

HERRAMIENTA: PARA QUÉ EMPLEAR UN MÉTODO RESTAURATIVO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Para enmarcar el conflicto en el curso de una convivencia siempre en movimiento y en constante aprendizaje. La convivencia no es un punto de partida ni un objetivo utópico, sino un proceso en el que todos nos hallamos comprometidos.
2. Para plantear una alternativa al método clásico de sanción, premio o castigo que ha creado una manera punitiva y legalista de afrontar los conflictos.
3. Para introducir un camino de promoción de valores éticos en medio de la experiencia del maltrato: el respeto, el perdón y la reconciliación son caminos transitables desde esta perspectiva.
4. Para involucrar a la comunidad (familias, responsables de áreas, técnicos de apoyo, ...) como sujeto que vela y acompaña este proceso. De este modo, se hace verdad que el vínculo y la creación permanente de convivencia forma parte del ADN de la organización, y no es un aspecto anecdótico.
5. Para poner el foco en las relaciones y en el tipo de vínculos que se crean en nuestro centro, de tal suerte que comprendamos el conflicto como un vínculo roto, que se ha estropeado pero que el objetivo es restaurarlo y poder reparar lo que se ha deteriorado, implicando el compromiso de reparación y las responsabilidades que sean necesarias.
6. Para comprender que el objetivo del proceso es la reparación del daño causado y no la sanción que castiga. Y para llegar a la reparación es preciso transitar un camino de diálogo, donde las personas implicadas, en este caso el agresor o agresores, puedan tomar conciencia de sí mismas, de lo que ha ocurrido, del impacto que ha tenido esa conducta negativa sobre el entorno, y puedan de ese modo, hacerse cargo lo más responsablemente posible de lo sucedido.
7. Para distinguir entre persona y conducta. Una persona puede hacer daño y la conducta que despliega no es aceptable. No queremos que se reproduzcan ese tipo de conductas, y por ello intervenimos sobre la persona

Sistema integral de apoyos para el fortalecimiento de organizaciones – IRPF 2022

que causa daño, sin descalificarla ni excluirla como persona, pero comunicándola claramente que esa conducta no es tolerable. El objetivo es que esa persona tome conciencia del daño causado, lo repare y piense cómo podría responder de forma diferente en el futuro.

8. Para que el protagonismo del proceso resida en las personas implicadas y no en los reglamentos o en la intervención de los tutores o figuras de autoridad. El conflicto es el que protagonizan las personas implicadas, y desde el centro se vehicula un proceso de resolución del mismo.

9. Para favorecer una ética autónoma, en la medida de lo posible, de manera que la persona agresora sea capaz de darse cuenta del error cometido, identificar sus emociones y necesidades, comprender el mal causado, sentirse responsable de su acción, pedir perdón y reparar en lo posible el daño que ha generado. De igual manera, la persona agredida tiene ocasión de manifestar su situación y sentimientos, y está en su mano aceptar o no el perdón solicitado; si lo acepta podrá evolucionar hacia una reconciliación y recomposición del vínculo roto, si es viable y recomendable. Dar protagonismo a quienes causan y sufren estas situaciones es generar autonomía y promover la autorregulación como elementos claves en una ética autónoma.

10. Para generar una cultura del cuidado en el centro que amplíe el espacio de prevención de riesgos de cara al futuro y la reparación de los daños que se han causado en el pasado.

Cada uno de los 10 puntos pueden ser objeto de reflexión personal y/o de diálogo en tu equipo de trabajo. Para ambas situaciones proponemos el siguiente guion al tratar cada punto:

- a. Qué siento
- b. Qué pienso
- c. En qué me hace modificar o no mi perspectiva

Globalmente, ¿estas reflexiones son viables en nuestro centro?

-Si quieres profundizar: Juan de Vicente Abad, Convivencia restaurativa, SM, Madrid, 2021.