

CREANDO ZONAS RESTAURATIVAS PARA UNA CONVIVENCIA SANA Y SEGURA

Por Jean Schmitz y Manuel Delgado Chu
Instituto Latino Americano de Prácticas Restaurativas
<http://ilapr.iirp.edu>

¿Qué entendemos por Zona Restaurativa?

Una “Zona Restaurativa” es un espacio para una mayor coexistencia pacífica donde las autoridades, los ciudadanos y las instituciones públicas y privadas adoptan el enfoque de Prácticas Restaurativas como política social y lo aplican en todas sus acciones y relaciones de la vida cotidiana.

La filosofía restaurativa se fundamenta en la convicción de que podemos mejorar la convivencia humana cuando las personas se sienten que forman parte de una comunidad y que pueden participar en los asuntos que los afectan. Las Prácticas Restaurativas nos ofrecen métodos de diálogo de efectividad probada, con medios para prevenir y atender a la violencia y los conflictos, respondiendo a las necesidades no satisfechas y garantizando el respeto de los derechos de las personas. Todos estos métodos tienen un efecto unificador en las comunidades.

Incluso en los grupos con un sano sentido de comunidad, los conflictos y desavenencias ocurren ocasionalmente. Las Prácticas Restaurativas aportan sistemas para hacer frente a estas situaciones mediante el diálogo. Esta forma de manejar el conflicto ayuda no sólo a resolverlo, sino también a reforzar las conexiones entre las personas y mejorar las relaciones en toda la comunidad.

La creación de una “Zona Restaurativa” nos coloca ante un reto apasionante. Las Prácticas Restaurativas se basan en la convicción de que ya tenemos profesionales compasivos y competentes, residentes adultos y líderes comunitarios que adoptan un enfoque unificado y consistente que mejora el desempeño y la conducta entre los niños, adolescentes y jóvenes, en sus casas, en las calles, en las escuelas y en todos los ámbitos de la comunidad. Se trata, por tanto, de partir de aquello que ya funciona en la comunidad, para potenciarlo y desarrollarlo, de modo que fortalezca la cohesión social y el sentimiento comunitario.

Este enfoque es efectivo para prevenir la violencia, reducir significativamente sus índices, atender las tensiones y conflictos interpersonales, grupales y comunitarios, promoviendo maneras proactivas de reparar las relaciones. Al mismo tiempo el enfoque, desarrolla conocimientos, actitudes, comportamientos y valores como el respeto, la cooperación, la empatía y la responsabilidad, brindando también posibilidades para reparar los daños causados y, en la medida de lo posible, el restablecimiento de las relaciones quebradas entre las personas.

El uso regular y habitual del enfoque de las Prácticas Restaurativas por las personas (niños, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores) e instituciones (centro de trabajo, escuelas, servicios, negocios, transporte público, etc.) contribuye al desarrollo de comunidades sociales más sanas y seguras.

Creemos que "los seres humanos son más felices, más cooperativos y productivos, y tienen más probabilidades de hacer cambios positivos en su comportamiento, cuando aquellos que están en posiciones de autoridad hacen las cosas *con* ellos, en lugar de *contra ellos* o *para ellos*." (Wachtel, O'Connell, y Wachtel, 2010).

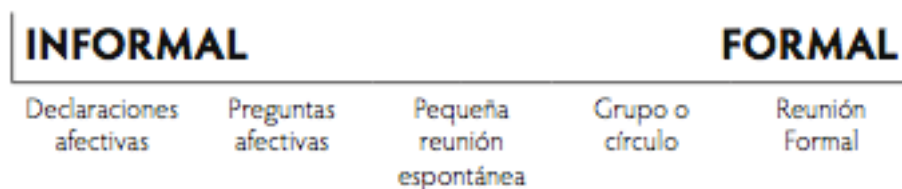
¿Qué son las Prácticas Restaurativas?

Las Prácticas Restaurativas están surgiendo como una nueva ciencia social que permite a la gente restaurar y construir comunidad en un mundo cada vez más desconectado. Es una disciplina para construir capital social y alcanzar disciplina social a través del aprendizaje y la toma de decisiones participativa. El campo emergente de las Prácticas Restaurativas ofrece un eslabón común para unir teoría, investigación y praxis en campos aparentemente muy distintos como la educación, la consejería, la justicia penal, el trabajo social y la administración organizacional.

El concepto de Prácticas Restaurativas tiene sus raíces en la justicia restaurativa, una nueva forma de concebir la justicia penal que se centra sobre todo en reparar el daño causado a las personas y restablecer las relaciones afectadas por el delito, más que en la tradicional función de castigar a los infractores de la ley. Sus orígenes se remontan a la década de los años 70, con la práctica de la mediación entre víctimas e infractores. En la década de los años 90, se extendió la práctica formando comunidades de apoyo con la participación de familiares de víctimas e infractores en procesos colaborativos denominados "reuniones o círculos restaurativos".

El espectro de las Prácticas Restaurativas (véase la ilustración) oscila de procesos informales a procesos formales. Las primeras incluyen las *declaraciones afectivas*, que comunican el sentir de las personas, así como las *preguntas afectivas*, que permiten a las personas reflexionar sobre su comportamiento y como éste afecta a los demás. Las *reuniones restaurativas espontáneas (grupos y círculos)* son un poco más estructuradas pero no requieren de la preparación que se necesita para la reunión restaurativa formal. Cuanto más formales sean las Prácticas Restaurativas, mayor será la cantidad de personas, planificación, estructura y tiempos necesarios.

A pesar de que un proceso restaurativo formal puede tener un impacto dramático, las prácticas informales tienen un impacto acumulativo porque son parte del quehacer cotidiano.



La función más crítica de las Prácticas Restaurativas es restaurar y construir relaciones. Los procesos restaurativos informales y formales promueven la expresión del afecto y la emoción, estableciendo vínculos afectivos.

Las Prácticas Restaurativas son una alternativa a las políticas excluyentes y punitivas de tolerancia cero que se aplican en muchas escuelas hoy en día. La investigación muestra que las políticas punitivas son ineficaces en la prevención de la mala conducta. De hecho, realmente agravan los problemas de disciplina y llevan a algunos alumnos a tener problemas con el sistema de justicia juvenil (Fabelo y otros, 2011). Las Prácticas Restaurativas reconocen la necesidad de “alternativas disciplinarias positivas, tanto para favorecer que los niños continúen asistiendo a la escuela, como para mejorar el clima de aprendizaje”, como parte de un esfuerzo para “tratar de evitar la ‘vía directa de la escuela a la prisión’, así como las políticas y prácticas disciplinarias que provocan el abandono escolar y conducen a los jóvenes hacia el sistema de justicia juvenil” (Departamento de Educación de los EE.UU., 2011, párr. 1).

¿Cuáles son los pasos para construir una “Zona Restaurativa”?

La creación de una “Zona Restaurativa” es, ante todo, *un proceso* que se desarrolla de manera participativa y pasa por varias etapas, lo cual exige tiempo, dedicación, financiamiento y, sobre todo, voluntad política.

Los pasos más relevantes de este proceso son los siguientes:

- **La selección de la Zona Restaurativa**, en función de sus condiciones de conflicto y el formal compromiso de sus autoridades y líderes comunitarios.
- **La sensibilización de las autoridades y actores claves** (líderes comunitarios, directores de escuela, responsable del centro de salud, etc.), frente al enfoque de las Prácticas Restaurativas, su proceso y beneficios para los ciudadanos y la comunidad.
- **La creación de equipos comprometidos**, uno de *planificación*, liderado por especialistas en Prácticas Restaurativas, y otro de *coordinación*, gestionado por autoridades y líderes representativos de los servicios sociales (educación, salud, deporte, cultura, recreación), la policía, el gremio empresarial y las autoridades locales y vecinales.
- **El diagnóstico situacional** de la “Zona Restaurativa”, que incluye una descripción geográfica, socioeconómica y política de la zona, así como el uso de indicadores cuantitativos y cualitativos sobre seguridad y convivencia ciudadana, que establezcan una línea de base que permita evaluar los resultados del proyecto restaurativo a medida que se implementa.
- **El desarrollo de un Plan Estratégico de Intervención** (plan bianual) de la Zona Restaurativa por el equipo de planificación, que incluye los procesos de capacitación, implementación, monitoreo y evaluación.
- **Convocatoria y Movilización** en torno al plan estratégico por el equipo de coordinación, comprometiendo e involucrando al máximo de actores.

- **Proceso de Capacitación** involucrando a todos los actores que ocupan una posición de autoridad o liderazgo en los servicios públicos y privados de la zona de intervención, con énfasis en los que atienden a niños, adolescentes y jóvenes.
- **Proceso de Acompañamiento y Monitoreo** de la implementación de las Prácticas Restaurativas en todos los ámbitos, servicios y sectores donde se desempeñan las personas capacitadas (educación, salud, trabajo, seguridad, etc.).
- **Proceso de Capitalización y Difusión de las Buenas Prácticas** desarrolladas por los distintos servicios y sectores de la zona: ¿qué está funcionando bien, cómo y bajo qué condiciones?
- **Proceso de Abogacía** en los medios de comunicación social sobre los beneficios de las Prácticas Restaurativas y su efecto en relación a la convivencia social: mejora de las relaciones entre personas y sistemas; reducción del fenómeno de la violencia interpersonal, familiar y social, y de las quejas y reclamos ciudadanos; predominancia del sentido común y mejora de la seguridad y convivencia social.

¿Quiénes deben involucrarse en el proceso de creación de una Zona Restaurativa?

En principio, todas aquellas personas que viven o laboran en la zona de intervención, que estén interesadas por el enfoque de las Prácticas Restaurativas y estén dispuestas a aplicarlo en su familia, en la escuela, en el trabajo y en sus círculos sociales.

Sin embargo, es indispensable involucrar a todos aquellos que tengan un puesto de autoridad o representación de servicios relacionados con la niñez, la adolescencia, la juventud y la familia (por ejemplo, los directores de escuelas), así como a los líderes de las diversas organizaciones comunales.

¿Qué se logra con una Zona Restaurativa?

- Un cambio de enfoque y actitudes respecto a las relaciones entre personas, grupos e instituciones.
- La creación de una cultura donde el “proceso justo” es siempre utilizado con los ciudadanos.

(Por “proceso justo”, se entiende que los ciudadanos tienen la posibilidad de participar, expresando sus ideas, opiniones y sentimientos, los cuales serán escuchados respetuosamente. Esto no significa necesariamente que serán admitidos por quienes deben tomar la decisión. Sin embargo, ellos tendrán una explicación clara de los motivos que conlleven cualquier decisión, sea a favor o en contra, esclareciendo así las nuevas expectativas, producto de la decisión tomada. Esto generará una nueva forma de convivir y relacionarse, más positiva, más participativa, más integradora y respetuosa.

Los cambios de mentalidad y actitudes generarán buenas prácticas no solo relacionales sino también a nivel de la efectividad de los servicios y, en consecuencia, la satisfacción de los usuarios. Como ejemplos concretos:

En una escuela que usa cotidianamente las Prácticas Restaurativas, se lograría:

- Una disminución de las tensiones y conflictos (vg. bullying)
- Una reducción del ausentismo de alumnos y maestros
- Una reducción de las suspensiones y expulsiones
- Una mejora de las relaciones entre estudiantes, entre los maestros y sus alumnos, entre directivos y cuerpo docente, entre la escuela y los padres de familia
- Un incremento del rendimiento académico de los estudiantes

En una comunidad, tendríamos:

- Mayor participación de los vecinos en la solución de los problemas que les conciernen (a través del uso de círculos)
- Mejora de las relaciones dentro del vecindario (solidaridad, respeto, empatía, normas de convivencia)
- Reducción de los índices de violencia (violencia doméstica, maltrato infantil, hurto, robo, pandillaje)
- Disminución de las quejas y reclamos de los vecinos en las agencias gubernamentales.
- Mejores relaciones entre vecinos y autoridades (representantes vecinales, policía, servicios de vigilancia vecinales)
- Solución de problemas vecinales y comunales (medio ambiente, seguridad, calidad y calidez de atención)
- Mejores relaciones en el deporte, cultura y recreación en los espacios públicos con la comunidad
- Mayor responsabilidad de los vecinos al asumir sus compromisos
- Oportunidades de realizar prestación de servicios a la comunidad como reparación de daños causados a víctimas

Un logro significativo es la creación de una comunidad más cohesionada donde las personas se relacionan con más respeto, cooperación, solidaridad y empatía y sienten que son bien tratadas. Esto conlleva a una unidad más firme que permite responder a los problemas. Los miembros de la comunidad se convierten en participantes proactivos que construyen un presente y futuro diferente, sano y seguro.

¿Cómo integramos las diversas instituciones al proceso?

El diagnóstico situacional debería proveer un inventario detallado de todas las instituciones y servicios, públicos y privados en la zona, con sus fortalezas y potenciales, así como sus debilidades y límites. Así mismo, los responsables de cada uno de ellos serán sensibilizados sobre el proceso restaurativo e invitados a participar en ello plena y voluntariamente. Los más representativos y comprometidos serán convocados a integrarse a los equipos de planificación y coordinación.

Con el fin de motivar a las instituciones públicas y privadas y promover la calidad de sus servicios, cada uno de ellos elaborará indicadores de mejora de su servicio al ciudadano.

Los integrantes del equipo de coordinación deberán ser personas reconocidas, por su liderazgo en la comunidad o por ocupar posiciones representativas como autoridad local. Además, deben ser percibidos como personas confiables y responsables ya que serían modelos para el proyecto.

¿Cuáles son los indicadores más pertinentes para monitorear la “Zona Restaurativa”?

Hay dos tipos de indicadores: los cuantitativos, que tienen que ver con los datos, la medición y las estadísticas; y los cualitativos, que tienen que ver con los valores, la percepción y los sentimientos de las personas, explorando la subjetividad que complementan y enriquecen los datos cuantitativos, dando una lectura más objetiva y global de la situación.

Presentamos algunos indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan medir el progreso de una zona al transformarse en “Zona Restaurativa”.

1. **Queja vecinal:** tipo, magnitud, frecuencia, localización, género.
2. **Libro de reclamaciones** en relación a los servicios públicos y privados.
3. **Índices de faltas, infracciones y delitos** en la zona: tipo, magnitud, frecuencia, género, localización.
4. **Índices de victimización:** edad, género, tipo y magnitud del daño, localización, necesidades, reparación.
5. **Escuelas:** índices de ocurrencias de suspensiones, expulsiones, ausentismo, así como los de rendimiento académico, niveles de satisfacción (alumnos, profesores, directivos y padres de familia).
6. **Otros servicios públicos** (centro de salud, centro de trabajo, mercados): tipo de quejas, frecuencia, magnitud, género, edad, niveles de satisfacción.
7. **Espacios públicos:** uso (magnitud, género, edad), actividad, nivel de satisfacción.
8. **Medios de comunicación:** tipo de noticias (positivas, negativas, mediáticas y agitadoras...), frecuencias, horarios...
9. **Transporte:** tipos, nivel de satisfacción, índices de seguridad, frecuencia.

Algunas Aplicaciones Exitosas de las Prácticas Restaurativas.

Una de las experiencias que cuenta con mayor reconocimiento es probablemente de la ciudad de Hull en el norte de Inglaterra. En los años 70, Hull era bastante próspera principalmente por su puerto, la pesca e industrias anexas. Sin embargo, en los últimos años del siglo XX, se produjo un gran declive de la actividad portuaria que generó una fuerte y larga crisis social y económica, que se manifestó con altos índices de desempleo, alcoholismo, drogadicción, abandono escolar, violencia doméstica y social, escuelas problemáticas, servicios públicos deficientes, etc. Por ello, la BBC llamó en algún momento a la ciudad de Hull “el peor lugar para vivir en el Reino Unido.”

En el año 2008, las autoridades de esta ciudad de un cuarto de millón de habitantes, con grandes carencias económicas y problemas sociales, decidieron capacitar en el uso de las Prácticas Restaurativas a todas las personas que trabajaban con los jóvenes y sus familias, en los servicios sociales, la fuerza policial, las escuelas y otras organizaciones locales. Hasta ahora 25.000 individuos han sido capacitados.

Aunque este programa sigue en curso, Hull ha tenido ya resultados notables en una variedad de indicadores sociales como una disminución en el número de suspensiones, expulsiones, malas conductas, ausentismo de alumnos y profesores y mejoras en los puntajes obtenidos en los exámenes escolares, así como reducciones significativas en la cantidad de faltas y delitos cometidos en la que hoy se considera como la “primera ciudad restaurativa del mundo.”

Otro ejemplo, la escuela secundaria del oeste de Filadelfia, Estados Unidos, hizo uso de las Prácticas Restaurativas para lograr reducciones dramáticas en la ocurrencia de incidentes serios, malas conductas, suspensiones y expulsiones en los estudiantes. Por primera vez en años, la escuela quedó fuera de la lista federal de “escuelas persistentemente peligrosas.”

Hoy en día hay muchos otros ejemplos de éxito de Prácticas Restaurativas en diferentes partes del mundo como en Holanda, Estados Unidos, Canadá, Irlanda, Nueva Zelanda, Australia, etc.

La aplicación de las Prácticas Restaurativas ha permitido prevenir y atender problemáticas tan diversas como el acoso escolar (*bullying*), el hostigamiento laboral (*mobbing*) y la violencia familiar y social, incluyendo la violencia de las pandillas y barras bravas (*hooligans*), durante los eventos deportivos.

En el sistema educativo, los círculos y grupos proveen oportunidades para que los estudiantes compartan sus sentimientos, construyan relaciones y resuelvan problemas. Y cuando hay un mal comportamiento, jugar un rol en encarar el mal y hacer que las cosas queden bien (Riestenberg, 2002).

En el sistema de administración de justicia penal, los círculos y reuniones restaurativas permiten que víctimas, victimarios y miembros de sus familias y amigos se reúnan para explorar como todos han sido afectados por el delito y, cuando es posible, decidir como reparar el daño y satisfacer sus propias necesidades (McCold, 2003). Otro ejemplo interesante, el Ministerio Público peruano ha introducido Prácticas Restaurativas con éxito en el ámbito del sistema de administración de justicia juvenil.

Algunos Ejemplos Concretos de Roles Restaurativos

Si bien es cierto que el sistema de seguridad comunitaria y la fuerza policial en la calle cumplen funciones de vigilancia, control y autoridad, esto no significa que deban hacerlo con actitudes “punitivas y autoritarias”, de tipo “tolerancia cero” y “mano dura”. Por el contrario, estos importantes representantes de la ley deberían tener un comportamiento respetuoso (tono y lenguaje apropiado), una actitud educativa y orientadora hacia los ciudadanos, y un discurso que promueva la toma de responsabilidades, el reconocimiento del error o daño causado a otro y su correspondiente corrección o reparación.

Por ejemplo, un miembro de la seguridad comunitaria o la fuerza policial que vigila un parque o una loza deportiva, en vez de expulsar a niños y jóvenes para garantizar la tranquilidad, debería interactuar con estos niños, buscar establecer conexiones y confianza, y promover un cambio positivo de comportamientos sin el uso de la fuerza. Su misión debería ser de control (tener autoridad, establecer límites y expectativas...), pero con apoyo (ser amigable, motivador, dando soporte y orientación adecuada, etc.).

En la escuela, a pesar que la misión de los docentes es instruir a sus estudiantes y desarrollar capacidades en sus alumnos, para lograrlo no bastan las tareas académicas o las instrucciones autoritarias y unidireccionales de los maestros. Necesitamos que tengan control (autoridad, límites, expectativas...), pero siempre con apoyo (ser amigable y motivador, dar soporte y orientación, etc.) porque el rendimiento académico no depende solo de las exigencias y obligaciones sino de la buenas relaciones y conexiones positivas que desarrolla el maestro con sus alumnos. La realización de trabajo grupal y de círculos ayuda a este objetivo, así como el uso regular de declaraciones y preguntas afectivas.

Si bien las prestaciones de servicios sociales (públicos y privados) buscan el bienestar de los ciudadanos (especialmente la niñez), la misión de los empleados de estos servicios no es solo de cumplir con la calidad técnica del servicio asignado sino también preocuparse por la calidez de la atención a todos sus usuarios. Nuevamente, las declaraciones y preguntas afectivas contribuyen a incrementar la satisfacción del usuario.

Otros ejemplos de diferentes roles en distintos ámbitos (salud, comercio, medio ambiente) pueden ser citados, pero en todos ellos siempre será necesario resaltar los dos ejes de la conducta restaurativa que son *control* y *apoyo*.
