

PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

IES JUAN DEL ENZINA (León)

anessa Ramajo-Psicóloga

vanessaramajo@hotmail.com



ANALIZANDO EL CONFLICTO



QUÉ ES UN CONFLICTO Y EMOCIONES ASOCIADAS

“Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, el grado exacto, en el momento oportuno, eso, ciertamente , no resulta tan sencillo”

(Aristóteles, Ética a Nicómaco)



“Mi idea es que la primera pregunta debería ser “¿qué necesitan los niños?, inmediatamente seguida de “¿cómo podemos satisfacer estas necesidades?”

A partir de este momento vamos a llegar a un lugar muy diferente que si hubiéramos preguntado

“¿Cómo puedo conseguir que los niños hagan lo que yo quiero?”

Kohn (1996)

PRINCIPIOS ENFOQUE RESTAURATIVO



PRINCIPIOS ENFOQUE RESTAURATIVO



Principio 1 – Percepciones personales e igualmente valoradas.

Todo el mundo tiene su punto de vista sobre una situación. Merece oportunidad de expresarlo, sentirse respetado, valorado y escuchado.

Principio 2 – Los pensamientos influyen en las emociones y las emociones, a su vez, influyen en las acciones. PSC

Principio 3 - Empatía y responsabilidad afectiva.

Cuando hay conflictos= daños (emociones “negativas” o daño a las relaciones). Para LA CONVIVENCIA = empatía y Responsabilidad afectiva

PRINCIPIOS ENFOQUE RESTAURATIVO



Principio 4 – La identificación de las necesidades viene antes que la identificación de las estrategias para satisfacer estas necesidades

¿Qué necesitan? ¿Qué buscan? Hasta que no se satisfaga su NN no se reparará el daño.

Principio 5 – Responsabilidad colectiva por los actos y por sus consecuencias

Comprometerse en la búsqueda de la solución y en la toma de decisiones.

Implica respeto y confianza, desarrolla habilidades prosociales y confianza y refuerza las relaciones.

ENFOQUE RESTAURATIVO

**ANTE CONFLICTO...5 PREGUNTAS SILENCIOSAS (REFLEXIÓN)
para entender PSC**

PREGUNTAS SILENCIOSAS: PARA UNO/A MISMO/A

	Principio	Forma de expresarlo
1	Cada uno percibe las cosas de forma personal e igualmente valiosa	¿Qué está pasando, desde mi punto de vista? ¿Qué veo y oigo?
2	Nuestros pensamientos afectan a nuestras emociones; nuestras emociones afectan a nuestro comportamiento	¿Qué me pasa por la mente? ¿Qué entiendo de lo que está pasando? ¿Cómo afecta mi interpretación a mi respuesta emocional?
3	Empatía y consideración	¿Cómo me afecta?
4	Necesidades y necesidades no satisfechas	¿Qué necesito ahora? ¿Es adecuado poner ahora mismo considerar mis necesidades?
5	Responsabilidad colectiva por los actos realizados y sus consecuencias	¿Invitaré a los otros a considerar también mis necesidades en estos momentos? ¿Puede apoyarles para que encuentren soluciones sin yo interferir, o yo mismo necesito apoyo?

PREGUNTAS RESTAURATIVAS ante conflicto

PREPARAR MARCO

ANTES DE LA INTERVENCIÓN, INDIVIDUAL. PREPARAN PARA CONVERSACIÓN POST.

1	Cada uno percibe las cosas de forma personal e igualmente valiosa	¿Qué ha pasado, desde tu punto de vista?
2	Nuestros pensamientos afectan a nuestras emociones; nuestras emociones afectan a nuestro comportamiento	¿Qué pensabas y cómo te sentías en ese momento? ¿Y desde entonces?
3	Empatía y consideración	¿Quién se ha visto afectado y cómo?
4	Necesidades y necesidades no satisfechas	¿Qué necesitas para que las cosas se puedan arreglar y cada uno pueda seguir adelante?
5	Responsabilidad colectiva por los actos realizados y sus consecuencias	¿Cómo podemos (entre todos) satisfacer estas necesidades (juntos)?



ACTUACIONES RESTAURATIVAS



ACTUACIONES RESTAURATIVAS

REFLEXIÓN PREVIA: PREGUNTAS SILENCIOSAS



PASO 1

Mira al alumno/a . Lenguaje corporal (calma, preocupación).
Invitación silenciosa a la acción.

PASO 2

Camina lentamente hacia la persona, con un lenguaje corporal de curiosidad y preocupación.

PASO 3: **Con calma y discreción.**

“Veo que tú (describe la conducta, sin juzgarle) +

A. “Me pregunto qué pasa” (Principio 1)

B. “Me pregunto en qué estás pensando en estos momentos. ¿Cómo estás hoy? (Principio 2)

C. “Me pregunto qué necesitas que haga para ayudarte a empezar”(Principio 4)

D. “Me pregunto que puedes hacer para poder empezar esta tarea” (Principio 5)

E. “Me pregunto quién crees que se ve afectado por tu comportamiento (Principio 3)

ACTUACIONES RESTAURATIVAS

CUANDO AFECTA A OTRA PERSONA



PASO 1

Mira al alumno/a . Lenguaje corporal (calma, preocupación).
Invitación silenciosa a la acción.

PASO 2

Camina lentamente hacia la persona, con un lenguaje corporal de curiosidad y preocupación.

PASO 3: **Con calma y discreción.**

“Veo que tú (describe la conducta, sin juzgarle) +

A. ¿Quién te parece que se ve afectado por tu comportamiento? (Principio 3)

B. ¿Qué necesitas para volver a ponerte a hacer a tarea? (Principio 4)

C. ¿Qué pueden necesitar de tí las otras personas afectadas? (Principio 4)

D. ¿Qué puedes hacer para arreglar las cosas? (Principio 5)

CÍRCULOS RESTAURATIVOS



CÍRCULOS RESTAURATIVOS



PRINCIPIO: las relaciones se pueden restaurar abogando por valores de inclusión, pertenencia, solidaridad y escucha activa entre otros.

- Reducir los comportamientos o relaciones violentas de los participantes
- Mejorar la conducta
- Restaurar las relaciones humanas
- Reparar el daño
- Proporcionar un liderazgo efectivo

Disponer de un lugar en el que los conflictos pudiesen tratarse, de forma que pudiésemos expresarnos y saber que nuestra verdad es oída

TIPOS CÍRCULOS RESTAURATIVOS



Círculos de diálogo

- **PREVENTIVO:** preventivo: para evitar la posible aparición de futuros conflictos.
- **OBJ:** actividades cohesión grupal , expresen sentimientos, opiniones, lleguen a puntos en común y muestren su estado de ánimo.
- **ANTICIPACIÓN CONFLICTOS.** Estrategias. HHSS Y HHEE

TIPOS CÍRCULOS RESTAURATIVOS



Círculos terapéuticos

- **RESTAURATIVO**
- **OBJ:** restaurar relaciones y sinergias dañadas a raíz de un conflicto.
- una vez APARECE el conflicto pero no ha llegado a un término satisfactorio para todas las partes.
- QUIEREN RESOLVER CONFLICTO, EVITAR NUEVOS.

3 FASES CÍRCULOS RESTAURATIVOS

CLIMA: seguridad, respeto e igualdad.



Pre-círculo

- Identificar problema o conflicto
- Escuchar empáticamente su experiencia respecto al acto
- Información recíproca
- Planificar las sesiones

3 FASES CÍRCULOS RESTAURATIVOS

CLIMA: seguridad, respeto e igualdad.



Círculo

- Comprensión mutua
- Estimular el diálogo
- Respetar turno de palabra
- Respetar silencios
- Hablar de forma constructiva: ASERTIVA
- Respetar a todos los miembros por igual
- No recriminar
- Responsabilidad personal y afectiva con respecto a los hechos
- Acuerdos para proseguir
- Realizar actividades y juegos participativos si procede
- Aplicar prácticas restaurativas
- Garantizar que todos los miembros cumplen normas de civismo básico

Post círculo

3 FASES CÍRCULOS RESTAURATIVOS

CLIMA: seguridad, respeto e igualdad.



Post-círculo

- Revisión y evaluación de resultados
- Celebrar logros y progreso en el aporte de una solución para el conflicto
- Cerrar el círculo o reprogramar otro si fuera necesario

CONVERSACIÓN RESTAURATIVA



«RESOLVER UN CONFLICTO TIENE MUCHO QUE
VER CON **CAMBIAR UNA NARRATIVA** Y DARLE
UNA FORMA QUE EN LA QUE LA OTRA PARTE
PUEDA **ESCUCHAR**».

AUTOR DESCONOCIDO.



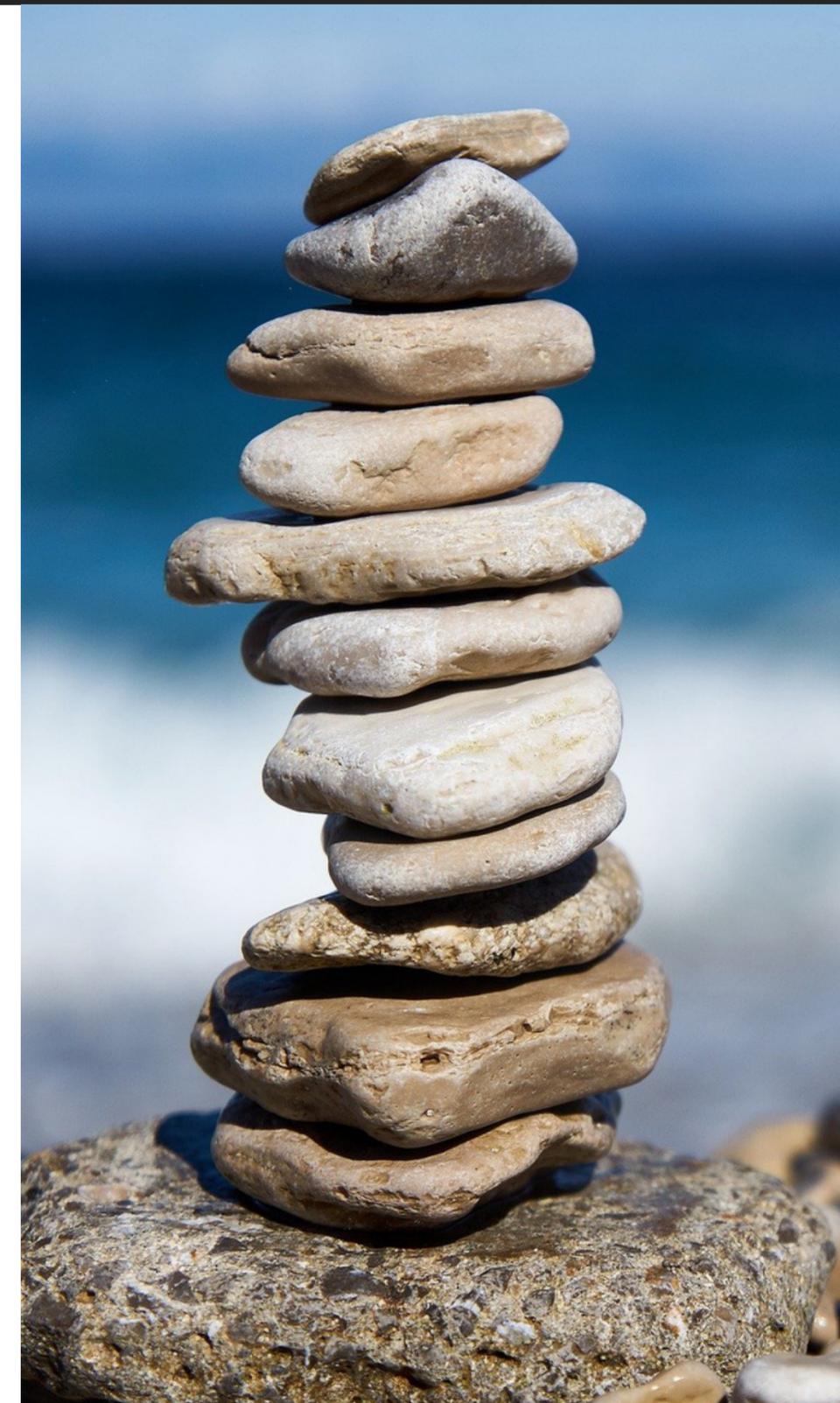
CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

¿QUÉ ES?

Permite **afrentar conflictos invocando a la(s) persona(s)** implicadas a través de un diálogo constructivo.

CARACTERÍSTICAS

- **Realización de PREGUNTAS** sobre lo que ha sucedido, hasta un plan de acción **para lograr la transformación del conflicto.**
- **Busca el MOMENTO ADECUADO**, a nivel EMOCIONAL y las condiciones para poder mantener un diálogo.



CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

ESTRUCTURA EN U PARA UNA CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

INFORMACIÓN

¿Qué pasó, según tu punto de vista?

¿Qué estabas pensando en ese momento?

¿Cómo te sientes ahora?

CONSECUENCIAS

¿Cómo te afecta a ti?
¿A quien mas afecta y como?

PLAN DE ACCIÓN

¿Cómo te gustaria seguir a partir de ahora? ¿Qué se puede hacer para que no vuelva a ocurrir?

OPCIONES

¿Qué se puede hacer para arreglar las cosas?
¿Que puedes hacer tu?

NECESIDADES

¿Qué necesitas tú para arreglar las cosas?
¿Que necesitan las otras personas implicadas?



CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

Profesor concluye: Ahora que los dos sabéis cuál es el motivo del conflicto y lo que le molesta y quiere el otro, podéis volver a jugar juntos, ¿os parece?

Ambos se dan la mano y sonriendo vuelven al recreo. **IDENTIFICAR EL CONFLICTO HACE QUE SE VEAN LOS COMPONENTES Y NO AFECTE TANTO LA PARTE EMOCIONAL, SE VE MÁS OBJETIVO.**

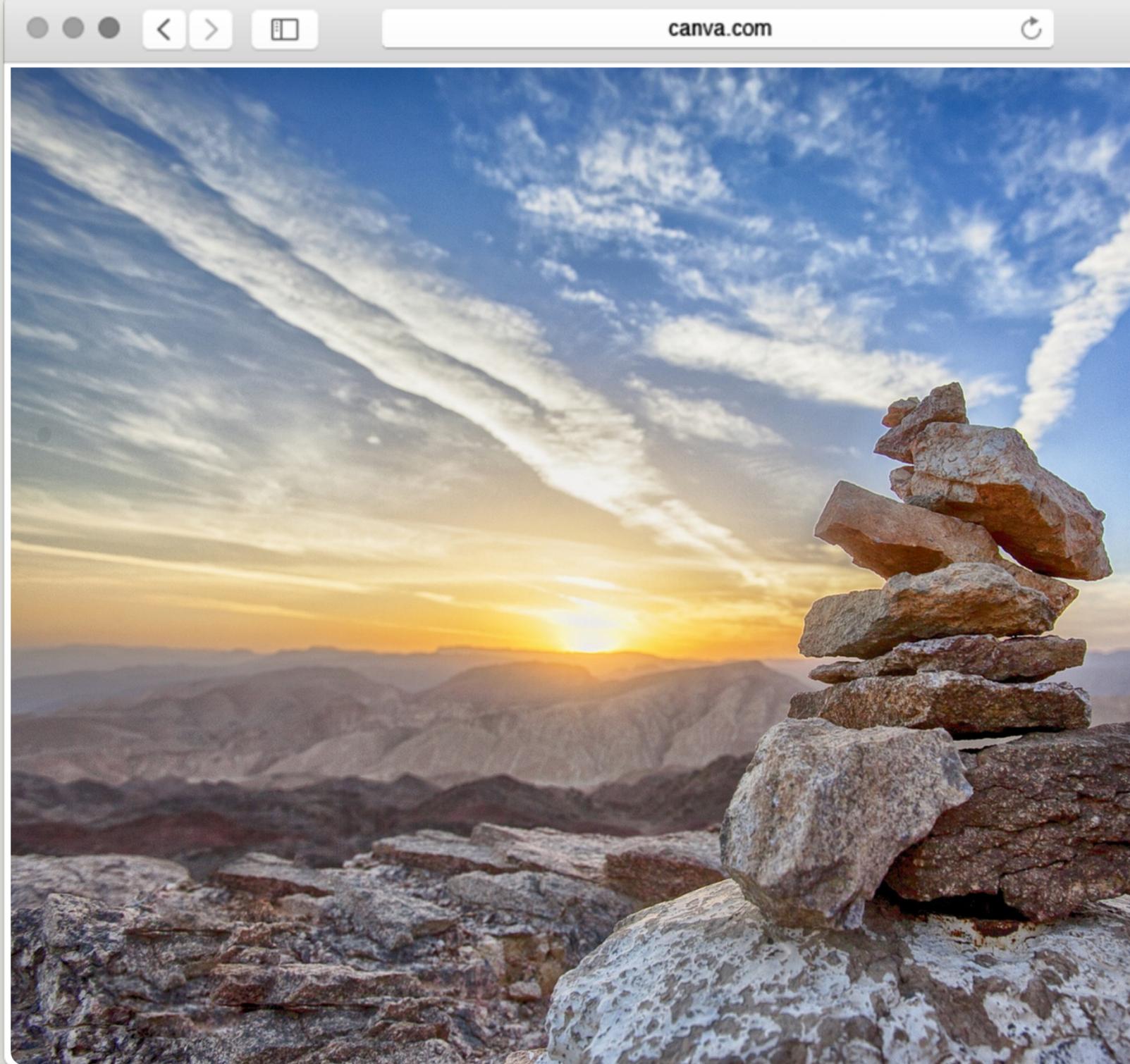
En clase el profesor les invita a que cuenten al grupo la charla y el acuerdo al que han llegado. **COMPROMISO FRENTE AL GRUPO**

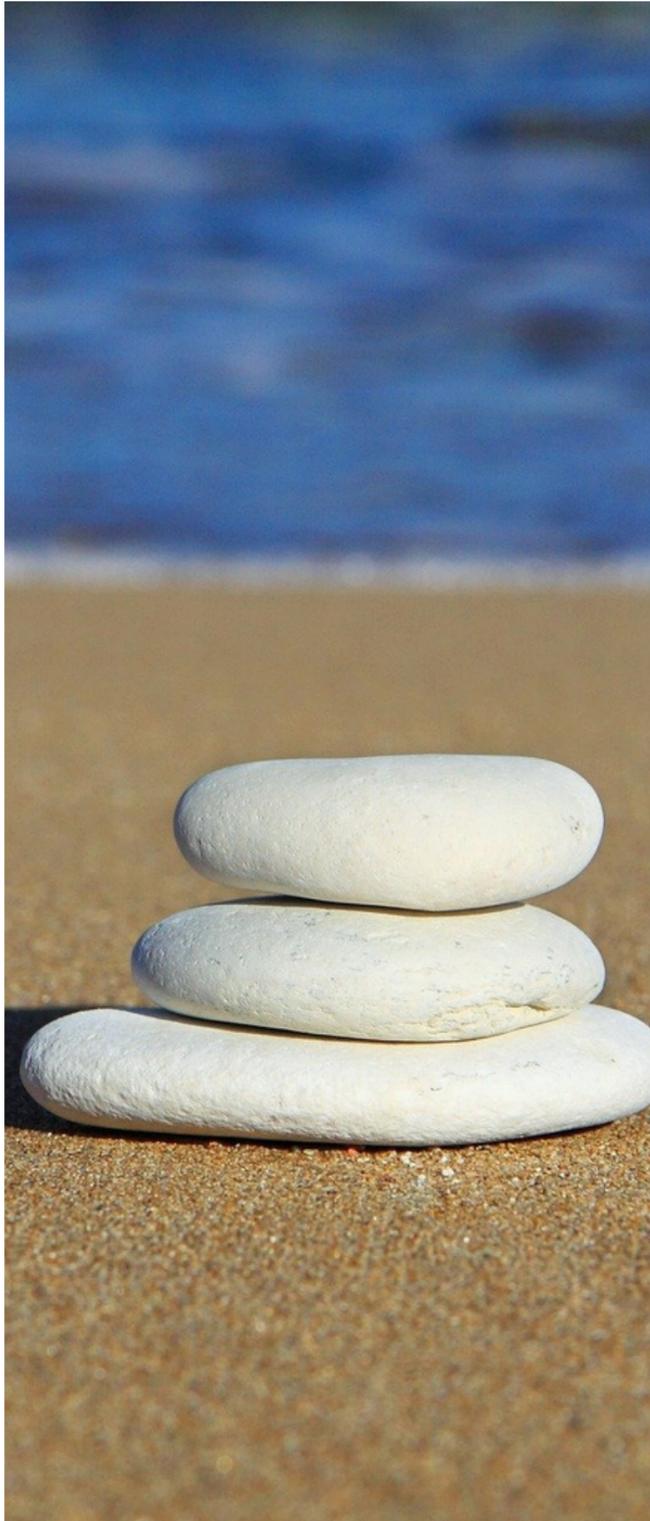
Se refuerza con el mensaje sobre la importancia de hablar cómo nos sentimos ante una situación para solucionar los problemas.

LA MEDIACIÓN ESCOLAR



¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN ESCOLAR?





La mediación es...

Es una forma de **resolución pacífica de los conflictos**, que permite que las partes implicadas puedan comunicarse entre sí, **expresando sus puntos de vista**, argumentos, intereses, necesidades y/o expectativas.

Gestión de aula: compromiso.

Práctica restaurativa.

SI es...

- Definir el problema desde otro punto de vista. COMUNICACIÓN.
- Identificar y expresar emociones. EMPATÍA
- Escuchar las necesidades y sentimientos de la otra persona. GESTIÓN EMOCIONAL
- Crear soluciones. HHSS
- Escucha activa. ESCUCHA.
- Mensajes «Yo". ASERTIVIDAD.
- Búsqueda equilibrada de soluciones.
- Respeto a los derechos.

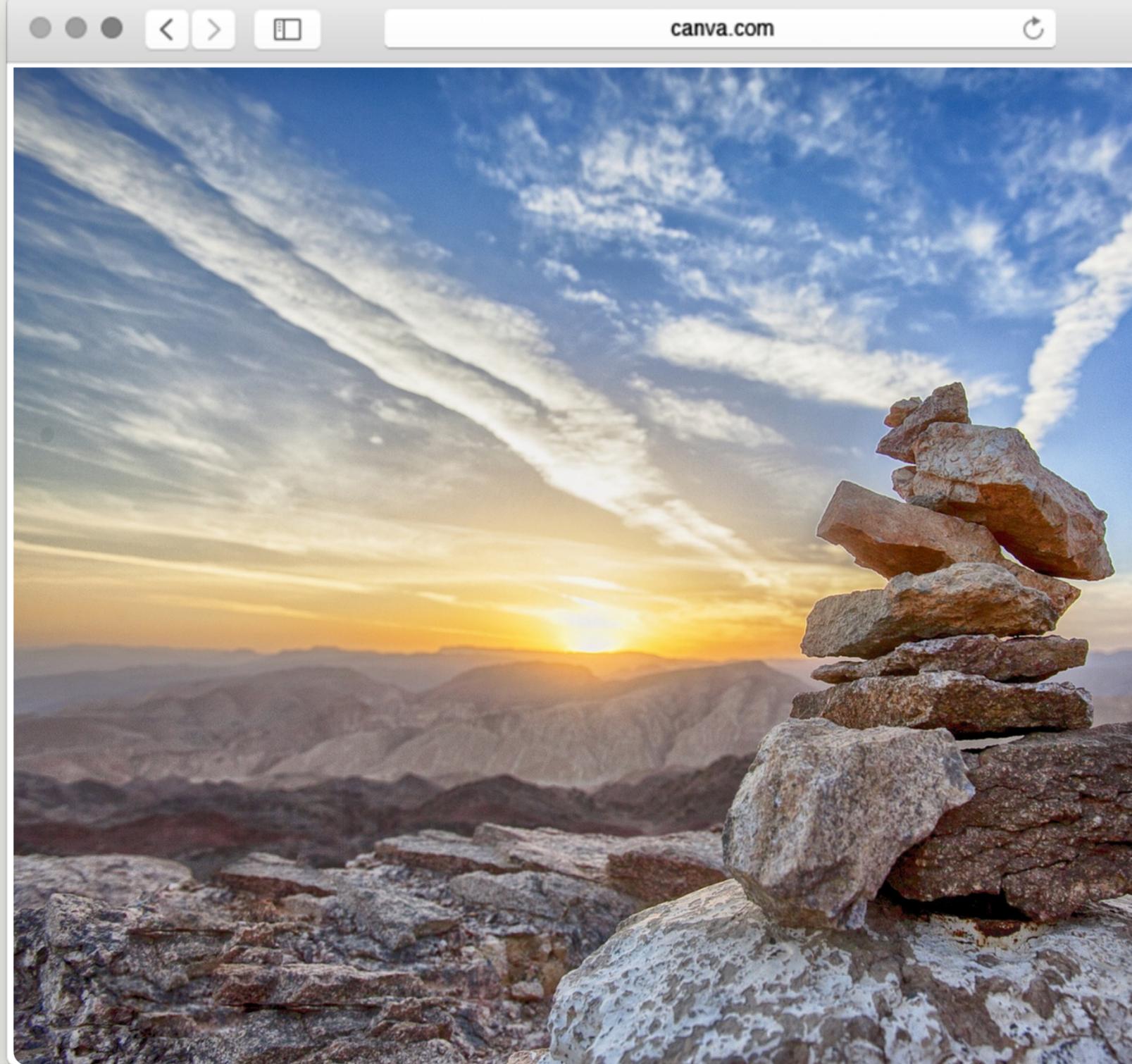
NO es ...

- Decidir quién tiene razón y quién no (**ni jueces ni árbitros**)
- **Culpar** a una de las partes vs. ver parte de responsabilidad de cada uno/a
- **Dictar lo que deben hacer.** Se promueven soluciones, no se plantean.
- Hacer **demasiadas preguntas:** calidad vs. cantidad
- **Emitir juicios** (quienes median no juzgan, supervisan el proceso)
- **Dar consejos**—se intenta que las partes encuentren las opciones que tienen más sentido para ellas.
- **Forzar a la reconciliación**

RECORDANDO

PRINCIPIOS

MEDIACIÓN



Principios de la mediación



IMPARCIALIDAD

VOLUNTARIEDAD

INTIMIDAD

IGUALDAD

**PARTICIPACIÓN
DIRECTA**

CONFIDENCIALIDAD

**COMPROMISO DE
DIÁLOGO**

LEGALIDAD

LIBERTAD DE EXPRESIÓN

SEGURIDAD

**SIMETRÍA ENTRE LAS
PARTES**

FIGURA DEL MEDIADOR/A



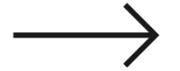
SI es...

- Ojos, orejas, boca y corazón.
- Escucha.
- Ayuda a las personas que están solas.
- Acompaña, está a disposición.
- Empatiza.
- Media.
- Respeta la palabra.
- Deriva situaciones más graves (solo, con compañeros/as, con personas adultas).

NO es ...

- Un chivato.
- Un cotilla.
- Más que las demás personas.
- Ayudante del profesorado.

ALUMNADO AYUDANTE VS. MEDIADOR



AYUDANTE

- +PROBLEMAS DE ADAPTACIÓN: en el grupo, aislamiento y/ o rechazo.
- +MALENTENDIDOS o rumores. Apagafuegos.
- +CONFLICTOS MEDIANOS: interpersonales entre iguales.
- +PREVENCIÓN Y MEJORA CONVIVENCIA: Colabora con el delegado/a en la gestión de algunas situaciones que afectan en la convivencia del grupo / centro.
- + ACOGIDA ALUMNADO que se incorpora en el centro (1º de la ESO o escolarización en cualquier momento de curso escolar).
- +VISITAS A 6º EPO: para darse a conocer e informarles del Programa, sus objetivos y funciones, de las ventajas de participar en el mismo y les trasladan su deseo de acompañarles en su proceso de adaptación y transición al centro de secundaria....

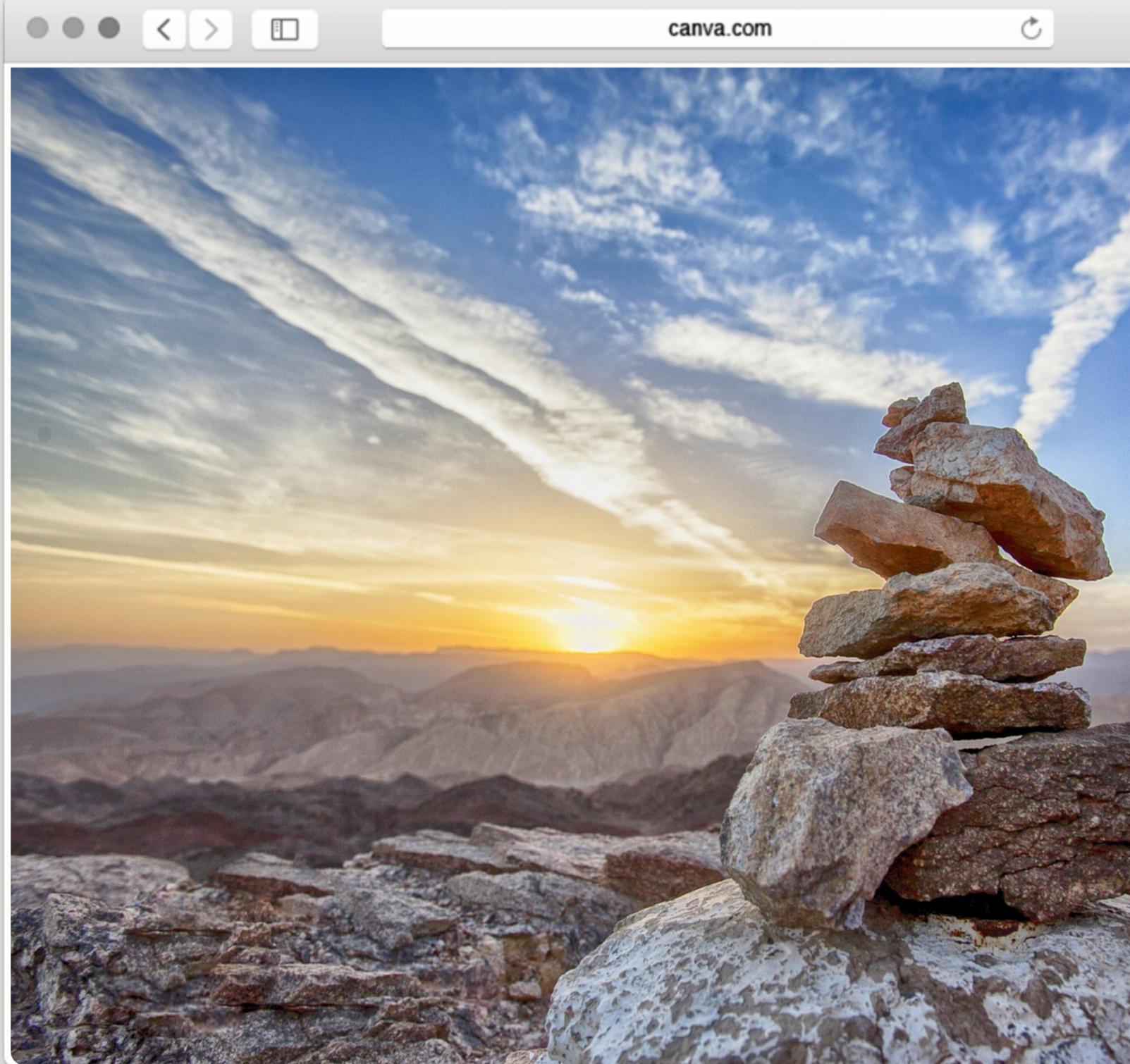
ALUMNADO AYUDANTE VS. MEDIADOR



MEDIADOR

- +SESIONES FORMATIVAS.
- +REUNIONES PREVIAS A UNA MEDIACIÓN.
- +SESIONES DE MEDIACIÓN.
- +REUNIONES SEGUIMIENTO.
- +EVALUACIÓN CONVIVENCIA Y EVALUACIÓN.

EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN



Fases de la mediación

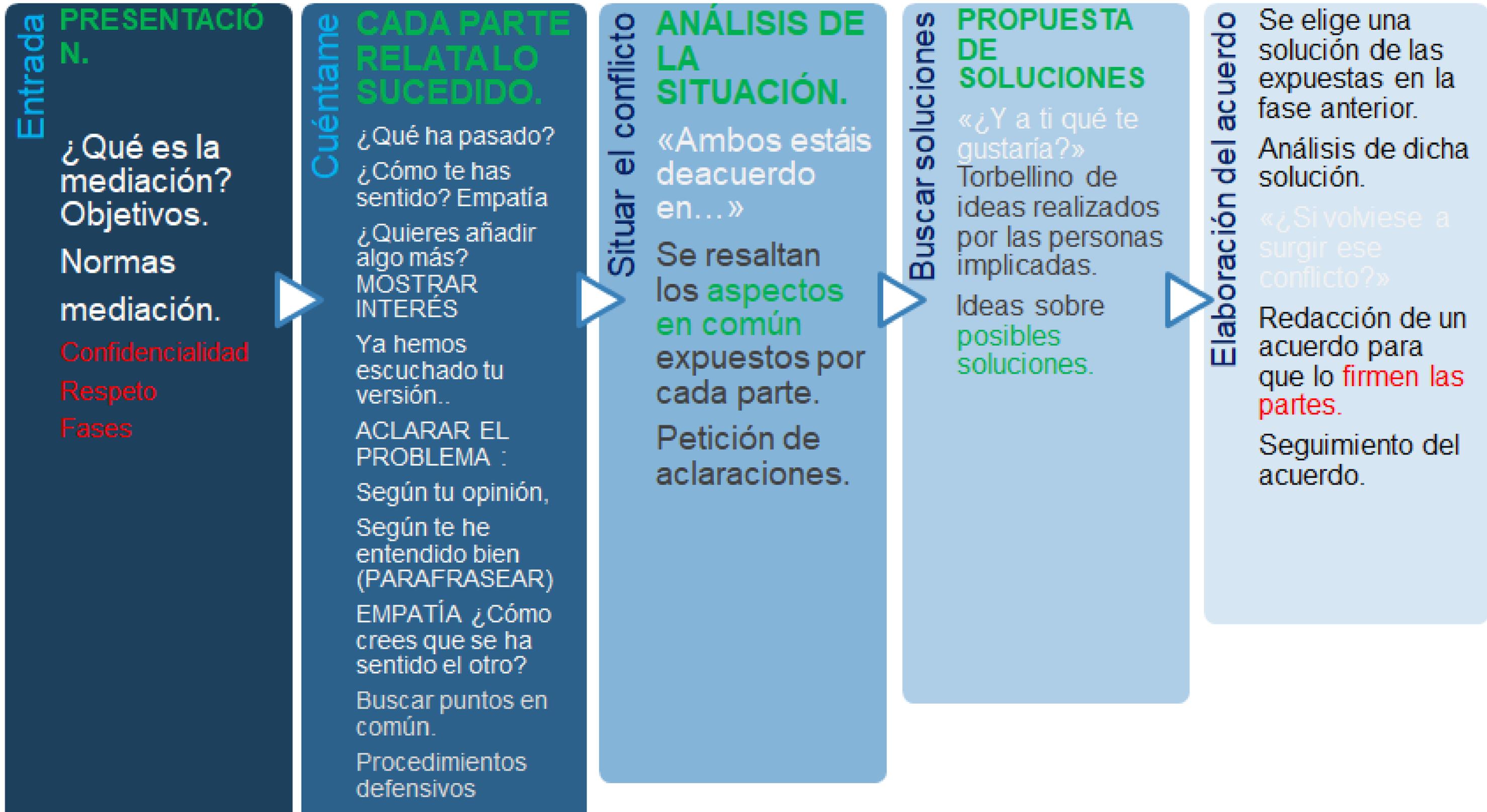
Premediación

- **Primera toma de contacto** entre mediador/a y las partes.
- Se valora que **aceptan voluntariamente** acudir a mediación.
- **Explicación del proceso** de mediación.
- Descarga emocional

Mediación

- Entrada.
- Cuéntame.
- Situar el conflicto
- Buscar soluciones
- El acuerdo

Fases de la mediación



MUCHAS GRACIAS

Vanessa Ramajo-Psicóloga

VANESSARAMAJO@HOTMAILCOM

