
Cómo resolver conflictos con conversaciones restaurativas

Cristina Castillo Siles
Irene Fernández Vara
María Jesús Lara Gómez
Sebastiana Rodríguez Vargas
Juan de Vicente Abad

2

EDICIONES
DE TU | A TU

 COLECCIÓN
EL VIENTO SOPLA

 IES
MIGUEL CATALÁN
COSEADA

Cómo resolver conflictos con conversaciones restaurativas

Proyecto de Formación de Centro

Proyecto de Innovación 2018-2021

iesmiguelcatalan@gmail.com

Coslada, mayo 2019

Licencia CC BY-NC-SA



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

1. LOS CONFLICTOS EN EL INSTITUTO

Los conflictos son inherentes a las relaciones humanas y son especialmente habituales en la vida de nuestros institutos. Cuando muchas personas comparten un mismo espacio, pertenecen a grupos-clase que no han elegido y además se encuentran en una edad en la que prima la tensión entre la búsqueda de una identidad y la necesidad de pertenencia es muy fácil que se produzcan muchos conflictos. Si a esa circunstancia sumamos los conflictos que tenemos los adultos podemos decir que la vida de los institutos es un verdadero vivero de conflictos.

Sin embargo, los conflictos no son necesariamente la antesala del caos, ni son un indicador de lo peligroso que puede ser el entorno escolar. Los conflictos son la expresión de que hay algo que no funciona bien y que puede ser mejorado. Los conflictos son las oportunidades que vamos a tener para que todas las personas se sientan más cómodas y puedan aprender mejor en el instituto. De modo que el planteamiento que debe hacer cualquier centro es qué va a hacer para que todas las personas se sientan parte del instituto y encuentren en sus aulas un lugar donde puedan aprender el máximo posible. Es decir, qué van a hacer para anticiparse a los conflictos y cómo van a aprovechar los conflictos que surjan en el día a día para hacer de ellos una oportunidad para ayudar a la comunidad escolar a crecer.

Como podemos intuir, una gran parte de las medidas que podemos diseñar serán medidas preventivas, para asentar las condiciones en las que todo el alumnado podría desarrollar un sentimiento de pertenencia, de compromiso con las demás personas y para aprender de forma más eficaz. Sin embargo, en este monográfico vamos a reflexionar sobre cómo resolver conflictos cuando ya se han producido y de este modo mejorar la calidad de la convivencia en el centro.

Si tenemos que clasificar los diferentes sistemas que existen para resolver conflictos, podemos hacer dos grandes bloques. Por un lado, tenemos los que ponen el énfasis en las normas y en las sanciones que deben establecerse cuando se incumplen dichas normas. Responden a un modelo de Justicia Retributiva que centrada en las personas que han incumplido las normas. Muchas veces se establecen sanciones no tanto porque se piense que esas consecuencias van a hacer que las personas cambien sino para disuadir al resto de que hagan lo mismo. Cuando se cumple la sanción la persona castigada se reincorpora al grupo o al centro.

Por otro lado, tenemos las medidas que ponen el énfasis en cómo afecta lo que ha ocurrido a las personas y las relaciones. Responde a un modelo de justicia restaurativa que se plantea que el daño causado crea obligaciones y responsabilidades en las personas que lo han causado, que las personas que lo han sufrido necesitan una reparación y que el objetivo es arreglar lo que se ha deteriorado. Desde esta perspectiva cada conflicto es una oportunidad para que las personas que han hecho daño a otras tomen conciencia de las consecuencias de sus actos y puedan cambiar su conducta para reparar lo que han deteriorado. Este sistema demanda un papel más exigente a quien ha causado el daño ya que no salda el tema cumpliendo un castigo, sino que debe tener un comportamiento más proactivo para reparar lo que ha deteriorado.

Desde esta perspectiva la escuela se convierte en el garante del bienestar de las personas dejando muy claro lo que es aceptable, lo que no (es exigente con las conductas) pero ayudando restablecer las relaciones (y es respetuosa con las personas). Así mismo garantiza un sistema para reparar las cosas en el que las personas implicadas tienen un papel protagonista, ya que toman decisiones sobre cómo llevar a cabo dicha reparación.

Nuestro planteamiento en el instituto es que aprovechamos las oportunidades que nos ofrecen los conflictos si acompañamos al alumnado en el proceso de reflexión. Una reflexión que le ayude a tomar conciencia de las consecuencias de sus actos y le ayude a tomar la responsabilidad sobre cómo reparar lo deteriorado. En esa reflexión necesitamos a las personas que lo han sufrido

para que comprendan por que ellas y para que se atienda a sus necesidades. Si conseguimos que los alumnos aumenten su empatía y reparen lo deteriorado, si conseguimos que las víctimas se sientan reparadas y que otras personas puedan ayudar a ambas de forma que se refuerce el grupo, hemos alcanzado nuestro objetivo. En la actualidad no descartamos las sanciones a priori, pero consideramos que la clave no está tanto en la sanción sino en el proceso educativo que podemos hacer con las personas implicadas.

2. LAS CONVERSACIONES RESTAURATIVAS

La conversación restaurativa es una práctica restaurativa en la que participan las personas que están directamente implicadas en el conflicto y la persona o personas que hacen de facilitador. El papel de facilitador pueden hacerlo alumnado y/o profesorado con una mínima experiencia.

El objetivo de las personas que facilitan es ayudar a que los implicados reparen lo que se ha deteriorado, permitiéndoles que se expresen y ayudándoles a que busquen una solución que satisfaga las necesidades de las partes.

Si tenemos claro que la actitud de las personas que facilitan no es amonestar, sermonear o dar soluciones vamos por buen camino. Por otro lado su técnica no es compleja, para llevarla a cabo con eficacia necesitamos un poco de tiempo para tener una reflexión tranquila y por otro lado el conocimiento de las preguntas que tenemos que ir haciendo a lo largo del proceso.

3. PASO A PASO

El caso


Imaginemos que dos estudiantes de una clase han tenido un enfrentamiento al salir de clase de Lengua Castellana; Alberto le ha puesto la zancadilla a Mario y este se ha caído al suelo. Algunas personas que estaban por allí se han reído y Mario se ha revuelto con mucha rabia para pegar a Alberto. Si no llega a ser por la rápida intervención de algunos alumnos y la propia profesora de lengua se habría liado una buena pelea.

Imaginemos también que, por petición de la jefa de estudios o por iniciativa propia, decimos iniciar una conversación restaurativa con ambos para arreglar el tema.

Los preparativos

Podemos actuar de forma inmediata, pero es aconsejable que baje ligeramente la temperatura emocional para que las personas implicadas puedan expresarse mejor y puedan escuchar adecuadamente a la otra persona. Se pueden dejar pasar unos minutos mientras se busca una sala libre y así se van calmando los ánimos.

Es mejor que nos juntemos dos o tres facilitadores para aprender unos de otros y comentar luego sobre el proceso. Si lo vemos un poco lioso, alguien puede llevar la voz cantante y el resto de facilitadores observar.




ASSOCIACIÓ DE JUSTÍCIA I PRÀCTICA RESTAURATIVA

RECEPTOR

1. ¿Qué ha pasado?
2. ¿Cómo te sientes en relación con lo que ha ocurrido?
3. ¿Cómo te ha afectado, a tí y a otras personas?
4. ¿Qué ha sido lo más difícil para tí?
5. ¿Qué necesitas que pase a partir de ahora?

info@practicarestaurativa.org



ASSOCIACIÓ DE JUSTÍCIA I PRÀCTICA RESTAURATIVA

AUTOR

1. ¿Qué ha pasado?
2. ¿Qué pensabas en ese momento?
3. ¿A quién ha afectado el incidente?
4. ¿Cómo crees que le ha afectado?
5. ¿Qué piensas ahora de lo que ha pasado?
6. [¿Qué podrías hacer para mejorar la situación?]

www.practicarestaurativa.org

La resolución

1. Compromiso

Nos dirigimos a las personas implicadas por separado y les decimos que queremos hablar de lo que ha pasado. La forma de plantearlo es clave, no queremos buscar culpas ni hacer un juicio sino solucionar el problema que tenemos entre manos. Y les vamos a preguntar si quieren que hablemos juntos de lo que ha pasado. La mayor parte de las veces nos dicen que quieren hablarlo, no obstante, si dicen que no, podemos explorar los motivos, quizá no estén preparados en ese momento y necesiten un poco más de tiempo, si es así se podría demorar unas horas o dejarlo para el día siguiente.

“Hola, nos gustaría juntarnos para hablar de la pelea que habéis tenido, y poder resolver la situación ¿Te parece bien?”

2. Reflexión

El objetivo de esta fase es promover el cuidado y la empatía hacia la otra persona. Tenemos que conseguir que Alberto entienda qué le ha llevado a hacer eso, que Mario comprenda por qué él.

Cuando ya estamos juntos le pedimos a cada uno que nos cuente qué ha pasado.

¿Mario, que ha pasado? Alberto cuéntanos tu versión

Cuenta Mario y escuchamos, cuenta Alberto y escuchamos. Nos dirigimos a Alberto y le pedimos que reflexione sobre lo que ha hecho.

Alberto, cuando le pusiste la zancadilla a Mario, ¿en qué estabas pensando?

Si no responde, podemos preguntárselo de otras maneras:

¿Qué querías que pasara? o ¿Que buscabas haciendo eso? o ¿Que pasaba por tu cabeza cuando le pusiste la zancadilla? o ¿Que te hizo que te decidieras por eso? o

Todas estas preguntas evitan utilizar el por qué, se ha visto que es especialmente ineficaz para ayudar a reflexionar.

Esta pregunta formulada a Alberto va a ayudar a que reflexione sobre lo que ha hecho, a que entienda su motivación, lo que buscaba. Que Mario entienda porque él. Además, nos da una idea de como Alberto toma las decisiones y de su madurez moral y emocional y también nos ayuda a saber si responde a una respuesta de venganza a otra conducta previa de Mario.

La segunda parte de esta reflexión va a ayudar a que Alberto tome conciencia de las consecuencias de sus actos, en este caso de poner la zancadilla. Recordemos que lo restaurativo busca reparar el daño que se ha causado y actuar de otra forma más respetuosa en el futuro.

¿Alberto, a quién crees que ha afectado lo que has hecho?

Esperamos que nos diga Mario y en ese caso le preguntamos:

¿Cómo crees que le ha afectado a Mario? o ¿De qué manera le ha afectado a Mario?

Puede que no tenga una conciencia completa sobre cómo ha afectado a Mario, pero queremos que aumente su empatía sobre su compañero.

Después le vamos a animar a que piense a quién más ha afectado y de que manera. Puede que tenga más o menos conciencia, pero si le vemos un poco perdido le podemos sugerir, oye y ¿crees que ha afectado a la profesora o la gente que estaba viéndolo...?

¿Crees que se han visto más personas afectadas?, ¿De qué manera?

3. Comprender el daño

Ahora vamos a implicar a Mario en la conversación el objetivo es fijar el daño que se hizo y las consecuencias que tuvo, de esta manera Mario se va a sentir escuchado y comprendido, disminuyendo su necesidad de vengarse. Además, buscamos que la intervención de Mario permita que Alberto tome una conciencia más clara del impacto que su conducta ha tenido él.

¿Mario qué pensaste cuando Alberto te puso la zancadilla?

¿Qué fue lo peor para ti?

Después podemos preguntarles a ambos que creen que ha sido lo peor para la profesora o para los alumnos o a quién haya afectado el conflicto.

4. Reconocimiento

La idea de esta fase es que Alberto reconozca lo que ha hecho y amplíe su conciencia. Lo que nos diga nos va a permitir hacernos una idea de su crecimiento moral y de su consideración hacia las otras personas.

Ahora que has escuchado a Mario ¿que piensas?

También podemos preguntarle: ahora que has escuchado a Mario ¿que pasa por tu cabeza? o ¿que piensas de lo que hiciste?

En un segundo momento le vamos a plantear a Alberto la siguiente pregunta:

¿Ahora que sabes lo que ha pasado que le dirías a Mario?

La idea es que le pida disculpas y si no hay mal rollo previo entre ellos saldrá fácil.

Si quieres puedes preguntarle que le diría a la profesora o a otras personas afectadas. ¿Qué le dirías a la profesora para que se sintiera mejor?

5. Acuerdos

El objetivo de esta fase es que Alberto y Mario encuentren soluciones y lleguen a acuerdos que arreglen lo que se había deteriorado. Lo restaurativo es que sean ellos los que ofrezcan soluciones para su problema, nuestro papel no es juzgar ni imponer nuestras ideas. También les podemos ayudar comprobando si sus ideas son realistas y concretas.

Podemos dirigirnos a Mario:

Mario, ¿qué necesitas para que esto se arregle?, ¿Que podría hacer Alberto?

Después a Alberto:

¿Alberto te parece bien, te parece justo?

a ambos:

¿Alguna sugerencia más?

6. Supervisión

Para terminar el proceso les preguntamos:

¿Cómo comprobamos si estos acuerdos funcionan?

También puedes decirles que vas a tomar nota de los acuerdos y que os reuniréis cuando hayan establecido para ver si se están cumpliendo

Les damos las gracias y les deseamos un buen día.

4. CONCLUSION

Con este proceso denominado conversación restaurativa hemos conseguido lo siguiente:

- Devolver el problema a las personas que lo tenían: Alberto y Mario.
- Trabajar con ellos
- Que Alberto rinda cuentas de lo que ha hecho con Mario y quizá con otras personas
- Darle voz a Mario.

Todo esto sin necesidad de aplicar un castigo, restaurando lo que se había deteriorado y por si fuera poco reforzando las relaciones entre ambos. El proceso restaurativo deja a las partes con un sentimiento de valía personal intacto, con la dignidad restablecida, con relaciones recuperadas y sin resentimiento. Es un proceso que lleva un poco de trabajo, pero desde luego es una apuesta segura.

¿Significa esto que las personas que están implicadas en este proceso nunca van a volver a tener un problema con los demás?, en absoluto, tenemos que pensar que ayudarles de esta forma a resolver un problema les hace más

En azul (bolígrafo) están los hechos, nos los cuenta R, y son ratificados por A.

En la conversación con R le vamos preguntando en las acciones que inicia él **qué buscaba haciendo eso** (color azul) y **cómo se sentía** (color rojo) y en las acciones que realizaba A, **qué cree el que buscaba A** (color azul) y **cómo cree que se sentía** (color rojo).

Buscamos que se exprese sobre sus motivaciones y sentimientos y comprobamos su nivel de comprensión de las motivaciones y sentimientos de A.

En la conversación con A le vamos preguntando en las acciones que inicia él **qué buscaba haciendo eso** (color morado) y **cómo se sentía** (color amarillo) y en las acciones que realizaba R, **qué cree el que buscaba R** (color morado) y **cómo cree que se sentía** (color amarillo).

Igualmente buscamos que se exprese sobre sus motivaciones y sentimientos y comprobamos su nivel de comprensión de las motivaciones y sentimientos de A.

Les juntamos y les ayudamos a que se expresen y se escuchen. Les permitimos que expresen sus sentimientos, que son reconocidos por la otra persona y por nosotros, así mismo les comprendemos en sus motivaciones. Les ayudamos a pensar cómo pueden reparar lo que está roto y cómo podrían mantener en el futuro sus legítimas motivaciones de mantener su dignidad sin ofender la de las otras personas. Buscan soluciones, piensan en alternativas para el futuro y acaban dándose un abrazo.

Reflexión de R.

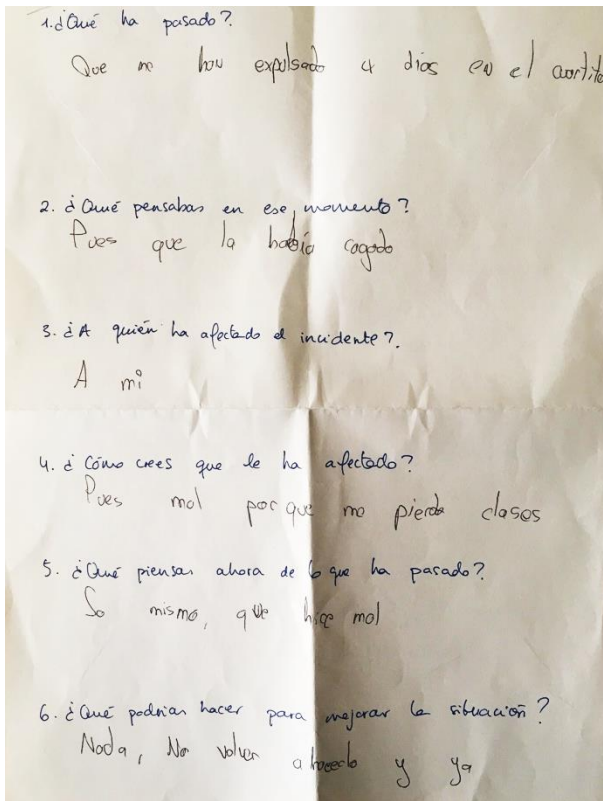
“Después de hablar me he dado cuenta de que A se ha sentido igual que yo. Yo he sentido mucha furia y me he sentido humillado y el también.

De cara al futuro, cuando alguien se meta conmigo voy a intentar pasar, además le diré que me está molestando y si me agobio se lo diré al primer profe que pase”.

Reflexión de A.

“Me doy cuenta de que tengo que estar más tranquilo cuando pasen estas cosas. Hablar de una manera buena y tranquila, tengo que ser menos impulsivo en estos casos.

También que tengo que responder de otras formas, en vez de vengarme de forma agresiva, sacarme la rabia de otra forma, por ejemplo, gritando o dándome la vuelta o dando patadas a la pared”.



Caso 2. Reflexión con B

En este caso hemos utilizado las preguntas restaurativas para ayudar a reflexionar a un alumno que había tenido un enfrentamiento en clase con una profesora. No hemos hecho todo el proceso completo, solo hemos utilizado las preguntas con el alumno y además lo hemos realizado en dos fases, en la primera el alumno ha escrito las respuestas en un folio donde estaban las preguntas y después hemos conversado con él.

Como puede observarse en la imagen la reflexión por escrito es mucho más pobre que el diálogo con los alumnos, de modo que pensamos que es mejor ayudar a reflexionar a través de un diálogo que dejar al alumno a su aire.

Como podemos observar el alumno no piensa sobre los hechos que han ocurrido sino sobre las consecuencias que ha tenido el suceso sobre él. Sabe que ha cometido un error, pero al menos de inicio, no tiene conciencia sobre el impacto de su conducta en los demás, o si la tiene le importa poco. Dice que solo le ha afectado a él y la manera de afectarle es que pierde clases. No sabe cómo le ha afectado a la profesora ni de qué manera. Sin embargo, en la conversación posterior es capaz de ampliar su conciencia y nos dice que esto

afecta también a su madre y le afecta porque su madre va a sentir decepción por él. Nos damos cuenta a través de la conversación que este alumno puede sentir empatía por las personas que le importan, pero que no la experimenta o no le importa como se sientan personas por las que no siente ningún vínculo. Establecer esa relación con adultos y con iguales puede ser una vía para que él pueda ampliar la conciencia de sus actos sobre el entorno y a su vez la reflexión que podamos tener con él puede hacer que comprenda mejor el punto de vista y la forma de experimentar los conflictos de las personas con las que convive en el instituto.

Caso 3. Conflicto entre I y A

I me pide ayuda porque se siente muy afectada con lo que había ocurrido en la clase de E.F. Su preocupación, no era tanto la nota como el perder la amistad con su amiga del colegio, a la que está muy unida.

Hablo con I utilizando las preguntas restaurativas. A mí me ayuda a entenderla y a ella a reflexionar.

Voy a buscar a A, tengo una conversación con A en los mismos términos y veo que se da cuenta que ha lanzado toda su ira con I, porque se reconoce muy competitiva y no soporta tener notas bajas. A su vez, me dice que ha tenido un enfado bastante grande con su madre y esto se le ha sumado a lo anterior y por ese motivo había reaccionado de manera inadecuada.

Nos reunimos las tres para hablar con mucha cordialidad, respeto y sabiendo escuchar, A le comenta a I que ha sido una explosión de sentimientos provocada por una discusión familiar y que por nada del mundo quiere que dejen de ser amigas. Pide ayuda para controlar la impulsividad, ya que le hace tener problemas tanto en el ámbito familiar como personal. Necesita ayuda para poder mediar entre su madre y ella y que pueda establecer un diálogo en su casa.

Finalmente, gracias a que las chicas pueden contar cada una lo que sienten, se consigue que mantengan su amistad y A le pide perdón a I por haberla hecho sentir mal.

La conversación termina con un abrazo y con las lágrimas de ambas.

I. (Receptora del hecho)

“Nos salió mal un trabajo de Educación Física, y mi compañera y amiga, se enfadó conmigo haciéndome responsable de la nota. Debido a su enfado me hizo sentir mal, porque ella no asume que el problema era de las dos. Somos muy buenas amigas y no quiero que acabe nuestra amistad por esto. En realidad lo que ha ocurrido, me ha afectado porque creo que ha perdido la confianza en mí y esto es lo que más me duele.

Lo más difícil de la situación ha sido que me echara toda la culpa y que se enfadase conmigo. Me hizo sentir que se iba a cabrear conmigo y me dio miedo que perdiera la confianza.

A partir de ahora necesito que, si algo nos sale mal, reflexionemos para saber en qué podríamos haber mejorado. También necesito que cuando nos manden un trabajo, le dediquemos más tiempo a planificarlo y a trabajar en equipo y no por partes”.

A. (Autora del hecho):

Teníamos que hacer un trabajo en parejas y nosotras que somos muy amigas nos pusimos juntas. No tuvimos tiempo para quedar y hacerlo e intentamos salir del paso en una tarde pero el resultado no fue bueno.

Cuando la profesora nos devuelve el trabajo, yo veo que los fallos están en su parte y aunque mi parte también los tenía, preferí echarle toda la culpa a ella.

A mí me ha afectado porque por ese motivo podríamos haber perdido la amistad. También reconozco que estoy pasando un mal momento en casa con mi madre. Ese fin de semana habíamos tenido una bronca grande y no se había resuelto. El lunes nos entregaron el trabajo y descargue toda mi rabia con ella.

Ahora pienso que es una tontería, y que no tenía que haber reaccionado así. Y que de todo se aprende, para el próximo trabajo quedaremos más tiempo e intentaremos hacerlo mejor y no con prisas y seguro que obtendremos mejor notas.

Para mejorar la situación, le pedí disculpas y le dije que era muy impulsiva y que nunca le quiero hacer sentir mal. Le doy un beso y un abrazo.

Caso 4. Preguntas restaurativas en un Círculo de Diálogo

Objetivo: reflexionar acerca del problema que hubo con insultos a través de una supuesta broma hacia uno de sus profesores.

Desarrollo: A raíz de dichos insultos, dos de los alumnos fueron expulsados del aula. Se reúnen toda la clase, junto con el tutor, el orientador y otra profesora más, en un círculo para reflexionar sobre el tema.

Pregunta 1: ¿Cómo te sientes con lo que ha pasado? Los alumnos en su totalidad se sienten culpables y bastante avergonzados de que algo que empezó como una simple broma se les fuese de las manos de tal manera. Pese a que sólo dos de ellos han tenido un castigo, en este caso la expulsión del aula, todos sienten que fueron partícipes del agravio ya fuese por no impedirlo como por reírse de ello.

Los profesores se sienten decepcionados y cansados, ya que no es la primera vez que la clase da problemas y no ven una actitud de cambio pese a que se ha hecho ya algún que otro círculo con ellos por sus problemas de actitud.

Pregunta 2: ¿Quiénes han sido los afectados? Los alumnos reconocen que toda la clase ha sido afectada, ya que el ambiente entre ellos ha cambiado dado que dos de sus compañeros no están con ellos en las clases. También reconocen que el profesor al que se insultó fue el principal afectado, aunque extienden el problema al total de profesores, ya que consideran que su comportamiento no es el adecuado y que los profesores pueden dejar de confiar en su propósito de mejorar. De igual manera ven afectado también al director y a la jefatura de estudios ya que fueron los que tuvieron que tomar las consecuencias y porque ven que, en cierto modo, les han causado problemas. Los profesores añaden también a las familias, ya que piensan que ante un acto así ellas también deben sentirse traicionadas y avergonzadas.

Reflexión final: Se pregunta a cada integrante del círculo de qué manera se puede reparar el daño hecho a cada uno de los afectados.

Hacia los alumnos, los profesores y el director/jefatura se acuerda pedir perdón e intentar cambiar la actitud para que no vuelva a pasar nada parecido.



6. BIBLIOGRAFÍA

Costelo, B. Wachtel, T y Wachtel, J. (1010). Manual de prácticas restaurativas. Bethlehem. IIRP.

Hopkins, B. (2011). The restorative classroom. Using restorative approaches to foster effective learning. Londres. Optimus Education

Thorsborne, M. y Vinegard, D. (2009). Restorative Justice pocketbook. Hampshire. Teachers' Pocketbooks.