

Uso das Preguntas Afectivas en pequenos encontros restaurativos.

(conflitos con danos leves ou moderados)

(Aclaración: no texto empregárase maioritariamente o feminino, en referencia ás persoas que participan no proceso. En ocasións aparecen os termos agresor/a e vítima para un mellor entendemento, pero é importante sinalar que non resultan apropiadas no trato coas persoas involucradas. Cando tratemos con elas, procuraremos chamarlles polos seus nomes de pila. Aínda que, en ocasións, hai varias autoras ou varias receptoras de danos involucradas, para facilitar a lectura empregárase o singular)

As preguntas afectivas son preguntas que axudan a abrir o diálogo e promover a comprensión entre unha persoas se sente danada polo comportamento de outra e aquela que produciu o dano, a través do recoñecemento e a expresión de emocións e da reflexión empática. Este documento está elaborado para aplicar en casos de danos leves ou moderados.

Existen varias situacións posibles en caso de conflito. A primeira corresponde coas preguntas 1 e 2 (tarxeta), onde hai unha persoa autora e outra receptora de danos, claramente identificadas, onde os danos son unilaterais (receptora que sofre danos e agresora responsables de xerar dano. Ex.: alguén insulta, pega, rouba... a outra persoa sen que esta persoa lle fixera nada antes). A outra situación que trataremos neste texto correspóndese con aqueles casos onde as partes implicadas foron danadas mutuamente e, polo tanto, ambas foron tamén autoras de danos (Ex.: unha persoa insulta a outra, esta outra, despois do insulto, empurra á persoa que lle insultou; ambas foron autoras e receptoras de danos).

Inicialmente as preguntas empregáranse nas entrevistas de preparación, a través das cales saberemos si as persoas involucradas están en disposición de dialogar. Posteriormente, empregarémolas durante o encontro restaurativo. En caso de danos graves, deberíase valorar a posibilidade de levar a cabo unha reunión restaurativa formal, coa posible participación das comunidades de apoio das persoas directamente involucradas, tamén deberá valorarse a participación de representantes da comunidade afectada.

En calquera caso, parécenos importante manter como mínimo unha entrevista previa ó encontro, de preparación, antes de xuntar ás persoas en conflito. En esta entrevista, imos preguntarlles polo ocorrido, ademais de proporcionar escoita empática e apoio, escoitando atentamente sen xulgar nin criticar. So deberemos xuntar ás persoas cando, despois de entrevistar ás dúas partes, se dean os seguintes pasos:

- 1) hai unha narrativa común dos feitos, onde se recoñecen os comportamentos que danaron a outras persoas,
- 2) hai asunción de responsabilidade nos feitos,
- 3) hai arrepentimento de ter causado dano,
- 4) ambas partes queren dialogar e, polo tanto, aceptan o encontro.

En este punto, caben varias posibilidades. Que a persoa autora de dano non recoñeza os feitos ou non asuma a súa responsabilidade nos mesmos (pasos 1 e 2). Neste caso non debemos promover o encontro. Poderemos seguir traballando con esta a reflexión empática e tratar de promover a asunción de responsabilidade. Si non se move da súa postura, non se poderá facer o encontro e probablemente o caso deba levarse pola vía punitivo-sancionadora.

Tamén pode pasar que a autora cumpra coas premisas dos pasos 1 e 2, pero non se arrepinta do dano causado (paso 3), ou mesmo que arrepentíndose, non queira dialogar (paso 4). En este caso, non quedará outra vía que a medida correctora pola vía punitiva.

Que a persoa autora do dano cumpra con todos os pasos anteriores (do 1 ó 4), pero a receptora non queira o encontro (unha parte do paso 4). En este caso, podería valorarse como posible medida correctora a proposta de reparación que faga a persoa que danou, sempre que a actividade reparadora non sexa directamente coa persoa danada (p.ex.: actividades de reparación comunitaria). Pode traballarse, a pesar de situarnos no modelo punitivo, dende unha postura menos directiva, pois aínda que estaremos no modelo punitivo, de ter que decidir a adopción de medidas correctoras, estas poden ser dialogadas e consensuadas con ela, pois valórase positivamente a asunción de responsabilidade e a disposición favorable ó diálogo amosadas pola autora durante a entrevista de preparación.

Pode ocorrer tamén que, cumpríndose os requisitos para o encontro, durante a preparación non se verbalicen actividades de reparación, faremos igualmente o encontro. Si durante o encontro as persoas non atopasen actividades de reparación concretas, será mellor agardar algún tempo (pode ser o día seguinte) para que pensen que cousas poden facerse para arranxar o dano. A idea é que sexan as persoas involucradas no incidente as que atopen a actividade reparadora antes de que sexa a persoa facilitadora quen propoña o acordo de reparación. O mellor acordo é aquel ó que chegan as partes en conflito. O rol da facilitadora será velar por que os acordos non vulneren os dereitos de ningunha das participantes e axudar ás persoas a concretar as actividades, non decidir os pormenores do acordo.

Cando se valore oportuno que no encontro participe unha persoa en representación do centro, por verse a institución danada de algunha forma, esta persoa terá voz e voto no acordo de reparación, pero non terá a capacidade de impoñer solucións. Trátase de que participe como unha máis no encontro e que na fase de acordos faga a súa propia proposta, que será dialogada igual que as demais propostas que xurdan no encontro (aínda que sexa unha figura de autoridade do centro, non poderá participar como tal, e non decidirá unilateralmente ningunha actividade de reparación).

Caso 1: Autor e receptor claramente diferenciados (danos unilaterais).

Son aquelas situacións nas que unha persoa fai ou di algo que afecta a outra ou persoa. Por un lado está a persoa que danou (insultou, burlouse, ameazou...) e por outro lado está a persoa que recibiu o dano (insultárona, ameazárona, burláronse dela...).

Preguntas (1) para persoa autora de danos:

(moi importante: escoitar con empatía e tratar de comprender as súas razóns, sen culpabilizala de antemán, sen criticala, sen xulgala, sen amoestala, empregando un ton amable, amosando proximidade, calma, tratando de conectar e crear vínculo con ela. Si a persoa que vai facilitar as entrevistas está moi molesta ou enfadada coa persoa autora dos danos, deberá solicitar que sexa outra persoa quen facilite o proceso)

Podería darse o caso de que, antes de falar con esta persoa, tivéramos falado antes coa vítima. Para poder avanzar no proceso, os feitos narrados por ambas deben ser similares. Si o que conta a autora é diferente ó que contou a receptora, debermos volver á vítima para aclarar aqueles aspectos distintos nas súas narrativas, pois so poderemos xuntar ás persoas cando teñamos uns feitos

comúns aceptados por ambas partes. Tamén podería darse o caso de que a persoa sinalada pola vítima como autora fale de outras situacións nas que sufriu algún dano a raíz do comportamento da suposta vítima. Nese caso é posible que esteamos ante un “**caso 2**”. Deberemos volver á suposta vítima para saber si recoñece a súa parte como causante de danos. As preguntas afectivas son:

- 1- **Que pasou?** Trátase de que a persoa poida contar os feitos, polo que preguntamos con curiosidade, para entender o seu comportamento. Podemos ofrecer a posibilidade que nos conte as circunstancias previas. En ocasións, as circunstancias narradas aportan información relevante para comprender o comportamento das persoas. Si narrase algunha situación de conflito entre ambas persoas, pero cos roles vítima-agresor cambiados, é posible que esteamos ante un “**caso 2**”.

Si na resposta á pregunta 1 non se recoñece responsabilidade nos feitos, non se poderá avanzar. Neste punto pode ser interesante volver explicar con maior detemento as características dos procesos restaurativos e as oportunidades que ofrece ante o conflito. Destacar a importancia que cobra o diálogo, coa posibilidade de reparación, de reintegración e de reconciliación. Tamén do valor engadido de que as persoas involucradas resolvan pacificamente as súas dificultades sen necesidade de que unha terceira, a autoridade, decida culpabilidades e sancións. De non recoñecer a súa responsabilidade, ou recoñecela pero sen arrepentimento por ter causado dano, suporía desbotar a posibilidade do diálogo, de avanzar no proceso restaurativo, activándose a resposta retributivo-sancionadora (expediente, xuízo...).

Si, pola contra, recoñece os feitos e asume a súa responsabilidade nos feitos, continuarase coa entrevista.

- 2- **Que pensabas en ese momento?** Trátase de identificar os posibles pensamentos negativos, aquilo que lle pasou pola cabeza cando fixo o que contou na pregunta anterior, xusto no momento que fixo ou dixo aquilo que danou a outra persoa.
- 3- **Quen foi afectado?** Tentamos que identifique a todas as persoas que puideron ser afectadas (vítima directa e o entorno, tamén as persoas do entorno da autora).
- 4- **De que xeito?** explorar de que xeito puideron ser afectadas todas estas persoas é tamén moi importante, pois proporciona a posibilidade de coñecer danos que non foran pensados, promovendo así a reflexión empática. Pódese explorar como impactou emocionalmente, con axuda de tarxetas ou cun listado de emocións. Ou o impacto de verse obrigadas a mudar algunha rutina, deixar de facer determinadas actividades ou trocar algún elemento nas mesmas, algo que tamén debe ser explorado (por exemplo, un rapaz vítima de acoso, os días seguintes cambia de camiño ó colexio, ou non vai, ou vai máis tarde ou máis cedo...).
- 5- **Que pensas agora (sobre o que fixeches)?** Esta pregunta vainos dar unha idea de se existe arrepentimento e, polo tanto, si hai algunha posibilidade de realizar o encontro. Si non recoñece ter actuado mal, ou non amosa certo malestar polo dano causado, non deberemos realizar o encontro (habería moitas posibilidade de danar novamente á vítima). Tras facer todas as preguntas, si se cumpren os requisitos (3 primeiros pasos), informaráselle da posibilidade dun encontro coa vítima. Si acepta o encontro, podemos facer a seguinte pregunta enfocada ó acordo de reparación.
- 6- **Que cres que podes facer para que as cousas queden ben? /para reparar o dano ocasionado?/ para arranxar as cousas?** (diferentes formas de elaborar a pregunta poden axudar a entender o que se demanda). Neste caso pode ser útil preguntarlle “se ti recibiras un dano similar, que necesitarías para que che reparasen o dano?”. Pode pasar que neste momento non se lle ocorra ningunha idea sobre como reparar o dano. Non é necesario que

nos dea respostas durante a preparación, pero estará ben que vaia pensando posibles ideas para o encontro.

Finalmente, si a autora recoñeceu os feitos, asumiu a súa responsabilidade, está arrepentida e quere dialogar coa persoa afectada, poderemos entrevistar á vítima e saber como se atopa ante a posibilidade do encontro. Si xa nos entrevistamos previamente con ela, e fixemos todas as preguntas 2 con anterioridade, tan so quedará propoñerlle o encontro, diálogo ofrecido pola autora.

Preguntas (2) para receptor de danos (caso 1):

Posiblemente xa estivemos con esta persoa antes, xa que é moi probable que fora quen acudiu a nós e, polo tanto, xa nos contou o que pasou antes de entrevistarnos co agresor. Si non foi así, e so temos a versión dos feitos do agresor, pediremos a versión da persoa receptora (cóntame, que pasou?). Se a situación narrada é compatible coa descrita polo autor, entón poderemos avanzar cara ó encontro nun **caso 1**. Se os feitos narrados difiren en elementos importantes, deberemos volver á outra persoa e revisar as narracións dos feitos, ata que teñamos claridade sobre o ocorrido e unha narrativa aceptada por ambas partes. De non ser así, non deberemos realizar o encontro. Si se dan as condicións para xuntar ás partes, durante o encontro xa non lle preguntamos á persoa receptora “que pasou?”, pois xa o contará o agresor na primeira pregunta que lle imos facer.

- 1- **Que pensaches cando te decataches do ocorrido / ...cando ocorreron os feitos?** Trátase de que nos conte o primeiro que lle viu á cabeza cando foi consciente dos feitos.
- 2- **Que impacto tivo este incidente en ti / como che afectou?** Ás veces, as persoas responderon parte de esta pregunta na anterior. Igualmente imos formulala, pois probablemente engadirá máis información acerca de como lle afectou esta situación
- 3- **E nos demais?** como puideron verse afectadas outras persoas do seu entorno (a súa familia, outras persoas do seu entorno que coñezan o incidente).
- 4- **Que foi o máis difícil para ti?** Esta pregunta aporta información moi valiosa. Soen ser respostas que facilitan o entendemento e promoven a empatía no autor dos danos.
- 5- **Que necesitas para que as cousas queden ben /... para quedar en paz/... para sentir que o dano foi reparado?** Precisamos saber que pode necesitar a vítima para sentir que o asunto queda solucionado da mellor maneira posible para ela. Axudar á vítima a expresar o que necesita non quere dicir que nos lle digamos o que pode necesitar, ten que ser algo que sexa capaz de dicir por ela mesma.

Metodoloxía das entrevistas e do encontro no caso 1:

Durante a entrevista faremos todas as preguntas afectivas seguidas a cada unha das persoas (autor preguntas 1, receptor preguntas 2). Posteriormente, antes de rematar a entrevista, explicaremos como imos proceder durante o encontro. Todas as persoas participantes deberán saber antes do encontro as preguntas que se van facer, as persoas que van participar e as quendas de fala. É importante deixar claro que no encontro deberán respectar as quendas de fala e responder aquelas preguntas que a facilitadora faga. Finalmente, todas terán a súa oportunidade de ser escoitadas.

Xa no encontro, comezaremos facendo ás **preguntas 1** á persoa autora, coas **preguntas 1, 2, 3, 4 e 5**, que serán formuladas unha tras outra, sen cambiar de persoa. Se hai varias autoras, faremos as 5 seguidas a todas e cada unha delas. Despois faremos as **preguntas 2** á receptora, concretamente

as **preguntas 1, 2, 3 e 4 á receptora**. Si hai varias receptoras, actuaremos igual que coas autoras, facendo estas 4 preguntas seguidas a cada unha delas.

Unha vez todas as receptoras respondan estas catro preguntas, daremos oportunidade de falar á autora preguntando: “Hai algo que queiras dicir en este momento?”. Non está obrigada a responder, polo que tan so responderá se quere dicir algo.

Durante a entrevista de preparación coa autora, explicáremoslle que este momento no que lle facemos esta pregunta supón unha boa oportunidade para, si desexa facelo e non o fixo antes, pedir desculpas polo seu comportamento. Non se trata de obrigar ou forzar a pedir desculpas, pois para ter algún sentido reparador, deben ser voluntarias e honestas. Pero si é importante que saiba que, de querer pedir desculpas, este é un bo momento do proceso para facelo. Tamén supón unha oportunidade de facer aquelas reflexións que considere oportunas.

Tras facer esta pregunta (a todas as autoras) pasamos a formularlle á vítima a **pregunta 5, “Que necesitas para que as cousas queden ben /... para quedar en paz/... para sentir que o dano foi reparado?”** Ela dirá o que necesita. Por cada cousa que diga que necesita, preguntaremos á autora (si hai varias autoras, preguntaremos a aquela/s que vai destinada a petición) si está de acordo con esa petición (Ex.: Vítima- necesito que me devolva o que me colleu- Preguntamos ó agresor – estás de acordo?) e despois de responder, preguntamos de novo á vítima “necesitas algo máis?” e continuaremos con este diálogo ata que a vítima diga que xa non necesita nada máis. Esta é unha fase de negociación, ninguén está obrigado a aceptar ningunha proposta coa que non estea de acordo.

Unha vez que a receptora diga que non necesita nada máis, podemos preguntar á autora (**preguntas 1**) se quere engadir algo facéndolle a **pregunta 6: hai algo máis que cres que podes facer para que as cousas queden ben? /para reparar o dano ocasionado?/ para arranxar as cousas?**

Neste caso, a cada ofrecemento da autora, preguntaremos á receptora si está de acordo coa proposta.

Caso 2: Ambas partes séntense danadas (danos bilaterais).

Son aquelas situación nas que ambas partes falan de ter recibido dano da outra (unha primeira persoa nos narra un dano producido por unha segunda, e esta segunda persoa, sinalada inicialmente como agresora, narra ter recibido danos da primeira).

En este caso, que as partes implicadas foran danadas e tamén produciran danos, faremos as seguintes preguntas afectivas.

Preguntas (3) para autor e receptor de danos (caso 2):

- 1- Que pasou e de que xeito contribuíches ti a esta situación?**
- 2- Que pensabas en ese momento?** (no momento no que fixo algo que danou, comportamento que contribuíu a xerar conflito).
- 3- Quen foi afectado e como?** (dúas preguntas que traballaremos igual que no caso 1)
- 4- Que pensas agora?** (sobre o que fixeches)
- 5- como te afectou o incidente?**
- 6- Que foi o máis difícil para ti?**

7- Que necesitas que ocorra para que as cousas queden ben?

8- Que podes facer para que as cousas queden ben?

Metodoloxía do encontro no caso 2:

Na entrevista seguiremos a metodoloxía do caso 1, facendo todas as preguntas a todas as partes, mantendo os requisitos previos para poder levar a cabo o encontro.

Para o encontro no caso 2, as preguntas fanse en roldas secuenciais, de tal forma que todas as persoas participantes responderán á 1ª pregunta, despois todas responderán á 2ª e así sucesivamente. Na fase de acordos procederemos igual que no caso 1, coñecendo a disposición das participantes a cumprir co que a outra parte solicita. Novamente leremos o acordo antes de finalizar e deixaremos claro todo o relativo ó seguimento do acordo.

Variantes dos casos 1 e 2:

Podería darse a situación de que temos persoas que so foron autoras, persoas autoras e receptoras e persoas que so foron receptoras de danos. Teremos, polo tanto, persoas que so responderan as preguntas 1, persoas que responderán as preguntas 1 e 2, e persoas so que responderan as preguntas 2. Neste caso, primeiro faremos as preguntas 1 a aquelas que so son autoras (non receptoras), despois as preguntas 1 a aquelas que son autoras e receptoras, para continuar con estas persoas coas preguntas 2 (ata pregunta 4) e rematar coas persoas que so foron receptoras de dano, coas preguntas 2 (ata pregunta 4), seguindo a **metodoloxía do caso 1**. Así, despois de que as persoas que so son receptoras respondan á pregunta 4, preguntaremos a todas as autoras (tanto as que so foron autoras como aquelas que foron autoras e receptoras de danos) **“Hai algo que queiras dicir en este momento?”** para continuar coa fase de acordos.

Acordos (tanto caso 1 como caso 2):

Unha vez acordadas as actividades para reparar o dano, deberá quedar claro que se vai facer, quen o vai facer, como o vai facer, cando o vai facer e como vaise comprobar que realmente se levaron a cabo cada unha das propostas de reparación. Si hai acordo (antes de rematar a reunión leremos cada unha das actividades de reparación), este debe redactarse, especificando como se vai facer o seguimento. Resulta apropiado que as partes asinen o acordo.

Seguimento de acordos:

O seguimento é unha parte fundamental, pois todo o proceso perde valor si non verificamos que se cumpre co acordado. En ocasións o acordo pode darse por cumprido no mesmo momento en que finaliza a reunión (desculpa como acordo). De non ser o caso, deberase definir o tempo de supervisión e a forma en que se revisarán os acordos, aspecto que debe quedar redactado no acordo. Animamos a facer unha revisión posterior de forma conxunta. Cabe a posibilidade de que non se cumprira co acordo, ou tan so se cumprira cunha parte do mesmo. Dependendo das circunstancias, si é posible, tratarase de coñecer as dificultades atopadas para que non se realizaran as actividades. Tal vez se necesite máis tempo ou algún tipo de apoio para poder ser realizado. Si se cumpriu co acordo, teremos a oportunidade de celebrar e felicitar ás persoas por resolver de forma dialogada as súas dificultades.