson, 1992)

particular. Los seis afectos negativos incluyen *enojo-ira*, *miedo-terror*, *estrés-angustia*, *disgusto*, *disolfato* (una palabra que Tomkins acuñó para describir la forma en que uno “arruga la nariz” para expresar el rechazo a alguien o a algo), y *vergüenza-humillación*. El *susto-sorpresa* es el afecto neutral, que funciona como un botón de reajuste. Los dos afectos positivos son el *interés-emoción* y *gozo-júbilo* (Tomkins, 1962, 1963, 1991).

Silvan S. Tomkins (1962) escribió que debido a que hemos evolucionado para llegar a experimentar nueve afectos—dos afectos positivos que nos dan placer, uno (susto-sorpresa) tan breve que no tiene un sentimiento por sí mismo, y seis que nos hacen sentir terrible—estamos programados para ajustarnos a un esquema interno. El esquema emocional humano se asegura de que nos sintamos mejor cuando 1) maximizamos el afecto positivo y 2) minimizamos el afecto negativo; funcionamos mejor cuando 3) expresamos todo el afecto (minimizamos la inhibición del afecto) de manera que podamos cumplir estos dos objetivos; y, finalmente, 4) cualquier cosa que promueva estos tres objetivos nos hace sentir de lo mejor, mientras que cualquier fuerza que interfiera con uno o más de estos objetivos nos hace sentir peor (Nathanson, 1997b).

Al alentar a las personas a expresar sus sentimientos, las prácticas restaurativas forjan mejores relaciones. Las prácticas restaurativas demuestran la hipótesis fundamental de la psicología de los afectos de Tomkins—que el ambiente más saludable para los seres humanos es uno en el que hay una libre expresión de afecto, minimizando lo negativo y maximizando lo positivo (Nathanson, 1992). Desde la simple de-

claración afectiva hasta las reuniones formales, esto es para lo que se han diseñado las prácticas restaurativas (Wachtel, 1999).

#### 4.5. La Brújula de la Vergüenza

La *vergüenza* merece atención especial. Nathanson explica que la *vergüenza* es un regulador fundamental del comportamiento social humano. Tomkins define a la *vergüenza* como algo que ocurre en cualquier momento en que nuestra experiencia de los afectos positivos se ve interrumpida (Tomkins, 1997). De manera que una persona no tiene que hacer algo malo para sentir *vergüenza*. La persona simplemente tiene que experimentar algo que interrumpa el interés-emoción o el gozo-júbilo (Nathanson, 1997a). Este entendimiento de *vergüenza* proporciona una explicación fundamental de por qué las víctimas de un crimen frecuentemente tienen una gran sensación de *vergüenza*, aun cuando el agresor fue quien cometió el acto “vergonzoso” (Angel, 2005).

Nathanson (1992, pp. 132) ha desarrollado la Brújula de la Vergüenza (Figura 5) para ilustrar las formas en que los seres humanos reaccionan cuando sienten *vergüenza*. Los cuatro polos de la brújula de la *vergüenza* y los comportamientos asociados a ellos son los siguientes:

- *Aislamiento* - aislarse de los demás, correr y esconderse.
- *Ataque a uno mismo* – auto degradarse, masoquismo.
- *Negación* – denegar, abusar de las drogas, distraerse buscando emociones intensas.
- *Ataque a otros* – revertir la situación, arremeter contra otros verbal o físicamente, culpar a los demás.

Nathanson dice que la respuesta de “*ataque a otros*” es responsable por la proliferación de la violencia en la vida moderna. Por lo general, las personas que tienen una autoestima adecuada superan rápidamente sus sentimientos de *vergüenza*. Sin embargo, todos reaccionamos ante la *vergüenza* con intensidad variable en las formas descritas por la brújula de la *vergüenza*. Las prácticas restaurativas por su naturaleza misma proporcionan una oportunidad para que expresemos nuestra *vergüenza* junto con otras emociones, y al hacerlo, reduzcamos su intensidad. En las reuniones restaurativas, por ejemplo, las personas normalmente pasan de los afectos negativos, a través del afecto neutral hasta los afectos positivos (Nathanson, 1998).

#### 4.6. El Proceso Justo

Cuando las autoridades hacen cosas con la gente, ya sea de forma reactiva – para encarar una crisis, o proactiva, los resultados son mejores. Esta tesis fundamental fue evidente en el artículo del *Harvard Business Review* sobre el concepto de *proceso justo* que genera resultados positivos en las organizaciones de negocios (Kim y Mauborgne, 1997). La idea central del *proceso justo* es que “...los individuos tienen mayor probabilidad de confiar y cooperar libremente con los sistemas – ya sea que ganen o pierdan con esos sistemas – cuando se observa un *proceso justo*” (Kim & Mauborgne, 1997).

Los tres principios del *proceso justo* son:

- *Involucrar* – involucrar a las personas en las decisiones que las afectan escuchando sus puntos de vista y tomando sus opiniones en cuenta de forma genuina.

- *Explicar* - explicar el razonamiento que subyace a una decisión a todos los que se han visto involucrados o afectados por ella.
- *Claridad de las expectativas* – asegurarse de que todos entiendan claramente la decisión y qué es lo que se espera de ellos en el futuro (Kim & Mauborgne, 1997).

El *proceso justo* demuestra la modalidad restaurativa (trabajar con) de la ventana de la disciplina. Tiene que ver con cómo los líderes manejan su autoridad en todo tipo de profesiones y roles: desde padres y maestros hasta gerentes y administradores. La *hipótesis fundamental de las prácticas restaurativas* encarna el proceso justo al afirmar que las personas son “más felices, más cooperadoras y productivas, y tienen mayores probabilidades de hacer cambios positivos en sus comportamientos cuando los que están en una posición de autoridad hacen cosas con ellas, en vez de hacerlas *contra* ellas o *para* ellas”.

## 5. Los Procesos Restaurativos

El IIRP ha identificado diversos procesos restaurativos que considera como los más útiles para implementar las prácticas restaurativas en la más amplia variedad de entornos.

### 5.1. La Reunión Restaurativa

Una *reunión restaurativa* es una reunión estructurada entre agresores, víctimas y la familia y los amigos de ambas partes, en la que éstos lidian con las consecuencias del delito o la conducta indebida y deciden la mejor manera de reparar el daño. La reunión restaurativa no es una actividad de

orientación, ni un proceso de mediación, es un método de resolución de problemas sensible a las necesidades de la víctima, directo, que demuestra cómo los ciudadanos pueden resolver sus propios problemas cuando se les proporciona un foro reconstructivo para hacerlo (O’Connell, Wachtel, & Wachtel, 1999).

Las reuniones proporcionan a las víctimas y a otros una oportunidad de confrontar al agresor, expresar sus sentimientos, hacer preguntas y poder dar su opinión en cuanto a cuál debe ser el resultado. Los agresores escuchan de primera mano cómo es que su conducta ha afectado a otras personas. Los agresores pueden elegir participar en una reunión y comenzar a reparar el daño que han causado disculpándose, corrigiendo las cosas y acordando una restitución financiera o personal o un trabajo de servicio comunitario. Las reuniones hacen a los agresores asumir su responsabilidad a la vez que les proporcionan una oportunidad de deshacerse de la etiqueta de “agresor” y ser reintegrados a su comunidad, escuela o centro de trabajo (Morris & Maxwell, 2001).

La participación en las reuniones es voluntaria. Una vez que se determina que es apropiado llevar a cabo una reunión y que los agresores y las víctimas han acordado asistir, el facilitador de la reunión invita a otros afectados por el incidente—la familia y los amigos de las víctimas y agresores (O’Connell, Wachtel, & Wachtel, 1999).

Se puede usar una reunión restaurativa en lugar de los procesos disciplinaarios o de justicia tradicionales, o en los casos en los que esto no es apropiado, como un complemento a dichos procesos (O’Connell, Wachtel, & Wachtel, 1999).

En el enfoque de Real Justice a las reuniones restaurativas, desarrollado por el oficial de policía australiano Terry O’Connell, el facilitador de la reunión se ciñe a un guión escrito simple. El facilitador se encarga de mantener la reunión enfocada, pero no es un participante activo. En la reunión, el facilitador le da a cada participante la oportunidad de hablar, comenzando por hacer preguntas abiertas y preguntas *restaurativas* afectivas al agresor. El facilitador luego les hace a la víctima y a los miembros de su familia y amigos preguntas que les proporcionan la oportunidad de hablar sobre el incidente desde su perspectiva y cómo éste los afectó. Se pide a la familia y a los amigos del agresor hacer lo mismo (O’Connell, Wachtel, & Wachtel, 1999).

Usando el guión de reuniones, se hace las siguientes *preguntas restaurativas* a los agresores:

- “¿Qué pasó?”
- “¿Qué estabas pensando en ese momento?”
- “¿En qué has pensado desde el incidente?”
- “¿Quién crees que se ha visto afectado por tus acciones?”
- “¿Cómo se han visto afectados?”

A las víctimas se les hacen las siguientes preguntas restaurativas:

- “¿Cuál fue tu reacción al momento del incidente?”
- “¿Cómo te sientes con respecto a lo que pasó?”
- “¿Qué ha sido lo más difícil para ti?”
- “¿Cómo reaccionaron tu familia y amigos cuando se enteraron del incidente?”

Finalmente, se le pregunta a la víctima cuál le gustaría a él o ella que fuera

el resultado de la reunión. La respuesta se conversa con el agresor y todos los demás en la reunión. Cuando se llega a un acuerdo, se redacta un contrato simple y se firma (O'Connell, Wachtel, & Wachtel, 1999).

Las reuniones restaurativas son un enfoque para abordar las conductas indebidas en diversos entornos, de una variedad de formas (O'Connell, Wachtel, & Wachtel, 1999):

- Las reuniones pueden usarse en las escuelas en respuesta al ausentismo escolar, incidentes disciplinarios, incluyendo la violencia, o como una estrategia de prevención en la forma de juegos de roles de reuniones con alumnos de escuelas primarias y secundarias.
- La policía puede usar las reuniones como una advertencia o para evitar tener que ir a la corte, especialmente en el caso de los agresores que cometen una ofensa por primera vez.
- Las cortes pueden usar las reuniones como una forma de remisión, un proceso alternativo para dar una sentencia, o un evento de sanación para las víctimas y agresores una vez que se concluye el proceso en la corte.
- Los oficiales de libertad condicional juvenil y adulta pueden responder a diversas violaciones de la libertad condicional con las reuniones.
- Las instituciones correccionales y de tratamiento encontrarán que las reuniones resuelven los problemas y las tensiones subyacentes en los conflictos y las acciones disciplinarias.
- Los centros de educación supe-

rior técnica y las universidades pueden usar las reuniones para los incidentes que ocurren en las residencias y el campus y las violaciones disciplinarias.

- En los centros de trabajo, las reuniones abordan tanto las conductas indebidas como el conflicto.

Algunos enfoques a las reuniones restaurativas, como el de Ulster en Irlanda del Norte, no usan el guión de Real Justice (Chapman, 2006). Las reuniones víctima-agresor tampoco se basan en un guión. En base al modelo de justicia restaurativa anterior de mediación víctima-agresor, pero ampliando el círculo de participantes, el enfoque víctima-agresor a las reuniones todavía se basa en mediadores que manejan más activamente el proceso (Stutzman, Amstutz & Zehr, 1998).

El IIRP prefiere el modelo de reuniones con guión Real Justice porque creemos que éste tiene el mayor potencial para satisfacer las necesidades de las partes interesadas descritas en la Tipología de la Justicia Restaurativa. Además, la investigación muestra que éste proporciona consistentemente niveles muy altos de satisfacción y un sentido de justicia a todos los participantes (McCold & Wachtel, 2002). Sin embargo, no queremos ponerle objeciones a otros enfoques. Mientras que las personas cuentan con una oportunidad segura de tener un diálogo significativo que las ayude a abordar las consecuencias emocionales y de otro tipo de un conflicto o un acto equivocado, el proceso es beneficioso.

## 5.2. Los Círculos

Un círculo es una práctica restaurativa versátil que puede usarse de ma-

nera proactiva, para desarrollar relaciones y generar comunidad o de manera reactiva, para responder a las conductas indebidas, a los conflictos y problemas. Los círculos le dan a las personas la oportunidad de hablar y escucharse unos a los otros en una atmósfera de seguridad, decoro e igualdad. El proceso de los círculos permite a las personas contar todas sus historias y ofrecer sus propias perspectivas (Pranis, 2005).

El círculo tiene una amplia variedad de propósitos: resolución de conflictos, sanación, apoyo, toma de decisiones, intercambio de información y desarrollo de relaciones. Los círculos ofrecen una alternativa a los procesos de reuniones contemporáneos que a menudo se basan en un posicionamiento jerárquico, en el que hay un ganador y un perdedor y una disputa (Roca, Inc., n.d.).

Los círculos pueden usarse en cualquier entorno organizacional, institucional o comunitario. *La hora del círculo* (Mosley, 1993) y *las reuniones matutinas* (Charney, 1992) se han usado ampliamente en escuelas primarias y de enseñanza elemental durante muchos años y más recientemente en escuelas secundarias y en la educación superior (Mirsky, 2007, 2011; Wachtel & Wachtel, 2012). En la industria, se han empleado los círculos de calidad durante décadas para lograr que los trabajadores se sientan comprometidos a alcanzar altos estándares de fabricación (Nonaka, 1993). En 1992, el Juez Barry Stewart del Tribunal de Circuito de Yukon fue el pionero en el uso del círculo para dictar una sentencia, involucrando a los miembros de la comunidad para ayudar a decidir cómo lidiar con un agresor (Lilles, 2002). En 1994, el pastor menonita Harry Nigh hizo amistad con un agresor sexual con retraso mental reincidente formando

un grupo de apoyo con algunos de sus parroquianos, llamado un *círculo de apoyo y rendición de cuentas*, que fue efectivo para evitar su reincidencia (Rankin, 2007).

Los círculos pueden usar un formato *secuencial*. Una persona habla por vez, y la oportunidad de hablar avanza en una dirección alrededor del círculo. Cada persona debe esperar hasta que llegue su turno para hablar, y nadie puede interrumpir. De manera opcional, se puede usar un *objeto de conversación*—un pequeño objeto que pueda ser sostenido fácilmente y pasado de persona a persona—para facilitar este proceso. Solamente la persona que está sosteniendo el objeto de conversación tiene el derecho a hablar (Costello, Wachtel, & Wachtel, 2010). Tanto el círculo como el objeto de conversación tienen raíces en prácticas antiguas e indígenas (Mirsky, 2004; Roca, Inc., n.d.).

El *círculo secuencial* típicamente se estructura alrededor de temas o preguntas que hace el facilitador del círculo. Como éste prohíbe estrictamente las discusiones de ida y vuelta entre dos partes, proporciona el decoro suficiente. El formato maximiza la oportunidad que se le da a las voces más calladas, aquellos que usualmente se sienten inhibidos por las personas que hablan más alto y son más asertivas, de hablar sin interrupción. Las personas que quieren responder a algo que se ha dicho deben ser pacientes y esperar hasta que sea su turno de hablar. El círculo secuencial alienta a las personas a escuchar más y hablar menos (Costello, Wachtel, & Wachtel, 2010).

Aunque la mayoría de los círculos tradicionalmente hacen uso de un *facilitador* o un *encargado del círculo* quién guía pero no controla (Pranis,

Stuart & Wedge, 2003), un círculo no siempre necesita tener un líder. Un enfoque es que los participantes simplemente hablen de manera secuencial, teniendo la palabra alrededor del círculo tantas veces como sea necesario, hasta que todos hayan dicho lo que querían decir. En este caso, todos los participantes asumen la responsabilidad de mantener la integridad y el enfoque del círculo.

Los *círculos no secuenciales* a menudo se estructuran más libremente que un círculo secuencial. En la conversación, la palabra puede tomarla una persona u otra sin un orden fijo. Los círculos de resolución de problemas, por ejemplo, simplemente pueden enfocarse alrededor de un tema que debe resolverse pero permiten que cualquiera hable. Una persona en el grupo puede registrar las ideas o decisiones del grupo.

Una reunión restaurativa de Real Justice, sin embargo, emplea un tipo diferente de orden fijo. Los participantes se sientan en un círculo, y el facilitador de la reunión usa el orden en que se dará la palabra definido por el guión de la reunión (agresor, víctima, persona de apoyo de la víctima, persona de apoyo del agresor) para hacerle a cada persona un conjunto de preguntas restaurativas (O'Connell, Wachtel, & Wachtel, 1999). En efecto, el facilitador actúa como el objeto de conversación, determinando de quién es el turno de hablar sin interrupción. Después de que todos han respondido a las preguntas restaurativas, el facilitador pasa a una discusión más abierta, de ida y vuelta, sin orden fijo de lo que las víctimas necesitan y cómo se pueden satisfacer estas necesidades.

Puede usarse un círculo restaurativo secuencial en lugar de una reunión

formal para responder a las conductas indebidas o a un conflicto o problema. El círculo restaurativo es menos formal porque no especifica típicamente a víctimas y agresores y no sigue un guión. Sin embargo, puede emplear algunas de las *preguntas restaurativas* del guión de reuniones restaurativas (Costello, Wachtel, & Wachtel, 2010).

Otro formato de círculos es la *pece-rra*. Ésta consiste en un círculo interno de participantes activos quienes pueden discutir un problema con un enfoque secuencial o involucrarse en una actividad no secuencial como la resolución de problemas. Afuera del círculo interno se encuentran los observadores dispuestos en tantos círculos concéntricos según sea necesario para incluir a todo el grupo. El formato de pece-rra le permite a otros mirar una actividad en círculo que podría ser poco práctica con un número grande de participantes activos. Una variación del formato de pece-rra incluye una silla vacía en el círculo interno para permitirle a los observadores individuales acercarse uno por vez, sentarse en la silla vacía, decir algo y luego volver al círculo externo—permitiéndole a los observadores una participación limitada (Costello, Wachtel, & Wachtel, 2010).

### 5.3. La Reunión del Grupo Familiar (RGF) o Toma de Decisiones del Grupo Familiar (TDGF)

Con origen en la Ley de los Niños, Jóvenes y sus Familias de 1989 de Nueva Zelanda, la legislación creó un proceso llamado la *reunión del grupo familiar* (RGF), que pronto se difundiría por todo el mundo. Los norteamericanos llaman a este proceso la *toma de decisiones del grupo familiar* (TDGF). La característica más radical de esta ley fue el requisito de que, después de

que los asistentes sociales y otros profesionales informan a la familia de las expectativas del gobierno y los servicios y recursos disponibles para apoyar el plan de la familia, los profesionales deben retirarse de la sala. Durante este “tiempo para la familia a solas” o “tiempo para la familia en privado”, la familia extendida y los amigos de la familia tienen la oportunidad de asumir la responsabilidad por sus seres queridos. Nunca antes en la historia del estado intervencionista moderno un gobierno había mostrado tanto respeto por los derechos y las fortalezas potenciales de las familias (Smull, Wachtel, & Wachtel, 2012).

Las RGF/TDGF reúnen a redes de apoyo familiar—padres, hijos, tías, tíos, abuelos, vecinos y amigos cercanos de la familia—para tomar decisiones importantes que de lo contrario serían tomadas por los profesionales. Este proceso de involucramiento y empoderamiento de las familias para que tomen decisiones y hagan planes para el bienestar de sus propios miembros lleva a mejores resultados, menos conflicto con los profesionales, más apoyo informal y un mejor funcionamiento de la familia (Merkel-Holguin, Nixon, & Burford, 2003).

Los jóvenes, quienes son usualmente el foco de estas reuniones, necesitan el sentido de comunidad, identidad y estabilidad que solamente la familia, en sus diversas formas, puede proporcionarles. Las familias tienen mayores probabilidades que los profesionales de encontrar soluciones que involucren activamente a otros miembros de la familia, manteniendo así al niño dentro del cuidado de la familia, en lugar de transferir el cuidado del menor al gobierno. Además, cuando las familias son empoderadas para enmendar

sus propios problemas, el proceso mismo de empoderamiento facilita la sanación (Rush, 2006).

Las características claves del modelo de RGF/TDGF de Nueva Zelanda son la preparación, el dar información, el tiempo en privado para la familia, el acordar el plan y el monitoreo y revisión. En una RGF/TDGF, la familia es el principal decisor. Un coordinador independiente facilita la reunión y se abstiene de ofrecer ideas preconcebidas sobre el resultado. Después de escuchar la información sobre el caso, se deja sola a la familia para que elabore su propio plan para el futuro del menor, joven o adulto. Los profesionales evalúan el plan con respecto a la seguridad y los asuntos legales y podrían proporcionar recursos para ayudar a implementar el plan. Los profesionales y los miembros de la familia monitorean el avance del plan, y usualmente se realizan reuniones de seguimiento (Morris & Maxwell, 1998).

#### 5.4. Las Prácticas Restaurativas Informales

El paradigma restaurativo se manifiesta de muchas maneras informales más allá del proceso formal. Como se describió en el *espectro de las prácticas restaurativas* anteriormente, las prácticas restaurativas informales incluyen las *declaraciones afectivas*, que comunican los sentimientos de las personas, así como las *preguntas afectivas*, que hacen que la gente reflexione sobre cómo su conducta ha afectado a otros (McCold & Wachtel, 2001).

Un profesor o profesora en una sala de clases podría usar una declaración afectiva cuando un alumno se ha comportado mal, dejándole saber al alumno cómo él o ella se ha visto afectado por su conducta: “Cuando

interrumpes la clase, me siento triste” o “que me has faltado el respeto” o “decepcionado(a)”. Al escuchar esto, el alumno se da cuenta de cómo su conducta está afectando a otros (Harrison, 2007).

O también ese profesor puede hacer una pregunta afectiva, quizás adaptando una de las *preguntas restaurativas* usadas en el guión de la reunión. “¿Quién crees que se ha visto afectado por lo que hiciste?” y luego seguir con “¿Cómo crees que han sido afectados?” Al responder a dichas preguntas, en lugar de simplemente ser castigado, el alumno tiene una oportunidad de pensar en su conducta, de hacer enmiendas y cambiar la conducta en el futuro (Morrison, 2003).

El hacer varias preguntas afectivas tanto de quién tuvo la conducta indebida como de aquellos dañados por la misma crea una *pequeña reunión espontánea*. Si las circunstancias requieren un poco más de estructura, se puede crear rápidamente un *círculo*.

El uso de las prácticas restaurativas informales reduce dramáticamente la necesidad de recurrir a las prácticas restaurativas formales que consumen más tiempo. El uso sistemático de prácticas restaurativas informales tiene un impacto acumulado y crea lo que podría describirse como un *medio restaurativo*—un ambiente que promueve consistentemente la conciencia, empatía y responsabilidad de una manera que probablemente demuestre ser mucho más efectiva para lograr la disciplina social que lo que hacemos actualmente que es basarnos en el castigo y las sanciones (Wachtel, 2012).