

MILLOREM LA CONVIVÈNCIA AMB LES PRÀCTIQUES RESTAURATIVES

MEJORAMOS

LA CONVIVENCIA CON LAS PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

IMPROVE

RELATIONSHIPS WITH RESTORATIVE PRACTICES



Govern
de les Illes Balears



Pròleg

La història ensenya que la gestió positiva de la convivència és un dels pilars fonamentals de l'èxit educatiu i social. Per exemple, cal reivindicar la intel·ligència dels nostres avantpassats a l'hora de gestionar la seva convivència, entre ells i amb el medi natural en què estaven immersos: només que dediquem una estona a llegir sobre els costums dels pobladors aborígens de la terra, trobarem aspectes relacionats amb la importància cabdal del treball preventiu i restaurador de l'enteniment entre els pobles. I d'aquesta lliçó, és clar, se n'extreuen valors que són universals i atemporals.

Així, les pràctiques restauratives se'ns obrin com una porta d'accés a tot un món de mesures educatives i preventives que millorin la convivència a les nostres illes. Amb aquesta guia que teniu a les mans, les persones i les institucions participants del Comenius Regio "Pràctiques restauratives a l'escola, famílies i comunitats" volen posar a l'abast de tota la comunitat un conjunt d'estratègies per donar la primera passa i travessar aquesta porta que condueix cap a un nou enfocament restaurador de les nostres relacions. Calen il·lusió, optimisme i feina, però l'objectiu és al nostre abast.

Aquesta guia i les experiències pioneres que l'han fet possible són fruit de la feina de molta gent. Des d'aquestes línies, vull expressar la meva gratitud a totes les persones que varen fer possible iniciar aquest camí, a totes les persones que l'han desenvolupat i treballat, i a tots els centres educatius, serveis socials i policials que s'han involucrat en aquest projecte.

La més sincera enhorabona!

Gabriel Timoner Sampol

*Director de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.
Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats*

INDEX

I. Introducció	5
II. Què són les pràctiques restauratives?	8
III. Els cercles restauratius	10
Què són?	10
Per a què poden servir?	10
Com funcionen?	11
IV. Les reunions restauratives	12
V. Per què utilitzar les pràctiques restauratives a la pràctica diària?	13
VI. Testimonis	14

ÍNDICE

I. Introducción.....	19
II. ¿Qué son las prácticas restaurativas?	22
III. Los círculos restaurativos.....	24
¿Qué son?	24
¿Para qué pueden servir?	24
¿Cómo funcionan?	25
IV. Las reuniones restaurativas	26
V. ¿Por qué utilizar las prácticas restaurativas en la práctica diaria?	27
VI. Testimonios	28

INDEX

I. Introduction	33
II. What are restorative practices?	36
III. Restorative Circles	38
What are they?	38
What can they be used for?	38
How do they work?	39
IV. Restorative Conferences	40
V. Why using restorative practices in daily practice?	41
VI. Testimonials	42



Bon dia! Com ens sentim avui? *"Crear comunitat mitjançant els cercles vol dir apropar-te a l'altra persona, conèixer-la i poder relacionar-te millor amb ella"*

Cati Sbert. CEIP Es Pont

Els professors ens reunim per compartir i donar-nos suport els uns als altres.

"Aquest projecte implica necessàriament una profunda reflexió sobre la nostra pràctica diària, sobre com ens relacionem amb les persones amb les quals treballem." Gaël Thyus. Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.



Compartim idees, experiències i sentiments amb la resta del grup.

"M'agrada especialment la utilitat dels cercles per a crear comunitat, afavorir la cohesió de grup, la resolució de conflictes..." Coloma Lladó. IES Josep Sureda i Blanes



Als nostres cercles tothom té dret a xerrar i a ser escoltat amb respecte.

"Es tracta de trobar la forma adequada de dialogar i posar-se en contacte amb la part humana de tots nosaltres. No és una moda sinó un moviment que s'ha de continuar treballant i aprofundint en cada una de les seves vessants." Vicenç Rul-lan. IES Ramon Llull.



I. Introducció

“No fa molt, a una classe de la ESO del nostre institut, uns alumnes han sostret un mòbil a una companya i l’han tirat a un contenidor. A continuació, s’han escapat del centre i ho han anat a celebrar a un bar de la zona. Els autors i l’alumna perjudicada són de la mateixa classe. La directora, després d’aplicar la normativa del centre i expulsar als ofensors varis dies va informar del cas a l’educadora social (que treballa habitualment amb el grup) i va sol·licitar, amb la intermediació del policia tutor, la intervenció del grup de pràctiques restauratives de la policia local.

El paper dels agents socials i educatius és complex. Davant un conflicte, han de ser capaços de donar una resposta equilibrada i justa a les necessitats i demandes de totes les persones implicades i afectades.

En general, pensem en la distribució de respostes possibles davant un conflicte o un mal comportament en un espectre molt limitat:

- Per una banda tenim les respostes de caire punitiu, més estrictes i dures
- Per una altra, les respostes de suport i indulgència etiquetades com permissives

PUNITIU ←————→ PERMISSIU

Aquesta percepció limita les nostres possibilitats d’acció i ens obliga amb freqüència a prendre decisions simplistes. Castigar o no castigar, aquesta és la qüestió.

La creença que els càstigs i sancions modifiquen els comportaments no desitjats és la base de la majoria de polítiques de justícia i de disciplina escolar a tot el món. Si fos realment així, la feina dels responsables socials i educatius seria bastant senzilla però... la realitat és ben diferent. No existeix cap evidència real d’aquesta creença. De fet, la mera imposició de càstigs i sancions té un efecte superficial: no crea empatia ni fomenta la internalització de compromisos reals de canvi.

Amb el càstig, l’ofensor és passiu, no assumeix responsabilitats, desenvolupa ressentiment i es sent víctima de l’autoritat. A més a més, les sancions repetitives provoquen l’estigmatització de la persona ofensora, l’etiqueten de “dolenta” i reforcen que continuï actuant d’acord amb aquest rol aprés. Això vol dir que el mal comportament no ha de tenir cap conseqüència? Evidentment NO!

A les pràctiques restauratives anem més enllà d’aquest espectre i ens fixem en la interacció entre dos eixos:

- “CONTROL” o establiment de límits
- “SUPPORT” o motivació per al canvi



Les famílies de la meua escola comparteixen cercles per conèixer-se millor. *“Les pràctiques restauratives són una gran eina per crear comunitat. Aquesta nova manera de comunicar-nos i relacionar-nos ja no té marxa enrere.”* Amanda Mir, CEIP Gabriel Vallseca

El grup de pràctiques restauratives de la policia local es reuneix i, una vegada estudiada la informació consideren que aquest és un cas abordable des de la justícia restaurativa. Els responsables inicien la fase de preparació prèvia a la reunió, parlant amb totes les parts implicades i afectades pel conflicte: la direcció del centre, tots els menors, els seus pares. També se'ls informa que, seguint el protocol, la Policia Local emetrà informe a Fiscalia de Menors. Totes les parts es mostren d'acord i els pares dels alumnes signen el consentiment informat. Es convoca un cercle restauratiu uns dies després a un espai municipal neutral, fora del centre educatiu.

Les investigacions realitzades a Nova Zelanda, Estats Units i Gran Bretanya afirmen que el model de gestió de conflictes basat en la justícia restaurativa frena el comportament negatiu de manera molt més efectiva que els models basats en sancions i càstig ja que:

- Redueixen considerablement la probabilitat de reincidència.
- Faciliten la restauració de relacions entre les persones implicades.
- Ajuden a instaurar un sentiment de pertinença a la comunitat.
- Afavoreixen la reparació dels danys i a la víctima.
- Augmenten la implicació personal en la resolució del conflicte i els nivells de satisfacció general dels afectats.

Atesa la nombrosa participació es decideix que hi haurà dos facilitadors, un professor del centre i un agent de policia del grup de pràctiques restauratives. Els assistents són:

- *Els facilitadors.*
- *Dos membres de l'equip directiu.*

- *L'educadora social.*
- *Tots els menors implicats amb els seus pares.*
- *La menor perjudicada amb els seus pares.*

S'inicia el cercle d'acord amb el guió establert, així després de recordar el motiu i les normes bàsiques del cercle, el facilitador va realitzant les preguntes restauratives a tots els presents. Tots els participants fan ús del seu torn de paraula per explicar el que ha passat i expressar els seus sentiments, necessitats i expectatives. La dinàmica dura uns 90 minuts plens de tensió, emoció i sentiments de tristesa, vergonya, por, penediment... però a mesura que avança el procés, ofensors i ofesa es manifesten alleugerats i disposats a trobar solucions satisfactòries per a tothom. Finalment s'arriba als següents acords de reparació:

- 1. Els alumnes reconeixen el seu error i demanen disculpes a la seva companya.*
- 2. Cada una de les famílies dels alumnes causants, accepta aportar la quantitat de 40€, perquè l'alumne perjudicada pugui adquirir un mòbil com el sostret. Aquesta quantitat es dipositarà l'endemà de la reunió, a la direcció del centre.*
- 3. La Policia Local remetrà l'informe corresponent a la Fiscalia de Menors.*

Recordem les paraules de John Braithwaite, criminòleg de prestigi: “és necessari separar l'acte de la persona que comet l'acte.” Les persones responen generalment de la mateixa manera en que són tractats. Si són etiquetats de “dolentes” probablement assumiran aquest rol perpetuant la mala conducta, independentment de les sancions imposades. Si se'ls tracta com a bones persones que tenen el poder de canviar la seva conducta i de reparar els danys ocasionats és més probable que ho intentin realment.

En acabar el cercle, un dels facilitadors redacta els acords mentre els assistents, més tranquils comparteixen un refrigeri per tal de facilitar la restauració de les relacions personals. Tots els assistents signen els acords presos.

Uns dies després, els facilitadors comproven que totes les parts han complert els acords i que, a pesar de l'impacte inicial, les relacions entre els alumnes ofensors i l'alumna perjudicada està millorant poc a poc. Encara no es consideren amics però es respecten mútuament. L'alumna perjudicada es mostra satisfeta per com ha acabat tot. El cap d'estudis ressalta que l'experiència ha permès que tant els alumnes ofensors com la resta del grup prenguessin consciència de les conseqüències reals dels seus actes. Creu que aquest fet els ha impactat i pot suposar un punt d'inflexió en les relacions personals del grup.



Els cercles són aptes per a totes les edats.

"Participar en aquest projecte, ens ha ajudat a millorar el treball en xarxa entre els diferents serveis i com a conseqüència ens facilita el treball conjunt AMB la comunitat"
Isabel Cortada. Regidoria de Benestar Social, Immigració i Participació Ciutadana.

II. Què són les pràctiques restauratives?

Les pràctiques restauratives constitueixen un ventall d'eines que permeten prevenir, detectar, gestionar i resoldre les situacions de conflicte en diferents àmbits (familiar, educatiu, social, laboral, judicial i comunitari) per tal de millorar la convivència i reforçar els vincles afectius entre les persones afectades per aquestes situacions.

Podem trobar el seu origen en el moviment de justícia restaurativa als anys 70 que es basen en les següents premisses:

- Tot conflicte representa una oportunitat d'aprenentatge.
- L'ésser humà és més feliç, cooperatiu i es mostra més predisposat a fer canvis en el seu comportament quan es treballa amb ell i no per o contra ell.
- Més enllà de càstigs i sancions, la justícia "real" s'ha de centrar en la reparació dels danys ocasionats: és fonamental que els ofensors assumeixin la seva responsabilitat i que les persones ofeses tinguin la possibilitat d'expressar els seus sentiments i emocions.
- Millorar la convivència implica necessàriament modificar la nostra manera de comunicar-nos amb els altres mitjançant:
 - Les declaracions afectives o expressions dels propis sentiments i emocions en relació al comportament de l'altre ("Estic molt orgullosa per la bona feina que has fet", "M'entristeix el teu comportament amb el teu germanet"...). Són molt recomanables pel seu caràcter preventiu a qualsevol situació d'interacció interpersonal.
 - Les preguntes afectives, formulades de tal manera que faciliten la gestió positiva del conflicte.

Les persones no sempre saben preveure i comprendre l'impacte real dels seus actes en els altres. Part de la nostra feina com agents socials és facilitar que entenguin les conseqüències del seu comportament. Si es permet als ofensors tenir una major comprensió de l'impacte de les seves accions en altres persones és més probable que la seva conducta futura canviï de forma positiva. Així és convenient oferir-los:

- Assumir públicament la seva responsabilitat.
- Una oportunitat per oferir solucions que reparin els danys causats.
- Reconeixement per part dels altres de que es jutgen els fets i no a la persona.
- Col·laborar activament en la restauració de les relacions de convivència.

Per altra banda, les persones afectades per un conflicte tenen necessitats específiques com poden ser:

- Una oportunitat per expressar-se
- Reconeixement per part dels altres
- Reconeixement de la injustícia comesa amb ells
- Sentir que l'ofensor assumeix la seva responsabilitat
- Reparació moral o material dels danys ocasionats
- Garantia de seguretat

Les pràctiques restauratives són aplicables a qualsevol grup de persones que vulguin millorar les seves relacions interpersonals, gestionar de forma dialogada i participativa els seus conflictes, crear un clima favorable a la convivència i reforçar valors fonamentals com són:

- la igualtat de tots els integrants del grup
- l'oportunitat d'escoltar i de ser escoltat
- la seguretat i confiança en sentir-se exposat i protegit alhora
- la responsabilitat compartida de la gestió del conflicte
- la propietat col·lectiva del resultat
- la restauració de la convivència mitjançant el restabliment de les connexions afectives

En l'actualitat s'utilitzen tant de forma preventiva com resolutiva amb efectes molt positius a l'àmbit escolar, familiar, social i policial (fins i tot a l'àmbit penitenciari) a més de 55 països del món. Ofereixen una alternativa eficaç a la gestió tradicional de tensions, conflictes, infraccions administratives o penals.

Existeixen diferents tipus de pràctiques restauratives al nostre abast:

- Declaracions o expressions afectives.
- Cercles restauratius de caire preventiu i/o educatiu i per gestionar conflictes menors.
- Reunions restauratives de caire més formal per resoldre conflictes amb major impacte a la comunitat o, fins i tot, implicacions legals.
- Reunions de presa de decisions familiars.

III. Els cercles restauratius

Considerem que l'eina més representativa de les pràctiques restauratives són els cercles. Els cercles han existit al llarg de la història de la humanitat com una manera natural de resoldre els conflictes (recordeu les tribus assegudes al voltant del foc).

Què són?

Són reunions on els participants es disposen formant un cercle per compartir experiències, necessitats i expectatives i, si s'escau, entre tots gestionar la resolució consensuada d'un conflicte.

Els cercles són símbols potents que per la seva mateixa estructura impliquen comunitat, connexió, inclusió, protecció, justícia, igualtat i integritat. Són una estratègia molt eficaç per treballar AMB les persones per facilitar la resolució dels conflictes.

Per a què poden servir?

- Per compartir experiències, sentiments, necessitats i expectatives.
- Per reforçar el respecte mutu en totes les relacions.
- Per cooperar en el bon funcionament del grup.
- Per millorar les relacions entre professors i alumnes.
- Per facilitar la resolució dialogada dels conflictes.
- Per ajudar a entendre que les pròpies accions afecten als altres i posar-se en la seva pell.
- Per donar veu a les persones afectades i permetre la reparació dels danys causats.
- Per sentir-se part no només del problema sinó també de la solució.
- Per restaurar vincles i relacions personals.

Així veiem que el ventall d'aplicació és molt ampli, des de reforçar les relacions interpersonals en el dia a dia fins a la resolució de tensions o conflictes específics.



Formació en pràctiques restauratives per als professionals que participen al projecte. *“Han suposat compartir amb tots els professionals de diferents àmbits el mateix llenguatge i una mateixa manera de fer feina.”* Cati Trobat. CMSS Llevant-Nord de Serveis Socials

Com funcionen?

En els cercles, totes les parts es reuneixen de forma voluntària per compartir els seus sentiments, necessitats i expectatives amb l’ajuda d’un facilitador. Prèviament, aquest facilitador els haurà convidat a participar i explicat el funcionament del cercle.

Una norma fonamental és respectar el torn de paraula per assegurar que tothom té la possibilitat d’escoltar als altres i de sentir-se escoltat. Per facilitar el torn de paraula es recomana utilitzar un “objecte de conversa” que ens recorda que la persona que està xerrant mereix tota l’atenció i l’escolta activa de tot el grup. Aquest torn de paraula pot ser seqüencial o no dependent dels objectius finals.

També existeixen altres modalitats de cercles en funció de les situacions i objectius desitjats:

- Rondes per començar o acabar activitats (per exemple a tutoria o a un grup de treball).
- “Peixeres” o cercles de suport per orientar i ajudar a gestionar dificultats o tensions en la feina diària.
- Cercles de comunicació i intercanvi d’experiències.
- Cercles de gestió d’equip, per millorar les relacions interpersonals i l’eficàcia del treball en equip.
- Cercles de resposta immediata en grups conflictius.
- Cercles didàctics, integrats en la metodologia d’ensenyament - aprenentatge.
- Cercles informals o espontanis per prendre decisions de grup o resoldre petits conflictes.



Fem un cercle amb la tutora per discutir el que ha passat avui i, tots plegats, trobar una solució. *“Et donen una altra perspectiva de feina més democràtica i pedagògica. Atorguen a l’alumne més autonomia en un procés just de resolució de conflictes”.* Guillem Camps. CEIP Joan Capó.

IV. Les reunions restauratives

Les reunions restauratives són cercles de caire més formal que impliquen ofensors i víctimes. Les preguntes realitzades pel facilitador són específiques per facilitar la presa de consciència dels sentiments, fomentar la introspecció i l’autoresponsabilitat. En aquests casos, tenen la paraula en primer lloc els ofensors, després les víctimes i finalment les altres persones afectades.

Preguntes específiques per als ofensors:

1. Què ha passat?
2. Què pensaves en aquell moment?
3. Què has pensat des de llavors ençà?
4. A qui ha afectat el que has fet? Com?
5. Què pots fer per millorar la situació?

Preguntes específiques per a les persones afectades:

1. Què ha passat?
2. Com et sents pel que ha passat?
3. Què has pensat des de llavors ençà?
4. Què ha estat el més difícil per a tu?
5. Què necessites per millorar la situació?

Les preguntes no pretenen establir judicis previs ni provocar reaccions d’autodefensa sinó facilitar l’expressió dels sentiments i la restauració del diàleg. Per aquesta raó no es demana mai “Per què ho has fet?”. Aquesta pregunta no ajuda ni és relle-

van per al procés . Els ofensors generalment no saben realment perquè han actuat de forma incorrecta. Molt possiblement ho varen fer impulsivament, sense pensar... Demanar "per què" sovint provoca que l'ofensor es posi a la defensiva i cerqui justificacions o racionalitzacions que ajudaran molt poc a la resolució del conflicte.

Es considera més efectiu fomentar la reflexió sobre l'impacte dels propis actes sobre els altres i sobre com reparar els danys causats. Així es promou un profund sentiment de vergonya constructiva que fomentarà el compliment dels acords presos i evitarà en gran mesura la reincidència. En acabar el procés, tots els participants comparteixen un refrigeri en un ambient més distès per facilitar la restauració dels vincles. Finalment reafirmen la seva voluntat de canvi signant els acords presos.

V. Per què utilitzar les pràctiques restauratives a la pràctica diària?

- Perquè afavoreixen el coneixement mutu, l'empatia i el respecte.
- Perquè permeten la igualtat: tothom té el mateix dret a expressar-se.
- Perquè són protectors: aporten seguretat i confiança.
- Perquè fomenten l'autoresponsabilitat: tots formen part de la solució dels problemes.
- Perquè creen connexions i vincles entre els participants facilitant futures cooperacions.
- Perquè no són imposats i pertanyen als participants.
- Perquè són eficaços per resoldre tant conflictes entre iguals com entre desiguals.
- Perquè milloren la convivència a tota la comunitat i el clima escolar.
- Perquè funcionen!



Tenim un conflicte greu i el resollem a una reunió restaurativa. "Amb les pràctiques restauratives, s'han creat a la Policia Local noves expectatives en la resolució dels conflictes, una nova forma d'actuar amb els menors com alternativa complementària a la justícia ordinària".

Jesús Morro. Policia Local de Palma.



Escola de pares i mares a Son Gotleu. *“Aquestes pràctiques sistematitzen el treball d’habilitats socials i d’expressió d’emocions que afavoreixen la cohesió social.”* Carlos Vecina. UIB

VI. Testimonis

“Les pràctiques restauratives eleven a màxima la idea de que tot conflicte és una oportunitat d’aprenentatge.” Gabriel Timoner, Institut per a la Convivència i l’Èxit Escolar.

“La justícia restaurativa garanteix un canvi positiu en les relacions quotidianes entre veïns i veïnes (fins i tot quan no existeixen acords en la mediació).”

Victor Egruise Uwagba. CMSS Llevant Nord

“Es tracta de trobar la forma adequada de dialogar i posar-se en contacte amb la part humana de tots nosaltres. No és una moda sinó un moviment que s’ha de continuar treballant i aprofundint en cada una de les seves vessants.”

Vicenç Rul-lan. IES Ramon Llull.

“Les pràctiques restauratives donen als alumnes la possibilitat de rectificar, reflexionar i ser reintegrats al grup.” Cristina San Juan. CEIP Es Pont

“Les pràctiques restauratives no són útils només a la meva professió, amb els meus alumnes i companys sinó també a la meva vida privada amb la meva família.”

M^a Antonia Santandreu. CEIP Miquel Porcel

“Participar en aquest projecte, ens ha ajudat a millorar el treball en xarxa entre els diferents serveis i com a conseqüència ens facilita el treball conjunt AMB la comunitat”

Isabel Cortada. Regidoria de Benestar Social, Immigració i Participació Ciutadana.

“Aquesta és una proposta de i per la comunitat on les relacions personals són l’element vertebrador de la convivència.” Mariabel Pomar. UIB.

“El més impactant és veure que és possible i funciona realment.”

Sebastià Lladó. Policia Local de Palma.

Si desitgeu més informació podeu contactar amb:

Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar

Tel: 971 17 75 47
convivexit@caib.es

Polícia Local de Palma: Grup de Pràctiques Restauratives Districte Est

Tel: 971 42 00 01
est@pol.palma.es

Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma

Tel: 971 22 59 00 (ext. 8140)

CMSS Llevant Nord

Tel: 971 42 06 87

Universitat de les Illes Balears

Tel: 971 17 23 17 / 971 17 23 64

CEIP Es Pont

Tel: 971 24 07 81

CEIP Gabriel Vallseca

Tel: 971 24 35 26

CEIP Joan Capó

Tel: 971 27 78 05

CEIP Miquel Porcel

Tel: 971 47 15 20

IES Josep Sureda i Blanes

Tel: 971 24 07 86

IES Ramon Llull

Tel: 971 76 31 00

Enllaços d'interès:

Hull Centre for Restorative Practices

<http://www.hullcentreforrestorativepractice.co.uk/>

International Institute for Restorative Practices

<http://www.iirp.edu>

Instituto Latinoamericano de Prácticas Restaurativas

<http://ilarp.iirp.edu>

Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar

<http://convivexit.caib.es>

Bloc de Pràctiques Restauratives Hull- Palma

<http://restorativepracticeshullpalma.blogspot.com.es/>

Bibliografia bàsica:

- Reuniones de Justicia Restaurativa, Ted Wachtel i altres, Cecosami Prerensa e Impresión Digital SA, Perú, 2010. ISBN-13-978-193435510-7
- Manual de Prácticas Restaurativas, Bob Costell i altres, Cecosami Prerensa e Impresión Digital SA, Perú, 2010. ISBN-13-978-193435505-3
- Círculos Restaurativos, Bob Costello i altres, Cecosami Prerensa e Impresión Digital SA, Perú, 2011. ISBN-13-978-193435509-1
- Mirsky, L. (2011). Restorative Practices: Giving Everyone a Voice to Create Safer Safer School Communities. *The Prevention Researcher*, 18 (5) 3-6. http://www.nxtbook.com/nxtbooks/integratedresearchsvcs/pr_201112/#/4. Traducció al castellà: <http://goo.gl/7wiSg>
- Rul-Ian, V. (2011). Justicia y Prácticas Los Círculos Restaurativos y su aplicación en diversos ámbitos. Proyecto final de Máster en Resolución de Conflictos y Mediación. Manuscrit no publicat. <http://goo.gl/89Tkp>

Aquest document és producte del projecte Comenius Regio "Restorative Practices for Schools, Families and Wider Communities" 2011-1-GB1-COM13-10953 entre Palma de Mallorca (Espanya) i Hull (Gran Bretanya) finançat amb fons europeus.

Hi han participat activament les següents institucions: Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar, Regidoria de Benestar Social, Immigració i Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Palma, Policia Local de Palma, Educació i Ciutadania (UIB), Grup d'Investigació i Formació en Educació Social (UIB), CEIP Es Pont, CEIP Gabriel Vallseca, CEIP Joan Capó, CEIP Miquel Porcel, IES Josep Sureda i Blanes, IES Ramon Llull, Hull Children and Young People's Services, Hull Centre for Restorative Practices, Sydney Smith School, Clifton Children's Centre, Bellfield Primary School i Collingwood Primary School.

Textos: Isabel Cortada, Sebastià Lladó i Gaël Thyus.

Col·laboradors: Guillem Camps, Llorenç Coll, Coloma Lladó, Amanda Mir, Jaume Pizà, Maria Bel Pomar, Pere Quetglas, Vicenç Rul-Ian, Cristina San Juan, M^a Antonia Santandreu i Carlos Vecina.

Traduccions castellà i anglès: Pere Quetglas i Gaël Thyus

Edita: Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar. Direcció General de Planificació, Inspecció i Infraestructures Educatives. Govern de les Illes Balears.

Disseny, Maquetació i Impressió: Gràfiques Terrassa

Dipòsit legal: PM-402-2013

ISBN: 978-84-15029-39-7

Data: Maig 2013

Prólogo

La historia enseña que la gestión positiva de la convivencia es uno de los pilares fundamentales del éxito educativo y social. Por ejemplo, hay que reivindicar la inteligencia de nuestros antepasados a la hora de gestionar su convivencia entre ellos y con el medio natural en el que estaban inmersos. Si dedicamos un momento a leer sobre las costumbres de los pobladores aborígenes de la tierra, encontraremos aspectos relacionados con la importancia capital del trabajo preventivo y restaurador del entendimiento entre los pueblos. Y de esta lección se extraen valores universales y atemporales.

De esta forma, las prácticas restaurativas se nos abren como una puerta de acceso a todo un mundo de medidas educativas y preventivas que mejoran la convivencia en nuestras islas. Con esta guía que tiene en sus manos, las personas y las instituciones participantes del Comenius Regio “Prácticas restaurativas en la escuela, familias y comunidades” quieren poner al alcance de toda la comunidad un conjunto de estrategias para dar el primer paso y traspasar esa puerta que conduce hacia un nuevo enfoque restaurador de nuestras relaciones. Para ello, se necesita ilusión, optimismo y trabajo, pero el objetivo está a nuestro alcance.

Esta guía y las experiencias pioneras que la han hecho posible son fruto del trabajo de mucha gente. Desde estas líneas, quiero expresar mi gratitud a todas las personas que hicieron posible iniciar este camino, a todos aquellos que lo han desarrollado y trabajado, y a todos los centros educativos, servicios sociales y policiales que se han involucrado en este proyecto.

¡La más sincera enhorabuena!

Gabriel Timoner Sampol

*Director del Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar.
Consejería de Educación, Cultura y Universidades*



¡Buenos días! ¿Cómo nos sentimos hoy? *“Crear comunidad mediante los círculos significa acercarte a la otra persona, conocerla y poder relacionarte mejor con ella.”* Cati Sbert. CEIP Es Pont.

Los profesores también nos reunimos para compartir y darnos apoyo. *“Este proyecto implica necesariamente una profunda reflexión sobre nuestra práctica diaria, sobre cómo nos relacionamos con las personas con las que trabajamos.”* Gaël Thyus. Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar.



Compartimos ideas, experiencias y sentimientos con el resto del grupo. *“Me gusta especialmente la utilidad de los círculos para crear comunidad, favorecer la cohesión de grupo, la resolución de conflictos...”* Coloma Lladó. IES Josep Sureda i Blanes.

En nuestros círculos todos tenemos derecho a hablar y a ser escuchados con respeto. *“Se trata de encontrar la forma adecuada de dialogar y ponerse en contacto con la parte humana de todos nosotros. No es una moda sino un movimiento que se ha de seguir trabajando y profundizando en cada una de sus vertientes.”* Vicenç Rul-lan. IES Ramon Llull.



I. Introducción

“No hace mucho, en una clase de la ESO de nuestro instituto, unos alumnos han sustraído un móvil a una compañera y lo han tirado a un contenedor. A continuación, se han escapado del centro y lo han ido a celebrar a un bar de la zona. Los autores y la alumna perjudicada son de la misma clase. La directora, después de aplicar la normativa del centro y expulsar a los ofensores varios días, informó del caso a la educadora social (que trabaja habitualmente con el grupo) y solicitó, con la intermediación del policía tutor, la intervención del grupo de prácticas restaurativas de la policía local.”

El papel de los agentes sociales y educativos es complejo. Ante un conflicto, deben ser capaces de dar una respuesta equilibrada y justa a las necesidades y demandas de todas las personas implicadas y afectadas.

En general, pensamos en la distribución de respuestas posibles ante un conflicto o un mal comportamiento en un espectro muy limitado:

- Por un lado tenemos las respuestas de tipo punitivo, más estrictas y duras
- Por otra, las respuestas de apoyo e indulgencia etiquetadas como permisivas

PUNITIVO ←————→ PERMISIVO

Esta percepción limita nuestras posibilidades de acción y nos obliga con frecuencia a tomar decisiones simplistas. Castigar o no castigar, esa es la cuestión. La creencia de que los castigos y sanciones modifican los comportamientos no deseado es la base de la mayoría de políticas de justicia y de disciplina escolar en todo el mundo. Si fuera realmente así, el trabajo de los responsables sociales y educativos sería bastante sencillo pero... la realidad es muy diferente. No existe ninguna evidencia real de esta creencia. De hecho, la mera imposición de castigos y sanciones tiene un efecto superficial: no crea empatía ni fomenta la internalización de compromisos reales de cambio.

Con el castigo, el ofensor es pasivo, no asume responsabilidades, desarrolla resentimiento y se siente víctima de la autoridad. Además, las sanciones repetitivas provocan la estigmatización de la persona ofensora, la etiquetan de “mala” y refuerzan que continúe actuando de acuerdo con este rol aprendido. ¿Esto quiere decir que el mal comportamiento no debe tener ninguna consecuencia? ¡Evidentemente NO!

En las prácticas restaurativas vamos más allá de este espectro y nos fijamos en la interacción entre dos ejes:

- “CONTROL” o establecimiento de límites
- “APOYO” o motivación por el cambio



Las familias de mi escuela comparten círculos para conocerse mejor. *“Las prácticas restaurativas son una gran herramienta para crear comunidad. Esta nueva forma de comunicarnos y relacionarnos ya no tiene marcha atrás.”* Amanda Mir. CEIP Gabriel Vallseca.

El grupo de prácticas restaurativas de la policía local se reúne y, una vez estudiada la información consideran que este es un caso abordable desde la justicia restaurativa. Los responsables inician la fase de preparación previa a la reunión, hablando con todas las partes implicadas y afectadas por el conflicto: la dirección del centro, todos los menores, sus padres. También se les informa que, siguiendo el protocolo, la Policía Local emitirá informe a Fiscalía de Menores. Todas las partes se muestran de acuerdo y los padres de los alumnos firman el consentimiento informado. Se convoca un círculo restaurativo unos días después en un espacio municipal neutral, fuera del centro educativo.

Las investigaciones realizadas en Nueva Zelanda, Estados Unidos y Gran Bretaña afirman que el modelo de gestión de conflictos basado en la justicia restaurativa frena el comportamiento negativo de manera mucho más efectiva que los modelos basados en sanciones y castigo ya que:

- Reducen considerablemente la probabilidad de reincidencia.
- Facilitan la restauración de relaciones entre las personas implicadas.
- Ayudan a instaurar un sentimiento de pertenencia a la comunidad.
- Favorecen la reparación de los daños y a la víctima.
- Aumentan la implicación personal en la resolución del conflicto y los niveles de satisfacción general de los afectados.

Dada la numerosa participación se decide que habrá dos facilitadores, un profesor del centro y un agente de policía del grupo de prácticas restaurativas. Los asistentes son:

- *Los facilitadores.*
- *Dos miembros del equipo directivo.*

- *La educadora social.*
- *Todos los menores implicados con sus padres.*
- *La menor perjudicada con sus padres.*

Se inicia el círculo de acuerdo con el guión establecido, así tras recordar el motivo y las normas básicas del círculo, el facilitador va realizando las preguntas restaurativas a todos los asistentes. Todos los participantes hacen uso de su turno de palabra para explicar lo que ha pasado y expresar sus sentimientos, necesidades y expectativas. La dinámica dura unos 90 minutos llenos de tensión, emoción y sentimientos de tristeza, vergüenza, miedo, arrepentimiento... pero a medida que avanza el proceso, ofensores y ofendida se manifiestan aligerados y dispuestos a encontrar soluciones satisfactorias para todos. Finalmente se llega a los siguientes acuerdos de reparación:

- 1. Los alumnos reconocen su error y piden disculpas a su compañera.*
- 2. Cada una de las familias de los alumnos causantes, acepta aportar la cantidad de 40 €, para que la alumna perjudicada pueda adquirir un móvil como el sustraído. Esta cantidad se depositará el día siguiente de la reunión, en la dirección del centro.*
- 3. La Policía Local remitirá el informe correspondiente a la Fiscalía de Menores.*

Recordemos las palabras de John Braithwaite, criminólogo de prestigio: “es necesario separar el acto de la persona que comete el acto.” Las personas responden generalmente de la misma manera en que son tratados. Si son etiquetados de “malas” probablemente asumirán este rol perpetuando la mala conducta, independientemente de las sanciones impuestas. Si se les trata como buenas personas que tienen el poder de cambiar su conducta y de reparar los daños ocasionados es más probable que lo intenten realmente.

Al terminar el círculo, uno de los facilitadores redacta los acuerdos mientras los asistentes, más tranquilos comparten un refrigerio para facilitar la restauración de las relaciones personales. Todos los asistentes firman los acuerdos tomados.

Unos días después, los facilitadores comprueban que todas las partes han cumplido los acuerdos y que, a pesar del impacto inicial, las relaciones entre los alumnos ofensores y la alumna perjudicada está mejorando poco a poco. Aún no se consideran amigos pero se respetan mutuamente. La alumna perjudicada se muestra satisfecha por cómo ha acabado todo. El jefe de estudios resalta que la experiencia ha permitido que tanto los alumnos ofensores como el resto del grupo tomaran conciencia de las consecuencias reales de sus actos. Cree que este hecho les ha impactado y puede suponer un punto de inflexión en las relaciones personales del grupo.



Los círculos son aptos a todas las edades. *“Participar en este proyecto, nos ha ayudado a mejorar el trabajo en red entre los diferentes servicios y como consecuencia nos facilita el trabajo conjunto CON la comunidad.”*
Isabel Cortada. Concejalía de Bienestar Social, Inmigración y Participación Ciudadana.

II. ¿Qué son las prácticas restaurativas?

Las prácticas restaurativas constituyen un abanico de herramientas que permiten prevenir, detectar, gestionar y resolver las situaciones de conflicto en diferentes ámbitos (familiar, educativo, social, laboral, judicial y comunitario) para mejorar la convivencia y reforzar los vínculos afectivos entre las personas afectadas por estas situaciones. Podemos encontrar su origen en el movimiento de justicia restaurativa en los años 70 que se fundamenta en las siguientes premisas:

- Todo conflicto representa una oportunidad de aprendizaje.
- El ser humano es más feliz, cooperativo y se muestra más predispuesto a hacer cambios en su comportamiento cuando se trabaja con él y no por o contra él.
- Más allá de castigos y sanciones, la justicia “real” debe centrarse en la reparación de los daños ocasionados: es fundamental que los ofensores asuman su responsabilidad y que las personas ofendidas tengan la posibilidad de expresar sus sentimientos y emociones.
- Mejorar la convivencia implica necesariamente modificar nuestra manera de comunicarnos con los demás mediante:
 - Las declaraciones afectivas o expresiones de los propios sentimientos y emociones en relación al comportamiento del otro (“Estoy muy orgullosa por el buen trabajo que has hecho”, “Me entristece tu comportamiento con tu hermanito”...). Son muy recomendables por su carácter preventivo en cualquier situación de interacción interpersonal.
 - Las preguntas afectivas, formuladas de tal manera que facilitan la gestión positiva del conflicto.

Las personas no siempre saben prever y comprender el impacto real de sus actos en los demás. Parte de nuestro trabajo como agentes sociales es facilitar que entiendan las consecuencias de su comportamiento. Si se permite a los ofensores tener una mayor comprensión del impacto de sus acciones en otras personas es más probable que su conducta futura cambie de forma positiva. Así es conveniente ofrecerles:

- Asumir públicamente su responsabilidad.
- Una oportunidad para ofrecer soluciones que reparen los daños causados.
- Reconocimiento por parte de los demás de que se juzgan los hechos y no a la persona.
- Colaborar activamente en la restauración de las relaciones de convivencia.

Por otra parte, las personas afectadas por un conflicto tienen necesidades específicas como pueden ser:

- Una oportunidad para expresarse
- Reconocimiento por parte de los demás
- Reconocimiento de la injusticia cometida con ellos
- Sentir que el ofensor asume su responsabilidad
- Reparación moral o material de los daños ocasionados
- Garantía de seguridad

Las prácticas restaurativas son aplicables a cualquier grupo de personas que quieran mejorar sus relaciones interpersonales, gestionar de forma dialogada y participativa sus conflictos, crear un clima favorable en la convivencia y reforzar valores fundamentales como son:

- la igualdad de todos los integrantes del grupo
- la oportunidad de escuchar y de ser escuchado
- la seguridad y confianza al sentirse expuesto y protegido al mismo tiempo
- la responsabilidad compartida de la gestión del conflicto
- la propiedad colectiva del resultado
- la restauración de la convivencia mediante el restablecimiento de las conexiones afectivas

En la actualidad se utilizan tanto de forma preventiva como resolutive con efectos muy positivos en el ámbito escolar, familiar, social y policial (incluso en el ámbito penitenciario) en más de 55 países del mundo. Ofrecen una alternativa eficaz a la gestión tradicional de tensiones, conflictos, infracciones administrativas o penales.

Existen diferentes tipos de prácticas restaurativas a nuestro alcance:

- Declaraciones o expresiones afectivas.
- Círculos restaurativos de carácter preventivo y/o educativo y para gestionar conflictos menores.
- Reuniones restaurativas de carácter más formal para resolver conflictos con mayor impacto en la comunidad o, incluso, implicaciones legales.
- Reuniones de toma de decisiones familiares.

III. Los círculos restaurativos

Consideramos que la herramienta más representativa de las prácticas restaurativa son los círculos. Los círculos han existido a lo largo de la historia de la humanidad como una manera natural de resolver los conflictos (recordemos las tribus sentadas alrededor del fuego).

¿Qué son?

Son reuniones donde los participantes se disponen formando un círculo para compartir experiencias, necesidades y expectativas y, en caso necesario, entre todos gestionar la resolución consensuada de un conflicto.

Los círculos son símbolos potentes que por su misma estructura implican comunidad, conexión, inclusión, protección, justicia, igualdad e integridad. Son una estrategia muy eficaz para trabajar CON las personas para facilitar la resolución de los conflictos.

¿Para qué pueden servir?

- Para compartir experiencias, sentimientos, necesidades y expectativas.
- Para reforzar el respeto mutuo en todas las relaciones.
- Para cooperar en el buen funcionamiento del grupo.
- Para mejorar las relaciones entre profesores y alumnos.
- Para facilitar la resolución dialogada de los conflictos.
- Para ayudar a entender que las propias acciones afectan a los demás y ponerse en su piel.
- Para dar voz a las personas afectadas y permitir la reparación de los daños causados.
- Para sentirse parte no sólo del problema sino también de la solución.
- Para restaurar vínculos y relaciones personales.

Así vemos que el abanico de aplicación es muy amplio, desde reforzar las relaciones interpersonales en el día a día hasta la resolución de tensiones o conflictos específicos.



Formación en prácticas restaurativas para los profesionales que participan en el proyecto.

“Han supuesto compartir con todos los profesionales de diferentes ámbitos el mismo lenguaje y una misma forma de trabajar.” Cati Trobat. CMSS Llevant Nord.

¿Cómo funcionan?

En los círculos, todas las partes se reúnen de forma voluntaria para compartir sus sentimientos, necesidades y expectativas con la ayuda de un facilitador. Previamente, este facilitador les habrá invitado a participar explicándoles el funcionamiento del círculo.

Una norma fundamental es respetar el turno de palabra para asegurar que todo el mundo tenga la posibilidad de escuchar a los demás y de sentirse escuchado. Para facilitar el turno de palabra se recomienda utilizar un “objeto de conversación” que nos recuerda que la persona que está hablando merece toda la atención y la escucha activa de todo el grupo. Este turno de palabra puede ser secuencial o no dependiendo de los objetivos finales.

También existen otras modalidades de círculos en función de las situaciones y objetivos deseados:

- Rondas para empezar o terminar actividades (por ejemplo en tutoría o en un grupo de trabajo).
- “Peceras” o círculos de apoyo para orientar y ayudar a gestionar dificultades o tensiones en el trabajo diario.
- Círculos de comunicación e intercambio de experiencias.
- Círculos de gestión de equipo, para mejorar las relaciones interpersonales y la eficacia del trabajo en equipo.
- Círculos de respuesta inmediata en grupos conflictivos.
- Círculos didácticos, integrados en la metodología de enseñanza - aprendizaje.
- Círculos informales o espontáneos para tomar decisiones de grupo o resolver pequeños conflictos.



Hacemos un círculo con la tutora para discutir lo que ha pasado hoy y, todos juntos, encontrar una solución. *"Te dan otra perspectiva de trabajo más democrática y pedagógica. Otorgan al alumno mayor autonomía en un proceso justo de resolución de conflictos."* Guillem Camps. CEIP Joan Capó.

IV. Las reuniones restaurativas

Las reuniones restaurativas son círculos de carácter más formal que implican ofensores y víctimas. Las preguntas realizadas por el facilitador son específicas para facilitar la toma de conciencia de los sentimientos, fomentar la introspección y la autorresponsabilidad. En estos casos, tienen la palabra en primer lugar los ofensores, después las víctimas y finalmente las demás personas afectadas.

Preguntas específicas para los ofensores:

1. ¿Qué ha pasado?
2. ¿Qué pensabas en ese momento?
3. ¿Qué has pensado desde entonces?
4. ¿A quién ha afectado lo que has hecho? ¿Cómo?
5. ¿Qué puedes hacer para mejorar la situación?

Preguntas específicas para las personas afectadas:

1. ¿Qué ha pasado?
2. ¿Cómo te sientes por lo ocurrido?
3. ¿Qué has pensado desde entonces?
4. ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?
5. ¿Qué necesitas para mejorar la situación?

Las preguntas no pretenden establecer juicios previos ni provocar reacciones de autodefensa sino facilitar la expresión de los sentimientos y la restauración del diálogo. Por esta razón no se pide nunca "¿Por qué lo has hecho?". Esta pregunta no ayuda ni es relevante para el proceso. Los ofensores generalmente no saben real-

mente por qué han actuado de forma incorrecta. Muy posiblemente lo hicieron impulsivamente, sin pensar... Preguntar “¿por qué?” a menudo provoca que el ofensor se ponga a la defensiva y busque justificaciones o racionalizaciones que ayudarán muy poco a la resolución del conflicto.

Se considera más efectivo fomentar la reflexión sobre el impacto de los propios actos sobre los demás y sobre cómo reparar los daños causados. Así se promueve un profundo sentimiento de vergüenza constructiva que fomentará el cumplimiento de los acuerdos tomados y evitará en gran medida la reincidencia. Al finalizar el proceso, todos los participantes comparten un refrigerio en un ambiente más distendido para facilitar la restauración de los vínculos. Finalmente reafirman su voluntad de cambio firmando los acuerdos tomados.

V. ¿Por qué utilizar las prácticas restaurativas en la práctica diaria?

- Porque favorecen el conocimiento mutuo, la empatía y el respeto.
- Porque permiten la igualdad: todos tienen el mismo derecho a expresarse.
- Porque son protectores: aportan seguridad y confianza.
- Porque fomentan la autorresponsabilidad: todos forman parte de la solución de los problemas.
- Porque crean conexiones y vínculos entre los participantes facilitando futuras cooperaciones.
- Porque no son impuestos y pertenecen a los participantes.
- Porque son eficaces para resolver tanto conflictos entre iguales como entre desiguales.
- Porque mejoran la convivencia en toda la comunidad y el clima escolar.
- ¡Porque funcionan!



Tenemos un conflicto grave y lo resolvemos en una reunión restaurativa. “Con las prácticas restaurativas, se ha creado en la Policía Local nuevas expectativas en la resolución de los conflictos, una nueva forma de actuar con los menores como alternativa complementaria a la justicia ordinaria.”
Jesús Morro. Policía Local de Palma.



Escuela de padres y madres en Son Gotleu.
“Estas prácticas sistematizan el trabajo de habilidades sociales y de expresión de emociones que favorecen la cohesión social.” Carlos Vecina. UIB.

VI. Testimonios

“Las prácticas restaurativas elevan a máxima la idea de que todo conflicto es una oportunidad de aprendizaje.”

Gabriel Timoner, Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar.

“La justicia restaurativa garantiza un cambio positivo en las relaciones cotidianas entre vecinos y vecinas (incluso cuando no existen acuerdos en la mediación).”

Victor Eguiriase Uwagba. CMSS Llevant Nord.

“Se trata de encontrar la forma adecuada de dialogar y ponerse en contacto con la parte humana de todos nosotros. No es una moda sino un movimiento que se ha de seguir trabajando y profundizando en cada una de sus vertientes.”

Vicenç Rul-lan. IES Ramon Llull.

“Las prácticas restaurativas dan a los alumnos la oportunidad de rectificar, reflexionar y ser reintegrados al grupo.” Cristina San Juan. CEIP Es Pont.

“Las prácticas restaurativas no son útiles sólo en mi profesión, con mis alumnos y compañeros sino también en mi vida privada con mi familia.”

M^a Antonia Santandreu. CEIP Miquel Porcel.

“Participar en este proyecto, nos ha ayudado a mejorar el trabajo en red entre los diferentes servicios y como consecuencia nos facilita el trabajo conjunto CON la comunidad.” Isabel Cortada. Concejalía de Bienestar Social, Inmigración y Participación Ciudadana.

“Esta es una propuesta de y para la comunidad donde las relaciones personales son el elemento vertebrador de la convivencia.” Maria Bel Pomar. UIB.

“Lo más impactante es ver que es posible y funciona realmente.”

Sebastià Lladó. Policía Local de Palma.

Si desea más información puede contactar con:

Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar

Tel: 971 17 75 47
convivexit@caib.es

Policía Local de Palma: Grupo de Prácticas Restaurativas Distrito Este

Tel: 971 42 00 01
est@pol.palma.es

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma

Tel: 971 22 59 00 (ext. 8140)

CMSS Llevant Nord

Tel: 971 42 06 87

Universidad de las Islas Baleares

Tel: 971 17 23 17/971 17 23 64

CEIP Es Pont

Tel: 971240781

CEIP Gabriel Vallseca

Tel: 971 24 35 26

CEIP Joan Capó

Tel: 971 27 78 05

CEIP Miquel Porcel

Tel: 971 47 15 20

IES Josep Sureda i Blanes

Tel: 971 24 07 86

IES Ramon Llull

Tel: 971 76 31 00

Enlaces de interés:

Hull Centre for Restorative Practices

<http://www.hullcentreforrestorativepractice.co.uk/>

International Institute for Restorative Practices

<http://www.iirp.edu>

Instituto Latinoamericano de Prácticas Restaurativas

<http://ilarp.iirp.edu>

Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar

<http://convivexit.caib.es>

Bloc de Pràctiques Restauratives Hull- Palma

<http://restorativepracticeshullpalma.blogspot.com.es/>

Bibliografía básica:

- Reuniones de Justicia Restaurativa, Ted Wachtel y otros, Cecosami Prerensa e Impresión Digital SA, Perú, 2010. ISBN-13-978-193435510-7
- Manual de Prácticas Restaurativas, Bob Costell y otros, Cecosami Prerensa e Impresión Digital SA, Perú, 2010. ISBN-13-978-193435505-3
- Círculos Restaurativos, Bob Costello y otros, Cecosami Prerensa e Impresión Digital SA, Perú, 2011. ISBN-13-978-193435509-1
- Mirsky, L. (2011). Restorative Practices: Giving Everyone a Voice to Create Safer Safer School Communities. *The Prevention Researcher*, 18 (5) 3-6. http://www.nxt-book.com/nxtbooks/integratedresearchsrvcs/pr_201112/#/4 Traducción al castellano: <http://goo.gl/7wiSg>
- Rul-ian, V. (2011). Justicia y Prácticas. Los Círculos Restaurativos y su aplicación en diversos ámbitos. Proyecto final de Máster en Resolución de Conflictos y Mediación. Manuscrito no publicado. <http://goo.gl/89Tkp>

Este documento es producto del proyecto Comenius Regio "Restorative Practices for Schools, Families and Wider Communities" 2011-1-GB1-COM13-10953 entre Palma de Mallorca (España) y Hull (Gran Bretaña) financiado con fondos europeos.

Han participado activamente las siguientes instituciones: Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar, Concejalía de Bienestar Social, Inmigración y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Palma, Policía Local de Palma, Educación y Ciudadanía (UIB), Grupo de Investigación y Formación en Educación Social (UIB), CEIP Es Pont, CEIP Gabriel Vallseca, CEIP Joan Capó, CEIP Miquel Porcel, IES Josep Sureda i Blanes, IES Ramon Llull, Hull Children and Young People's Services, Hull Centre for Restorative Practices, Sydney Smith School, Clifton Children's Centre, Bellfield Primary School y Collingwood Primary School.

Textos: Isabel Cortada, Sebastià Lladó y Gaël Thyus.

Colaboradores: Guillem Camps, Llorenç Coll, Coloma Lladó, Amanda Mir, Jaume Pizà, María Bel Pomar, Pere Quetglas, Vicenç Rul-ian, Cristina San Juan, M^o Antonia Santandreu y Carlos Vecina.

Traducciones castellano e inglés: Pere Quetglas y Gaël Thyus

Edita: Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar. Dirección General de Planificación, Inspección e Infraestructuras Educativas. Gobierno Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Diseño, Maquetación e Impresión: Gráficas Terrassa

Depósito legal: PM-402-2013

ISBN: 978-84-15029-39-7

Fecha: Mayo 2013

Prologue

History shows us that positive management of relationships is one of the fundamental pillars of educational and social success. Thus, we should point out the intelligence of our ancestors when managing the coexistence between themselves and the environment in which they were immersed: you only have to take a moment to read about the customs of the earth's aboriginal peoples to find aspects related to the importance of preventive and restorative work to enable understanding amongst peoples. And from this lesson we can take timeless and universal values.

Thus, restorative practices are available to us as a gateway to a world of educational and preventive measures that improve living together in our islands. With this guide that you have in your hands, the people and institutions taking part in the Comenius Regio "restorative practices in schools, families and communities" want to make available to the entire community a set of strategies to take the first step and go through the door that leads to a new restoring approach of our relations. The goal is within reach, you just need enthusiasm, optimism and work.

This guide and the pioneering experiences that have made it possible are the product of the work and effort of many people. I want to take this opportunity to express my gratitude to everyone who made it possible for us to start on this path, to all those who have developed and worked on it, and all the schools, social services and police bodies that have taken part in this project.

To them the most sincere congratulations!

Gabriel Timoner Sampol

*CEO Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.
Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats*



Good morning, how do we feel today? *"Creating community through circles means that you get closer to the other person, to know them and relate better to them."* Cati Sbert. CEIP Es Pont

Teachers also meet to share and support each other.

"This project forces you to reflect deeply about our daily practice, how we relate to people with whom we work."
Gaél Thyus. Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.



We share ideas, experiences and feelings with the group. *"I especially like the use of circles to create community, promote group cohesion, conflict resolution ..."* Coloma Lladó. IES Josep Sureda i Blanes.

In circles we all have our voice. *"It's about finding the right way to dialogue and contact with the human part of all of us. It is not a fad but a movement that requires further work and further depth into each of its aspects."*
Vincenç Rullan. IES Ramon Llull.



I. Introduction

The role of social and educational agents is complex. Faced with a conflict, they must be able to give a fair and balanced response to the needs and demands of all those involved and affected.

In general, we think of the distribution of possible responses to conflict or misbehaviour in a very limited spectrum:

- On the one hand the punitive responses, more stringent and tough
- On the other, the responses of support and lenience labelled as permissive



This perception limits our scope for action and forces us to make decisions which are often simplistic. To punish or not to punish, that is the question. The belief that punishment and penalties will change unwanted behaviour is the basis of most justice policies and school discipline worldwide. If it were really so, the work of those responsible educationally and socially would be fairly simple but ... the reality is quite different. There is no real evidence to support this belief. In fact, the mere imposition of penalties and sanctions has a superficial effect: it does not create empathy nor encourage the internalization of real commitments for change.

With the penalty, the offender is passive, he does not assume any responsibility, and he develops resentment and feels like a victim of authority. In addition, repetitive sanctions cause him/her to be stigmatized, labelled as “bad” and the offender continues to act in accordance with this learned role. Does this mean that bad behaviour should have no consequences? Obviously not!

In restorative practices we go beyond this spectrum and look at the interaction between two axes:

- “CONTROL” or setting limits
- “SUPPORT” or motivation for change



Our families share circles in school to know each other. *“Restorative practices are a great tool for creating community. This new way of communicating and interacting has no reverse gear.”* Amanda Mir. CEIP Gabriel Vallseca.

The restorative practices group from the local police meets and, once the information has been examined, they consider that this case is approachable with restorative justice. Managers prepare the phase prior to the meeting, speaking with all parties involved and affected by the conflict: the school management, all minors, their parents. They also report that, according to the protocol, the local police will issue a report to the Juvenile Prosecutor. All parties are in agreement and the parents of the students sign the informed consent. The restorative meeting is scheduled for a few days later in a neutral municipal space, outside the school.

Research in New Zealand, United States and Britain shows that the conflict management model based on restorative justice stops negative behaviour much more effectively than models based on sanctions and punishment because:

- It significantly reduces the likelihood of repeating negative behaviour.
- It facilitates the restoration of relations between the individuals involved.
- It helps to establish a sense of belonging to the community.
- It assists in the repair of the damage to the victim.
- It increases the personal involvement in conflict resolution and the overall satisfaction levels of those affected.

Given the large number of participants it has been decided that there will be two facilitators, a teacher from the centre and an officer from the restorative practices group. Attendees are:

- The facilitators.
- Two members of the management team.

- *The social educator.*
- *All minors involved with their parents.*
- *The affected minor with her parents.*

The circle starts according to the established script, having gone over the incident and the basic rules of the circle; the facilitator makes the restorative questions to all attendees. All participants use their speaking time to explain what happened and express their feelings, needs and expectations. The process takes about 90 minutes full of tension, emotion and feelings of sadness, shame, fear, regret ... but as it progresses, offenders and victim declare that they feel relieved and happy at having found satisfactory solutions for all. Finally they reach the following agreements:

- 1. Offenders recognize their mistake and apologize to their classmate.*
- 2. Each of the families of the offending students, agree to contribute the amount of 40 €, so the affected student can acquire a mobile like the one which was taken. This amount will be handed over the day after the meeting at the principal's office*
- 3. Local Police will forward the report to the Juvenile Prosecutor.*

We remember John Braithwaite's words, a prestigious criminologist: "it is necessary to separate the act from the person committing it." People usually respond in the same way that they are treated. If they are labelled as "evil" they will probably assume this role perpetuating bad behaviour, regardless of sanctions imposed. If you treat them as good people who have the power to change their behaviour and to repair the damage done it is more likely that they will actually try to do it.

To complete the circle, one of the facilitators drafts agreements while attendees, more relaxed now, share refreshments to facilitate the restoration of relationships. All participants sign the agreements reached.

A few days later, facilitators verify that all parties have fulfilled the agreements and that, despite the initial impact, the relationship between offenders and affected student are improving gradually. They do not consider themselves friends yet but they respect each other. The affected student is satisfied by how the matter has been resolved. The head teacher points out that the experience has enabled all pupils involved and the rest of the group to become aware of the real consequences of their actions. She feels that this event has made an impact on them and this might be a turning point in the personal relationships of the group.



Circles are good for all ages. *"Participating in this project has helped us to improve networking between the different services and as a result it has enabled us to work together with the community."* Isabel Cortada. Department of Social Welfare, Immigration and Civic Participation. Palma City Council.

II. What are restorative practices?

Restorative practices represent a range of tools to prevent, detect, manage and solve conflict situations in different areas (family, educational, social, labour, judicial and community) to improve relationships and strengthen the emotional bonds between people affected by these situations.

We can find their origin in the restorative justice movement in the 70s which is based on the following premises:

- Any conflict represents a learning opportunity.
- Human beings are happier, more cooperative and display more inclination to make changes in their behaviour when working with them and not for or against them.
- Beyond punishments and penalties, real justice should focus on repairing the damage: it is essential that offenders take responsibility for their actions and that offended people have the opportunity to express their feelings and emotions.
- To improve coexistence and relationships it is necessary to change the way we communicate with others by:
 - Affective statements or expressions of feelings and emotions in relation to the behaviour of the other ("I'm very proud of the good work you have done", "I am sad because of your behaviour towards your brother" ...). They are highly recommended due to its preventive nature in any situation of interpersonal interaction.
 - Affective questions, formulated in a way that facilitates positive management of conflict.

People do not always know how to anticipate and understand the real impact of their actions on others. Part of our job as social agents is to make it easier for them to understand the consequences of their behaviour. If offenders are allowed to have a greater understanding of the impact of their actions on other people, it is more likely that they change their future behaviour in a positive way. So we should offer them:

- The possibility to assume their responsibility publicly.
- An opportunity to offer solutions that would repair the damage caused.
- Acknowledgement from others that the facts, and not the person, are being judged.
- Actively collaborate in restoring relations of coexistence.

Moreover, those affected by conflict have specific needs such as:

- An opportunity to express themselves
- Acknowledgement from others
- Recognition of the injustice committed against them
- Feeling that the offender takes responsibility
- Repair of moral or material damage
- Safety Guarantee

Restorative practices are applicable to any group of people who wish to improve their interpersonal relationships, manage their conflicts through dialogue and participation, create a favourable climate in living together and strengthen core values such as:

- equality of all members of the group
- the opportunity to hear and be heard
- the security and confidence when feeling exposed and protected at the same time
- shared responsibility for conflict management
- collective ownership of the results
- restoration of coexistence by restoring affective connections

At the present time the restorative practices are used both to prevent and manage conflicts with very positive effects on school, family, social and police (including in prisons systems) in over 55 countries worldwide. They offer an effective alternative to the traditional management of tensions, conflicts, administrative or criminal offenses.

There are different types of restorative practices within our reach:

- Statements or affective expressions.
- Restorative circles both for prevention and education to manage minor conflicts.
- Formal restorative conferences for solving conflicts with greater impact on the community or even legal implications.
- Family decision-making groups.

III. Restorative Circles.

Circles are considered the most representative of restorative practices. The circles have existed throughout the history of mankind as a natural way to resolve conflicts (remember the tribes sitting around the fire).

What are they?

These are meetings where participants are placed in a circle to share experiences, needs and expectations and, if necessary manage consensual resolution of a conflict.

Circles are powerful symbols that by its very structure involve community, connection, inclusion, protection, justice, equality and integrity. They are a highly effective strategy for working with people to facilitate the resolution of conflicts.

What can they be used for?

- To share experiences, feelings, needs and expectations.
- To strengthen mutual respect in all relationships.
- To cooperate in the smooth running of the group.
- To improve relations between teachers and students.
- To facilitate the resolution of conflicts through dialogue.
- To help understand that one's actions affect others and empathize
- To give a voice to those affected permitting the repair of the damage.
- To feel part not only of the problem but also of the solution.
- To restore bonds and personal relationships.

Thus we see that the range of application is very broad, from strengthening relationships in the day to day up to the resolution of specific conflicts or tensions



Restorative practices professional training.

"They brought about that all professionals, from different fields, share the same language and the same way of working."

Cati Trobat. CMSS Llevant Nord

How do they work?

In circles, all parties (previously invited by the facilitator) voluntarily meet to share their feelings, needs and expectations with the help of a facilitator.

A fundamental standard is to respect the right to speak to ensure that everyone has the opportunity to listen to others and to feel heard. To facilitate this speaking time it is recommended to use a "talking piece" which reminds us that the person speaking deserves all the attention and active listening of the entire group. This turn-taking can be sequential or not depending on the final objectives.

There are also other types of circles depending on the intended objectives and situations:

- Rounds to start or finish activities (e.g. tutorials or in a workgroup).
- "Fish Bowls" or circles of support to guide and help manage difficulties or tensions in daily work.
- Circles for communication and exchange of experiences.
- Team circles to improve interpersonal relationships and effectiveness of teamwork.
- Immediate response circles for conflictive groups.
- Learning circles for teaching.
- Informal or random circles to make group decisions or solve small conflicts.



We make circles to talk about what happened today and to find, all together, a solution. *“They give you a much more democratic perspective of our work. They give pupils more autonomy in a fair process of conflict resolution.”* Guillem Camps. CEIP Joan Capó

IV. Restorative Conferences

Restorative Conferences are more formal circles used for solving conflicts involving offenders and victims. The questions asked by the facilitator are specific to facilitate awareness of feelings, encourage introspection and self-reliance. In these cases, the word is given first to offenders, then to victims and finally to others affected.

Specific questions for offenders:

1. What happened?
2. What were you thinking at the time?
3. What have you thought about since then?
4. Who has been affected by what you have done? In what way?
5. What do you think you need to do to make things right?

Specific questions for people affected:

1. What happened?
2. What did you think when you realized what had happened?
3. What impact has this incident on you and others?
4. What has been the hardest thing for you?
5. What do you think needs to happen to make things right?

The questions are not intended to establish prior judgment or induce self-defence reactions but to facilitate the expression of feelings and the restoration of dialogue. For this reason it is never asked “Why did you do that?”. This question neither helps

nor is relevant to the process. The offenders usually do not really know why they have acted improperly. Most likely they did it impulsively, without thinking... Asking “why?” often causes the offender to become defensive and look for justifications or rationalizations that do little to help resolve the conflict.

It is considered more effective to encourage reflection on the impact of one’s actions on others and on how to repair the damage. This promotes a deep sense of constructive shame that will foster the compliance with agreements and will largely prevent recidivism. At the end of the process, all participants share refreshments in a more relaxed environment to facilitate the restoration of bonds. Finally they reaffirm their determination to change by signing the agreements reached.

V. Why using restorative practices in daily practice?

Because:

- They promote mutual understanding, empathy and respect.
- They allow equality: everyone has the same right to express themselves.
- They are protectors: they provide safety and confidence.
- They promote self-reliance: all are part of the solution of the problems.
- They create connections and bonds among participants facilitating future cooperation.
- They are not imposed and they belong to participants.
- They are both effective in resolving conflicts among equals and among unequals.
- They improve living together and relationships throughout the community and school climate.
- They work!



We had a serious conflict and we are solving it in a restorative conference. *“Restorative practices have promoted new expectations in the local police forces in solving conflicts, a new way of working with children as a complementary alternative to the ordinary justice.”* Jesus Morro. Palma Local Police.



Family School at Son Gotleu. *“These practices systematize the work of social skills and emotional expression that promote social cohesion.”*

Carlos Vecina. UIB.

VI. Testimonials

“Restorative practices prove the idea that every conflict is a learning opportunity.”

Gabriel Timoner, Institute for Living and School Success.

“Restorative justice guarantees a positive change in the daily relations between neighbours (even when there are no agreements in mediation).”

Victor Eguriase Uwagba. CMSS Llevant Nord.

“It’s about finding the right way to dialogue and contact with the human side in all of us. It is not a fad but a movement that requires further work and deepening into each of its aspects.” Vincenç Rul-lan. IES Ramon Llull.

“Restorative practices give students the opportunity to rectify, reflect and be reintegrated into the group.” Cristina San Juan. CEIP Es Pont.

“Restorative practices are useful not only in my profession, with my students and colleagues, but also in my private life with my family.” Maria Antonia Santandreu. CEIP Miquel Porcel.

“Participating in this project has helped us to improve the networking between the different services and as a result it enables us to work together with the community.” Isabel Cortada. Department of Social Welfare, Immigration and Civic Participation. Palma City Council.

“This is a proposal of and for the community where personal relationships are the backbone of living together.” Maria Bel Pomar. UIB.

“What strikes you most is to see that it is possible and that it actually works.” Sebastià Lladó. Palma Local Police.

For more information contact:

**Instituto para la Convivencia
y el Éxito Escolar**

Tel: 971 17 75 47
convivexit@caib.es

**Policía Local de Palma: Grupo de Prácti-
cas restaurativa Distrito Este**

Tel: 971 42 00 01
est@pol.palma.es

**Servicios Sociales del Ayuntamiento
de Palma**

Tel: 971 22 59 00 (ext. 8140)

CMSS Llevant Nord

Tel: 971 42 06 87

Universidad de las Islas Baleares

Tel: 971 17 23 17/971 17 23 64

CEIP Es Pont

Tel: 971240781

CEIP Gabriel Vallseca

Tel: 971 24 35 26

CEIP Joan Capó

Tel: 971 27 78 05

CEIP Miquel Porcel

Tel: 971 47 15 20

IES Josep Sureda i Blanes

Tel: 971 24 07 86

IES Ramon Llull

Tel: 971 76 31 00

Links of interest

Hull Centre for Restorative Practices

<http://www.hullcentreforrestorativepractice.co.uk/>

International Institute for Restorative Practices

<http://www.iirp.edu>

Instituto Latinoamericano de Prácticas Restaurativas

<http://ilarp.iirp.edu>

Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar

<http://convivexit.caib.es>

Bloc de Pràctiques Restauratives Hull- Palma

<http://restorativepracticeshullpalma.blogspot.com.es/>

Basic literature:

- Restorative Justice Conferencing, Ted Wachtel, Terry O'Connel and Ben Wachtel. ISBN: 978-1-934355-03-9
- The Restorative Practices Handbook, Bob Costello, Joshua Wachtel and Ted Wachtel. ISBN: 978-1-934355-02-2
- Restorative Circles in Schools, Bob Costello Joshua Wachtel and Ted Wachtel. ISBN: 978-1-934355-04-6
- Mirsky, L. (2011). Restorative Practices: Giving Everyone a Voice to Create Safer Safer School Communities. *The Prevention Researcher*, 18 (5) 3-6. http://www.nxt-book.com/nxtbooks/integratedresearchsvcs/pr_201112/#/4
- Rul-Ian, V. (2011). Justicia y Prácticas. Los Círculos Restaurativos y su aplicación en diversos ámbitos. Proyecto final de Máster en Resolución de Conflictos y Mediación. <http://goo.gl/89Tkp>

This document is a product of the project Comenius Regio "Restorative Practices for Schools, Families and Wider Communities" 2011-1-GB1-COM13-10953 between Palma de Mallorca (Spain) and Hull (UK) financed with European funds.

The following institutions have participated actively: Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar, Concejalía de Bienestar Social, Inmigración y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Palma, Policía Local de Palma, Educación y Ciudadanía (UIB), Grupo de Investigación y Formación en Educación Social (UIB), CEIP Es Pont, CEIP Gabriel Vallseca, CEIP Joan Capó, CEIP Miquel Porcel, IES Josep Sureda i Blanes, IES Ramon Llull, Hull Children and Young People's Services, Hull Centre for Restorative Practices, Sydney smith School, Clifton Children's Centro, Bellfield Primary School y Collingwood Primary School.

Texts: Isabel Cortada, Sebastià Lladó y Gaël Thyus.

Contributors: Guillem Camps, Llorenç Coll, Coloma Lladó, Amanda Mir, Jaume Pizà, María Bel Pomar, Pere Quetglas, Vicenç Rul-Ian, Cristina San Juan, M^{re} Antonia Santandreu and Carlos Vecina.

Edited by: Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar. Direcció General de Planificació, Inspecció i Infraestructures Educatives. Govern de les Illes Balears.

Translated to Spanish and English by: Pere Quetglas and Gaël Thyus

Design, layout and printing: Gráficas Terrassa

Legal deposit: PM-402-2013

ISBN: 978-84-15029-39-7

Date: May 2013



Ajuntament  de Palma



Universitat de les Illes Balears

