



PRÁCTICAS RESTAURATIVAS EN LAS RELACIONES CIUDADANAS

Cómo reparar las
relaciones comunitarias
cuando están dañadas



Bizikidetza Behatokia
Observatorio de Convivencia
Bizikidetza eta Aniztasun Zerbitzua
Servicio para la Convivencia y la Diversidad

¿Qué son?

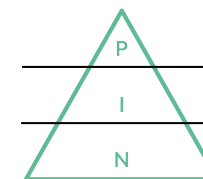
EXISTENCIA DE
CONFLICTO



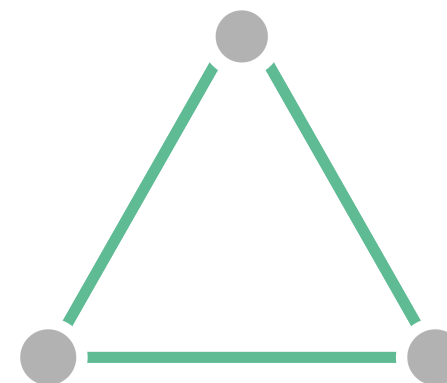
VIOLENCIA

Explicación del conflicto

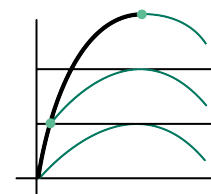
Las prácticas restaurativas tienen una mirada **preventiva** y **comunitaria** porque promueven la participación activa de todas las partes en conflicto y promueven una reintegración efectiva de todas las personas, pese a sus errores, en su comunidad.



PERSONAS
Magnitud del conflicto



PROCESO



PROBLEMA



Objetivo

El objetivo de las practicas restaurativas es **desarrollar un sentido de comunidad y manejar el conflicto y las tensiones** reparando el daño y forjando relaciones.
Dos enfoques:

1

PROACTIVO:

forjar elaciones y
desarrollar una
comunidad

2

REACTIVO:

reparar el daño y
restaurar las relaciones



Contribuye a...

1

Construir, reforzar y mantener **relaciones sanas y fuertes** entre todos los miembros de la comunidad educativa

2

Crear espacios sanos y seguros de **diálogo**

3

Promover **comportamientos saludables y responsables** (reduciendo los comportamientos violentos e indebidos)

4

Fomentar el **empoderamiento y el liderazgo** de todos los actores

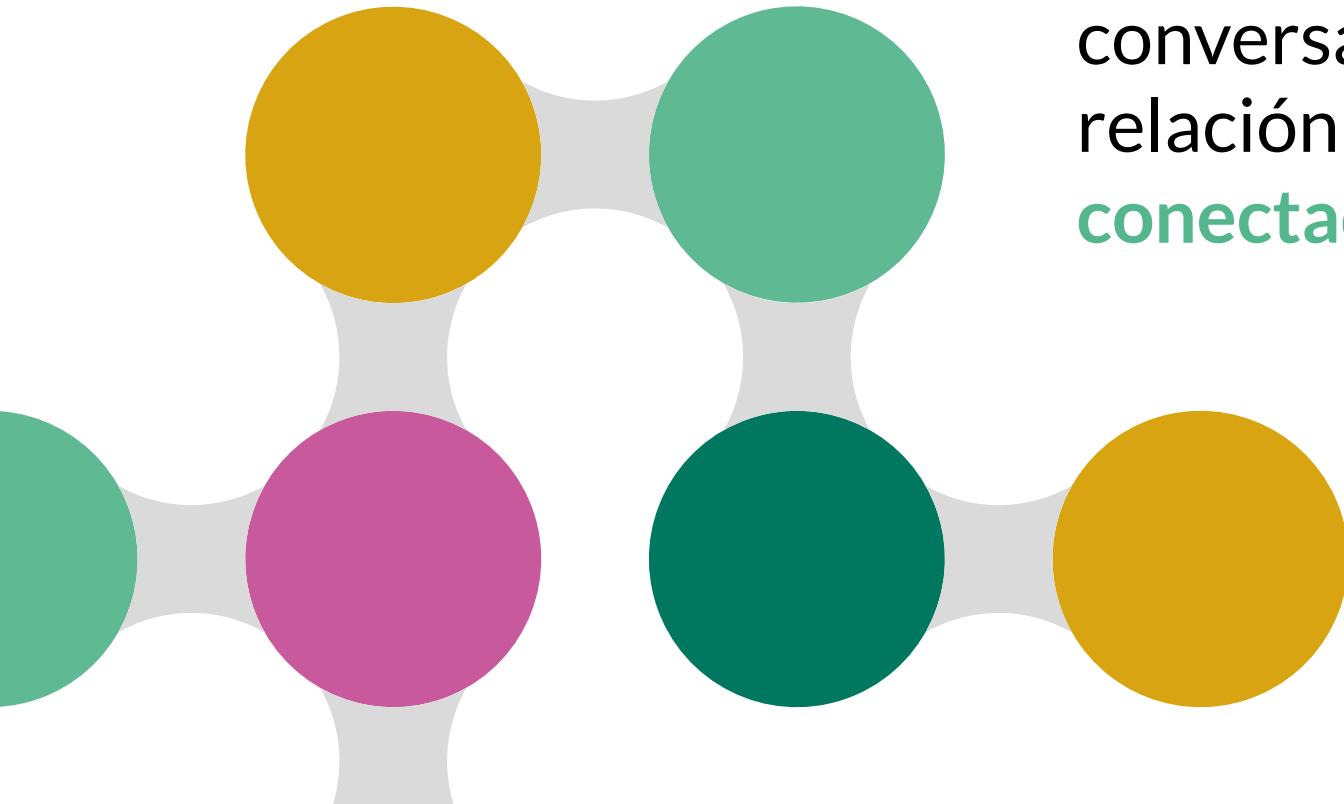
5

Desafiar con **responsabilidad** las tensiones y los conflictos a través de la reparación del daño y la restauración de las relaciones

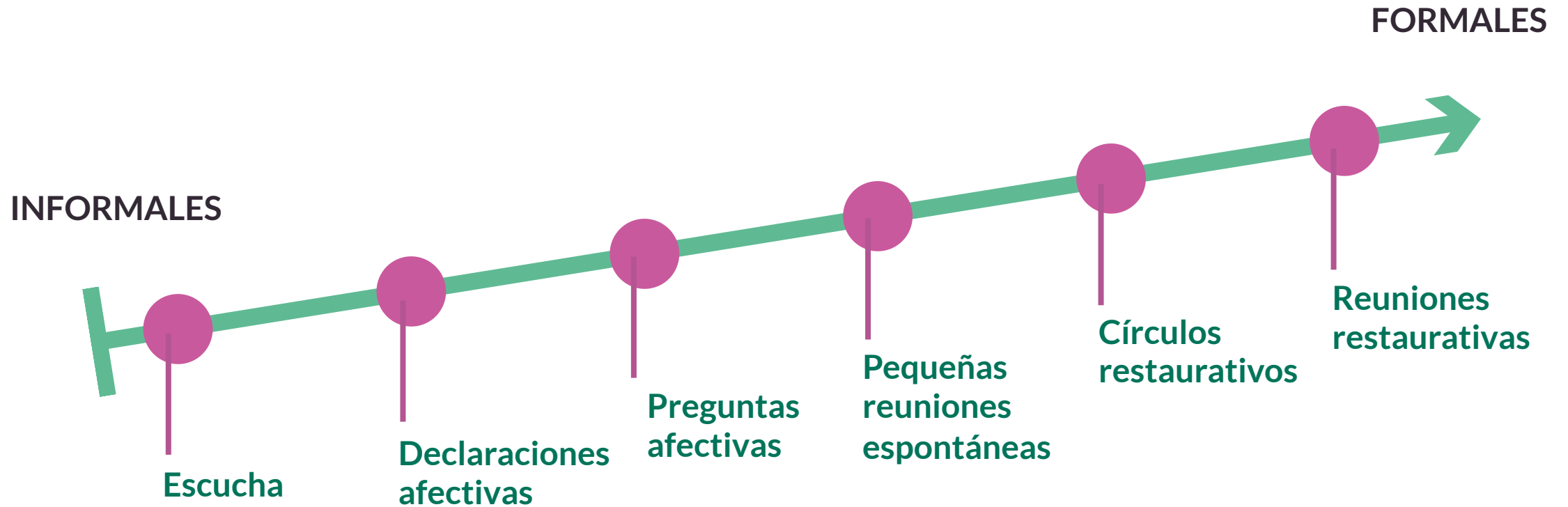


En definitiva, la Práctica Restaurativa es...

... una forma de pensar y ser, enfocada en crear **espacios seguros** para verdaderas conversaciones que profundicen en la relación y creen **comunidades conectadas más fuertes**.



El espectro continuo de las Prácticas Restaurativas





PRÁCTICAS RESTAURATIVAS INFORMALES



La escucha

10 tipos de
escucha





Los contaminantes de la escucha

Minimizar o rechazar lo que el otro siente

Contraargumentar

Estar más pendiente de la respuesta que vamos a dar que de lo que la persona narra

Juzgar y/o criticar

Interrumpir a quien habla

Caer en el “síndrome de la persona experta”

Distraerse

Ofrecer ayuda o soluciones prematuras

Contar tu propia historia cuando la otra persona necesita ser escuchada



Test sobre la escucha

Responde a estas preguntas de manera sincera

Cuando te encuentras en una situación de comunicación en la que tienes que escuchar...

- ¿Construyes tu respuesta a la vez que la otra persona sigue hablando?
- ¿Supones lo que va a decir antes de que lo diga?
- ¿Interrumpes para dejar claro tu punto de vista o para terminar las frases de la otra persona?
- ¿Desconectas y permites que tu mente divague en los temas que tienes pendientes?
- ¿Reacciones con impulsividad ante ciertas palabras?



*Si tienes más de tres...
sí, trata de mejorar tu
“escucha”*



Declaraciones afectivas

Cuatro pasos de la **comunicación no violenta**

1

OBSERVACIÓN

(Sin evaluar)

En primer lugar me paro, miro y digo lo que veo

2

SENTIMIENTO

Expresar cómo te sientes

3

NECESIDAD

Conocer las necesidades tras nuestros sentimientos

4

PETICIÓN

(Sin evaluar)



Preguntas restaurativas: Terry O'Connell (1993)

Cuando se cuestiona un comportamiento

- ¿Qué pasó?
- ¿En qué estabas pensando cuando pasó?
- ¿Qué ha pasado desde entonces?
- ¿Quién ha sido afectado por lo que has hecho? ¿De qué manera?
- ¿Qué piensas que debes hacer para que las cosas queden bien?

Para ayudar a los que han resultado afectados (víctima)

- ¿Qué fue lo que pensaste al ver lo que había pasado?
- ¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en otras personas?
- ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?
- ¿Qué piensas debe suceder para que las cosas queden bien?



Importante...

- ✓ Son neutras y sin juicios
- ✓ Son abiertas y requieren una respuesta
- ✓ Permiten a las personas expresar sus sentimientos
- ✓ Se prestan para lograr un proceso justo y respetuoso
- ✓ Consideran a la persona desde el pasado (¿Qué pasó?), el presente y el futuro (reparando el daño y restaurando relaciones)
- ✓ Empuja a la persona a reflexionar sobre aquel o aquellos que ha/han afectado
- ✓ Contribuyen a desarrollar empatía
- ✓ Buscan construir una comprensión más que determinar la culpa
- ✓ Dan espacio para que las personas puedan contar “su propia historia”
- ✓ Fomentan la consciencia y promueven la toma de responsabilidad
- ✓ Contribuyen a proveer resultados positivos
- ✓ Permiten que la persona que pregunta sea vista de manera más objetiva y respetuosa





Pequeña reunión restaurativa espontánea...

Son **pequeñas reuniones informales** que se dan en el momento que sucede algún pequeño incidente negativo.

El **objetivo de es encarar el incidente y resolverlo con efectividad**, antes de que crezca y se complique. Ignorar o no dar la debida importancia a pequeños incidentes negativos pone en riesgo que estos se acumulen, se profundicen y se compliquen aún más, produciendo un impacto negativo y una degradación de la convivencia en el salón de clase e incluso en la unidad educativa entera.

Ofrece la oportunidad de que las **personas involucradas** en el conflicto **expresen libremente sus sentimientos**, exploren y reflexionen sobre cómo cada uno de ellos contribuyó en el incidente y su impacto.



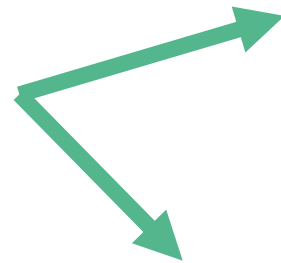
PRÁCTICAS RESTAURATIVAS FORMALES



Círculo restaurativo



**Útil
como...**



Proceso proactivo para construir capital social y crear sentido de comunidad
(Círculos proactivos-preventivos)

Respuesta a un acto indebido
(Círculos restaurativos con enfoque reactivo o de respuesta)



Claves de los círculos

1

Conexión: “todos los puntos de la circunferencia son iguales”

2

Igualdad

3

Confianza

4

Seguridad

5

Responsabilidad

6

Pertenencia

7

Facilitación: Rol de persona facilitadora



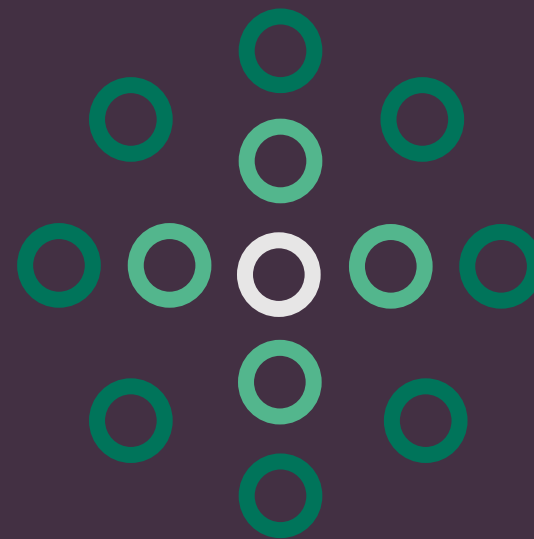
Tipos de círculos



Círculo
secuencial



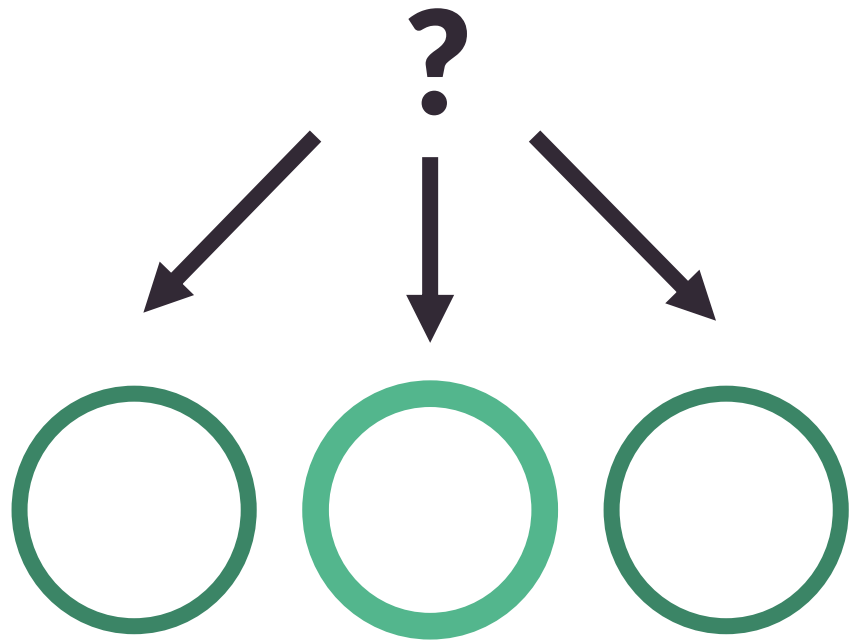
Círculo no
secuencial



Pecera



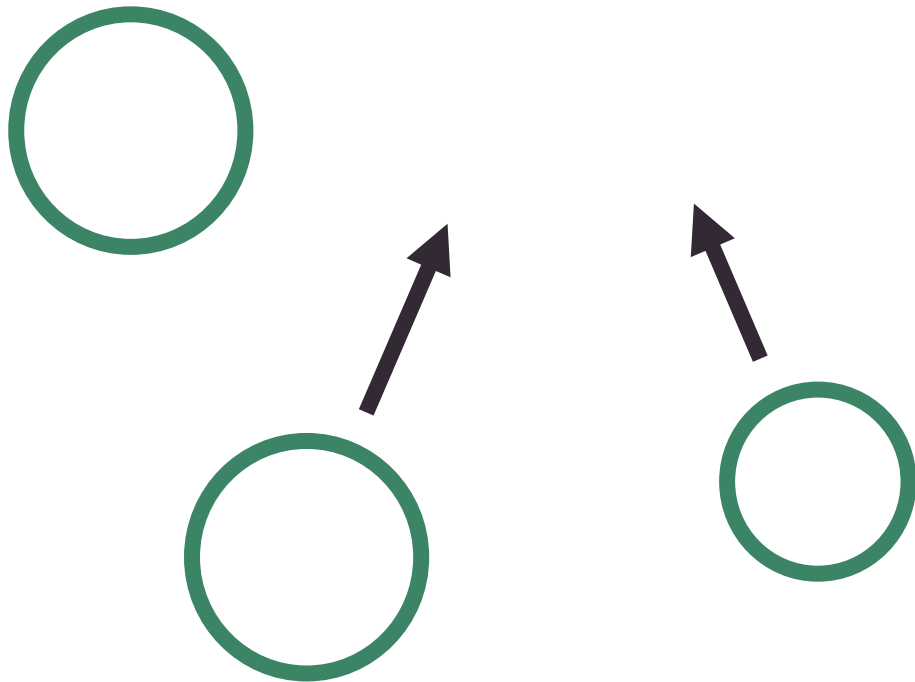
Círculo secuencial



- Ofrece la oportunidad a cada persona participante del círculo para **expresarse y ser escuchada**.
- La persona facilitadora plantea una pregunta o situación y las participantes van respondiendo (en orden). (Objeto)
- **Usos:**
 - Conocerse y forjar relaciones
 - Iniciar o cerrar un grupo/sesión/clase
 - Abordar un tema o situación



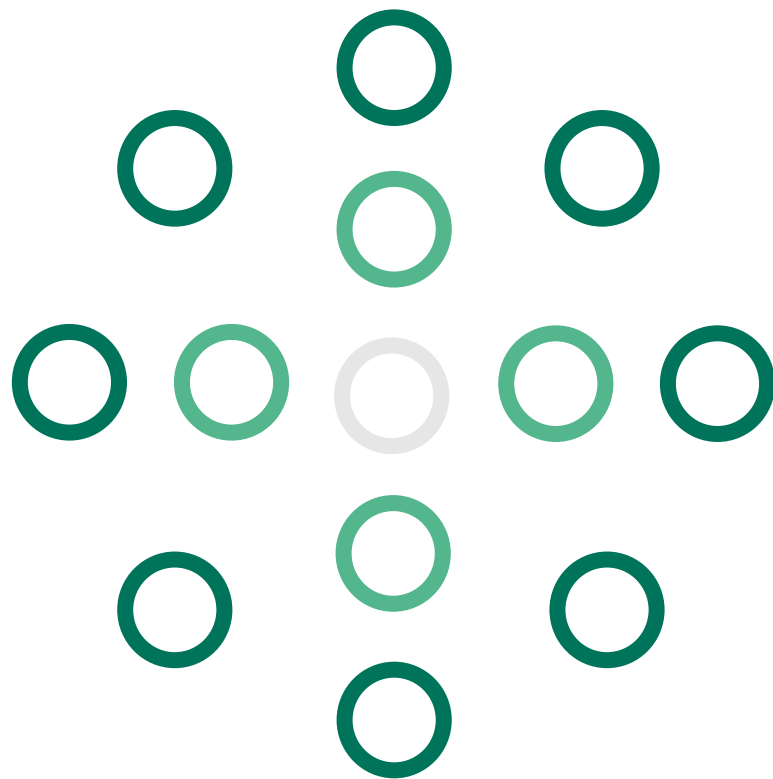
Círculo no secuencial



- Es un círculo que se desarrolla de forma más libre, **se expresan las personas que desean hacerlo**, sin orden específico.
- Este tipo de círculo es particularmente indicado para abordar **temas concretos**.
- Algunas formas de comenzar:
 - ¿Quién quiere comenzar a hablar sobre...?
 - Hagamos una lluvia de ideas sobre...
 - ¿Qué podríamos hacer para mejorar...?
 - ...



Pecera

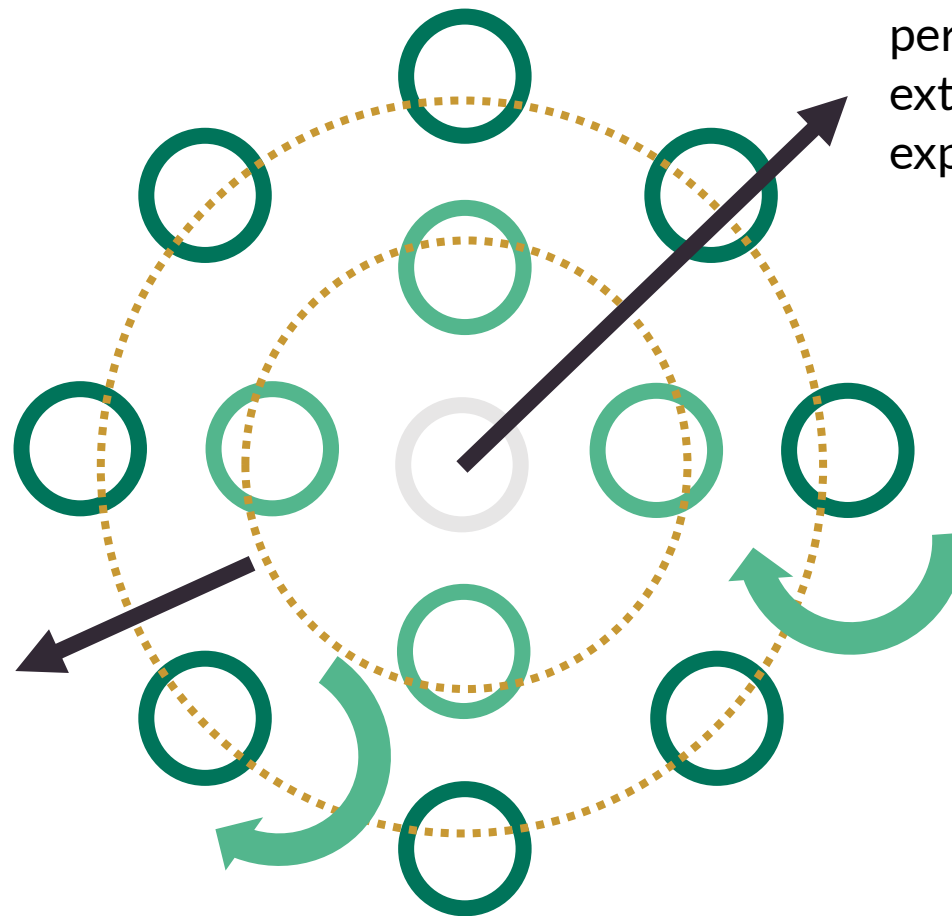


- Es un tipo de círculo **para grupos grandes**, por encima de 35 personas.
- Son dos círculos concéntricos:
 - Círculo interior = **Círculo activo**: compuesto entre 5 y 12 personas
 - Círculo exterior = **Círculo de observación**
 - En el centro se deja una silla vacía



Pecera

El círculo interior funciona como un círculo secuencial o no secuencial.

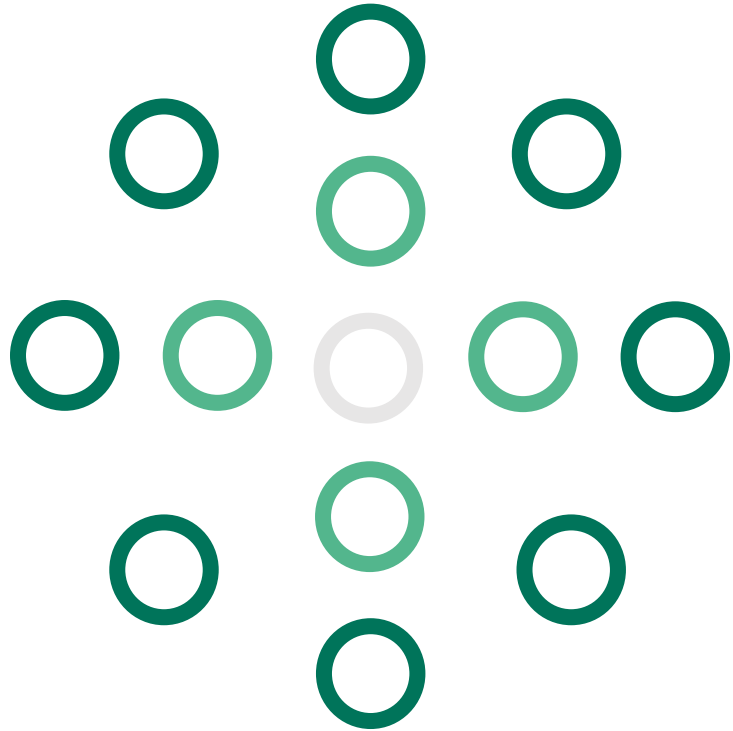


La **silla central** permite que las personas participantes del círculo exterior puedan utilizarla para expresarse.

Se debe garantizar la **rotación** entre los dos círculos con el objeto de **todas las personas participen de forma activa**.



Pecera



Adecuada para:

Resolver restaurativamente **problemas que enfrentan a una persona en particular**. NO para problemas que impliquen a varios participantes del grupo.

Ventajas

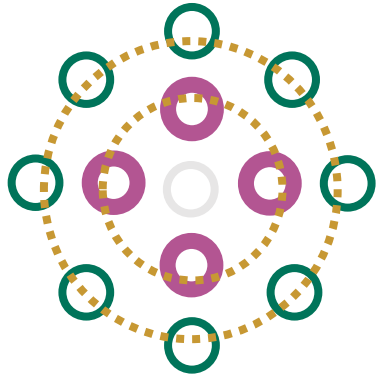
- ✓ Permite la participación de todas las personas
- ✓ Bloquea críticas, evaluaciones y juicios
- ✓ Optimiza el tiempo y la sensación de utilidad





Fases de la pecera

FASE 0: PREPARACIÓN



La persona que va a presentar el tema sienta en el círculo interior a personas de su confianza.

FASE 1: EXPOSICIÓN



Exposición durante 5-7 minutos del tema de la forma más detallada posible, sin interrupciones.





Fases de la pecera

FASE 2:

ACLARACIÓN



Las personas del círculo interior tienen **5-7 minutos para solicitar aclaraciones**, serán preguntas aclaratorias, sin juicios.

En caso de que hubiera pocas o no hubiera se invita a las personas observadoras.

FASE 3:

SUGERENCIAS



Se recogen todas las propuestas y sugerencias, primero del círculo interior y luego del círculo exterior (utilizando la silla central).

Propuestas **sugerencias breves, concretas y constructivas**.

No hay tiempo limitado.



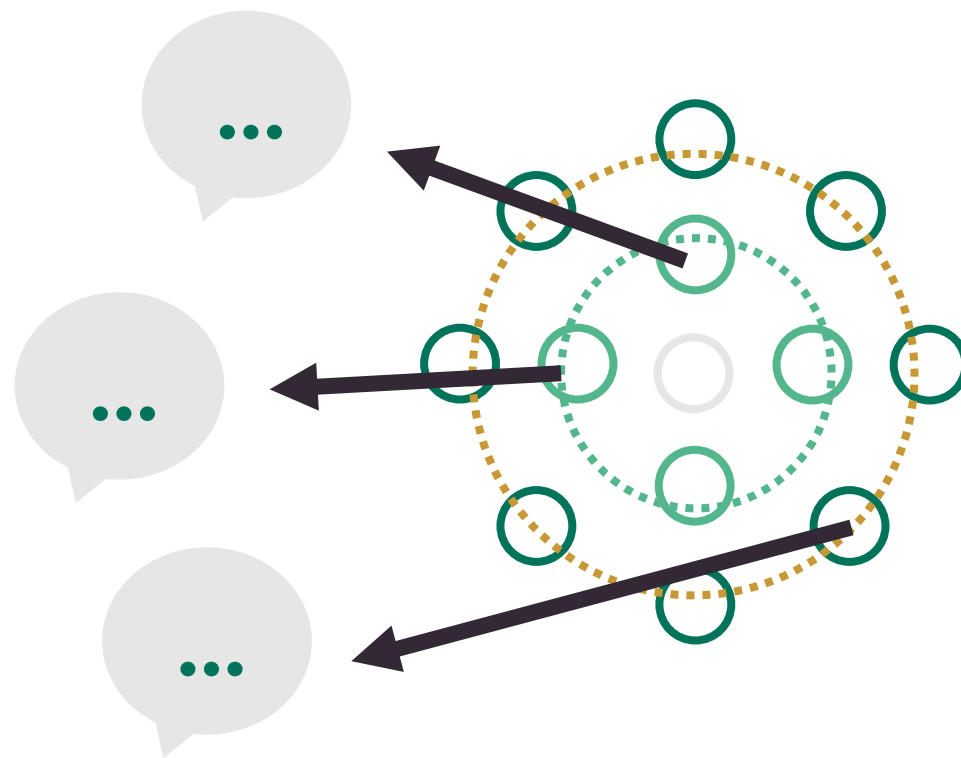


Fases de la pecera

FASE 4:

RETROALIMENTACIÓN

La persona que ha expuesto el tema, revisa las propuestas y retroalimenta al grupo, qué **dos o tres sugerencias le han resultado útiles** o desea probar, **no es necesario argumentarlo**



Generalidades de los círculos: previos

1

Establecer los objetivos del mismo

2

Seleccionar el tipo de círculo a realizar

4

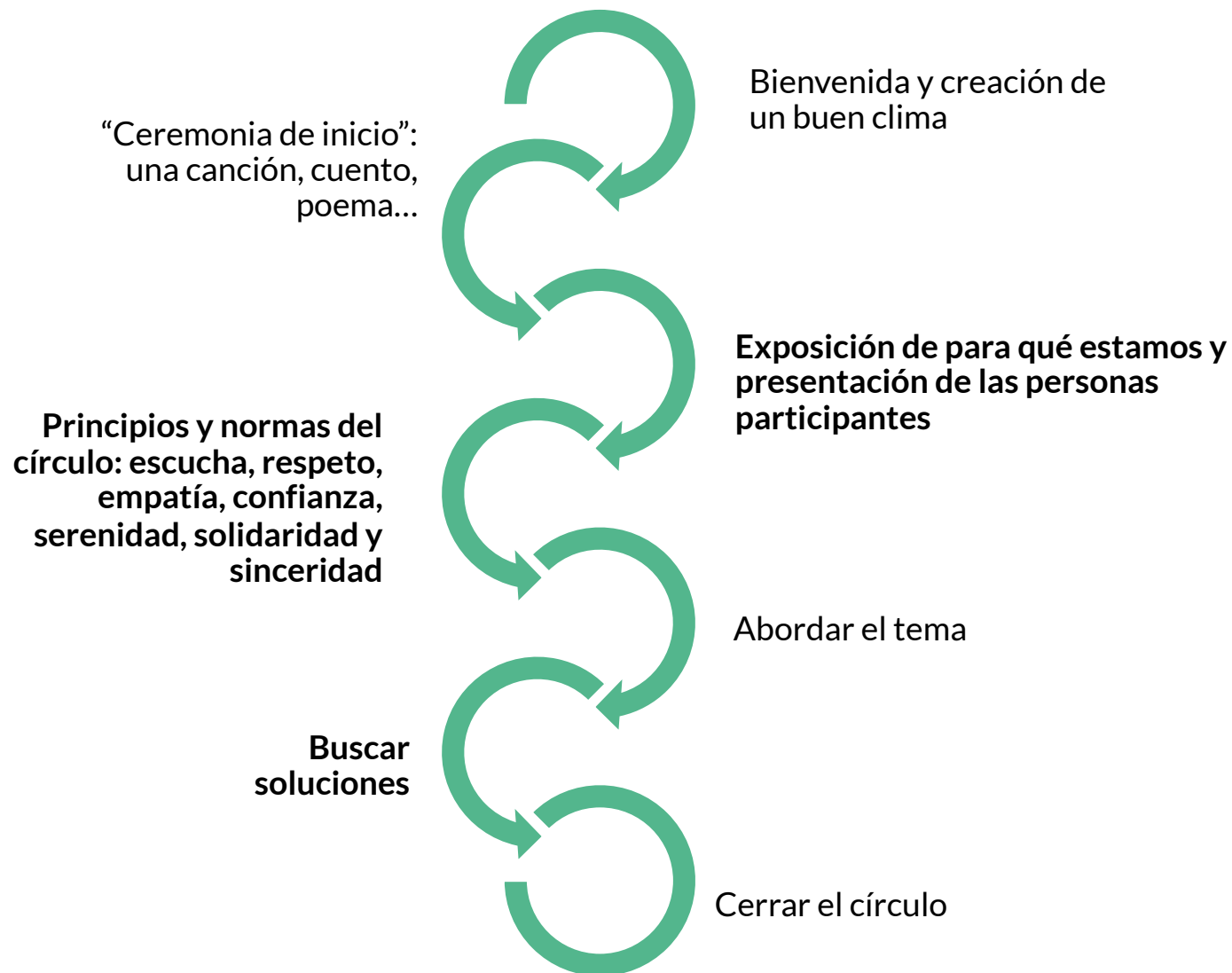
Identificar y seleccionar un **listado de preguntas** (máx. 5) a realizar

3

Cómo crear el clima de **confianza**



Generalidades de los círculos: desarrollo



Reuniones restaurativas

- Son **respuestas formales a algún acto que ha causado algún daño** y se reúnen todas las personas implicadas (causantes y afectadas).
- El objetivo es **explorar qué ha sucedido, quiénes resultaron afectados y qué se va a realizar** para que las cosas queden bien.



Condiciones



La persona ofensora debe admitir su responsabilidad por el incidente



Voluntariedad de las personas participantes



Una reunión restaurativa por incidente



Proceso

Preparación: de esta fase depende en gran medida el éxito del proceso:

1

Contactar primero con el/los ofensores, ver si cumplen las condiciones (voluntariedad, reconocimiento del hecho...)

2

Clarificar a las personas participantes:

¿Qué es una reunión restaurativa? ¿Cómo se desarrolla? ¿Cómo seleccionar a sus respectivos apoyadores, y cuáles son sus roles en la reunión? ¿Cuál es el rol de la persona facilitadora? ¿Dónde y cuando tendrá lugar la reunión?

3

Diseñar el mapa de asientos. Habitualmente la persona ofensora y sus apoyos a la derecha de la persona facilitadora y las ofendidas y sus apoyos a la izquierda. Es importante que tanto ofensor/a como ofendido/a deben sentirse arropados







Reunión. Encuadre

INTERVENCIÓN DE LAS PERSONAS OFENSORAS

¿qué pasó?
¿en qué estaban pensando en ese momento?
¿qué ha pasado desde entonces?
¿quién piensa que ha sido la persona más afectada? ¿cómo?...

INTERVENCIÓN DE LAS PERSONAS OFENDIDAS

¿Cuál fue su reacción cuando ocurrió el incidente?
¿Qué has pensado desde que ocurrió?
¿Qué ha sido lo más difícil?
¿Cómo reaccionaron su familiares y amigos?

INTERVENCIÓN DE LAS PERSONAS APOYADORAS DE LAS PERSONAS OFENDIDAS

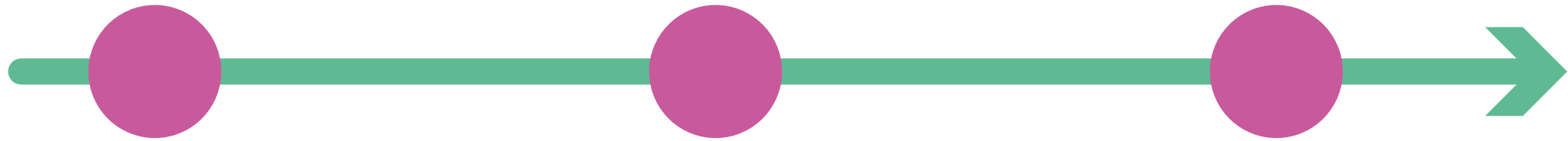
¿Qué pensó cuando supo del incidente?
¿Cómo se siente sobre lo acontecido?
¿Qué ha sido lo más difícil?

INTERVENCIÓN DE LAS PERSONAS APOYADORAS DE LAS PERSONAS OFENDIDAS

(MISMAS CUESTIONES)



Reunión



CONSTRUCCIÓN DE
ACUERDOS

CIERRE DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO

¿Qué resultado le gustaría
obtener de la reunión de hoy?
¿Qué piensas sobre eso?





Eskerrik asko! Gracias

