



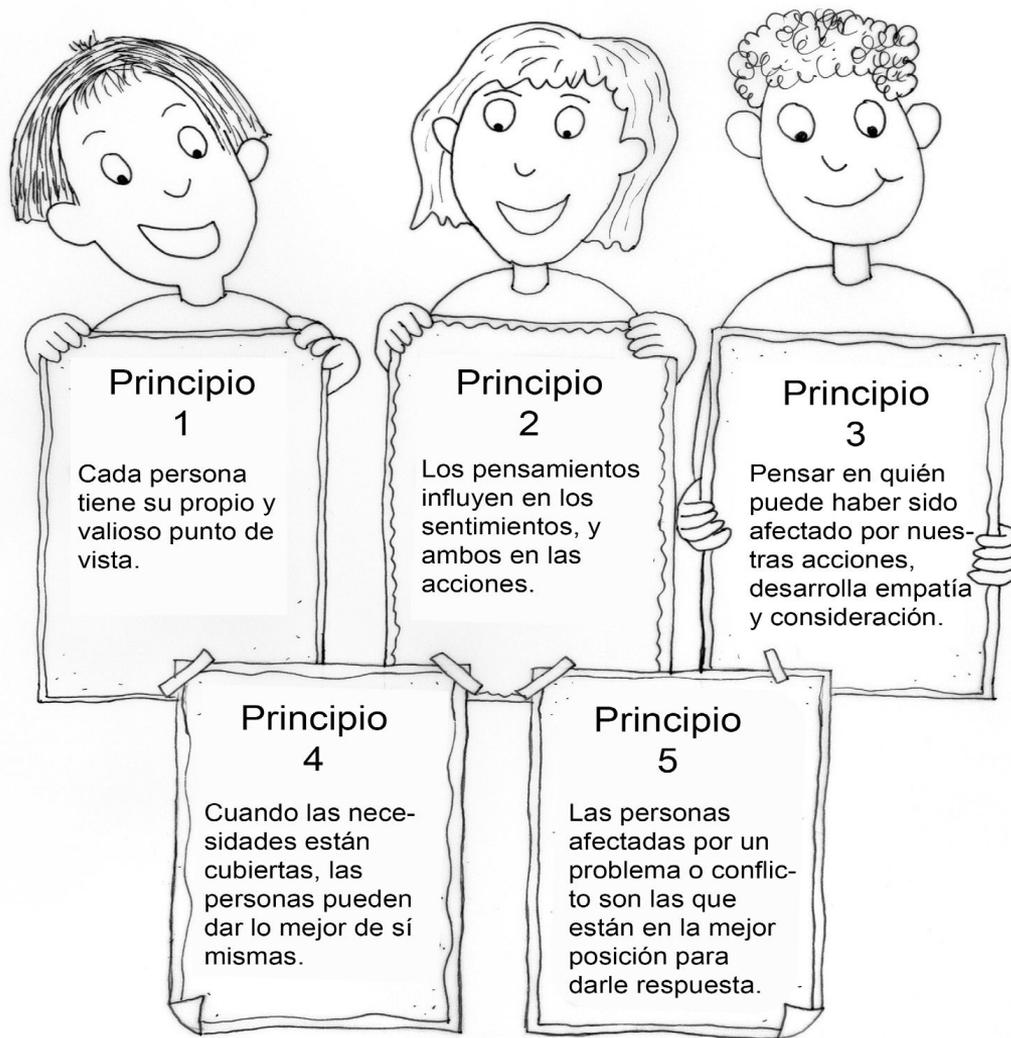
# La convivencia en el centro, estrategias restaurativa



1. Calza el mismo número de zapato que yo
2. Ha copiado en algún examen
3. No tiene instagram
4. Ha defendido a alguien ante una situación molesta o de agresión
5. Ha ganado alguna medalla o trofeo
6. Tiene la misma altura que yo
7. Cocinando a, alguna vez se le ha estropeado alguna comida
8. Habitualmente deja el móvil o lo desconecta al llegar a casa

# **5 Principios restaurativos**

**Belinda Hopkins**



**Principio  
1**

Cada persona  
tiene su propio y  
valioso punto de  
vista.

**Principio  
2**

Los pensamientos  
influyen en los  
sentimientos, y  
ambos en las  
acciones.

**Principio  
3**

Pensar en quién  
puede haber sido  
afectado por nues-  
tras acciones,  
desarrolla empatía  
y consideración.

**Principio  
4**

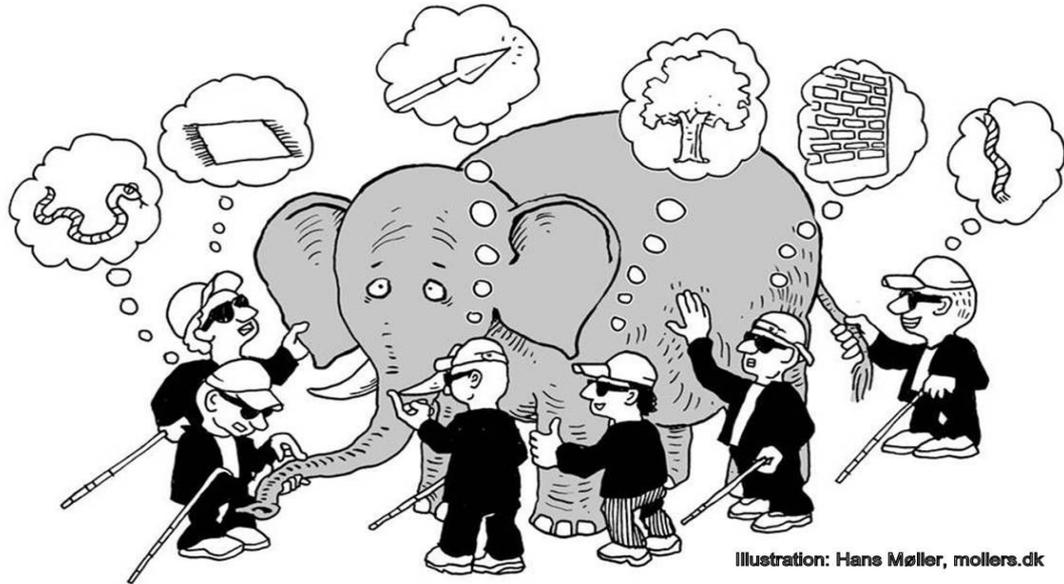
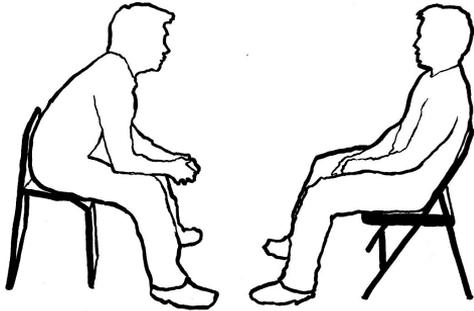
Cuando las nece-  
sidades están  
cubiertas, las  
personas pueden  
dar lo mejor de sí  
mismas.

**Principio  
5**

Las personas  
afectadas por un  
problema o conflic-  
to son las que  
están en la mejor  
posición para  
darle respuesta.

# 1. Percepción personal

Cada persona tiene su manera de percibir  
y se debe escuchar



**HECHOS**

**CONDUCTAS**

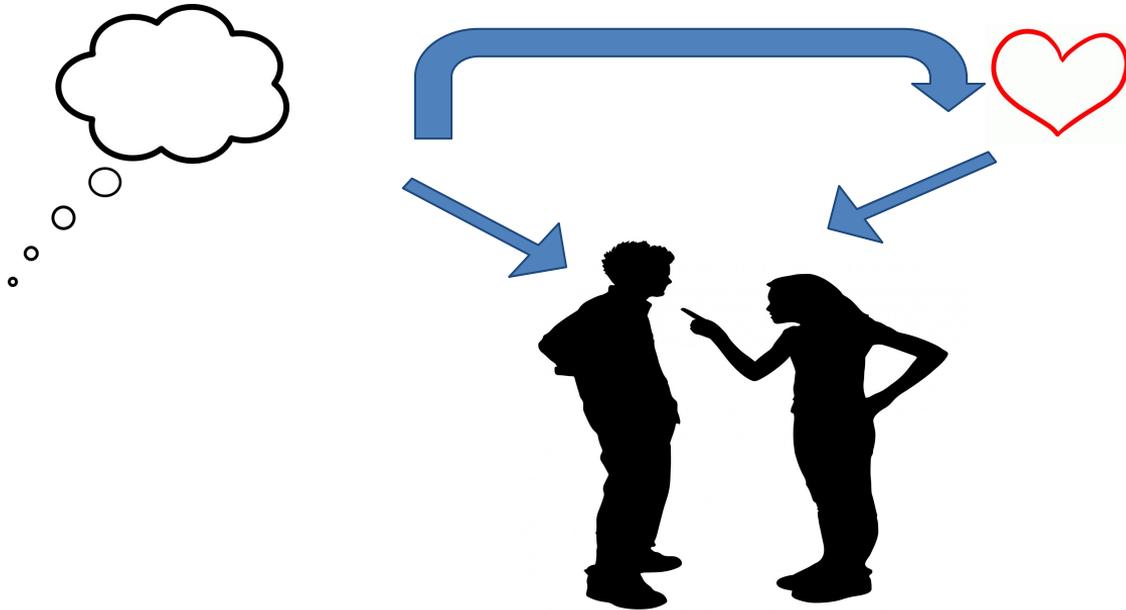
**PENSAMIENTOS**

**SENTIMIENTOS**

**NECESIDADES**



## 2. Los pensamientos influyen en nuestros sentimientos y ambos en nuestros hechos



### 3. Nuestras acciones afectan a quien está a nuestro alrededor



**HECHOS**

**CONDUCTAS**

**PENSAMIENTOS**

**SENTIMIENTOS**

**NECESIDADES**



# 4. Nuestras acciones son estrategias para cubrir nuestras necesidades

**Diversión**

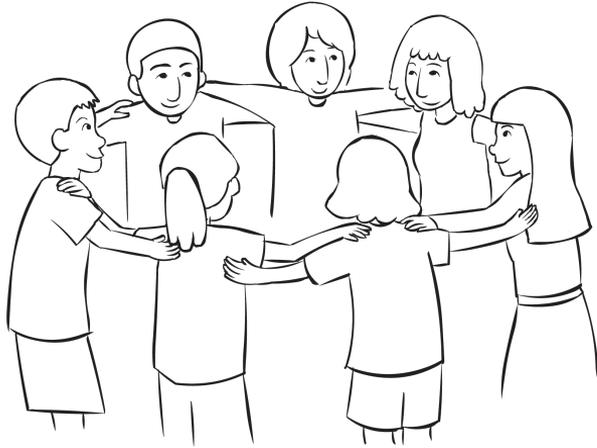


**Respeto**

**Valoración**

**Justicia**

# 5. Las personas afectadas en una situación son las más adecuadas para resolverla



**HECHOS**

**CONDUCTAS**

**PENSAMIENTOS**

**SENTIMIENTOS**

**NECESIDADES**





# “Menú” de Prácticas Restaurativas

INFORMALES

FORMALES

**Escucha**

Expresión  
afectiva

Conversación  
restaurativa

Diálogo  
restaurativo

Círculo  
restaurativo

Reunión formal

# Escucha



Cuando quiero explicar / contar algo, que me ha sucedido o me preocupa, a otra persona.....  
¿Qué actitud o acción me hace sentir molesta o incluso con ganas de acabar...?





# ¿Tienes facilidad para escuchar?

1. ¿Eres paciente cuando escuchas?
2. ¿Pones atención a lo que te dicen, sin distraerte?
3. ¿Dejas que el otro termine, sin interrumpirlo?
4. ¿Haces preguntas para asegurarse de que has comprendido bien?
5. ¿Eres capaz de conservar la calma cuando el otro está alterado?
6. ¿Dejas hablar al otro aunque no estés de acuerdo?
7. ¿Percibes los sentimientos que se esconden detrás de las palabras del otro?
8. ¿Te esfuerzas para ponerse en la piel del otro, para ver las cosas con sus ojos, cuando escuchas?
9. ¿Eres capaz de responder con calma cuando el otro dice algo que te molesta?
10. ¿Escuchas y respondes sin decir al otro lo que tiene que hacer?



*Para escuchar bien, es mejor NO*

...

**Interrumpir**

**Criticar**

**Juzgar**

**Interrogar**

**Aconsejar**

**Quitar importancia**

**Ignorar**

# Actividad Entrevista sobre la escucha

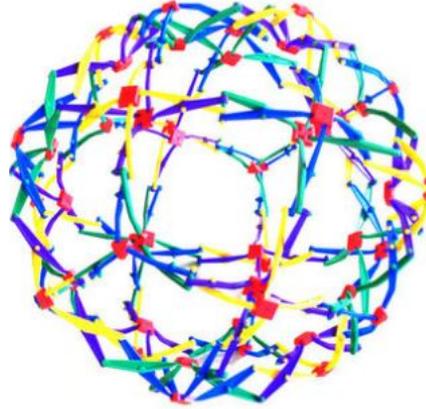
Por parejas

1. Cosas que haces bien en cuanto a la escucha
2. Un aspecto que puedes mejorar
3. Algo concreto que te ves mejorando en las próximas semanas. ¿Cómo lo harás?

Una persona habla de algo que le importa, le preocupa

## Escucha activa

- mirada
- proximidad
- lenguaje corporal



Expresiones como:

Aja / si / continua / y que mas

parafraseo

- si te he entendido bien...
- me estas diciendo que...



# Parafrasear

- Es contestar a la persona con parte de lo que ella ha dicho, para que:
  - se dé cuenta de que lo estamos entendiendo
  - nos corrijan si no lo hemos entendido bien.
- La forma más habitual es un pequeño resumen:
  - la que habla nos explica algo durante unos 30', durante los cuales sólo hacemos gestos de atención e interés.
  - Cuando hace una pausa, o cuando nos parece que ha completado una idea le decimos "sí lo he entendido bien..." y hacemos un breve resumen de lo que ha dicho.
- Esto va seguido de más habla y más parafraseo.
- ¿Lo probamos?

**Lo que se dice, los gestos,  
el tono de voz, ...**



**Lo que no se  
dice:**

- **Pensamientos**
- **Sentimientos**
- **Necesidades**

# Hechos

agresiva, nerviosa, estafada, asustada,  
orgullosa, enfadada, quemada,  
rechazada, engañada, intranquila,  
traicionada, insatisfecha, despreciada  
manipulada, preocupada, desanimada,...

## Sentimientos

cariño, orden, apoyo, justicia  
sentido, alegría, aprecio, libertad,  
conexión, confianza  
respeto, empatía, armonía...

## Necesidades



# Sentimientos

agresiva	rechazada	feliz
nerviosa	engañada	sola
culpable	vengativa	triste
estafada	interesada	inútil
distraída	intranquila	alegre
asustada	traicionada	tímida
orgullosa	insatisfecha	segura
apreciada	despreciada	ridícula
envidiosa	manipulada	cansada
fracasada	preocupada	valorada
enfadada	desanimada	criticada
quemada	enrabiada	aceptada
tranquila	responsable	aburrida
optimista	entusiasmada	pesimista

# Necesidades

cariño	alimento
orden	descanso
apoyo	intimidad
calidez	diversión
justicia	eficiencia
sentido	compañía
alegría	autonomía
aprecio	aceptación
libertad	cooperación
conexión	tranquilidad
confianza	autenticidad
respeto	participación
empatía	comprensión
armonía	comunicación



# Sentimientos

Tal vez te sentías....

# Necesidades

Podría ser que necesitases....

# Para una buena escucha

- Lugar tranquilo, disponer de tiempo, mirar a los ojos, al rostro, mover la cabeza, tono de voz y actitud receptivas,...
- Estar interesada en la forma de ver de la otra persona
- Parafrasear (hacer pequeños resúmenes)
- Reflejar sentimientos
- Hacer preguntas que ayuden a la otra a seguir expresarse, a hallar por sí misma su punto de vista, sus propuestas



# Las prácticas restaurativas

## INFORMALES

Escucha

**Expresión  
afectiva**

Conversación  
restaurativa

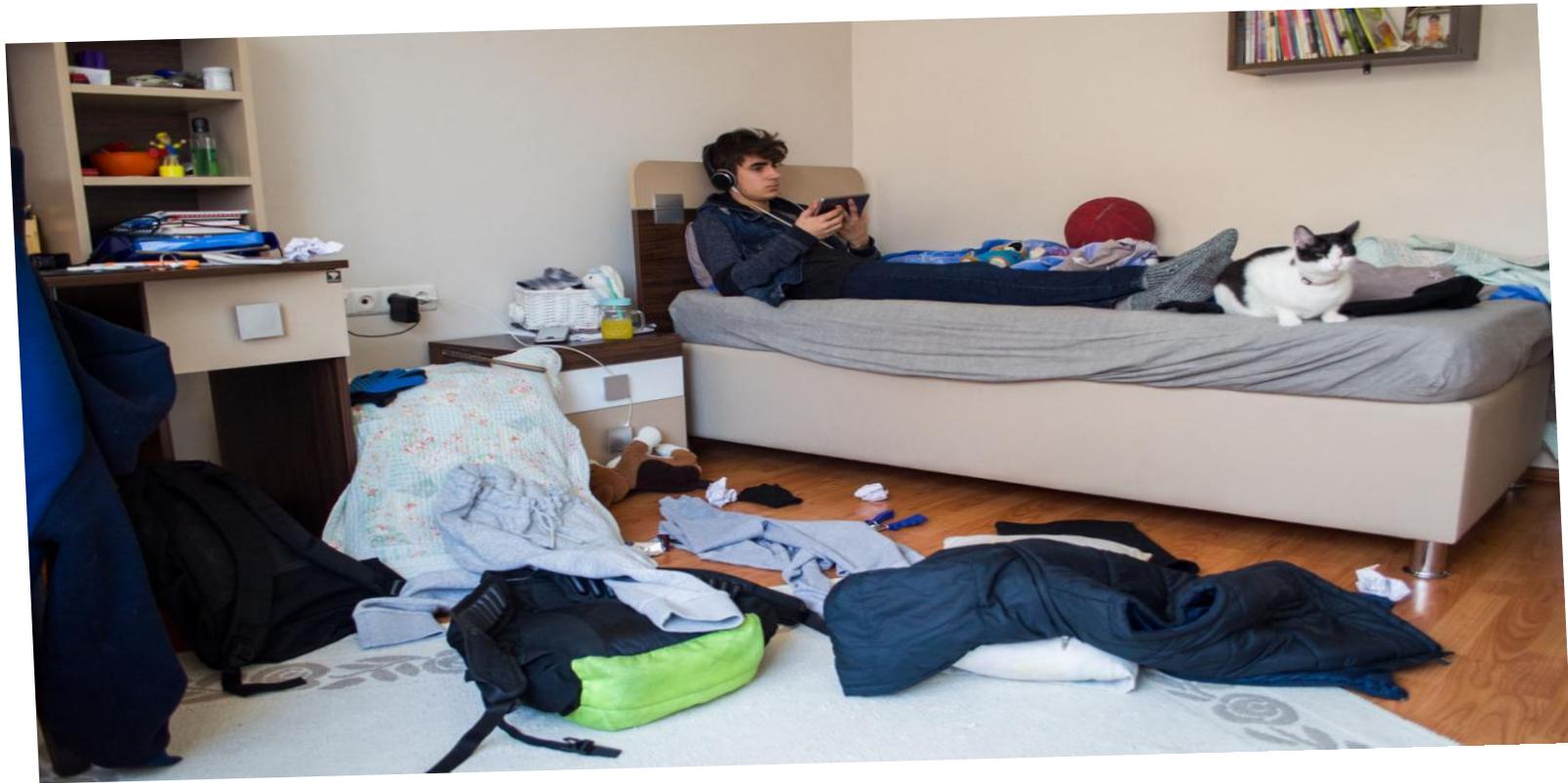
Diálogo  
restaurativo

Círculo  
restaurativo

## FORMALES

Reunión formal











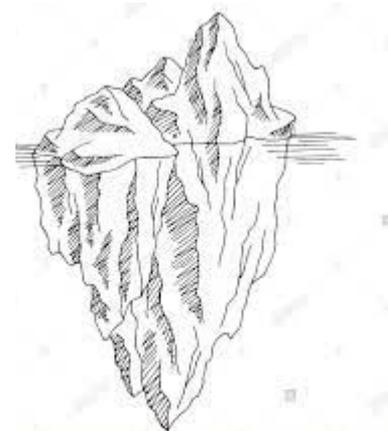
# Ejemplos

Durante 30 segundos piensa en alguna situación frustrante que te ha pasado una o más veces y como has respondido

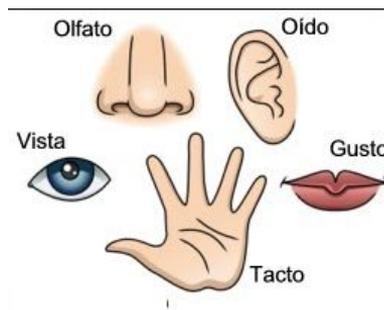
- *Expresión*
- *En que situación la dije?*

¿Qué ocurre cuando se responde así?

# Juicio



# Observación



# Mensaje en primera persona

OBSERVACIÓN

*Quando veo / oigo....*

JUICIO

SENTIMIENTO

*Me siento.....*

NECESIDAD

*porque necesito*

PETICIÓN

*Como lo podemos solucionar / podrias...*



# “Menú” de Prácticas Restaurativas

INFORMALES

FORMALES

Escucha

Expresión  
afectiva

**Conversación  
restaurativa**

Diálogo  
restaurativo

Círculo  
restaurativo

Reunión  
formal

1. ¿Qué ha pasado?
2. ¿Qué pensabas en ese momento?
3. ¿A quién ha afectado el incidente y cómo crees que le ha afectado?
4. ¿Qué podrías hacer para mejorar la situación?

¿Qué ha pasado?

¿y antes?

¿Qué pensabas en ese momento?

¿Cómo te sientes con lo que ha pasado?

¿A quién ha afectado el incidente y cómo crees que le ha afectado?

¿Qué piensas ahora de lo ocurrido?

¿Qué ha sido lo más difícil para ti?

¿Qué podrías hacer para mejorar la situación?

¿Qué necesitas que pase ahora?

# Preguntas restaurativas

Para pedir a una persona que ha tenido un **problema de conducta**

¿Qué ha pasado?

¿En qué pensabas cuando lo hiciste?

¿A quien ha afectado el incidente?

¿Cómo crees que le ha afectado?

¿Qué piensas ahora de lo que ha sucedido?

¿Qué puedes hacer para mejorar la situación?



# “Menú” de Prácticas Restaurativas

INFORMALES

FORMALES

Escucha

Expresión  
afectiva

Conversación  
restaurativa

**Diálogo  
restaurativo**

Círculo  
restaurativo

Reunión  
formal

# Preguntas restaurativas

Quando hay dos personas implicadas

¿Qué ha pasado?

¿En qué pensabas cuando lo hiciste?

¿A quien ha afectado y cómo crees que le ha afectado?

¿Qué piensas ahora de lo que ha sucedido?

¿Qué puedes hacer para mejorar la situación?

¿Qué ha pasado?

¿Cómo te sientes con lo que ocurrió?

¿Cómo te ha afectado esto a ti y a otros?

¿Qué ha sido lo más difícil para ti?

¿Qué necesitas que pase a partir de ahora?



Una que voy a poner  
en funcionamiento