

reice

recursos web per a la igualtat i la convivència



"Programa finançat pel Ministeri d'Educació, Cultura i Esport"





recursos web
per a la igualtat
i la convivència

PRÀCTIQUES RESTAURATIVES



PROCEDIMENT, ORIENTACIONS I MATERIALS



"Programa finançat pel Ministeri
d'Educació, Cultura i Esport"





FITXA DEL RECURS

PRÀCTIQUES RESTAURATIVES



DESCRIPCIÓ, QUÈ ÉS?

Les pràctiques restauratives abasten una gran varietat d'actuacions, que permeten prevenir, gestionar i resoldre situacions de conflicte i abusos o agressions. Entre elles, podríem incloure les que persegueixen la reparació del dany causat a la víctima o víctimes d'un abús. Tant en aspectes materials com emocionals i morals.

Quan naixen?

Sorgeixen de la "justícia restaurativa" i van ser molt utilitzades des dels anys 70. Partint del marc que ha desenvolupat el "Institut for Restorative Practices" (IIRP), existeixen nombroses propostes d'aplicació en qualsevol grup humà o organització. En aquests materials ens centrem en la seua ocupació en l'àmbit educatiu.

Diverses recerques indiquen que el model de gestió de conflictes basat en la justícia restaurativa frena el comportament negatiu de manera més efectiva que els models basats en sancions i càstig ja que:

- I. Redueixen la probabilitat de reincidència.
- II. Augmenten la implicació personal en la resolució del conflicte i la satisfacció de les persones afectades.



On s'utilitzen?

En diferents àmbits (comunitari, judicial, educatiu...) per a millorar la convivència i restablir els vincles entre els participants directes i indirectes (persones amb els quals tenen vincles afectius com amitats, familiars...). Una premissa fonamental és la de reparar el dany i retornar la tranquil·litat a la víctima, especialment en els aspectes afectius i emocionals.

Quin és el seu objectiu fonamental?

Enfortir la cohesió del grup, defensant el tracte just per a tothom, gestionant el conflicte i les tensions, reparant el dany i reforçant les relacions entre tots els seus components. Les tècniques emprades cerquen crear les condicions i oferir l'oportunitat d'expressar-se. On la víctima pugua manifestar públicament el malestar i el dolor per l'abús rebut, obtenir el reconeixement dels altres, sentir que aquell que agredeix assumeix la seua responsabilitat a banda de reparar el dany causat i garantir que no tornarà a actuar de manera injusta.

És una forma comunitària d'abordar els conflictes on pot donar-se presència i participació, a més de les parts directament implicades, a les persones que també s'han vist afectades en alguna mesura (amitats, observadors, professorat, famílies...). En aquestes reunions s'aborden, entre altres aspectes, els desequilibris de poder entre la víctima i qui ha agredit amb l'ajuda de persones de suport (McCold, 1999).

Quan són aplicables?

En qualsevol grup on es vulguen millorar les relacions interpersonals, gestionar els problemes de forma dialogada i participativa, crear un clima favorable en la convivència i reforçar valors fonamentals com el respecte mutu.



LIMITACIONS

Una que podem trobar, en ocasions, és l'escassa participació de les persones espectadores o afectades d'alguna manera, encara que siga de forma indirecta, en la resolució del conflicte.

La filosofia restaurativa és que el propi grup es reuneix per a dialogar, escoltar les raons i sentiments de cadascuna de les parts, permetent que la persona que ha fet el dany comprenga i es responsabilitze de l'abast de les seues accions, i es trace un pla d'acció per a restaurar el dany causat.



QUAN I PER A QUÈ S'UTILITZA?

Objectius de les practiques restauratives

- ▶ Restaurar els danys materials i emocionals causats per una situació d'abús o violència.
- ▶ Donar a les víctimes ocasió d'exposar el seu malestar en un entorn segur.
- ▶ Que tots els/les participants tinguen l'oportunitat d'escoltar i ser escoltats.
- ▶ Recuperar la convivència mitjançant el restabliment de les connexions afectives.
- ▶ Que tinguen consciència de les conseqüències de les seues accions.
- ▶ Que participants, amistats i els qui observen compartisquen la responsabilitat en la gestió del conflicte i la resolució de la situació injusta.
- ▶ Afavorir el sentiment de pertinença



Aquests objectius genèrics hauran d'ajustar-se a les situacions que estiguem abordant, tenint en compte:

- A. L'edat** dels participants.
- B. La situació generada:** si és un conflicte menor o una situació d'abús o agressió més o menys greu.



PROCEDIMENT, ORIENTACIONS I MATERIALS

Segons la situació es proposen dos tipus d'enfocaments:

✓ *Proactiu* forjant relacions i enfortint al grup.

✓ *Reactiu* quan ja ha ocorregut un incident i s'ha de reparar el dany i restaurar les relacions. Les organitzacions que solament usen aquest enfocament sense haver treballat prèviament la fortalesa del grup tenen menys èxit que les que han realitzat accions proactives. (Davey, 2007).

Les pràctiques restauratives poden ser de més informals a més formals.

A continuació descrivim els següents:

- 1. Declaracions afectives**
- 2. Preguntes afectives**
- 3. Cercles restauratius**
- 4. Reunions restauratives**



1. DECLARACIONS AFECTIVES

Què

Són aquelles que comuniquen els sentiments de les persones, d'una manera neutra, rebaixant la tensió emocional per a possibilitar un diàleg sobre el succeït, evitar malentesos i millorar la relació. És la pràctica més informal de les pràctiques restauratives.

Pretenen que la persona que rep el missatge prenga consciència del que fa, s'adone de com afecta a altres persones i que canvie el seu comportament.

Com

Podem seguir el model dels missatges "en primera persona" o missatges "jo" : "*Em sent malament..*" "*M'agradaria que...*" "*Opine que...*"

L'essència consisteix a parlar per i des de cadascú, sense imputar o atribuir a l'altra persona els teus sentiments o opinions. Són missatges, que expressen els sentiments, opinions i desitjos sense avaluar o retraure la conducta de les altres persones.

Quan

S'empraria en incidents menors, però que no convé ignorar per a evitar que:

- ▶ Es "normalitze" aqueixa conducta.
- ▶ No es prenga consciència de l'inadequat d'aqueix tipus de comportament (*Ex. tractar als altres de forma incorrecta, no respectar els seus drets, interrompre les activitats de la classe...etc*)



El missatge "jo" té diverses parts:

1.- Descriure breument la situació i/o el comportament que t'agrada, et molesta, et crea problema, etc. Ha de donar informació sense enjudiciar ni demanar explicacions.

Exemple: *"Els teus comentaris sobre el meu aspecte m'han molestat". "Quan interromps la classe fent alguna cosa fora de lloc.."*

2.- Descriure les conseqüències que aquest comportament pot tenir sobre tu o sobre el teu interlocutor/a.

Si aquests efectes són tangibles i concrets és més fàcil que siguen tinguts en compte.

Exemple: *"jo em distraic i deixo d'atendre la tasca que estem fent"*

3.- Expressar els sentiments que aqueix comportament et causa.

Exemple: *"Em resulta molt molest, perjudica als teus companys i pense que no t'interessa el que estem fent"*

Arribats a aquest punt podem plantejar-li que reflexione i que l'endemà ens diga què podria fer o fer un pas més

explicant la conducta que ens agradaria que tinguera.

En qualsevol cas, sempre demanaríem la seua opinió i si té alguna idea per a millorar el seu comportament.

4.- Expressar el que t'agradaria que canviara.

Exemple: *"M'agradaria que no interromperes quan estem explicant en classe, també m'agradaria que em digues quines coses podríem fer perquè et resulte més fàcil atendre en classe"*



2. PREGUNTES AFECTIVES

Què

Es tracta de realitzar una sèrie de preguntes afectives dirigides a fer reflexionar amb major profunditat sobre com la seua conducta ha afectat a altres persones: “A qui creus que li ha afectat el que vas fer?” i després seguir amb “Com creus que els ha afectat?”.

Fer diverses preguntes afectives a qui va tenir la conducta indeguda i a aquells danyats per la mateixa crea una xicoteta reunió espontània on podem dirigir les qüestions i que ambdues parts puguen expressar les seues raons i sentiments. En respondre, en lloc de simplement ser castigat, l'alumne o alumna té una oportunitat de pensar en la seua conducta, donant-li l'opció de poder-la canviar (Morrison, 2003).

Quan

Si la situació es repeteix o el comportament ha sigut més abusiu.

Com

Aquestes qüestions cerquen recordar en les persones afectades la història de les accions i les conseqüències, els pensaments i els sentiments associats, així com trobar solucions. No pretenen atribuir culpes o cercar justificacions. El seu objectiu és facilitar la comprensió i presa de consciència de com els seus actes han afectat als altres i animar-les a assumir responsabilitat.

Usar un guió d'aquest tipus facilita la comunicació entre ambdues parts i aconseguir un punt de trobada, entendre els sentiments de la víctima i arribar a un acord per a la reparació del dany causat.



Les preguntes bàsiques enfront de problemes de comportament que proposen Costello, Wachtel i Wchtel (2010) són:

Què va succeir?

En què estaves pensant en aqueix moment?

En quin has pensat des de llavors?

Qui crees que s'ha vist afectat per les teues accions?"

Com s'han vist afectats?

Què penses que has de fer per a corregir les coses?

Les preguntes bàsiques per a ajudar a algú que ha sigut llastimat per les accions d'una altra persona són:

Quina va ser la teua reacció en el moment de l'incident

Què va ser el que vas pensar en veure el que va passar?

Com et sents pel que fa al que va passar?

Quin impacte ha tingut aquest incident per a tu i per a altres persones?

Què ha sigut el més difícil per a tu?

Com van reaccionar la teua família i amigats quan es van assabentar de l'incident?

Què penses que ha de succeir per a corregir les coses?

L'ús de les pràctiques restauratives informals promou l'empatia i afavoreix un ambient on els seus membres han d'assumir la responsabilitat dels seus actes i de protecció mútua.

Conforme es fan més formals, involucren a més persones, requereixen més planificació, i són més estructurades i completes.



3. CERCLES RESTAURATIUS

Què

Els cercles donen l'oportunitat de parlar i escoltar-se en una atmosfera de seguretat, i igualtat. El procés dels cercles permet a les persones explicar la seua experiència i oferir les seues perspectives (Pranis, 2005).

Requisits perquè siguen útils:

- I. Tota la comunitat educativa haurà de conèixer la filosofia i els aspectes bàsics dels processos restauratius.
- II. Que s'hagen incorporat al pla de convivència, delimitant què tipus de situacions es consideren apropiades per a ser tractades amb aquests procediments.

Quan

Si les circumstàncies són més complexes pel problema suscitat o per les característiques dels participants és convenient estructurar més la situació, creant un cercle restauratiu.

Pot crear-se un cercle per a elaborar un projecte, preparar-se per a una nova experiència o celebrar un èxit del grup, però també, si és necessari, gestionar la resolució consensuada d'un conflicte o situació problemàtica.

Un cercle és una pràctica restaurativa que pot usar-se:

- ▶ *De manera proactiva*, per a crear un clima positiu de convivència.
- ▶ *De forma reactiva*, per a respondre a conductes inadequades, conflictes o altres problemes. Es poden emprar tant en primària com en secundària (Mirsky, 2007, 2011; Wachtel & Wachtel, 2012)

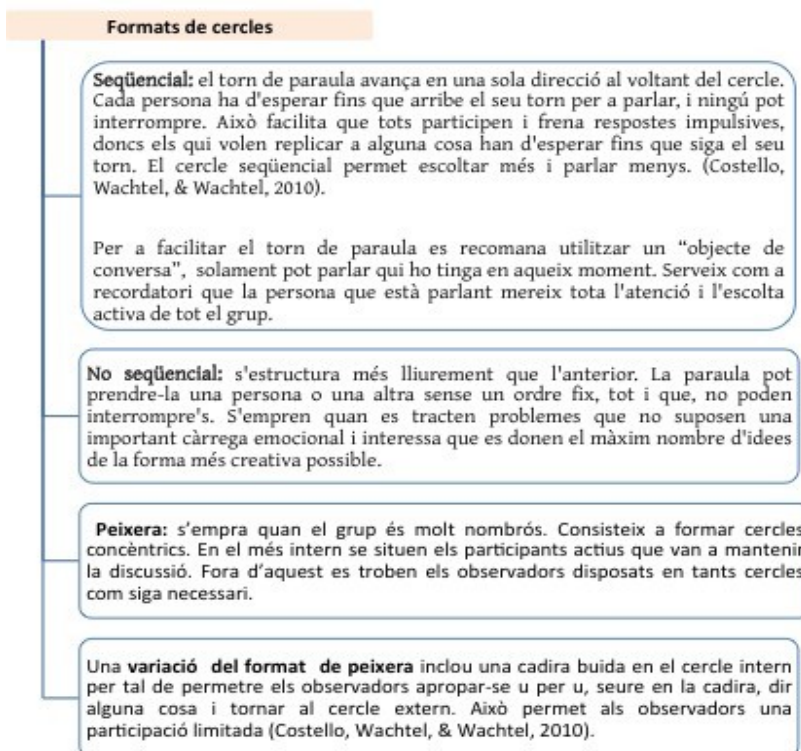
Com

La **disposició** en cercle és important perquè crea un espai en el qual formem comunitat, on cada participant és necessari per a configurar-lo: no hi ha racons i poden veure's cara a cara en igualtat de condicions i importància, els temes circulen tantes vegades com calga perquè tothom puga compartir les raons i els sentiments amb els altres.



En un cercle restauratiu estaran presents:

- ✓ La persona que realitza l'acte.
- ✓ La persona receptora.
- ✓ La comunitat: persones afectades per la proposta a debatre o pel conflicte i problemes que es plantegen.
- ✓ El facilitador o facilitadora que serà qui ajudarà per tal que el diàleg puga realitzar-se i tots puguem parlar i ser escoltats.



El cercle el dividirem en tres parts:

1. **Pre-cercle:** reunió prèvia amb els possibles participants. S'inicia quan un membre de la comunitat realitza una petició per a compartir un fet o una situació conflictiva. Les persones facilitadores, valorada la conveniència i si és una proposta fonamentada, plantejaran el pre-



cercle i gestionaran tot el necessari per a dur-la a terme: obtenir la informació necessària, participants, temps, lloc, etc.

2. **Cercle:** comprensió mútua, responsabilitat personal i accions futures.
3. **Post-cercle:** Revisió de la posada en pràctica dels acords aconseguits. Es pregunta "què vols explicar, i a qui li'l vols dir, sobre com et sents ara respecte al pla d'acció i a les seues conseqüències?" Una norma fonamental és respectar el torn de paraula per a assegurar que tothom tinga la possibilitat d'escoltar als altres i de sentir-se escoltat. I es prohibeixen les discussions, ningú pot parlar fins que no li arriba el seu torn.

En el cercle hi ha tres moments que han de quedar clarament diferenciats:

A. Comprensió mútua: centrant-nos en el **present**, en com se sent cada participant en aquest moment.

Per a açò es planteja la següent pregunta: *"què vols que se sàpia i a qui li'l vols dir, sobre com et sents ara mateix en relació a l'ocorregut i les seues conseqüències"*.

- I. Qualsevol participant (A) pot plantejar la qüestió a un altre (B).
- II. Quan (B) haja respost, la persona facilitadora pregunta a (A) *"què has entès?"*. Es confirmarà així qui ha escoltat i si ha entès els sentiments de (B).
- III. A continuació, (B) ens confirma que s'ha comprès el que intentava expressar.
- IV. Per a finalitzar, preguntem de nou a (A) *"és això?, alguna cosa més?"*.

Aquest intercanvi es repeteix fins que ha quedat clar i confirmat el que volien expressar i el que s'ha comprès. Podem plantejar de nou la pregunta a altres participants fins que hagen parlat els qui ho desitgen.



B. Responsabilitat personal: tornem al **passat**, al moment en què es van produir els fets. La pregunta és "què vols que se sàpia, i a qui li'l vols dir, sobre el que pensaves o volies aconseguir quan vas decidir actuar de la forma que ho vas fer?".

Com amb la primera pregunta de la fase "Comprensió mútua", al receptor de la frase se li pregunta "què has entès?", i aclareix una mica més si és necessari avançar en el procés.

C. Accions futures: en aquesta fase es plantegen qüestions orientades a **futures accions**.

Amb preguntes del tipus: *què t'agradaria que passara a partir d'ara?, Què pots fer tu?, què demanes i a qui?*

Hem d'intentar que les propostes siguin concretes, fàcilment recognoscibles i que permeten un pla d'acció. La persona facilitadora realitzarà preguntes que permetisquen concretar què, quan i com. Si algú formula alguna cosa com "seré més amable" haurem d'especificar aspectes com: *quines coses se t'ocorren que pots fer perquè això siga així?, En quins moments podries fer-ho?, podries dir-me gestos amables que hagen fet amb tu?* Etc.

4. REUNIÓ RESTAURATIVA

Què

"Una reunió restaurativa és una trobada estructurada entre agressors, víctimes i la família i els amics d'ambdues parts, en la qual breguen amb les conseqüències del delictes o la conducta indeguda i decideixen la millor manera de reparar el dany. No és un procés de mediació, és un mètode de resolució de problemes sensible a les necessitats de la víctima" (O'Connell, Wachtel, i Wachtel, 1999).

En les reunions:

- ▶ **Víctimes:** tenen l'oportunitat de confrontar a la persona agressora, expressar els seus sentiments, fer preguntes i poder donar la seua opinió sobre el futur resultat.
- ▶ **Qui ha danyat:** escolten de primera mà com la seua conducta ha afectat a la resta. A més, poden començar a reparar el dany disculpant-se, corregint les coses i acordant una restitució. Aquestes



trobades propicien que assumisquen la seua responsabilitat mentre que els ofereixen una oportunitat per a reintegrar-se en el grup (Morris i Maxwell, 2001).

Quan

És la més complexa en la seua organització i gestió ja que s'afronten situacions de gravetat que comporten una gran càrrega emocional i, a més, la presència de familiars i persones properes.

Ha d'estar molt ben estructurada i tenir, per les entrevistes prèvies amb les parts implicades, raonables expectatives d'èxit en la resolució i propostes finals. Assegurant-nos que la persona ofensora haja assumit la seua responsabilitat i no tornarà a victimitzar a qui ja havia danyat.

Recomanem que s'empre quan ja tenim una sòlida experiència en altres intervencions restauratives, i un bon domini de les situacions que es generen i les qüestions que hem de plantejar a cada moment.

Com

L'assistència és voluntària. Una vegada que es determina que és apropiat dur a terme una reunió i que els seus participants han acordat acudir, la persona facilitadora convida a altres afectats per l'incident (la família i les amistats de les víctimes i agressors).

Durant la trobada, la persona facilitadora atorga a cada participant l'oportunitat de parlar:

1. Començarà per fer preguntes obertes i preguntes restauratives afectives a qui ha agredit.
2. A continuació, fa preguntes a la víctima així com a familiars i amistats. Seran qüestions que els permetisquen parlar sobre l'incident des de la seua perspectiva i com els va afectar.
3. Finalment, es demana a les persones properes (família i amistats) de l'agressor fer el mateix.

S'han simplificat i omès molts dels aspectes que s'activen en posar en pràctiques processos restauratius, tant psicològics, com a organitzatius i els seus efectes comunitaris.

La seua utilització suposa una rica experiència personal per a tots els participants que en moltes ocasions transcendeix els objectius inicials.



“L'escola que no inclou els interessos de totes les parts, no convida a totes les parts ni mostra flexibilitat per a acomodar aqueixos interessos no es considera restaurativa. La inclusió de tots els afectats és essencial perquè un sistema, programa o cas es es pugja considerar restauratiu”.

Dobrinka Chankova



INVESTIGACIONS I DOCUMENTACIÓ

- Hopkins, B. (2002). Restorative justice in schools. *Support for Learning*, 17(3), 144-149.
- Costello, B., Wachtel, T. y Wachtel, J. (2009). *The Restorative Practices Handbook for Teachers, Disciplinarians and Administrators*. Bethlehem, PA: International Institute for Restorative Practices
- Costello, B., Wachtel, T. & Wachtel, J. (2010). *Restorative Circles in Schools: Building Community and Enhancing Learning*. Bethlehem, PA: International Institute for Restorative Practices
- Davey, L. (2007). Restorative practices: A vision of hope. Paper presented en *Improving Citizenship & Restoring Community*, the 10th International Institute for Restorative Practices World Conference, Budapest, Hungary.
- Harrison, L. (2007). From authoritarian to restorative schools. *Reclaiming Children and Youth* 16(2), 17-20.
- McCold, P. (1999). Restorative justice practice—The state of the eld. *Building Strong Partnerships for Restorative Practices Conference*, Burlington, VT, USA.
- Morris, A., y Maxwell, G. (2001). Restorative conferencing. En Bazemore, G. and Schi , M. (Ed.), *Restorative Community justice: Repairing harm andt ransforming communities* (pp. 173-197). Cincinnati, OH: Anderson Publishing Co.
- O'Connell, T., Wachtel, B., y Wachtel, T. (1999). *Conferencing Handbook*. Pipersville. PA: The Piper's Press.
- Rul.lan, V. (2013): Círculos restaurativos para el tratamiento de conflictos comunitarios. Revista *Convives* nº 4 pp.45-51
- Wachtel, T. (2013): *Defining Restorative*, PA: International Institute for Restorative Practices



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

reice



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
veu



- Restorative circles <http://www.restorativecircles.org/>
- Bloc de Pràctiques Restauratives Hull- Palma <http://restorativepracticeshullpalma.blogspot.com.es/>
- Asociación de Justicia i Práctica Restaurativa de Baleares <https://sites.google.com/a/practica-restaurativa.org/associacio-de-justicia-i-practica-restaurativa---espanol/el-centre>