

# DIÁLOGOS TRANSFORMATIVOS: “TROPICALIZACIÓN” DE LAS PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Lic. Paulo Henrique Moratelli\*

## RESUMEN

El artículo discute la importancia de adaptar la justicia restaurativa y sus prácticas al país donde serán aplicadas, especialmente cuando se trata de un país con altos índices de violencia y desigualdad social, y presenta un modelo de práctica ya adaptado, los Diálogos Transformativos®.

**Palabras clave:** justicia restaurativa, Diálogos Transformativos®, prácticas restaurativas, transformación de conflictos, transformación social, pacificación social.

## ABSTRACT

The article discusses the importance of adapting restorative justice and its practices to the country where they will be applied, especially when it is a country with high rates of violence and social inequality, and presents a model of practice already adapted, the transformative dialogues.

**Keywords:** restorative justice, transformative dialogues, restorative practices, conflict transformation, social transformation, social pacification

Recibido: 1 de enero de 2022

Aprobado: 16 de marzo de 2022

---

\* Psicólogo y Licenciado en la Universidad de Uberaba - UNIUBE (1996). Delegado Internacional de la Sociedad Científica de Justicia Restaurativa (SCJR) para Brasil; Miembro del Consejo Consultivo Global de Justicia Restaurativa Internacional (EUA); Miembro del Cuerpo de Instructores del European Forum for Restorative Justice, Facilitador e Instructor de Círculos Restaurativos certificado por Kay Pranis desde 2012. Director Ejecutivo y Coordinador Pedagógico de la empresa Diálogos Transformativos. paulohmoratelli@hotmail.com

## Introducción

Lo que hoy conocemos como justicia restaurativa comienza, en el campo teórico, en los escritos de la criminología crítica durante la década de 1970, y durante décadas se ha puesto en práctica en varios países del mundo a través de los más variados métodos, como la mediación víctima–persona ofensora, las conferencias y los círculos de paz que comenzaron a ser discutidos y aplicados en Brasil a finales de la década de 1990.

Como cualquier nueva teoría y/o nueva práctica, la justicia restaurativa en Brasil pasó por varias fases, en las que se probaron diferentes prácticas y métodos. Algunos de estos métodos fueron intentos de adaptar técnicas de la psicología o del trabajo con grupos; en otros, se aplicó alguna práctica restaurativa traída de algún otro país, de algún otro contexto social, histórico, político, cultural y puesta en práctica exactamente como fue importada.

El presente texto se propone presentar esta trayectoria profesional, mostrar a la persona lectora los recursos que tuve como profesional para facilitar los conflictos que se revelaron en mi práctica profesional, y cómo integré otros elementos para construir lo que ahora llamamos Diálogos Transformativos®.

En el principio de mi trayectoria como facilitador de prácticas de justicia restaurativa, en el 2010 con los círculos de paz, también actué de esta forma, conduciendo los encuentros tal y como me enseñaron.

En el 2011, sin embargo, apenas comencé a tratar casos judiciales complejos, tales como casos de justicia juvenil, casos de niños, niñas y adolescentes en albergues gubernamentales, casos de amenazas, agresiones físicas, entre

otros, decidí hacer cambios en las estrategias que tenía disponibles. Me di cuenta de que sería necesario hacer adaptaciones al método y agregar otras precauciones a mi práctica; en caso contrario, surgirían problemas durante el procedimiento.

Entonces, a partir de estos primeros casos, implementé algunos cambios sutiles en la conducción de los círculos, en particular, en la forma, calidad, objetivo y secuencia de las preguntas presentadas a las personas participantes, y también cómo iniciar y finalizar estas reuniones.

Otro cambio importante ocurrió en la forma en que comencé a realizar las reuniones preparatorias, siempre en forma de diálogos individuales con las personas directamente involucradas – víctimas y personas ofensoras – o con la comunidad que las rodeaba – personas involucradas indirectamente, tales como familiares, vecinos(as), amigos(as), profesionales de redes públicas, etc. Estaba muy claro que, cuando se llevaban a cabo de manera cuidadosa y competente estas reuniones preparatorias, se evitaba que surgieran problemas durante los círculos.

No obstante, fue a partir de 2012, cuando comencé a tratar casos más complejos, con violencias más graves como homicidios, violencia de género y abuso sexual, quedó claro que no bastaba adaptar o ajustar el método, era necesario profundizar en la comprensión de lo que significaban esas ideas, principios y prácticas de la justicia restaurativa en Brasil, un país con una historia de colonización portuguesa, con un verdadero abismo socioeconómico que separaba a las personas más ricas de las más pobres, con cifras aterradoras de varias decenas de miles de homicidios cada año y con una cultura rica y multifacética.

Y fue entonces cuando comencé a formular genuinamente mis ideas y a construir mi propio método de intervención que respetaba la realidad brasileña, el cual se adaptaba a nuestro país y que, sobre todo, ofrecía seguridad genuina a las personas involucradas, incluido el propio facilitador.

Por tanto, a través de un relato de mi experiencia al haber facilitado ya algo, alrededor de un millar de estos encuentros colectivos – es difícil precisar en números cuántos fueron los encuentros preparatorios a lo largo de estos años –, este artículo pretende presentar, de manera sencilla, cuáles son los puntos más importantes que deben ser observados para *tropicalizar* las teorías y prácticas de la justicia restaurativa para su mejor, más segura y más eficiente aplicación en países como Brasil.

## Desarrollo

Quiero comenzar indicando que, especialmente en un país como Brasil, la adopción de la justicia restaurativa debe tener el objetivo de generar una transformación social positiva, buscando no solo la pacificación social, sino también el desarrollo de la ciudadanía y la autonomía de los sujetos y de los colectivos.

Para ello entiendo que es necesario invertir en el desarrollo de la empatía, la percepción y el ejercicio de la alteridad y el respeto en las relaciones a lo largo de la permanencia de los niños, las niñas y adolescentes en las escuelas, desde los primeros años escolares, y de las personas jóvenes en las universidades.

En otras palabras, desde mi punto de vista, la verdadera pacificación y la transformación social pasan principalmente por la PREVENCIÓN. Y esta pacificación

preventiva involucra, principalmente, a la educación y no a la justicia que hoy, lamentablemente, se ha convertido en el imaginario popular, en el espacio primordial para la resolución de conflictos. Cuando, en realidad, casi todos los conflictos tienen un origen relacional y comunitario, y es en el contexto relacional y comunitario donde deben resolverse. Volveré sobre esto más tarde.

La excesiva judicialización de los conflictos es un gran problema, incluso para el propio sistema de justicia, cada vez más sobrecargado, lo que provoca su lentitud e ineficiencia. Pero la mayor víctima es la sociedad, pues los sujetos, las familias, los grupos y las comunidades pierden su autonomía y, por tanto, acaban perdiendo el poder de gestionar sus propios conflictos.

Otra concepción importante para mí es la que parte de las ideas de Félix Guattari cuando nos introduce a la Ecosofía o las Tres Ecologías (Guattari, 1990, p. 10). Con base en este concepto, siempre que hablo de ‘relaciones’, es claro que estas se encuentran en tres niveles distintos e interrelacionados: ECOLOGÍA INTERIOR *ou ecologia mental*, (pp. 22-28), la cual se refiere a la relación de cada persona consigo misma, es decir, su historia personal, sus valores, sus emociones y sentimientos, sus propósitos, sus devenires: su idiosincrasia y su ipseidad. La ECOLOGÍA SOCIAL (p. 26-38) se refiere a sus relaciones interpersonales, su sentido de pertenencia a grupos y colectivos; es decir, su capacidad de relacionarse con su entorno con inteligencia y habilidades socioemocionales. La ECOLOGÍA DE LA NATURALEZA (pp. 36-48) se refiere a la relación de cada uno de nosotros con todo el entorno que nos rodea: con la naturaleza y también con los entornos construidos donde vivimos y convivimos, y

también nuestra relación con las instituciones de las que somos parte.

Si pensamos de esta forma, es evidente la importancia de la cultura en la que estamos inmersos, y que mediatiza nuestras relaciones: yo conmigo mismo, yo con las demás personas, yo con el mundo. Y es por eso que una teoría o una práctica puede adaptarse perfectamente a un país o región; pero podría no ser tan eficiente en otro lugar.

Vale la pena mencionar que, en un país como Brasil, con más de 200 millones de habitantes y más de 8 516 000 km<sup>2</sup> de superficie, con innumerables y distintas influencias culturales, algo que es adecuado para un estado o región, podría no serlo para otra parte del país.

La adopción de esta visión ecológica y cultural es fundamental para que podamos ofrecer una intervención que reconozca los asuntos macro y micro involucrados en cada delito o conflicto, y que, con base en este entendimiento amplio, podamos ofrecer un servicio eficiente y eficaz a este delito o conflicto, garantizando un espacio dialógico resolutivo, física y emocionalmente seguro para todas las personas, y que no solo promueva la solución del conflicto o delito, sino que promueva la transformación de cada sujeto y de los grupos, colectivos e instituciones a los que pertenecen. De esta manera, caso por caso, podemos contribuir a una amplia y genuina transformación social. Por eso, cuando pienso en los objetivos que busco con mis intervenciones, incluso prefiero hablar de una idea más amplia de justicia, una justicia TRANSFORMATIVA que sea capaz de promover todos los cambios necesarios, en estos casos individuales, colectivos, contextos históricos, sociales, políticos, institucionales, culturales, promoviendo la

prevención de conflictos y delitos siempre que sea posible, y su transformación cuando sea necesaria.

Conceptualizo esta JUSTICIA TRANSFORMATIVA como “un abordaje de la Justicia como Valor Humano Universal que busca prestar atención a las partes directa e indirectamente involucradas en un conflicto o delito<sup>1</sup>, para que estas personas, en conjunto, identifiquen los daños<sup>2</sup> y necesidades derivados de ese conflicto o delito, a fin de buscar una reparación más amplia de estos daños<sup>3</sup>, a través de la autorresponsabilización individual y colectiva. Al mismo tiempo, busca identificar las causas del conflicto o delito y construir planes de acción con medidas para evitar su repetición y, en su caso, colaborar con el perdón y la reconciliación. Utiliza métodos dialógicos de prevención, resolución y transformación voluntaria, autocompositiva y consensuada de conflictos y delitos, con el fin de transformar a las personas, sus relaciones, comunidades y leyes, creando bases para relaciones más respetuosas, sanas y armoniosas”.

Con base en este concepto de justicia transformativa, buscamos HACER JUSTICIA: de acuerdo con los valores humanos universales, centrados en las necesidades individuales y colectivas, promoviendo la transformación de las relaciones intra e interpersonales e institucionales, y reconocer y comprender la transversalidad de los procesos sociales, culturales, políticos, económicos y estructurales.

- 1 Víctimas, delincuentes, familiares, miembros de la comunidad, incluidos profesionales de redes públicas y privadas.
- 2 Sufridos y cometidos
- 3 Físicos, morales, emocionales, mentales, espirituales, psicológicos, sociales, materiales, financieros, etc.

Así pretendemos intervenir sistémicamente en estas transversalidades con miras a la transformación social a través de la evolución de relaciones, familias, comunidad, políticas públicas y sistema de justicia, privilegiando la prevención de conflictos y delitos, con la seguridad física y emocional de todas las personas involucradas.

Una práctica que se proponga ser transformadora debe procurar la autonomía de los sujetos y respetar sus ideas, valores, emociones, sentimientos, necesidades, cultura y cosmovisión. Así, para que seamos capaces de *tropicalizar* nuestras ideas y prácticas, es necesario asumir una postura continuamente analítica y crítica sobre nuestra praxis<sup>4</sup>.

Para ello, algunos puntos deben ser evaluados constantemente por la persona facilitadora de estos procedimientos: la no *dociliación de* los cuerpos, el pensamiento *decolonial*, la búsqueda del poder compartido, la facilitación crítica, la búsqueda rígida de la seguridad en los procedimientos y la participación de las políticas públicas. Abordaremos estos puntos uno por uno a continuación.

Nuestra praxis debe promover la autonomía de los sujetos y colectivos y, por tanto, debemos rechazar cualquier uso de nuestras intervenciones que produzca lo que Foucault (1987, p. 163) llamó DOCILIZACIÓN DE LOS CUERPOS. Así pues, debemos preguntarnos: ¿Qué intereses y necesidades responde esta intervención? ¿A quién realmente estamos al servicio? ¿Cuáles son nuestros objetivos con esta intervención? Podemos docilizar los cuerpos de los participantes—particularmente de las personas

ofensoras – cuando enfocamos nuestra intervención única y exclusivamente en los COMPORTAMIENTOS de estos sujetos, buscando que, con nuestra intervención, sus comportamientos cambien para adaptarse a los deseos e intereses del colectivo o de las instituciones.

Actuamos para promover la autonomía cuando nuestra intervención produce reflexiones de los sujetos en relación consigo mismos, con las demás personas y con sus espacios de convivencia. Cuando lo hacemos, el cambio de conductas inapropiadas y/o inaceptables es natural y positivo, provocado por la reflexión y la autorresponsabilización, más que por la amenaza y el castigo.

Actuamos con un PENSAMIENTO DECOLONIAL (Penna, 2014) cuando respetamos los valores, necesidades, cultura y cosmovisión de las personas participantes. Para ello, además de la búsqueda de la autonomía de los sujetos y grupos, es importante ayudar a los y las participantes a desarrollar una perspectiva de alteridad en relación con las demás personas participantes. En este sentido, la persona facilitadora necesita estar constantemente atenta a no intentar – consciente o inconscientemente – promover su cosmovisión, ideas, ideologías, religión, valores.

Si nuestro objetivo es desarrollar la autonomía de los sujetos, buscar conscientemente el PODER COMPARTIDO (Foucault, 1975/1999, p. 3, 285; Foucault, 1978/2012, capítulo 3) es otra preocupación de la persona facilitadora, quien no puede emular el funcionamiento del sistema de justicia retributiva y ejercer poder sobre los y las participantes. Esto puede suceder, por ejemplo, cuando la persona facilitadora conduce al grupo hacia una solución o

4 La praxis entendida como la unión dialéctica entre la teoría y la práctica, realizada en nuestras actividades y actitudes.

camino predeterminado; cuando asuma las funciones de evaluar y/o juzgar a personas o conductas; cuando pone su intervención al servicio de las instituciones y no de las personas participantes; cuando, durante el procedimiento, privilegia o menosprecia las ideas de un o una participante. Nuevamente, todo esto puede suceder de manera consciente o inconsciente.

La persona facilitadora debe conducir sus acciones de manera deliberadamente crítica. En una FACILITACIÓN CRÍTICA como propongo, no es el papel de la persona facilitadora tener las respuestas, ni decidir o señalar caminos a los y las participantes. Su conducta debe ser neutra e imparcial en relación con las personas, respetando a cada participante por igual, buscando promover un espacio acogedor para que todos puedan participar de manera respetuosa, empática, genuina, transparente y auténtica. Al mismo tiempo, debe tener presente en su conducta cuáles fueron los daños sufridos y cometidos, a fin de que tanto víctimas como personas ofensoras puedan sacar el máximo provecho del procedimiento, garantizando así el empoderamiento de las víctimas, la autorresponsabilización de las personas ofensoras y la reinserción social de ambos.

Como comentamos más arriba, en un país como Brasil, la violencia permea las relaciones de manera –desgraciadamente – común.

La persona facilitadora debe mantener una **BÚSQUEDA RÍGIDA DE LA SEGURIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS.**

En este contexto, entonces, cuando hablamos de crear un ‘espacio seguro’ durante el procedimiento, debemos estar atentos no solo a la búsqueda de un espacio emocionalmente

seguro, donde el diálogo sea empático y respetuoso, incluso antes de eso, debemos verificar y evaluar cuidadosamente si será físicamente seguro promover una reunión entre las partes. En este sentido, por ejemplo, es fundamental evaluar si el espacio físico donde se llevará a cabo la reunión ofrece no solo comodidad física, sino también y, principalmente, seguridad para todas las personas. También evaluamos si las expectativas de los y las participantes están en línea con los principios y valores de la justicia restaurativa, y si pueden ser satisfechas por esta intervención.

Estos temas de seguridad de las personas participantes, entre muchos otros, se evalúan cuidadosamente en reuniones preparatorias individuales. En este momento, ofrezco toda la información y orientación necesaria sobre el procedimiento; escucho atenta y empáticamente la historia y las necesidades del sujeto; evalúo cosas como la idoneidad del procedimiento, la seguridad, los posibles problemas relacionados con la diferencia de poder entre las personas participantes; verifico riesgos potenciales para los y las participantes derivados de su participación en el procedimiento, además de otras cuestiones más prácticas.

Finalmente, en países con tanta desigualdad social, la PARTICIPACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS en los procedimientos es obligatoria. Esto se debe a que muchas de las necesidades de los sujetos y los grupos involucrados en esa situación conflictiva derivan de derechos no satisfechos por el Estado a través de sus políticas públicas. Y no es raro que estos derechos desatendidos estén en el origen del conflicto o del propio delito. Así, temas relacionados con la seguridad pública, la educación, la alimentación, la vivienda, la

salud, el deporte, el ocio, entre otros, deben ser incluidos en los procedimientos, en caso contrario, es imposible lograr un resultado transformador.

Así es el papel de la persona facilitadora en un procedimiento que busca transformar los conflictos y delitos en una perspectiva *tropicalizada*: garantizar la total voluntariedad de las partes; buscar promover el empoderamiento de sujetos y grupos; fomentar y acoger la expresión de las emociones; mantener un claro enfoque en las necesidades de los sujetos, especialmente de las víctimas; evitar estigmatizar a la víctima y/o persona agresora, ayudándolas a eliminar estas etiquetas; evitar la revictimización; tratar de reducir la posibilidad de recurrencia y/o empeoramiento de la violencia; actuar con independencia de las instituciones; actuar neutralmente con respecto a las personas participantes; reconocer claramente los daños sufridos y cometidos y su impacto en las víctimas directas e indirectas; utilizar un lenguaje accesible y claro; mantener una postura ética y humanizada; mantener siempre las relaciones en el centro de las discusiones y reflexiones; garantizar el poder de decisión a las personas participantes; promover la autonomía de los sujetos; promover la autorresponsabilización, especialmente de las personas ofensoras; entender los delitos TAMBIÉN como una construcción social; no expresar ni imponer sus valores o su cosmovisión; promover la participación de las políticas públicas en los procedimientos; buscar el equilibrio entre la justicia y el cuidado; mantenerse en constante formación teórica y práctica; aclarar el papel de las personas en el proceso, lo que se espera de ellas y lo que pueden esperar de la persona facilitadora y del procedimiento; fomentar la creatividad; mantener una mirada crítica sobre sí mismo(a) y su praxis; asegurar que

las personas participantes tengan un papel protagónico en el procedimiento.

Cuando tomamos en consideración todos estos puntos, podemos esperar que nuestras acciones conduzcan a la pacificación y la transformación social. En otras palabras, nuestras intervenciones pueden, como una ‘vacuna’ o un ‘antídoto’ contra la violencia, prevenir y transformar conflictos y crímenes. En este sentido, propongo cuatro acciones centrales, como veremos a continuación.

Uno de nuestros objetivos debe ser ayudar a las personas a satisfacer su NECESIDAD DE AUTOCONOCIMIENTO. En este proceso de formación de la identidad, debemos brindarles espacios donde puedan compartir su historia, valores, necesidades y emociones, al mismo tiempo que conocen la historia, valores, necesidades y emociones de aquellos con quienes conviven.

Por supuesto, en este proceso de formación de la identidad, la familia es central, pero, especialmente para los niños, las niñas y adolescentes, la escuela funciona como un espacio muy importante para el desarrollo de la personalidad.

Al mismo tiempo, es necesario promover la EDUCACIÓN EN VALORES HUMANOS, los cuales se derivan de su familia de origen, su comunidad, las artes a las que tienen acceso, así como la práctica del deporte, las artes marciales y la espiritualidad, por ejemplo. De esta manera, podemos ayudar a las personas a comprender sus derechos y deberes, lo que conduce a una construcción de sentido e interiorización de reglas y normas de convivencia social. Para mí, la escuela debe actuar como un espacio de aprendizaje, obviamente, pero también como un espacio de educación en valores humanos.

También es importante colaborar para que los sujetos construyan una PERCEPCIÓN DE INTERCONEXIÓN y, para eso, necesitan ayuda para desarrollar la empatía y la alteridad. Este aprendizaje comienza en la familia de origen, especialmente a través de la convivencia con los padres, hermanos y hermanas, sobre todo cuando los roles materno y paterno ofrecen, en niveles elevados, afecto, pero también prohibición de conductas inapropiadas.

Pero sabemos hoy que incluso los sociópatas pueden mejorar su capacidad empática y, por tanto, el potencial para desarrollar esa empatía y alteridad en niños, niñas y jóvenes es ciertamente enorme. La empatía y la alteridad impiden los procesos de reificación. Y no cabe duda de que la escuela es un espacio imprescindible de socialización.

Igualmente, es importante brindar oportunidades para que se mejoren las relaciones de pertenencia. En este sentido, trabajamos con el objetivo de promover una mayor y mejor INCLUSIÓN SOCIAL. Sabemos que la invisibilidad social está en el origen de algunos delitos, del *bullying* a los homicidios, y es aquí donde la participación de políticas públicas eficientes de educación, asistencia, salud, deporte, ocio, seguridad, vivienda, entre otras, son fundamentales en países como Brasil. Y parece obvio que la escuela representa la mayor vía de acceso a la justicia social.

En otras palabras, para lograr este objetivo de hacer que nuestras prácticas *tropicalizadas* constituyan una ‘vacuna’ o un ‘antídoto’ contra la violencia, previniendo o transformando los delitos y los conflictos, el foco principal de las acciones debe estar en las escuelas y los niños, las niñas y adolescentes. Cualquier cambio estructural, con la complejidad que

buscamos, es complejo y transgeneracional, y solo puede lograrse a través de la educación.

Habiendo presentado las ideas centrales de esta ‘tropicalización de las prácticas restaurativas’, traeré, sin detalles, solo como complemento y como ejemplo de una práctica *tropicalizada*, el método que desarrollé durante estos 12 años y que llamo ‘Diálogos Transformativos®’.

Podemos conceptualizar un diálogo transformativo como un “proceso estructurado de diálogo, centrado en las emociones y las relaciones interpersonales, el cual crea un espacio seguro capaz de sostener diálogos difíciles sobre situaciones complejas y/o conflictivas, en busca de una definición consensuada y prospectiva de la situación–problema”.

Este método se puede aplicar como una práctica restaurativa y transformadora en el tratamiento de conflictos y delitos, o como un método de trabajo con grupos en cualquier área.

Pueden ser utilizados en la prevención, mediación y transformación de conflictos y delitos, así como en procesos pedagógicos y terapéuticos.

Sus supuestos básicos refieren que cada ser humano es el principal experto en su propia vida; las respuestas deben ser encontradas con y por las personas mismas: cada uno(a) de nosotros(as) es coproductor(a) de nuestra realidad compartida y de nuestro futuro; el proceso debe brindar oportunidades para narrativas nuevas e integradas; el foco está en las relaciones, no en los comportamientos; las relaciones son ‘impulsadas’ por emociones y sentimientos; no es necesario prever las respuestas, sino saber plantear las preguntas;

el ‘porqué’ de nuestras acciones importa mucho más que el ‘cómo’; todo debe hacerse a través de un proceso justo; debemos actuar con neutralidad e imparcialidad, suspendiendo nuestros juicios y nuestra visión del mundo en relación con los sujetos, pero al mismo tiempo, reconociendo los hechos y el daño sufrido y/o cometido; la vulnerabilidad y la vergüenza juegan un papel fundamental en los sujetos y sus relaciones.

Sus principios filosóficos son la búsqueda de la verdad de los sujetos; no violencia, alteridad, la percepción de interconexión, Ecosofía de Guattari, Antifragilidad de Taleb (Taleb, 2015, p. 123); la concepción del ser humano como un ser relacional y que, por tanto, las relaciones son el centro de la vida humana.

Sus elementos fundamentales son la construcción de un espacio dialógico seguro física y emocionalmente; el uso de la mayéutica; el reconocimiento de que todos tenemos valores y necesidades que satisfacer; proporcionar la expresión, acogimiento, reconocimiento y validación de las emociones; y el papel fundamental de la persona facilitadora.

Sus elementos estructurales son el uso de un diálogo circular, el cuestionamiento socrático, la expresión de las emociones, valores y necesidades de las personas participantes, la adopción de reglas claras y predefinidas, el uso de preguntas eficientes y la búsqueda del establecimiento de acuerdos y planes de acción exclusivamente por consenso. El elemento estructural más importante, las preguntas eficientes, pueden ser empáticas, exploratorias, esclarecedoras, desafiantes o generativas. En los diálogos más complejos, las preguntas se subdividen en preguntas

empáticas, pregunta de transición y preguntas aclaratorias, y abordan el pasado, el presente y el futuro.

Los Diálogos Transformativos® tienen como objetivo buscar la (re)conexión entre sujetos; promover la resonancia cognitiva y afectiva durante el procedimiento; promover aprendizaje y efectos terapéuticos; generar y nutrir un espacio dialógico donde se potencien la empatía y la otredad; proporcionar un cambio en la narrativa – individual y colectiva que sea nueva, no defensiva, no ofensiva e integradora; promover el poder compartido y evitar la docilización de los cuerpos; buscar la resignificación y transformación del conflicto o delito, así como de los propios sujetos, colectivos e instituciones.

Los Diálogos Transformativos® menos complejos – cuando no se trata de un conflicto o un delito – no necesitan consenso, no requieren una preparación más elaborada, utilizan solo preguntas empáticas o exploratorias y tienen tres etapas en su secuencia interna: etapa inicial, etapa de interconexión, comprensión y etapa final.

Los Diálogos Transformativos® más complejos, que son aquellos en los que tratamos algún conflicto o delito, y en los que buscamos algún tipo de consenso, exigen una preparación más cuidadosa, con reuniones preparatorias bien conducidas que determinan la idoneidad de un encuentro colectivo. Cuando se construye un plan de acción, se requieren reuniones de seguimiento.

La secuencia interna de estos diálogos se compone de cinco etapas: etapa inicial, etapa de interconexión, etapa de reflexión y lluvia de ideas, etapa de búsqueda de consenso y etapa final.

Aprovecho esta oportunidad y presento mi definición de consenso como “una verdad colectiva, accesible solo a través del diálogo”.

Los acuerdos construidos por consenso se cumplen gracias al desarrollo de una ÉTICA RELACIONAL por parte de las personas participantes del procedimiento.

En otras palabras, del consenso surge una ‘obligación a cumplir’ por parte de quienes se han comprometido con su comunidad.

### Conclusiones

El objetivo de este texto fue presentar, brevemente, cómo se construyó el concepto de Diálogos Transformativos® y el papel de la persona facilitadora en este proceso, sustentado en una idea de *tropicalización* de las prácticas.

En vista de esto, considero que, en este modelo, el perfil ideal de una persona facilitadora de estos Diálogos Transformativos® sería alguien que actúe con ética, empatía, alteridad, paciencia, humanismo, flexibilidad, creatividad, profesionalismo; que sea capaz de equilibrar la justicia y el cuidado; que tenga buenas habilidades comunicativas, dialógicas y relacionales, y que esté dispuesta a invertir en el autoconocimiento y en la formación teórica y práctica continua.

Este perfil ideal, obviamente, es algo que se debe construir durante la propia práctica de la persona facilitadora y, por tanto, en su formación, debemos ayudarle en el

desarrollo de sus competencias personales y profesionales. De esta forma, una buena capacitación debe ayudar a la persona facilitadora a:

- **SABER CONOCER:** es decir, desarrollar su cognición y razonamiento; enseñarle conceptos, teoría, principios y valores; presentar aspectos filosóficos y psicológicos de estas prácticas, y ayudarla a comprender la motivación humana.
- **SABER HACER:** es decir, ayudarle a desarrollar habilidades a través de técnicas, experiencias, métodos, procedimientos y estrategias.
- **SABER APRENDER:** tanto en forma de autoaprendizaje como a través del aprendizaje continuo; desarrollar su autocrítica y su capacidad para aceptar comentarios.
- **SABER COMUNICAR:** lo que significa ayudarle a desarrollar tus habilidades de escucha, comunicación y diálogo, además de fomentar una genuina curiosidad por las historias de las demás personas.
- **SABER SER Y CONVIVIR:** es cuando se desarrolla tu perfil humanista, enfocando en su inteligencia emocional y valores, tales como respeto, ética, empatía, alteridad y humildad, mejora de sus actitudes, disciplina, congruencia, profesionalismo, flexibilidad y creatividad, todo ello en busca de su autonomía.

## **Bibliografía**

Foucault, M. (1987). *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. tradução de Raquel Ramallete. Petrópolis, Vozes, 288p.

Foucault, M. (1975/1999). *Em defesa da sociedade*. São Paulo: Martins Fontes.

Foucault, M. (1978/ 2012). *Microfísica do poder*. São Paulo: Edições Graal.

Guattari, F. (1990/2001). *As três ecologias*. Tradução Maria Cristina F. Bittencourt. Campinas: Papirus, 1990. 11ª edição 2001. Maria Cristina F. Bittencourt.

Penna, C. (2014). Paulo Freire no pensamento decolonial: um olhar pedagógico sobre a teoria pós-colonial latino-americana. *Revista De Estudos E Pesquisas Sobre As Américas*, 8(2), 164–180. Recuperado de <https://periodicos.unb.br/index.php/repam/article/view/16133>.

Taleb, N. (2015). *Antifrágil* [recurso eletrônico] / Nassim Nicholas Taleb; tradução Eduardo Rieche. 1. ed. – Rio de Janeiro: Best Business.