

Manual de butxaca

Converses i reunions restauratives

Posa't el barret
restauratiu



**Generalitat
de Catalunya**



@Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació

Autoria: Mònica Albertí i Cortés

Coordinació: Subdirecció General de Suport a les Famílies i a la Comunitat Educativa

Edició: Gabinet Tècnic

Maquetació: EADOP

Edició: juliol 2024



Índex

Fases conversa restaurativa i/o reunió restaurativa	5
Fase 1	5
Fase 2	5
Transició i afectació.....	5
Fase 3	6
Fase 4	6
Fase 5	6
Fase 1	7
Proposta model discurs de benvinguda (cal adaptar-lo a cadascú)	8
Fase 2	10
Transició i afectació.....	12
Fase 3	13
Fase 4	15
Fase 5	17
Registre procés restauratiu.....	18
Llista d'autoverificació o per a les persones observadores.....	20
Fase 1	20
Fase 2	20
Fase 3	21
Fases 4 i 5.....	21

PRINCIPIS I PREGUNTES RESTAURATIVES

Aquests són els principis guia d'una intervenció restaurativa

PRINCIPIS	PREGUNTES
1 Tothom té un punt de vista únic i valuós	Què ha passat? Què va passar? Explica'ns la teva història... ...
2 Els nostres pensaments influencien les nostres emocions i ambdós les nostres accions	Què pensaves i, per tant, què senties? Línia de temps: ara, abans, des d'aleshores ...
3 Les nostres accions ens afecten a nosaltres i a les persones que tenim al voltant	Qui ha estat afectat i com? Com t'ha afectat la situació? Què ha estat el més difícil per a tu? ...
4 Identificar què necessitem és un pas previ a decidir estratègies per donar resposta a qualsevol situació donada	Què necessites per poder resoldre-ho? Què necessites per tirar endavant? Què necessites per sentir-te bé? Què necessites per sentir-te reparat/ada? ¹ Què necessites per reparar-ho? ...
5 Les persones més ben situades per resoldre una situació són les persones protagonistes	Què pots/podem fer per donar resposta a aquestes necessitats? ...

*Les preguntes sobre reparar o ser reparat les utilitzem en el cas que hi hagi hagut un dany

Fases conversa restaurativa i/o reunió restaurativa¹

Fase 1

Benvinguda I construcció d'un espai segur

- Dona la benvinguda.
- Explica el procés que dureu a terme.
- Explica què fareu les persones facilitadores.
- Explica el funcionament (normes) de la conversa o reunió i demana si les persones que hi participen hi estan d'acord.
- Agraeix la disposició al diàleg.

Fase 2

Escoltem-nos

- Convida cada persona a explicar la seva història. Connecta amb pensaments i sentiments (línia de temps).

Transició i afectació

Connectem

- Explora com ha estat afectat cadascú i si hi ha algú més afectat i com.
- Pregunta si volen afegir alguna cosa després de pensar o escoltar com cadascú està afectat.

¹ En aquest manual de butxaca fem referència a les fases i tècniques a utilitzar en qualsevol procés restauratiu responsiu, converses o reunions restauratives que poden incloure una trobada conjunta. Per tenir clars quins són els processos i les tècniques a les quals fem referència, podeu recórrer als dossiers 3 i 4 del *Petit Manual de l'Enfocament Restauratiu Global* que trobareu aquí: <https://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/petit-manual-erg-dossiers/index.html#>

Fase 3

Identifiquem les necessitats

- Convida cadascú a explicar què necessita per sentir-se millor i tirar endavant.
- Utilitza les targetes o un llistat de necessitats. T'ajudarà a concretar-les millor.

Fase 4

Construïm vies de sortida

- Dirigeix la discussió sobre les vies de sortida.
- Tingues en compte que siguin SMART (eSpecífiques, Mesurables, Assolibles, Realistes i Realitzables, i Temporalitzades).
- Escribeu l'acord, si és necessari.
- Si valdria la pena una trobada conjunta, fes la proposta i dona la informació necessària perquè la persona pugui decidir si vol participar-hi de manera lliure i voluntària.

Fase 5

Comiat i concreció del seguiment o de la trobada conjunta

- Comprova com se sent tothom.
- Pots preguntar què podrien fer la propera vegada per gestionar la situació de manera diferent?
- Agraïx el fet que hagin optat pel diàleg i per la proposta restaurativa.
- Concreta un dia per fer el seguiment. Si s'ha proposat una trobada conjunta:
- Pregunta si hi ha algun dubte i si volen afegir quelcom.
- Concreta dia, hora i lloc per a la trobada.

Fase 1

Discurs de benvinguda

Si vols la pau, la clau no és parlar amb els teus amics sinó amb els teus enemics.

Desmond Tutu

Objectiu

Generar un espai segur i de confiança. Per tant, crear les condicions adequades per parlar.

Què conté?

Una benvinguda, una explicació de les característiques del procés i del nostre rol, les normes de funcionament, l'acceptació i una felicitació per l'opció al diàleg.

Evita

Rebre les persones a un lloc sense privacitat o a un lloc que es puguin sentir incòmodes o no escoltades perquè hi ha molt de renou a l'ambient.

Promou

La confiança i la seguretat.

La voluntarietat i la confidencialitat.

L'explicació clara de les característiques de la conversa que tindreu o del procés restauratiu: trobada conjunta o reunió restaurativa, el teu rol i les normes.

Tenir temps suficient i un espai físic adequat per poder parlar sense interrupcions.

Proposta model discurs de benvinguda (cal adaptar-lo a cadascú)

1. Hola. Estic content/a que haguem trobat aquest moment per parlar sobre...

2. M'agradaria començar explicant-te les característiques de la nostra conversa i els seus objectius:

- La conversa és confidencial.
- L'objectiu és entendre què passa, veure a qui afecta i com, identificar les necessitats i trobar estratègies de resposta per resoldre la situació i reparar (si és que hi ha hagut un dany).
- La proposta passa perquè tu mateix/a puguis pensar com resoldre (nosaltres, si jo estic afectada).
 - Al centre tenim clar que les persones afectades per una situació, per un incident o per un conflicte són les que estan més ben situades per resoldre-ho.
- La teva participació és voluntària.

3. També vull explicar-te què faré jo (nosaltres, si som dues facilitadores).

- No et jutjaré.
- No imposaré cap solució. No et diré què has de fer.
- Mantindré la confidencialitat (excepte si hi ha quelcom que considerem que pot ser una situació de risc i que cal resoldre en altres serveis i/o espais, amb altres persones. Aleshores ho parlarem i decidirem com podem procedir).
- Utilitzaré unes preguntes (que potser ja coneixes) que et poden servir per entendre el teu punt de vista, com et sents i què necessites i mirar de trobar solucions.

4. Finalment, la conversa funcionarà si podem:

- Escoltar i parlar amb respecte.
- Parlar amb sinceritat.

5. Què et sembla? Tens algun dubte?

6. Estàs d'acord a continuar i fer-ho d'aquesta manera?

“Gràcies. Optar pel diàleg no és fàcil, així que felicitats per fer-ho. Aquest ja és un primer pas. Comencem. Ens vols explicar què ha passat/què va passar des del teu punt de vista?”.

Fase 2

Escoltem-nos

*Acceptar i respectar la diferència és una d'aquelles virtuts sense les quals
l'escolta no es pot donar*

Paulo Freire

Preguntes

Què ha passat? Quina és la teva història? Intenta anar vinculant algun moment important de la història amb pensaments i sentiments. Inclou la línia de temps, abans, en el moment, ara, amb aquest tipus de preguntes:

I, aleshores, quan has dit que... què pensaves, i, per tant, com et senties?

I abans que això passés, què pensaves? Com et senties? I ara, què penses i com et sents?

Objectiu

Donar lloc al fet que les persones puguin expressar-se de manera lliure. Donar veu.

Connectar pensaments i emocions. Promoure la comprensió, l'autoempatia i l'empatia.

Evita

Jutjar, aconsellar, interrompre, donar la teva opinió, tranquil·litzar amb el "no".

Preguntar "per què?".

Preguntes tancades que poden ser contestades amb un "sí" o amb un "no". Fer un interrogatori: què, quan, com, on, a quina hora...

Promou

Escolta atenta: Utilitza paraules o gestos per animar les persones a parlar.

Del tipus: pots explicar una mica més? I aleshores? Continua, si us plau. Ah...

Mantingues bon contacte visual, mira als ulls de la persona que parla i

mantingues l'atenció i una posició del cos mostrant interès.

Escolta vinculant història-pensaments-sentiments:

Per exemple: Disculpa, quan _____, què pensaves? Què et passava pel cap? I, per tant, com et vas sentir?

Pots utilitzar les cartes d'emocions



Les trobaràs **aquí**

Escolta activa:

- Mirar de **clarificar**: quan dius _____, què vols dir? M'ho pots explicar una mica més?
- **Resumir**: així, segons el teu punt de vista...
- Si veus que a la persona li costa molt referir-se als seus sentiments quan li preguntes directament, pots **reflectir**: pot ser que et sentissis ____? (sempre amb interrogant perquè ens pugui respondre confirmant o no allò que sentia. Potser et serviran les cartes! O ajudar-te de targetes de sentiments i emocions).
- **Parafrasejar o eco**: repetir allò que la persona ha dit (evitant el contingut ofensiu) amb un interrogant al final.

Transició i afectació

Identifiquem afectació

"L'interès de la persona que escolta estimula la comunicació de la persona que parla"

Charlotte Bronte

Preguntes

Com t'ha afectat aquesta situació? Què t'ha afectat més? Com? Ha afectat algú més? Com?

Després d'haver pensat en la persona que ha estat afectada i com ha passat: Voldries dir alguna cosa més? Després d'escoltar com cadascú està afectat, voldries dir alguna cosa més?

Objectiu

Identificar afectacions, promoure autoempatia i empatia cap als altres.

Evita

Jutjar, aconsellar, interrompre, donar la teva opinió,

tranquillitzar amb "no". Preguntar "per què?".

Preguntes tancades que poden ser contestades amb un "sí" o un "no". Fer un interrogatori: què, quan, com, on, a quina hora...

Promou

Escolta atenta, activa i empàtica.

Centrar-vos en el present, en l'afectació actual d'un/a mateix/a i els/les altres.

Fase 3

Identifiquem necessitats

"Una conducta violenta és l'expressió d'una necessitat no coberta"

Marshall Rosenberg

Preguntes

Què necessites per tirar endavant? Què necessites per reparar-ho?

Què necessites per sentir-te reparada?

Objectiu

Identificar les necessitats

Evita

Parlar d'estratègies en lloc de parlar de necessitats.

Exemples d'estratègia:

Que deixi de molestar a l'aula!

Que la professora no em cridi l'atenció constantment!

Promou

Investiga les necessitats que hi ha darrere d'aquestes estratègies:

- Quan dius que no et molesti a l'aula, què és el que necessites?
- Quan dius que no et cridi l'atenció, què necessites? Necessitats possibles en aquests casos: atenció, escolta, respecte, col·laboració, acceptació.

Utilitza les targetes de necessitats. Et serà més fàcil identificar-les.



Les trobaràs [aquí](#)

Fase 4

Estratègies i pla d'acció i/o concreció d'una trobada conjunta

La pau no és una cosa que desitges. És una cosa que fas, que ets, que aconsegueixes, que dones.

Robert Fulghum

Preguntes

Si és una entrevista de tutoria pots fer preguntes de l'estil: Què podries fer per donar resposta a aquestes necessitats?

Si tinguessis una vareta màgica, què passaria? Alguna idea més? Alguna idea impossible?

Quina seria la teva solució somiada?

Com et puc ajudar a donar resposta a aquestes necessitats?

Si és una entrevista en la qual proposes una reunió restaurativa amb trobada conjunta, pots fer preguntes de l'estil:

Alguna idea per mirar de resoldre la situació?

A l'institut tenim un servei restauratiu. Podem valorar la possibilitat de fer una trobada conjunta amb X per parlar sobre això,

escoltar-vos des del respecte, identificar necessitats i pensar vies de sortida?

Com ho veus? Què et sembla la idea?

Si ja ets a la trobada conjunta d'una reunió restaurativa, pots fer preguntes de l'estil:

Què podeu fer per donar resposta a les necessitats que heu identificat?

Si hi ha hagut algun dany pots preguntar:

Què necessites per sentir-te reparada?

Què necessites per reparar-ho?

Objectiu

El teu objectiu no és resoldre el problema, sinó ajudar les persones perquè per elles mateixes trobin la manera de resoldre'l.

Pots explicar que hi ha la possibilitat de fer una trobada conjunta, però que són les persones les que han de decidir lliurement si hi volen participar.

Evita

Fer suggeriments del tipus:

Per què no fas/feu... ? Potser podries/podríeu fer...

Promou

Fes preguntes per tal que les idees de resolució sorgeixin de les persones que tenen el problema. D'aquesta manera, es tornen "solucionadores" d'allò que els passa. El model restauratiu és capacitador i promou l'autonomia.

Amb aquestes preguntes mira de concretar un acord, un pla d'acció, que sigui

SMART

eSpecífic, Mesurable, Assolible, Realista/realitzable Temporalitzat

Si es valora com una possibilitat fer una trobada conjunta, en aquest moment hauràs d'explicar quines són les característiques de la trobada (voluntària i confidencial), explicar quin serà el teu rol com a facilitador/a i quan i on es pot fer la trobada conjunta i valorar qui hi pot participar i en quin moment es troba cadascú.

L'acord, en aquesta situació, serà l'acceptació de participar en la trobada conjunta.

Fase 5

Comiat i tancament

Digues i ho oblido, ensenya'm i ho recordo, involucra'm i ho aprenc.

Benjamin Franklin

Preguntes

Com us sentiu ara amb tot el que hem comentat i decidit?

Voleu afegir alguna cosa més?

Després d'aquesta experiència, fareu alguna cosa diferent quan tingueu un conflicte?

Objectiu

Tancar la conversa o trobada conjunta de manera amable reconeixent l'esforç de tothom i agraint la participació.

Concretar la trobada conjunta o el seguiment en funció de cada cas.

Evita

Demandar que facin les paus, que tornin a ser amics, que s'abracin... Deixa que siguin les persones les que decideixin si ho volen fer.

Sermonejar dient: espero que no ho torneu a fer, que a partir d'ara us porteu millor, etc.

Tancar sense felicitar per la feina i l'esforç fet.

Promou

Fes un tancament amable, agraint la participació de tothom.

Comprova com se senten les persones i si tenen algun dubte o alguna pregunta.

Felicita per l'opció dialogada.

Si s'accepta una trobada conjunta concreta dia, hora i lloc.

Si has fet una conversa definint un pla d'acció, decideix un dia per fer-ne el seguiment.

Fes un registre sobre la manera com ha anat el procés i anota el dia del seguiment a l'agenda!

Registre procés restauratiu

Participants

A

B

Persones facilitadores:

Data:

Lloc

-
- Conversa tutoria.
 - Proposta de trobada conjunta.
 - Trobada conjunta.
-

Què tenim entre mans? (resum de la situació)

Què decidim? (resum de l'acord o pla d'acció)

Si es fa una proposta de trobada conjunta, anota dia/hora/lloc:
(un cop feta la trobada, torna a omplir aquest registre)

Data per al seguiment:

Ho complim?

Funciona?

Ha millorat la relació?

S'ha arreglat el problema?

(Continua a la pàgina següent)

Signatures (si cal)

Signat A:

Signat B:

Signat persona facilitadora:

Signat persona facilitadora:

Notes:

AUTOAVALUACIÓ PERSONES FACILITADORES

Coses que m'han funcionat bé:

Coses que podria fer diferent la propera conversa/trobada conjunta:

Idees que cal supervisar amb l'equip:

Llista d'autoverificació o per a les persones observadores

Fase 1

- Dona una benvinguda atenta.
- Felicita per l'opció dialogada.
- Explica clarament com serà la conversa o la trobada conjunta.
- Explica clarament el rol de les persones facilitadores.
- Explica clarament les normes.
- Tingues un bon contacte visual.
- Mostra interès i calma.

Fase 2

- Mantingues bon contacte visual.
- Gestiona de manera calmada el procés.
- Mostra interès.
- Convida amablement les persones a parlar.
- Usa els potenciadors mínims de la comunicació (què més, continua, etc.).
- Pregunta sobre pensaments i sentiments.
- Utilitza la tècnica de la línia de temps.

Transició

- Pregunta sobre la manera com els ha afectat la situació, si ha afectat algú més i com.
- Pregunta si algú vol dir alguna cosa més després d'haver pensat o parlat de l'afectació.

Fase 3

- Mantingues un bon contacte visual amb les dues persones.
- Explora què necessita cadascú per sentir-se millor i tirar endavant (resoldre).
- Si hi ha hagut un dany, pregunta a la persona perjudicada què necessita per sentir-se reparada.
- Utilitza les targetes o llistes de necessitats.
- Ajuda a clarificar necessitats d'estratègies.
- Valora com es va sentint cada persona.

Fases 4 i 5

- Convida les persones a dir què poden fer per resoldre i donar resposta a les necessitats identificades i reparar-ho (si cal).
- Vetlla perquè les estratègies que apareguin siguin SMART.
- Pregunta i valora conjuntament si cal prendre per escrit l'acord/ el compromís.
- Revisa com se sent cadascú abans de tancar el procés.
- Felicita per haver optat pel procés restauratiu.
- Recorda que poden tornar a posar-se en contacte amb ella si ho necessiten.
- S'acomiada amablement.

Per a la proposta d'una trobada conjunta

- Informa sobre les característiques de la reunió restaurativa, fases, normes i rol de la persona facilitadora.
- Concreta on i quan es podria fer.
- Pregunta si hi ha algun dubte.

