

RP Tools^{ITA Version}

Typology – RESTORE Implementation Matrix

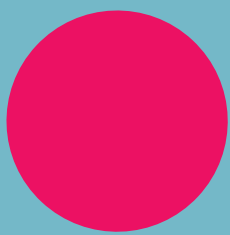




Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Le Souffle
association socio-éducative européenne



RESTORATIVE QUESTIONS (RQ)

Restorative Questions

(RESTORE Implementation Matrix – ITA Version)

WHAT?

It is an Italian adaptation of the tool “Restorative Questions” of the RESTORE Project’s Implementation Matrix, based on reference literature by IIRP and Le Souffle, with the direct supervision by Le Souffle.

PURPOSE

The purpose is to provide interested Italian readers with basic elements to approach RPs.

DESCRIPTION

This document offers a concise but accurate overview about one of the pillars of the RPs.



Restorative Problem Solving – Circle in School (Childhood Development Initiative – Ireland, Youtube)

Restorative Questions (RQ)

Le "domande restorative" sono state sperimentate inizialmente da Terry O'Connel negli anni '90, ex ufficiale di polizia australiano, che ne ha dimostrato l'efficacia con autori e vittime di crimini (cf. <https://www.iirp.edu/defining-restorative/restorative-conference>). Il lavoro successivo degli studiosi ha portato ad una "selezione darwiniana" di cosa funzionava meglio e cosa no, sino a codificarne la forma ed a proporle nel quadro del Continuum RP tenendo conto dei principi delle 3 E del Fair Process (stesse procedure semplici, chiare e oggettive per tutti).

Nella forma proposta e utilizzata da IIRP, si tratta di un set di semplici domande che i facilitatori RP, adeguatamente formati, rivolgono alle parti confliggenti (autori e vittime), con tempi e modi opportuni. Le Restorative Questions possono essere riportate su card tascabili (come nelle figure seguenti), o affisse alle pareti di appositi spazi nelle scuole, come già sperimentato in molte scuole in Europa e in America (Fair Process). Possono essere utilizzate per Small Impromptu Conference o per i Cerchi Restorativi.

Restorative Questions secondo IIRP

Per le vittime

1. Cos'è successo?
2. Quali erano i tuoi pensieri in quel momento?
3. Quali sono stati i tuoi pensieri da allora?
4. Che effetti ha avuto l'accaduto su di te e sugli altri?
5. Qual è stata la cosa più difficile per te?
6. Cosa pensi che debba succedere dopo?

Per gli autori (offenders)

1. Cos'è successo?
2. Cosa stavi pensando in quel momento?
3. Quali sono stati i tuoi pensieri da allora?
4. Chi è stato coinvolto dalle tue azioni?
5. Che effetti hanno avuto le tue azioni su di loro?
6. Cosa pensi che debba succedere dopo?



Il gruppo di lavoro del progetto RESTORE ha proposto un modello unificato per autori e vittime, con "6 domande standard":

Restorative Questions secondo il gruppo di studio del progetto **RESTORE**

Six Standard Questions:

1. What happened?
2. What were your thoughts at the time?
3. What have your thoughts been since?
4. How has this affected you and others? Who has been affected by what you did? In what way? (offender)
5. What has been the hardest thing for you?
6. What do you think needs to happen next?

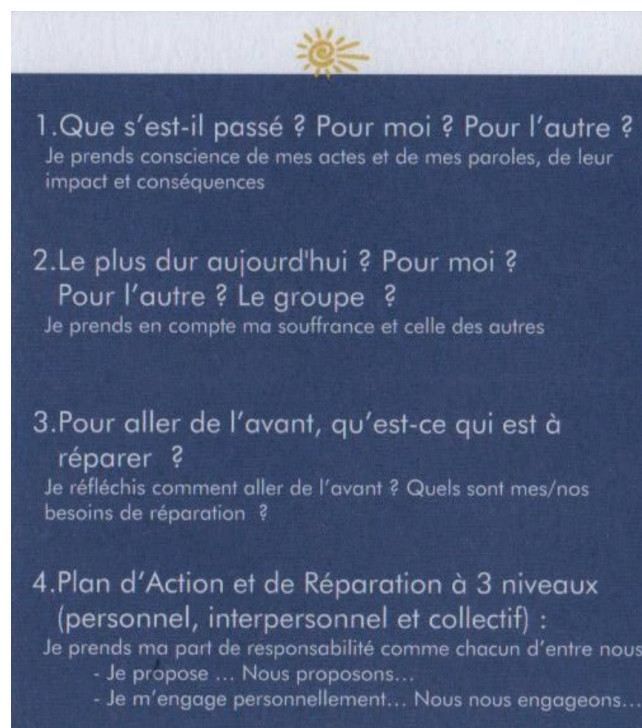
Sei domande standard (Fair Process' 3E: Engagement, Explanation, Expectation Clarity):

1. Cosa è successo?
2. Cosa hai pensato in quel momento?
3. Cosa hai pensato da allora?
4. Che effetti ha avuto l'accaduto su di te e sugli altri?
Chi è stato coinvolto dalle tue azioni (autore)? In che modo?
5. Qual è stata la cosa più difficile per te?
6. Cosa pensi che bisogna fare d'ora in poi?

Le domande sono neutrali e non-giudicanti. Cercano di co-costruire una certa comprensione anziché biasimare o incolpare. Portano i partecipanti dal passato (cos'è successo) al futuro (riparazione del danno). Chiedono di riflettere sugli effetti delle azioni (conseguenze materiali ed emotive) e su chi è stato interessato da tali effetti. Possono aiutare l'autore a sviluppare una certa empatia nei confronti delle vittime. La persona che fa le domande (il facilitatore RP) dovrebbe essere visto come obiettivo e rispettoso, questo facilita l'espressione di ciascuna storia e punto di vista. Ci sono domande sul "pensare", che probabilmente otterranno risposte su emozioni e sentimenti.

Restorative Questions secondo **Le Souffle**

Il gruppo di Le Souffle propone una versione in "4 step restorativi" con un piano di azione e di riparazione concreto e sottoscritto, tenendo conto dei livelli personale, interpersonale, collettivo.



1. Cos'è successo? (per me? per l'altro? per il gruppo?)
2. Qual è la cosa più difficile oggi? (per me? per l'altro? per il gruppo?)
3. Per migliorare la situazione, cosa si deve riparare?
4. Piano d'Azione e di Riparazione a 3 livelli (personale, interpersonale, collettivo).

Le RQ sono uno strumento di gestione dei conflitti basato sul presupposto che un gruppo di persone sia potenzialmente in grado di risolvere insieme determinati problemi o difficoltà. Autori, vittime, parenti, membri della comunità interessata sono invitati a trovare insieme soluzioni, eque per tutti, per porre fine al conflitto.

Gli obiettivi delle RQ sono:

- porre l'attenzione sulle relazioni e sulle persone, distinguendo la persona dalle sue azioni;
- porre l'attenzione sul danno e sulla sofferenza causati, anziché sulle regole o leggi infrante;
- incoraggiare la responsabilità e la responsabilizzazione (senza incolpare);
- impegnare e coinvolgere tutti, ognuno in prima persona;
- incoraggiare la risoluzione collaborativa dei problemi;
- dare la parola a ciascuno e una voce a tutti.

Considerazioni sulle RQ

<< Penso che la prima domanda da porsi sia “Di cosa hanno bisogno i ragazzi?”, seguita immediatamente da “Come possiamo venire incontro a questi bisogni?”. La risposta sarà molto differente da quella ottenuta se iniziavamo dalla domanda “Come posso ottenere dai ragazzi quello che voglio io?” >> Kohn, 1996

In accordo ai “6 principi delle RP”,

1. Importanza delle relazioni
2. Porre l'accento sul danno e la sofferenza causata anziché sulla regola o legge infranta
3. Incoraggiare la responsabilità e la responsabilizzazione, senza incolpare
4. Coinvolgere tutti
5. Incoraggiare la risoluzione collaborativa dei problemi
6. Dare la parola ad ognuno ed una voce a tutti

Le Souffle (che vanta una ragguardevole esperienza nel campo della Mediazione) ha semplificato ed armonizzato le RQ “canoniche” rendendole identiche per autore e vittima. Anche il gruppo di studio del CRESM, con la supervisione diretta di Le Souffle, ha sperimentato un set essenziale ed unificato (per autore e vittima) di RQ, nel senso che la sequenza dovrebbe includere ALMENO le domande fondamentali. Le RQ possono essere comunque modulate o aggiunte (es. alternative tra parentesi nel box seguente), seppure con molta attenzione, in base ai casi ed all'esperienza del facilitatore. Si riporta una versione ridotta delle RP secondo un'ottica correlata al Golden Circle:

RESTORATIVE QUESTIONS (CRESM)

Livelli: 1 – razionale, fatti **(what)**; 2 – emotivo **(why)**;
3 – processo **(how)**

1 – Cos'è successo? (Quali sono state le tue azioni?) (Quali conseguenze a livello materiale ci sono state per te? per gli altri?)

2 – Quali conseguenze (a livello emotivo) ci sono state? (per te? per gli altri?) (Come ti ha fatto sentire la situazione?) (Cosa ne pensi?) (Qual è la cosa più difficile?)

3 – Cos'è necessario per migliorare la situazione? Tu come pensi di fare?

Da notare che il verbo inglese "to affect" (interessare, coinvolgere, provocare effetti) può avere una doppia valenza sia sul piano materiale (svolgimento dei fatti) che emotivo (colpire, toccare emotivamente). I facilitatori che attuano le RQ dovrebbero trarre informazioni su entrambi gli aspetti: prima i fatti (approccio "facile"), dopo la delicata fase della libera espressione di emozioni e sentimenti; per poi condurre verso il processo di riparazione tramite proposte di azioni materiali concrete da parte degli interessati, dopo che i punti di vista di tutti i partecipanti siano stati debitamente espressi ed ascoltati.

La semplificazione della sequenza delle RQ rispetto alle 6 standard del progetto RESTORE può anche essere utile in una fase di introduzione delle RP in contesti in cui le RP non sono state ancora adottate, laddove l'abitudine e la confidenza nei confronti delle RQ standard debba essere ancora creata, ed i tempi delle risposte alle sequenze complete risultassero eccessivi. Anche il linguaggio e la cultura locale, ovviamente, può richiedere un adattamento della forma delle RQ, perciò è importante che i facilitatori RP padroneggino il senso della procedura, le informazioni da trarre, i comportamenti e gli atteggiamenti da tenere.

In ogni caso vanno ponderati attentamente gli "effetti collaterali" del cambiamento di forma delle RQ. Ad esempio, si potrebbe pensare di chiedere "qual è il problema?" al posto di "qual è la cosa più difficile?"

Ma una risposta plausibile potrebbe essere "come ti permetti di dire che ho un problema?" o simili.

I cambiamenti di forma delle RQ già "collaudate" vanno quindi valutati secondo i casi (ad esempio quando si percepisce un bisogno latente di condividere lo stato d'animo), cosa che richiede un minimo di esperienza. Nel dubbio... trust the script! ;-)

Inoltre, in accordo al principio CON della SDW, la partecipazione alle RQ non dev'essere forzata ma concordata (le RP propongono, non impongono). Se in dato momento, ad esempio in un contesto familiare, alla domanda "cos'è successo?" fa seguito un "non sono fatti tuoi!", è meglio rinnovare l'invito con calma e gentilezza, con un'affermazione del tipo "va bene, quando vorrai, se vorrai, mi troverai disponibile a parlarne insieme", magari con un gesto per stemperare la rabbia (es. l'offerta di un dolce). Le RP non rappresentano una soluzione immediata, ma un processo nel tempo, ed i risultati si ottengono con pazienza e continuità (RP Continuum).

Un principio importante è "non chiedere mai perchè!" ("never ask why!"); il "perchè" può essere percepito come giudicante o distanziante, e può alimentare un'escalation emozionale. Inoltre si indurrebbe la persona interessata ad elaborare una risposta ragionata, in cerca di una motivazione di parte, cosa che non rientra negli scopi delle RQ, incentrate piuttosto sulla stimolazione di risposte semplici, libere e spontanee. In quest'ottica, nel set standard delle RQ, si chiede "Cosa hai pensato in quel momento?" e "Cosa hai pensato da allora?", lasciando libera l'espressione di pensieri spontanei ma anche di sentimenti ed emozioni. Se le stesse RQ vengo riproposte in tempi diversi, ed a più persone (Fair Process), si ha un ulteriore modo per dare spazio, nel tempo, al processo di presa di coscienza e responsabilizzazione.

La successione (ordine) delle domande è importante (non vanno permutate), ma è altrettanto importante che non siano incalzanti e che vengano "innescate" dall'ascolto, altrimenti si rischia di perdere gran parte delle informazioni utili.

Le RQ si possono usare sia in momenti estemporanei (es. un conflitto improvviso in corso - Small Impromptu), sia strutturati (es. Cerchi Restorativi).

E' importante tenere presente che l'approccio "restorativo" riguarda sia il livello materiale (riparazione materiale dei danni) sia il livello morale e relazionale ("ricomporre" - to restore - le relazioni interpersonali e collettive), eventualmente (non necessariamente) giungendo ad una riconciliazione se si perviene ad un accordo - anche informale - tra le parti.