

# PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Vanessa 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)*



- **Solamente cuando las cosas van mal? ENFOQUE REACTIVO**  
**PROACTIVO**

## **ENFOQUE RESTAURATIVO. METODOLOGIA:**

- Participativa,
- Desarrollar HHSS Y HHEE,
- Fomentar la cohesión de grupo
- Implicación de todo el claustro

# 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	<b>Cada uno percibe las cosas de forma personal e igualmente valiosa</b>	¿Qué está pasando, desde mi punto de vista? ¿Qué veo y oigo?
2	<b>Nuestros pensamientos afectan a nuestras emociones; nuestras emociones afectan a nuestro comportamiento</b>	¿Qué me pasa por la mente? ¿Qué entiendo de lo que está pasando? ¿Cómo afecta mi interpretación a mi respuesta emocional?
3	<b>Empatía y consideración</b>	¿Cómo me afecta?
4	<b>Necesidades y necesidades no satisfechas</b>	¿Qué necesito ahora? ¿Es adecuado poner ahora mismo considerar mis necesidades?
5	<b>Responsabilidad colectiva por los actos realizados y sus consecuencias</b>	¿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	<b>Cada uno percibe las cosas de forma personal e igualmente valiosa</b>	¿Qué ha pasado, desde tu punto de vista?
2	<b>Nuestros pensamientos afectan a nuestras emociones; nuestras emociones afectan a nuestro comportamiento</b>	¿Qué pensabas y cómo te sentías en ese momento? ¿Y desde entonces?
3	<b>Empatía y consideración</b>	¿Quién se ha visto afectado y cómo?
4	<b>Necesidades y necesidades no satisfechas</b>	¿Qué necesitas para que las cosas se puedan arreglar y cada uno pueda seguir adelante?
5	<b>Responsabilidad colectiva por los actos realizados y sus consecuencias</b>	¿Cómo podemos (entre todos) satisfacer estas necesidades (juntos)?



# 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.



*"No se puede desatar un nudo sin saber cómo está hecho".*

*(Aristóteles).*



# 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

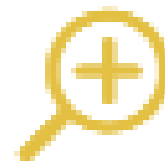
¿Cómo te gustaria seguir a partir de ahora? ¿Qué se puede hacer para que no vuelva a ocurrir?

### 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?

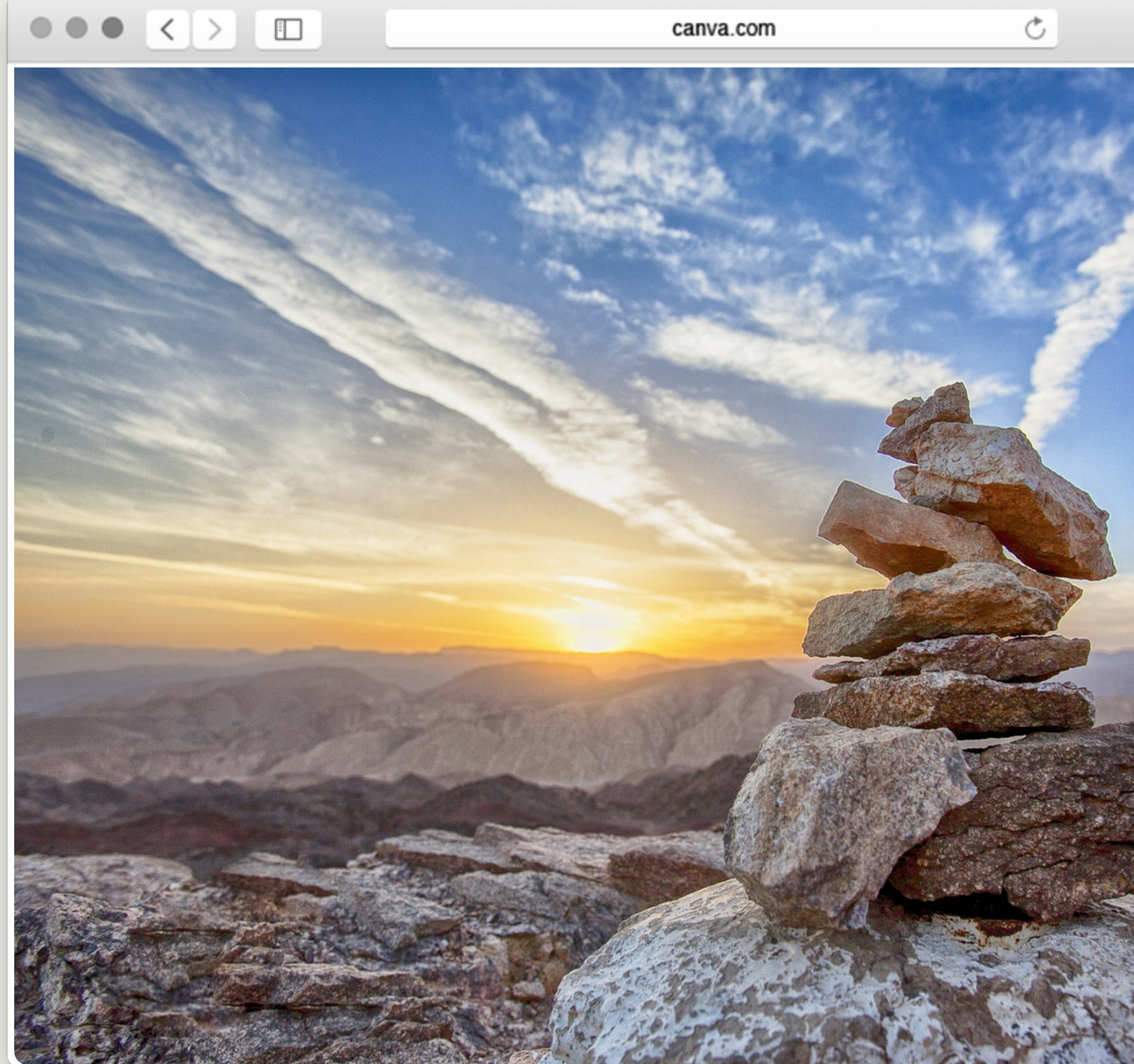


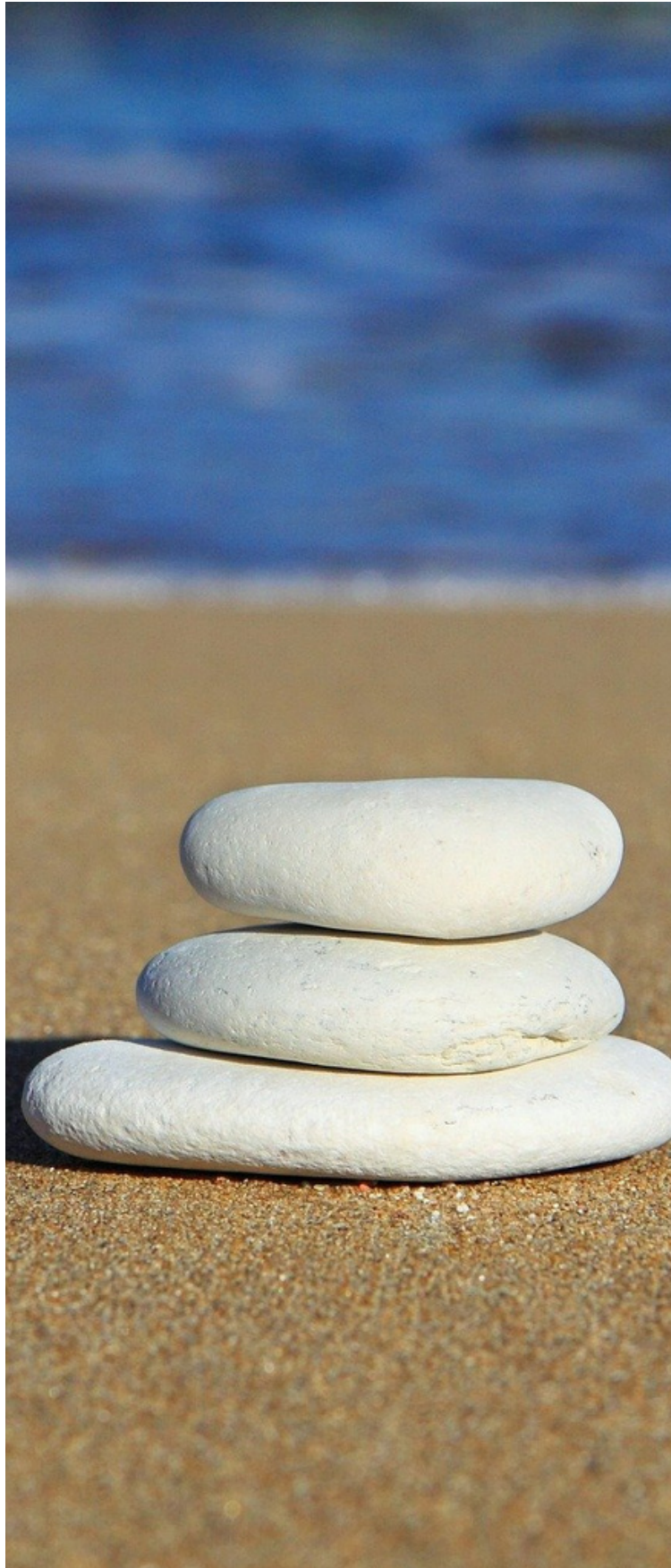
# LA MEDIACIÓN ESCOLAR





# CONDICIONES PREVIAS





# ANTES...

- FORMACIÓN PREVIA PROFESORADO.
- ELABORACIÓN DOCUMENTACIÓN NECESARIA.
- ELABORACIÓN CONTENIDOS EQUIPO MEDIACIÓN.
- SELECCIÓN ALUMNADO MEDIADOR.

# CONDICIONES PARA IMPLEMENTAR EL PROYECTO

## Adherencia al sistema de mediación escolar

Se forma al alumnado pero es necesaria la implicación del profesorado.

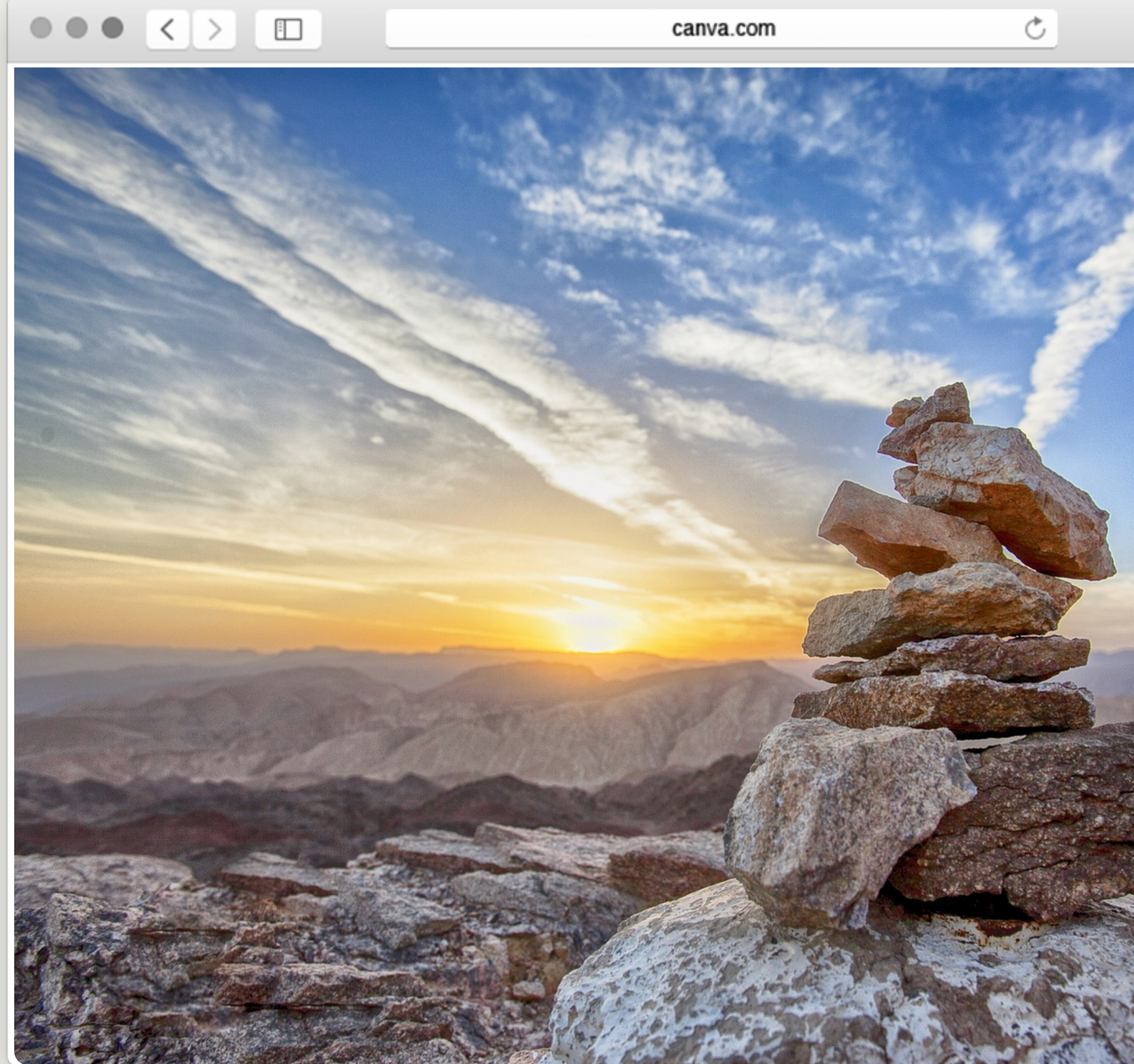
Selección adecuada de las figuras mediadoras.

Disponer de condiciones físicas y medioambientales mínimas.

Desarrollo de actividades de sensibilización e información.

Difusión del sistema de mediación.

**CONTENIDOS**  
**FORMACIÓN**  
**EQUIPO**  
**MEDIACIÓN**



# CONTENIDOS FORMACIÓN MEDIADORES

## ¿Qué es la mediación?

- Qué es y para qué sirve.
- Tipos de mediación
- Roles del mediador
- Principios de la mediación
- Fases de la mediación
- Registro de la mediación

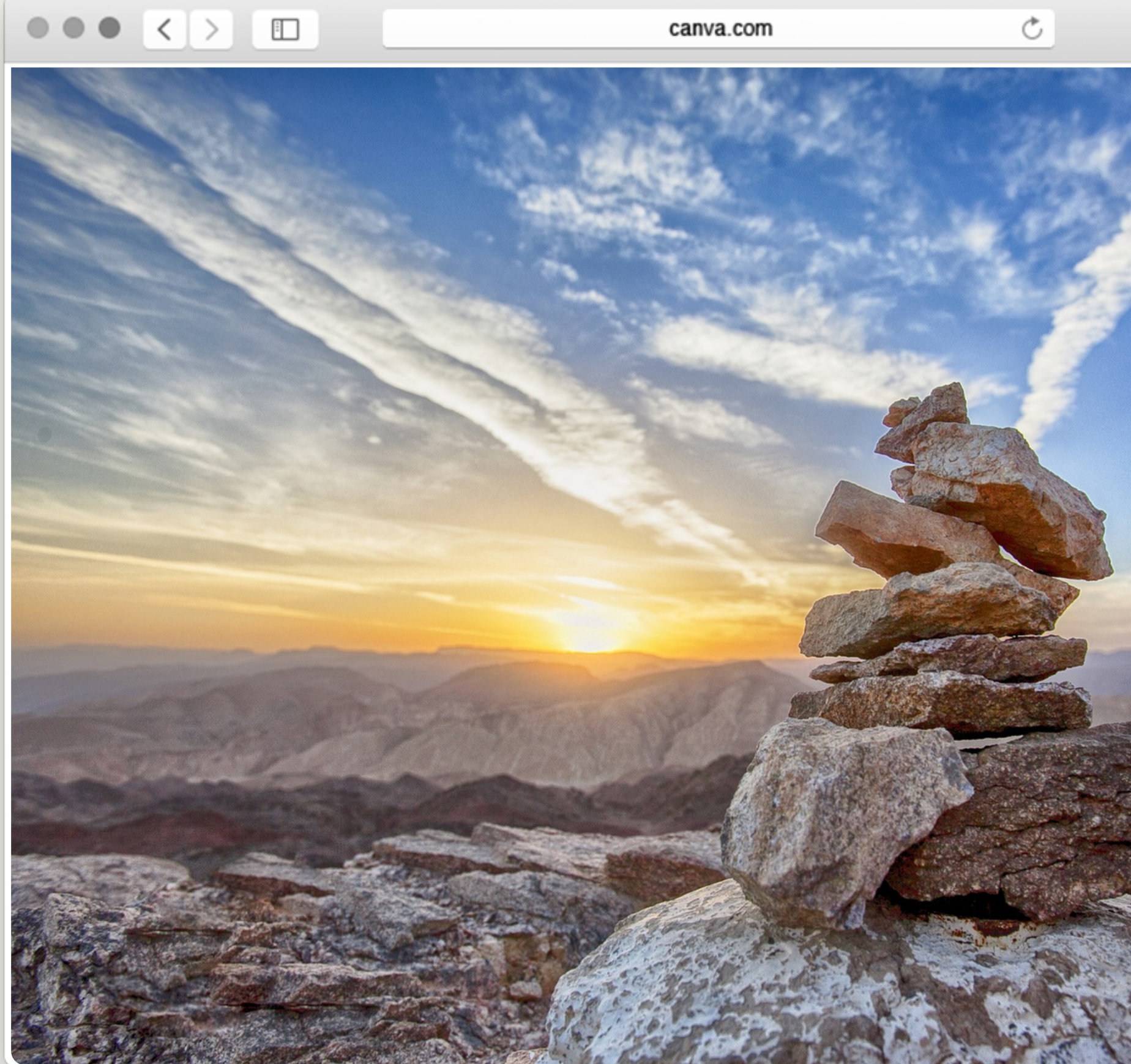
## El conflicto

- ¿Qué es y por qué aparece?
- Tipos de conflictos entre iguales.
- Como funciona el conflicto.
- Elementos y desarrollo del conflicto.
- Comportamiento ante un conflicto.
- Formas de solucionar un conflicto.

## Habilidades sociales

- Asertividad.
- Escucha activa.
- Empatía.
- El parafraseo.
- Saber preguntar.
- Expresión de emociones.

# DOCUMENTACIÓN PREVIA



## **Anexos formación:**

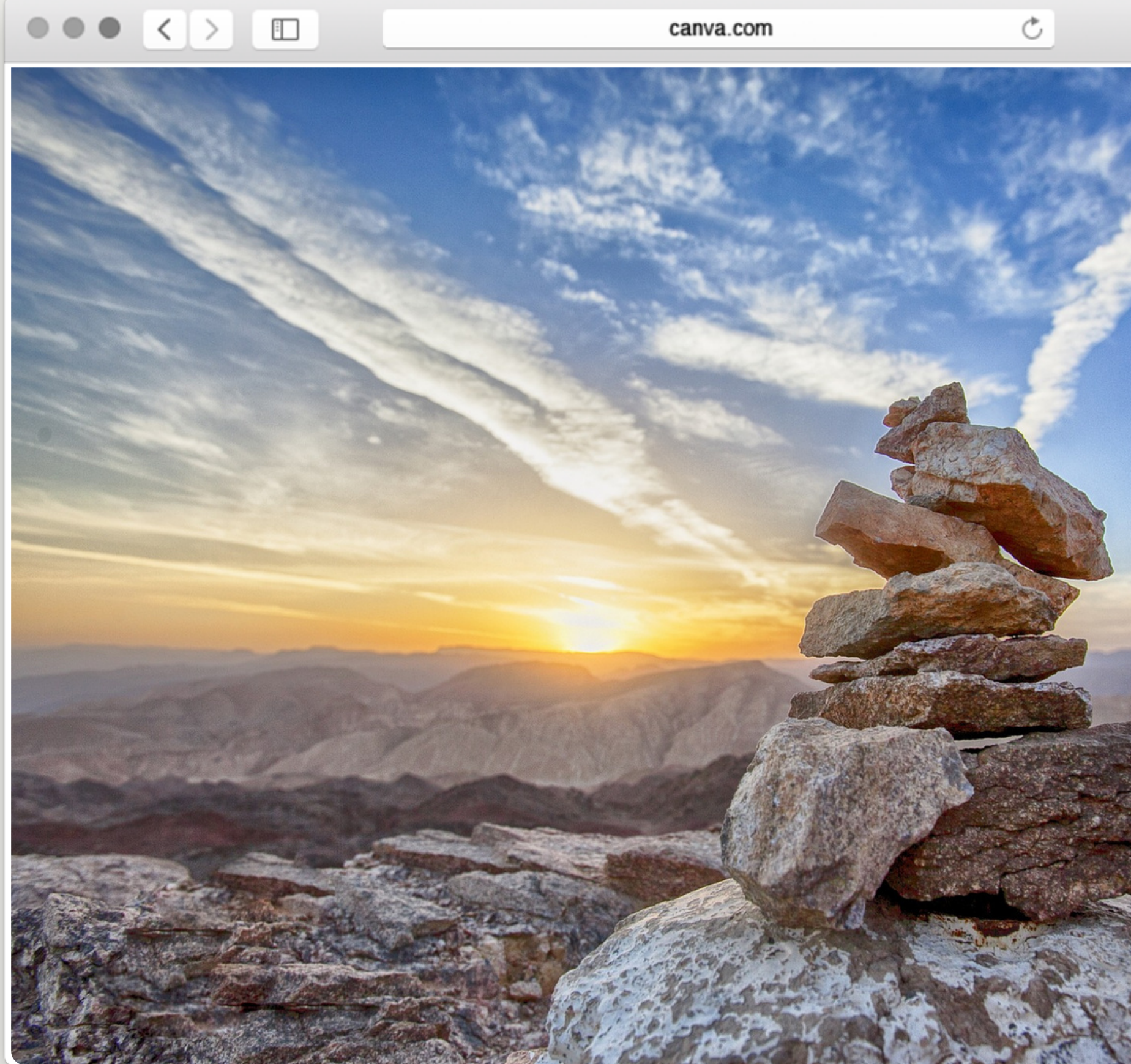
- **Ficha inicial. Situaciones que pueden ir a mediación**
- **Firma compromiso. Hoja de recogida del compromiso/acuerdo.**
- **Ficha registro mediación. Formación.**
- **Ficha valoración equipo Mediación.**

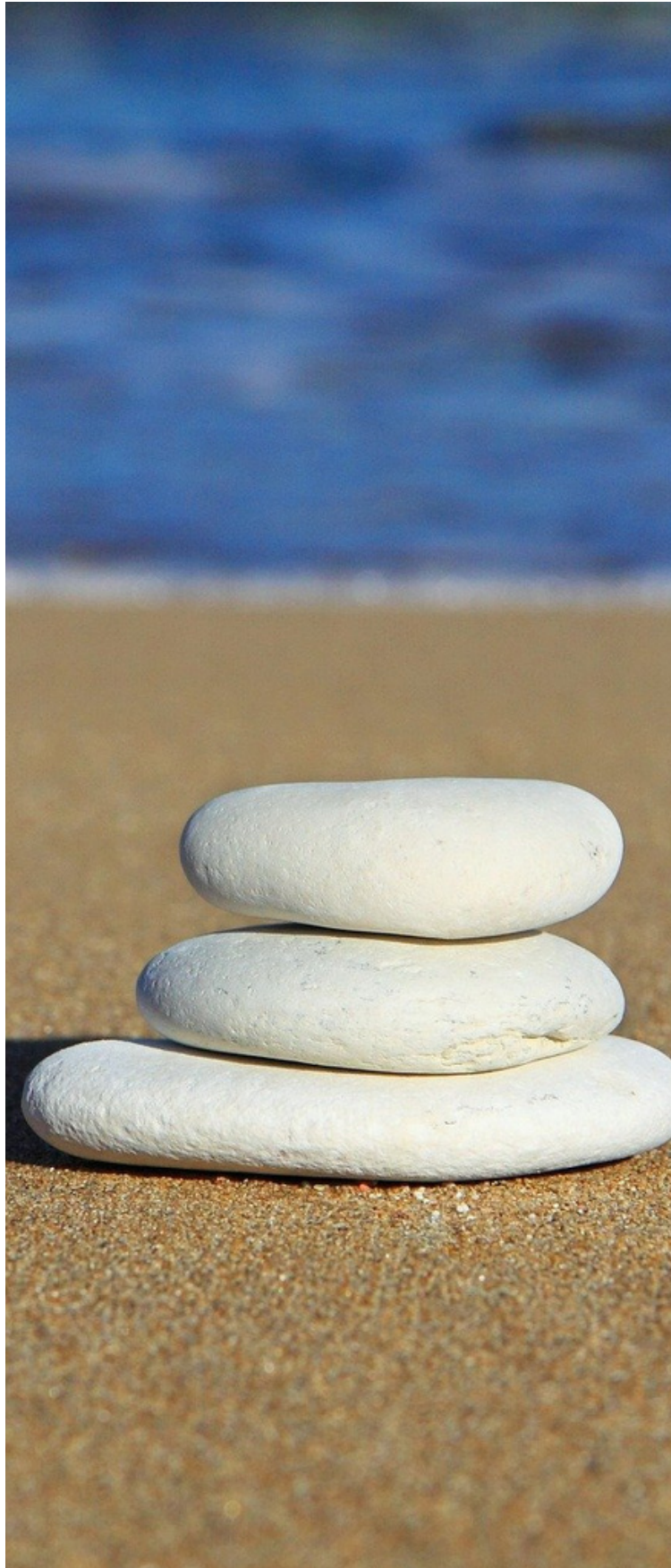
# Anexos Mediación:

- **Ficha inicial: Hoja de recogida del compromiso/acuerdo.**
- **Ficha premediación: Recogida previa de información**
- **Ficha Acta Sesión Mediación.**
- **Ficha seguimiento mediación. 3-6-9-12 meses**



# ¿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.

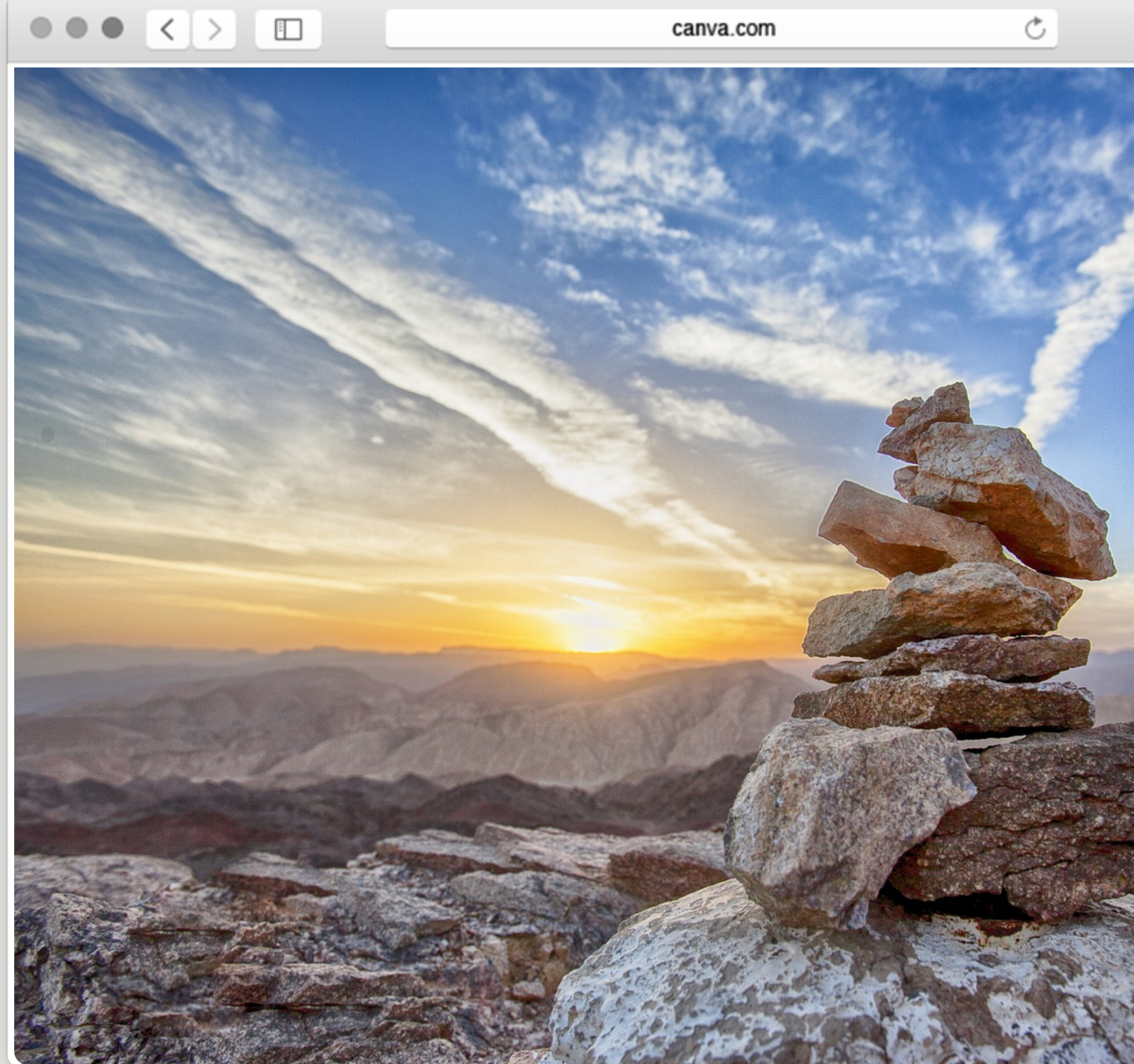
## NO es ...

- 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





# **FIGURA DEL MEDIADOR/A**

Acompaña a los protagonistas del conflicto en la exploración de la situación y ayuda a que se den cuenta de lo que necesitan para llegar a una solución.

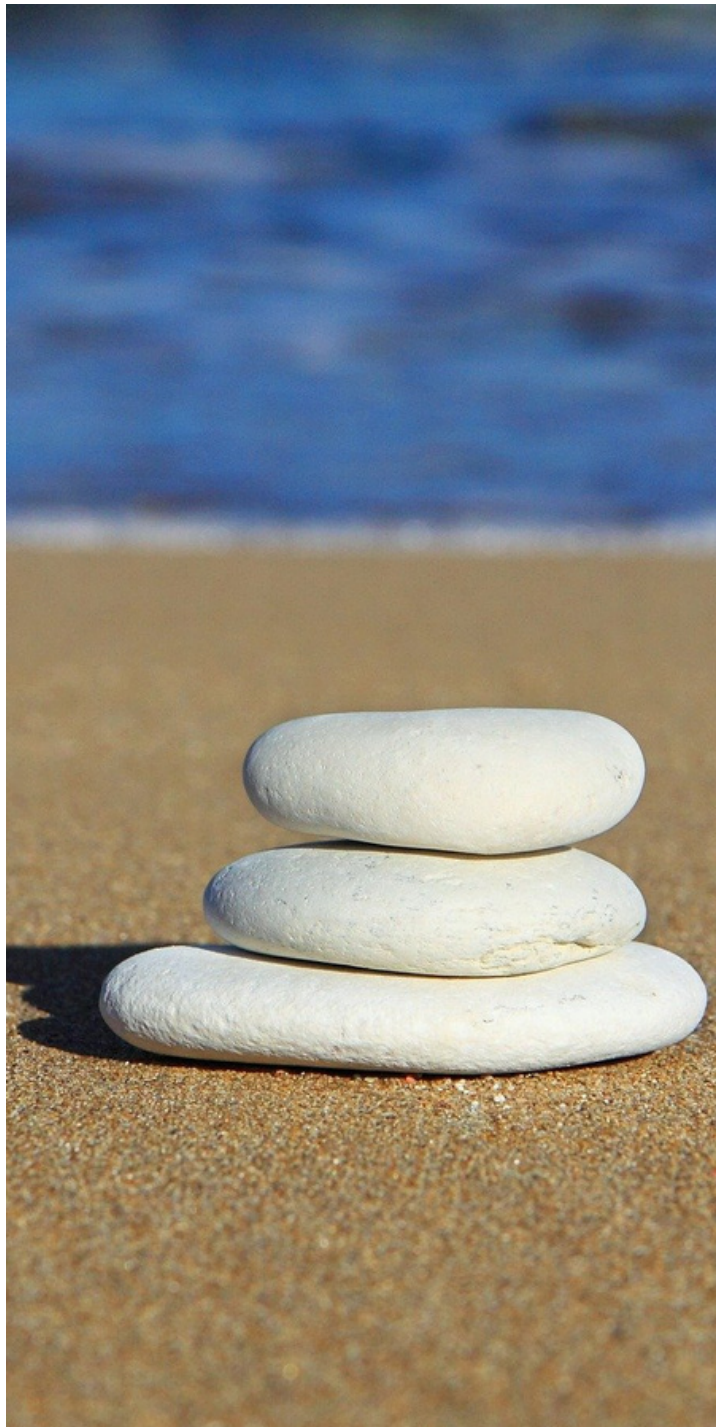
**FIRMA DE COMPROMISO**

**FIRMA DE CONFIDENCIALIDAD**

**ASISTENCIA A REUNIONES**

**FORMACIÓN EN HHSS Y HHEE**

# Alumnado mediador



## ¿QUIÉN?

- **Elegidos/as** y que gozan de la confianza de sus iguales.
- Seleccionados/as por el **profesorado**
- Por **iniciativa propia**

## ¿EN QUÉ SITUACIONES?:

- Problemas de adaptación, aislamiento y/ o rechazo.
- Malentendidos o rumores.
- Pequeños conflictos interpersonales entre iguales.
- Colabora en la gestión de algunas situaciones que afectan en la convivencia
- Acogida de nuevo alumnado y les trasladan su deseo de acompañarles en su proceso de adaptación .
- **Proceso de mediación.**
- Patios inclusivos/activos



## **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

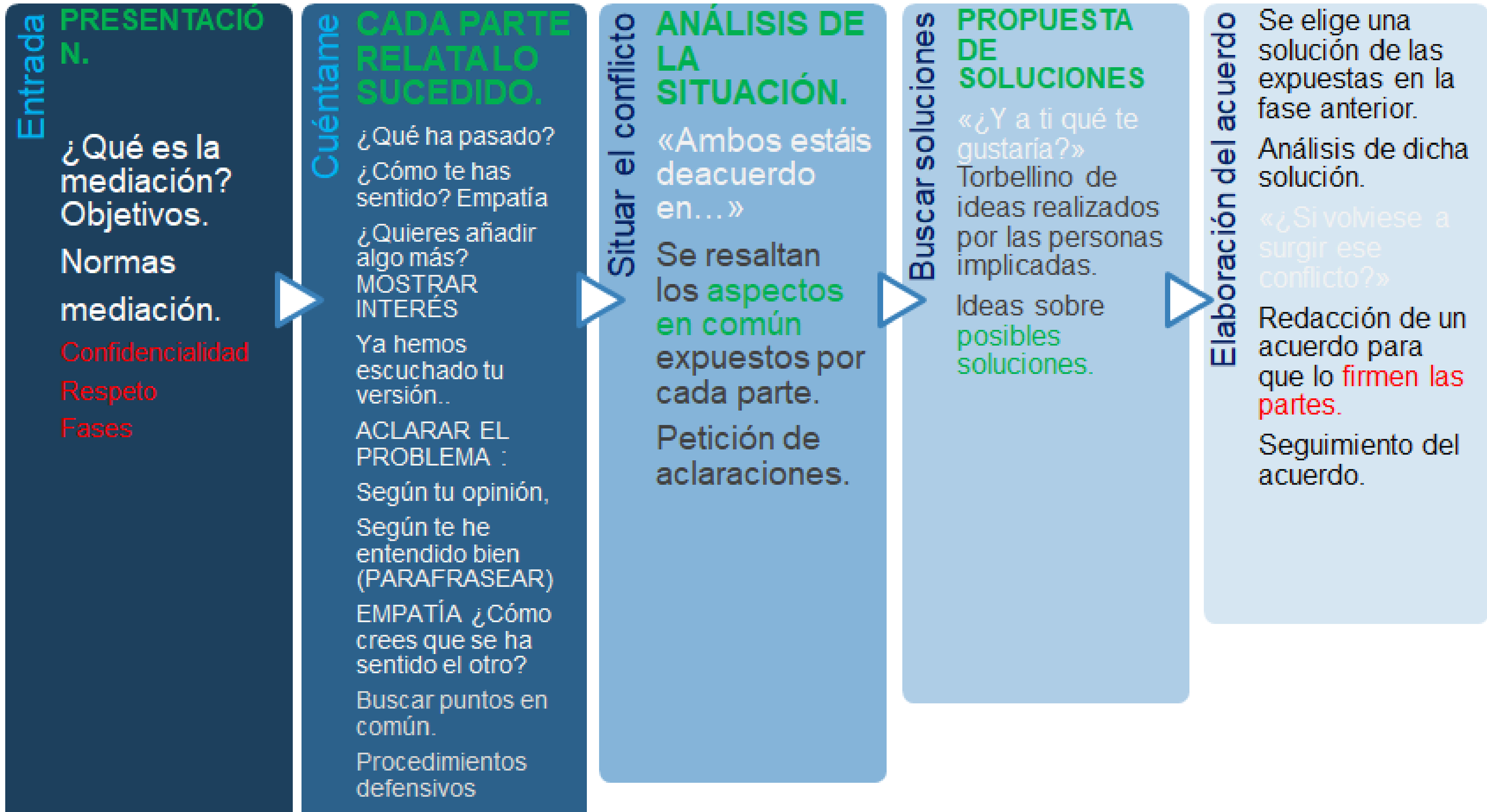
## Premediación

- **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@HOTMAIL.COM](mailto:VANESSARAMAJO@HOTMAIL.COM)

