

El petit manual de l'enfocament restauratiu global en l'àmbit educatiu:

Habilitats
de pau

3



Foto de portada
© Howard Zehr

Coordinació
Subdirecció General de Suport a les Famílies i a la Comunitat Educativa
Servei d'Escola i Famílies
Generalitat de Catalunya

Autoria
Mònica Albertí i Cortès
Elisenda González
M. Helena Tolosa

Juliol de 2023



Presentació

Aquest dossier forma part de la col·lecció de quatre que constitueixen el “Petit Manual de l’Enfocament Restauratiu Global en l’àmbit educatiu”.

El manual neix amb dos propòsits. En primer lloc, informar i sensibilitzar sobre l’enfocament als centres educatius i professionals de l’àmbit educatiu que s’hi comencen a interessar. I, en segon lloc, configurar-se com un recurs informatiu útil per als professionals que s’integren en un centre educatiu on ja s’està desplegant l’ERG.

El tercer dossier, “**Habilitats de pau**”, inclou una descripció de tres habilitats clau, la Comunicació NoViolenta, l’escolta i la reflexió restaurativa.

En concret, per a cadascuna hi trobareu una definició i descripció de les seves característiques, la seva transferència pràctica, exemples i materials i recursos associats.

Aquest manual consta dels següents dossiers:

- [Presentació general](#)
- [Dossier 1. Canvi de mirada i idees clau](#)
- [Dossier 2. Cercles proactius](#)
- [Dossier 3. Habilitats de pau](#)
- [Dossier 4. Pràctiques responsives](#)

Esperem que el manual us inspire i us engresqui a fer el canvi cap a una gestió restaurativa de la convivència.

Habilitats de pau

"La pau, s'aprèn!"

Ansembourg i van Reybrouck

Anomenem a la Comunicació NoViolenta, l'escolta i la reflexió restaurativa, habilitats de pau inspirades per Ansembourg i Reybrouck (2017). Tal com diuen els mateixos autors, la pau no cau del cel, no es promulga ni s'imposa, no és fruit de cap encanteri, per molt poderós que sigui. La pau es treballa, s'organitza i s'aprèn.

Entenem que l'Enfocament Restauratiu Global (en endavant, ERG) és fer cultura de pau, si les persones podem sentir-nos acollides, créixer i viure en un ambient d'amor, respectuós amb la individualitat i la comunitat, on podem desenvolupar un sentiment de pertinença i som escoltats, i les nostres necessitats es tenen en compte, i, a més a més, podem aprendre a relacionar-nos de manera pacífica (incorporant habilitats de pau), no hi haurà cap raó perquè s'adopti la violència com a expressió o estratègia de resolució.

Hi ha moltes altres habilitats, pràctiques i processos per aprendre pau, per exemple, Ansembourg i van Reybrouck inclouen, a més de la Comunicació NoViolenta (en endavant, CNV), el *mindfulness* i la compassió.

En aquest petit manual ens centrarem en la CNV, l'escolta i la reflexió restaurativa, però us animem que no us pareu aquí i que si voleu entorns amables i lliures de violències, seguïu cercant, aprenent i construint partint de la idea que la pau, s'aprèn!

La Comunicació NoViolenta

“Quan la nostra comunicació permet donar i rebre de manera compassiva, la felicitat reemplaça la violència i el patiment.”

M. Rosenberg

Definició

Hi ha una manera de comunicar-nos per gestionar aquelles coses que no ens agraden o conductes “reptadores i desafiants” força generalitzades en qualsevol relació, però molt més en les relacions menys horitzontals (mares i pares i fills i filles o docents i alumnat) o aquelles on hi ha, per algun motiu, una relació de domini-submissió, que provoca malesstar a la persona que la rep i fa mal a la relació. Per exemple: els retrets i les acusacions, les amenaces, les ordres, les advertències, les comparacions o el sarcasme.

Penseu un moment com us sentiríeu si fóssiu un infant o un adolescent i us diguessin coses similars a aquestes:

Si no t'acabes els macarrons, no hi ha postres!; mira ta germana que bé que es porta, no com tu, que no hi ha manera que en facis una de bona!; si segueixes així, no te'n sortiràs!; torneu a parlar i us poso un treball ara mateix!

Marshall Rosenberg, psicòleg americà, va desenvolupar la CNV, a finals dels anys 80, per dir-nos que cal desnormalitzar l'amenaça, el retret, les acusacions, les ordres, les comparacions, etc., ja que comunicar-nos d'aquesta manera és exercir violència.

Per contra, va dir, hi ha una altra manera de comunicar-nos: la CNV que promou una connexió empàtica amb nosaltres mateixos i amb l'altre i, per tant, és curosa amb les persones, els seus sentiments, les seves necessitats.

La CNV no cerca l'obediència cega ni canviar a les persones sinó l'entesa mútua que connecta i vincula des del respecte. Es fonamenta en la idea de base que tots i totes tenim una percepció pròpia de la realitat i la NoViolència té a veure amb donar cabuda a les perspectives, els sentiments i les necessitats de cadascú.

Característiques

La CNV és una actitud i una intenció: *vull connectar amb tu, vull que connectis amb mi.*

La intenció que tenim en el moment de comunicar-nos, doncs, és clau; les amenaces, els retrets, les comparacions són comunicació violenta, i cerquen canviar l'altra i la seva conducta. La CNV és una habilitat, un llenguatge, una eina al servei de la connexió, no vol canviar a l'altra sinó que cerca generar un canal de comunicació i connexió mútua.

És veritat que en fer una expressió NoViolenta pot ser que l'altre canviï la seva conducta o faci allò que li demanem, però també pot ser que no. Hem de tenir clar que si ho fa (si dona resposta a la nostra demanda) serà perquè connecta amb els nostres sentiments i les nostres necessitats i decideix, de manera compassiva, tenir-les en compte i donar resposta a allò que nosaltres li demanem, i això no és fàcil.

Marshall Rosenberg estructura la CNV en 4 passos i dos camins: el de l'autoempatia, que generarà una expressió NoViolenta, si és el que considerem adient fer, i el de l'empatia cap a l'altra, que generarà una escolta empàtica.

És important conèixer el doble camí de la CNV. En tot moment i davant de cada situació haurem de decidir si optem per fer l'expressió NoViolenta, on demanem a l'altre que empatitzi amb nosaltres, o l'escolta NoViolenta on decidim primer empatitzar amb l'altre.

El que acabem de dir és especialment rellevant quan la CNV la volem adreçar a infants, adolescents o joves; cal preguntar-nos, estaran preparats en aquest moment per connectar amb nosaltres o potser cal que abans connectem nosaltres amb ells i elles?

La CNV a primera vista, sembla fàcil, però no ho és. En els quadres següents llistem les fases i especifiquem les dificultats principals que pot tenir cada pas. Cada pas dona estructura a la CNV i ens ajuda a:

1. Diferenciar observacions de judicis.
2. Expressar sentiments, no pensaments.
3. Expressar necessitats, no estratègies.
4. Fer peticions, no exigències.

La CNV ens alfabetitza per comunicar-nos de manera empàtica i promou la compassió (donar i rebre des de la connexió amb l'altre, no per imposició i obligació). A la vegada, ens interpel·la directament a revisar quina és la nostra actitud i quina és la nostra intenció a l'hora de comunicar quelcom que no ens agrada.

Si utilitzem la CNV amb una actitud de voler canviar a l'altra, de voler convèncer no estem en la zona no violenta, per tant, tot i utilitzar el procés, no estem fent CNV, estem fent el mateix que fèiem abans però en un format diferent.

El camí de l'expressió NoViolenta		El camí de l'escolta NoViolenta	
1  Expressem allò que observem sense jutjar	Quan veig que no et poses a fer la feina a l'aula	1  Expressar allò que pot haver observat l'altra persona	Quan us demano que us poseu a fer la feina
2  Expressem els nostres sentiments	Em sento preocupada	2  Expressem allò que potser sent l'altra persona	Potser et sents aclaparat o cansat
3  Expressem les nostres necessitats	M'agradaria clarificar què et passa	3  Expressem allò que ens sembla que pot necessitar	I necessites col·laboració, clarificació o uns minuts de descans
4  Fem una petició	Et sembla si ens trobem després de l'esbarjo per parlar-ne?	4  Expressem allò que ens sembla que ens demanaria	Potser t'agradaria que t'expliqués alguna cosa més o que et donés uns minuts abans de començar?

ELS REPTES DE CADA PAS

1

Observació



Diferenciar observacions d'observacions amb avaluacions encobertes:

- **Observació:** quan veig la roba a terra de la teva habitació.
- **Observació amb avaluació encoberta (judici):** quan veig la teva habitació feta un caos.
- **Observació:** quan veig que no et poses a fer la feina.
- **Observació amb avaluació encoberta:** quan et veig despistat.

Els adjectius caos, despistat, desordenat, etc. són avaluacions o judicis que posen a l'altra persona "en guàrdia"; el fet de poder expressar una observació sense avaluació fa que l'altra persona no se senti amenaçada i pugui sostenir l'atenció en allò que li estem dient sense contraatacar.

ELS REPTES DE CADA PAS

2

Sentiments



Prendre consciència que els nostres sentiments depenen dels nostres pensaments i no dels altres. La responsabilitat emocional

M. Rosenberg anomena **responsabilitat emocional** al fet d'adonar-nos que, certament, els estímuls externs (conductes, situacions que vivim en un moment donat, etc.) no ens provoquen allò que sentim, el que generen són pensaments i aquests els sentiments. Òbviament, l'estímul extern és un desencadenant, però els sentiments que es deriven després provenen d'allò que ens diem a nosaltres mateixos.

Per exemple:

- Veig que el grup, a l'aula, es posa a parlar mentre jo encara estic explicant un tema. Penso: "Ja està bé, sempre igual, no hi ha manera!" Pensant això, probablement, em sentiré enfadada. Ara bé, si en la mateixa situació penso: "Porto molta estona parlant, segurament estan cansats, canviaré de dinàmica i faré alguna activitat més física per pujar l'atenció". En aquest cas, em sentiré tranquil·la.

La **responsabilitat emocional** ens allibera perquè si els nostres sentiments no depenen dels altres queda clar que els altres no són els que han de canviar per tal que nosaltres ens sentim bé, sinó que som nosaltres els que podem gestionar els nostres pensaments i sentiments de manera autònoma, i aquesta autonomia ens dona llibertat.

Per exemple:

- Culpabilitzar de les nostres emocions als altres: quan veig la roba al terra de la teva habitació, em fas enfadar. Assumir les nostres emocions: quan veig la roba al terra de la teva habitació, em sento enfadada.
- Culpabilitzar de les nostres emocions als altres: quan veig que no et poses a fer la feina, fas que em preocupi. Assumir les nostres emocions: quan veig que no et poses a fer la feina, em sento preocupada.

En el repte per CNV parlem de dues coses que porten a l'esclavitud emocional:

- Crec que el que sento és responsabilitat dels altres.
- Crec que el que els altres senten és responsabilitat meua (i, per tant, m'esforço a agradar a tothom).

ELS REPTES DE CADA PAS

2

Sentiments



I els sentiments de culpa, por, vergonya i obligació estan sovint presents.

1. A vegades creiem que estem expressant sentiments i el que estem expressant són pensaments.

Per exemple:

- Sento que en Joel no està dient la veritat (fals sentiment); el que seria correcte és: penso que en Joel no està dient la veritat.
 - Em sento incapaç d'acabar la feina en el termini establert (fals sentiment); el que seria correcte és: penso que soc incapaç d'acabar la feina en el termini establert.
2. Hi ha pensaments i avaluacions disfressats de sentiments: abandonat, atacat, traït, ignorat, manipulats, pressionat, amenaçat, humiliat, etc.

Cal diferenciar el que sentim del que pensem: pel que fa a la paraula "em sento" hi afegim altres com traïda, ignorada, manipulada, incompresa, pressionada, amenaçada, humiliada; estem parlant de pensament i no pas de sentiments. Són sentiments mentals perquè en lloc de DESCRIBRE allò que estem sentint, anem a la ment i connectem amb la nostra interpretació del que creiem que l'altre ens està fent, del que creiem que ens està passant. És a dir, hi ha un JUDICI. Expressat així, la possibilitat de desconexió amb l'altre és més gran, ja que, no sols el faig responsable de com em sento sinó de la seva intenció contra mi.

ELS REPTES DE CADA PAS

3

Necessitats

**Diferenciar necessitats d'estratègies.**

Les necessitats no són accions. Una necessitat és allò del qual hom no pot prescindir: necessitem afecte, acceptació, col·laboració, inclusió, respecte, descans, aliment, pertinença, amor, etc. Podeu consultar una llista més extensa a: **Comunicació NoViolenta. Una actitud i un llenguatge de pau** o a **les cartes de necessitats**.

Per exemple:

- Quan diem:
 - Necessito que em demanis disculpes, no estem expressant una necessitat sinó una estratègia. Quina necessitat hi ha darrere de l'estratègia "que em demanis disculpes", potser: respecte, reparació, cura o suport.
 - Necessito que no deixis els plats a la pica, no estem expressant una necessitat sinó una demanda (Vull que no deixis els plats a la pica). Quina necessitat hi ha darrere? Potser: col·laboració, ordre o suport.

Una bona manera de diferenciar si allò que estem expressant és una necessitat o una estratègia és tenir en compte que per a les necessitats hi ha un munt d'estratègies possibles per donar-hi resposta; si en lloc de necessitats el que expressem és una estratègia o demanda, no podrem identificar més opcions.

D'altra banda, cal tenir en compte que els sentiments ens avisen si tenim les necessitats cobertes o no. Si ens sentim bé, satisfets, vol dir que tenim les necessitats cobertes, quan ens sentim malament, segur que tenim alguna necessitat al descobert que cal identificar, expressar i cercar estratègies per donar-hi resposta.

ELS REPTES DE CADA PAS

4

Petició



Hi ha diferents opcions de petició:

1. Petició de reflex, per exemple, seria aquella en la qual demanem a la persona a qui li hem expressat una queixa (de fet la CNV és l'expressió assertiva d'una queixa, de quelcom que no ens agrada) que ens digui què ha entès d'allò que li hem dit, per exemple: podries dir-me què t'ha arribat del que t'acabo de dir?
2. Petició de cura: demanar a l'altra persona que expressi les seves emocions i necessitats en relació amb el que li acabem de dir (amb aquests dos nivells de petició es vol promoure la connexió empàtica), per exemple: com et sents després del què t'he dit? Què necessites?

Les peticions de reflex i de cura són peticions de **connexió que volen promoure l'empatia entre les dues persones afectades per la situació problema.**

3. Petició d'acció, que vindria a ser quelcom similar a: "m'agradaria que em diguessis si estaries disposat a posar les sabates al sabater tan aviat com puguis" o quelcom similar.
4. Petició zero, aquella amb la qual demanem a l'altre per la seva disposició a parlar de la situació: et sembla que en parlem?

Cal tenir en compte que les peticions de connexió (peticions reflex o peticions cura) són les que permetran iniciar un diàleg i una negociació empàtica; per tant, són les que més hauríem d'utilitzar, diversos autors proposen que siguin les que utilitzem en un 80 % de les situacions.

Quan la podem utilitzar

En el dia a dia, a casa i als centres escolars, es donen moltes situacions on podem emprar tant l'Expressió NoViolenta com l'Escolta NoViolenta, quan hi ha quelcom que no ens agrada, que ens genera pensaments i sentiments desagradables o que pensem que pot generar-los en una altra persona és el moment de practicar la noviolència comunicacional.

Exemples

Situació 1: Arribo a l'aula i he de preparar el projector; penso que mentre jo el preparo el grup anirà seient i preparant-se per començar la classe, però un cop ho tinc tot preparat ningú és al seu lloc i tothom està xerrant.

Expressió NoViolenta:

Penso: Sempre igual no hi ha manera que facin servir el temps que jo faig servir per preparar el projector per preparar-se i perdem el doble de temps.

Dic: Quan ja tinc el projector llest per començar la classe i veig que vosaltres esteu xerrant i aixecats, em sento desanimada. Necessito respecte i calma per començar la classe. M'agradaria que el pròxim dia, mentre jo preparo el projector, aneu seient i preparant-vos per començar. Què us sembla? En parlem?

Intenció: Establir un canal de comunicació empàtic

Escolta NoViolenta:

Penso: avui tots i totes estem molt inquiets. El dia no acompanya, està diluviant!

Dic: Quan ja tinc el projector preparat per començar la classe i veig que vosaltres encara no esteu preparats, esteu drets i xerrant, penso que potser esteu nerviosos, i que necessiteu calma i relaxament? És així? Us sembla que en parlem?

Intenció: establir un canal de comunicació empàtic

Situació 2: Vaig al lavabo de la sala de mestres i no hi ha paper de vàter.

Quan vaig al lavabo i no trobo paper de vàter, em sento enrabiada, necessito corresponsabilitat i consideració, m'agradaria que tothom tingués en compte de reposar el paper quan s'acabi. A vosaltres també us passa? Què us agradaria?

Intenció: obrir un canal de comunicació empàtic

Situació 3: és l'hora de recollir l'aula abans de marxar i ningú recull, tothom agafa el mòbil esperant que sigui l'hora de sortir.

Quan és l'hora recollir i veig que en lloc de fer-ho agafeu les motxilles i activeu el mòbil, em sento enfadada. Necessito col·laboració i consideració.

a) Petició d'acció: M'agradaria que deixéssiu el mòbil i recollíssiu l'aula abans de marxar.

b) Petició cura: Com us sentiu quan us dic això?

c) Petició reflex: Em podríeu repetir amb les vostres paraules el que acabo de dir?

d) Petició zero: Us sembla que en parlem en la propera tutoria en cercle?

Recordem que la CNV no té la intenció de canviar l'altre, és una manera d'expressar com ens sentim i què necessitem i generar un canal de comunicació empàtic i NoViolent que promogui la compassió.

Materials i recursos associats

- Subdirecció general de Suport a les Famílies i a la Comunitat Educativa. Departament d'Educació. Generalitat de Catalunya (2020). **Comunicació NoViolenta, una actitud i un llenguatge de pau.**
- Subdirecció general de Suport a les Famílies i a la Comunitat Educativa. Departament d'Educació. Generalitat de Catalunya. (2020). **Les cartes d'emocions i necessitats.**
- Píndola sobre la Comunicació NoViolenta. Idoia Ernaiz. **LmFdWRt_KoM**

L'escolta restaurativa

Un centre educatiu restauratiu és un centre on l'escolta és una habilitat clau que facilita la gestió positiva de les relacions i el conflicte. Una habilitat que practica i modela l'equip educatiu per a la gestió de totes les relacions i conflictes i que, a més a més, incorpora en el currículum. L'escolta restaurativa és genuïna, atenta, activa i empàtica.

Definició

Ja hem dit que un centre educatiu restauratiu és un centre amable, capaç de generar relacions positives i saludables on tothom té la possibilitat d'expressar i compartir sentiments, emocions i necessitats i, per tant, ser escoltat i tingut en compte.

L'escolta restaurativa és una escolta atenta, activa, genuïna i empàtica: **Escoltem per escoltar, per entendre i connectar, no per respondre o jutjar. Escoltem per promoure i validar l'expressió d'emocions, necessitats i, en conseqüència, l'autoempatia i l'empatia. NO ESCOLTEM PER DONAR RESPOSTES (que potser l'altre ni les necessita), SINÓ PER ENTENDRE L'ALTRE, per donar-li espai perquè s'expressi si vol, i per respondre a la seva necessitat de ser escoltat. Escoltar l'altre no implica donar-li la raó.**

L'escolta és clau en la dinàmica de cercles on ens escoltem amb atenció i sense jutjar, d'aquesta manera els cercles són espais que permeten compartir històries, sentiments, necessitats i, si cal, pensar estratègies per donar resposta a situacions que ens reptin, ens ocupin i preocupin promovent la responsabilització, la reparació i la resiliència.

Ara bé, l'escolta restaurativa també és clau per la gestió quotidiana de qualsevol situació donada entre dues persones o entre una persona i un grup o entre dos grups.

Característiques

L'escolta restaurativa és una habilitat que s'aprèn, inclou les preguntes restauratives i unes tècniques específiques per a cada pregunta.

El petit manual de l'enfocament restauratiu global en l'àmbit educatiu

El tipus d'escolta restaurativa que us presentem a continuació es fonamenta en el model que proposa B. Hopkins (2004, 2009, 2011). Per tant, transitem pels 5 principis restauratius que ella ens proposa.

PRINCIPIS		PREGUNTES	TÈCNICA
1	Tothom té una perspectiva única i una contribució valuosa a fer.	Què ha passat? Què va passar? Quin és el teu punt de vista? Quina és la teva història?	Potenciadors mínims de la comunicació. Eco i resum. Línia de temps.
2	Els nostres pensaments influencien les nostres emocions i ambdós influencien allò que diem i fem.	Què pensaves i, per tant, què senties? (en el moment dels fets, abans, ara)	Ús de les preguntes sobre pensaments i sentiments per vincular-los. Línia de temps.
3	Les nostres accions tenen un impacte sobre nosaltres mateixos i les persones del nostre voltant.	Qui ha estat afectat i com? Com t'ha afectat la situació? Què t'ha afectat més?	Potenciadors mínims de la comunicació.
4	Les nostres accions són estratègies per donar resposta a les nostres necessitats, cal identificar les necessitats abans de pensar en estratègies per donar-hi resposta.	Què necessites per tirar endavant? Què necessites per sentir-te reparat/da (només si hi ha hagut un dany)?	Targetes o cartes de necessitats.
5	Les persones afectades per una situació són les millor situades per resoldre-la (en col·laboració).	Què pots fer/què podem fer per donar resposta a aquestes necessitats? (què farem, quan ho farem, com ho farem?)	Tècnica SMART. Promoure la identificació d'estratègies que siguin: Específiques Mesurables Assolibles Realistes Temporalitzades

Principi 1. Tothom té una perspectiva única i valuosa

“Ecoltar amb ment i cor oberts és una habilitat inestimable que requereix temps i esforç per desenvolupar-se”

Allan Lokos

Donar la possibilitat que tothom pugui expressar la seva història, el seu punt de vista en relació amb el què ha passat té un impacte en la gestió de qualsevol situació, especialment en entorns on hi ha persones que gaudeixen de més poder i autoritat que d'altres. Així que el que es proposa en aquest principi és generar un espai d'escolta genuïna on no hi ha cap mena d'imposició.

Fer real la màxima “escoltar amb l'objectiu d'escoltar, no de respondre” o “escoltar sense jutjar” és el fi últim d'aquest principi en la gestió del conflicte o de qualsevol incident. A la vegada, ens repta a generar espais d'escolta per poder promoure la participació activa de tothom.

Ara bé, sabem que escoltar d'aquesta manera requereix una actitud i una tècnica que requereix temps i esforç.

Tècnica 1. Potenciadors mínims de la comunicació

Amb aquesta tècnica volem donar el suport mínim necessari perquè la persona que parla (l'emissor) pugui explicar la seva història sense que les nostres intervencions el desviïn del relat o el bloquegin, ans al contrari, que rebi el nostre suport perquè el relat vagi fluïnt.

Les nostres intervencions seran mínimes:

- Gestos per mostrar interès en el relat de la persona que parla: contacte ocular i postura adequada.
- Sons com “mm”, i preguntes de suport com “i després?”, “què més?”, “alguna cosa més?”.
- Algun eco, repetint una o dues paraules, sense arribar a parafrasejar o fer-ho excepcionalment.

Tècnica 2. Línia de temps

La tècnica cerca ajudar les persones a (re)construir el relat de què ha passat, segons la seva experiència subjectiva. L'objectiu és ajudar a expressar la història el màxim de completa possible.

Ens podem imaginar la història com una pel·lícula en blanc que volem omplir de contingut.

Quan preguntem a una persona: "què ha passat?" començarà a parlar-nos de la seva història en un punt temporal concret (la fletxa vermella en el gràfic següent) i ens detallarà la història a partir d'aquest moment en endavant, tal com es mostra en el gràfic (fletxes verdes).



Per poder (re)construir la història, el relat de la persona, ens interessa moure'ns temporalment. Per aquest motiu, aprofitant un silenci, per exemple, podem demanar a la persona que parla: "puc portar-te una mica enrere? Què va passar abans?" o "l'ahir, va passar alguna cosa?" Podem anar tan enrere com ens sembli interessant (aquest matí, ahir, la setmana passada) o simplement preguntar per abans. Les fletxes blaves indiquen que la persona explica la història anterior als fets.



Un cop hem explorat la història anterior al punt d'inici espontani de la narració de la persona, podem explorar què és el que ha passat des de l'incident fins al moment actual (en el gràfic la fletxa vermella horitzontal).



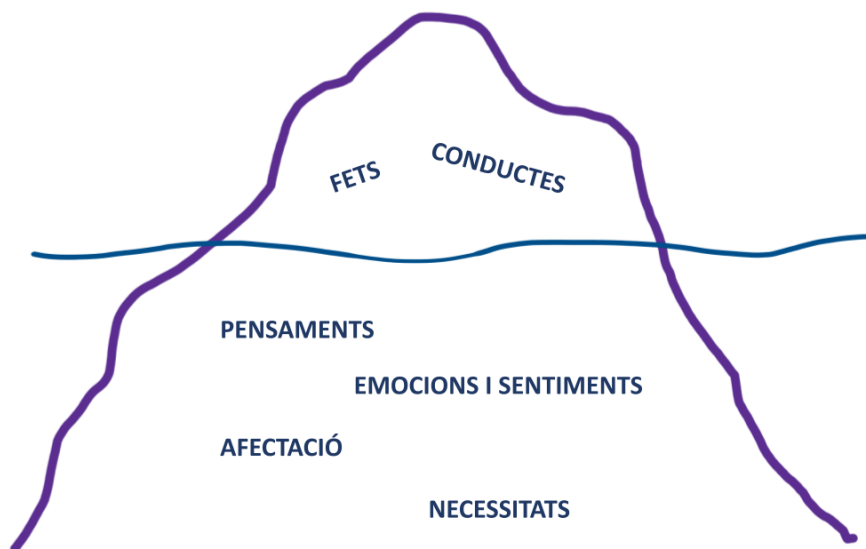
L'objectiu és facilitar que la persona pugui relatar una història més completa sobre la situació.

Principi 2. Els nostres pensaments afecten les nostres emocions i ambdós les nostres accions

Les històries que expliquen les persones quan estan en una situació de conflicte o han viscut un incident no solen incloure els seus pensaments ni emocions.

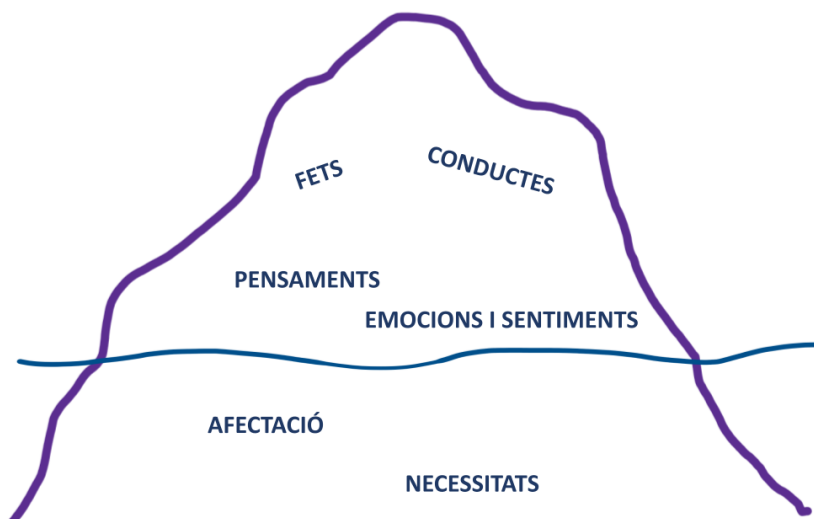
Per poder connectar amb la persona que parla, i per tal que ella pugui connectar amb ella mateixa i entendre's, és important que puguem aprofundir i facilitar la identificació dels pensaments i els sentiments en qualsevol moment donat.

Podem imaginar-nos un iceberg. En general, les històries es mouen per la part visible de l'iceberg, on hi ha les conductes, però per aconseguir una comprensió plena cal submergir-se per sota del nivell de l'aigua i facilitar l'expressió de pensaments i emocions.



Hi ha una realitat no observable directament que farem aflorar preguntant sobre pensaments i sentiments.

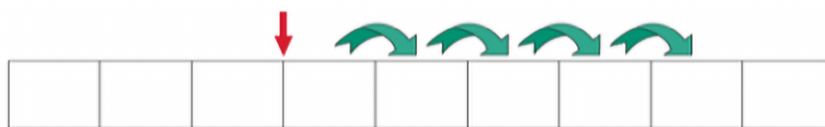
És crucial recordar que un sentiment es deriva del pensament; per tant, la pregunta ha de formular-se de manera consecutiva, intentant que la persona pugui percebre el vincle entre allò que pensa o pensava en un moment donat i el que sent o sentia en aquell moment.



Si traduïm el que acabem de dir gràficament, tindríem aquesta seqüència:

A "Què va passar?"

Segueix T'escolto Silenci I, aleshores...



B Explora pensaments i sentiments

C "Què va passar abans?"

Segueix T'escolto

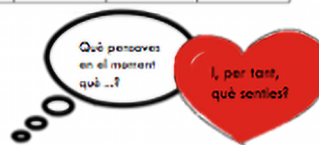
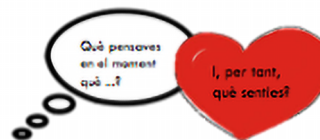


D Explora pensaments i sentiments

E Com han anat les coses des de l'incident?



F Explora pensaments i sentiments



Noteu que, a la pràctica, fem a la vegada les preguntes del principi 1 i les del principi 2.

1. **Principi 1. Tècniques escolta atenta i línia de temps.**

1. Partim del fet que marca el conflicte i fem intervencions mínimes per fer avançar la història.
2. Diem "tornem enrere" i veiem què passava abans dels fets.

3. **Principi 2. Identificar pensaments i sentiments.**

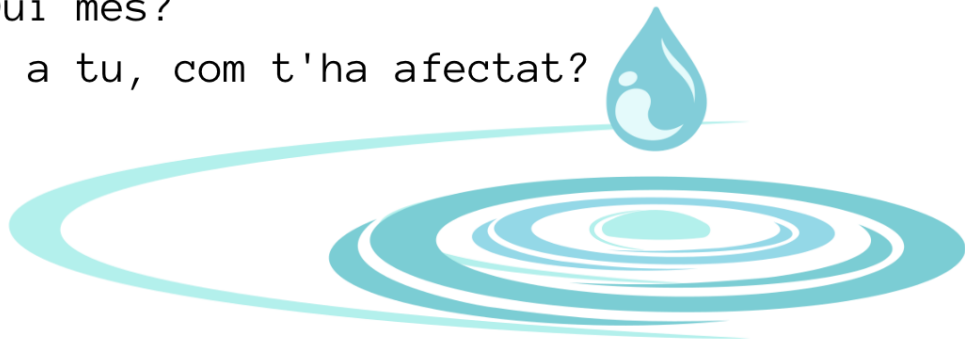
1. Comencem en el moment dels fets i demanem "i quan (fets)... què pensaves?". Quan ens han contestat, demanem "i quan pensaves..., què senties?"
2. Seguim avançant, i en cada punt dels que hem establert fem les mateixes preguntes: "i quan (fets)... què pensaves". Quan ens han contestat, demanem: "i quan pensaves..., què senties?"
3. Després, retrocedim i repetim el procediment.

Principi 3. Les nostres accions ens afecten a nosaltres i a les persones al nostre voltant

Qui ha estat afectat? Com?

Qui més?

I a tu, com t'ha afectat?



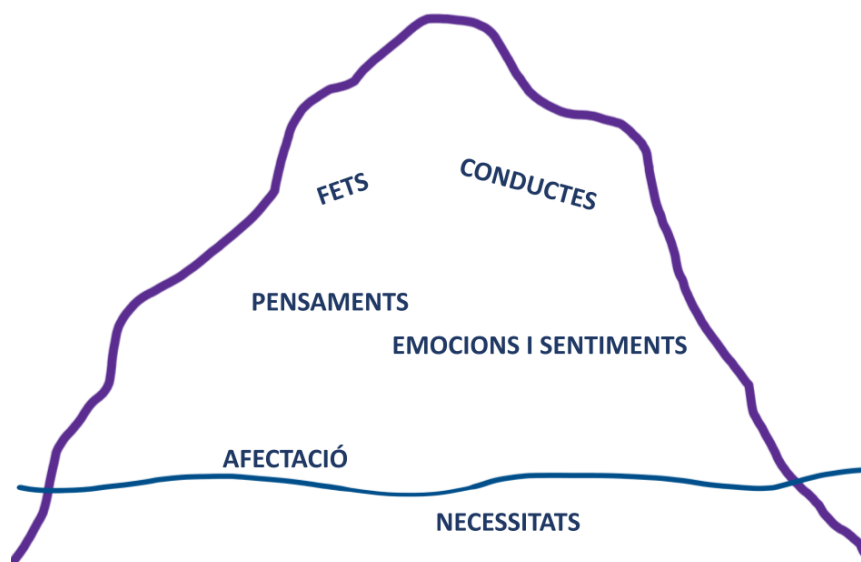
Tot allò que diem o fem té un efecte en les persones que estan al nostre voltant. Pot ser un efecte positiu, que faci sentir bé als altres; o pot tenir l'efecte negatiu, generant-los patiment o dolor.

En el context de l'escolta restaurativa, el que voldrem és que l'entrevistat sigui conscient de l'efecte de les seves accions cap a si mateix i cap a les persones al seu voltant. Per tant, aquest principi segueix aprofundint en l'autoempatia i l'empatia.

L'afectació, com els pensaments i sentiments, roman invisible en la majoria de les històries contades de manera espontània, així que les preguntes directes ens ajuden a fer-la visible i a tenir-la en compte. De fet, l'afectació és central

en qualsevol procés restauratiu perquè no ens centrem en la conducta sinó en com la conducta ens ha afectat a nosaltres i a les persones al nostre voltant. Serà des del reconeixement de l'afectació que podrem identificar les necessitats que han quedat al descobert i reparar-les, si cal.

Així, en l'iceberg, passarem a la part contada i visible l'afectació.



Principi 4. Identificar les necessitats és el pas previ a decidir com resoldre

Les necessitats les hem comentat ja en la Comunicació NoViolenta. De fet, la Comunicació NoViolenta ens diu que qualsevol crítica, judici, diagnòstic i expressió d'ira és l'expressió tràgica d'una necessitat insatisfeta. És a dir, que les nostres accions són estratègies per donar resposta a les nostres necessitats.

Quan tenim conflictes ens trobem que tenim necessitats no satisfetes que pensem que podrem satisfer si actuem d'una certa manera. Això passa a cadascuna de les parts en un conflicte.

Quan les necessitats estan clares, les solucions o accions per satisfer-les resulten més fàcils de trobar.

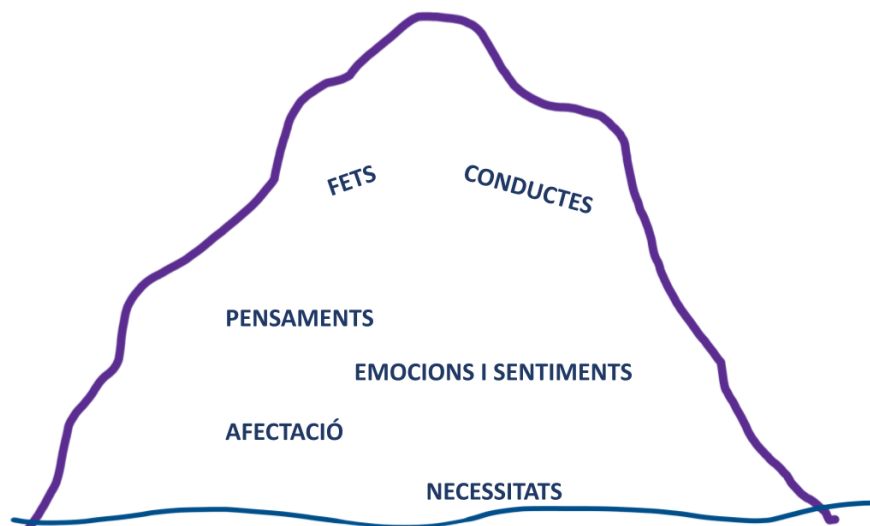
El procediment que recomana Belinda Hopkins per tal d'esbrinar les necessitats dels interlocutors d'una conversa restaurativa és utilitzar les targetes o cartes de necessitats, perquè si no ho fem així la persona pot parlar d'estratègies en lloc de necessitats o pot no ser capaç d'identificar les necessitats per si mateixa.

En el moment d'explorar, ens proposa posar-les totes en una superfície plana, per tal que la persona amb qui parlem les tingui a la vista. Podem dir quelcom similar a:

Ara et mostraré unes targetes amb necessitats (o les cartes). M'agradaria que les mirassis durant un moment, el temps que necessitis, i separis aquelles que et sembla que necessites satisfer per tal de sentir-te bé en aquesta situació.



Deixem un moment perquè les elegeixi i ens expliqui per què són importants per a ella i com les entén. Un cop ho ha fet, podem continuar cap al Principi 5.



Principi 5. Les persones afectades per una situació són les millor situades per resoldre-la

Com vam veure en parlar de la finestra de les relacions, un dels elements essencials de la restaurativa és responsabilitzar-se de donar resposta a la situació viscuda i, si cal, reparar. Dit d'una altra manera, quan seguim la màxima: "res de nosaltres sense nosaltres".

Aquest principi cerca la participació activa i col·laborativa de les persones en conflicte, i promou que es plantegin accions concretes per resoldre'l.

Tècnicament, per fer-ho, mostrem les necessitats identificades en la fase anterior i preguntem: *què podries fer (podríeu fer) per tal que aquestes necessitats es puguin satisfer?*

Deixem que la persona entrevistada vagi dient allò que li sembla que pot donar resposta a les necessitats i en prenem nota (no detallada). Quan sembla que ja han fet una llista d'opcions, mirem de concretar-ne cada una per especificar-la al màxim i fer un pla d'acció indicant qui farà què, quan i com. Es tracta que siguin solucions realistes, concretes i que estiguin a l'abast de la persona o grup que les planteja. Les possibles solucions s'han de redactar de manera que siguin objectives, com si una càmera de vídeo les pogués gravar mentre tenen lloc.

Si és necessari, demanarem concreció sobre les accions, per exemple, si la persona ens diu: "tractaré de portar-me millor amb ell", li podem demanar: "i quan tractis de portar-te millor amb ell, què faràs?, com ho faràs? Posa'm algun exemple de com ho faràs".

És el pla **e**Specific,
Mesurable,
Assolible,
Realista, i
Temporalitzat?

Is the plan:
• **S**pecific
• **M**asurable
• **A**chievable
• **R**ealistic
• **T**ime-bound
?

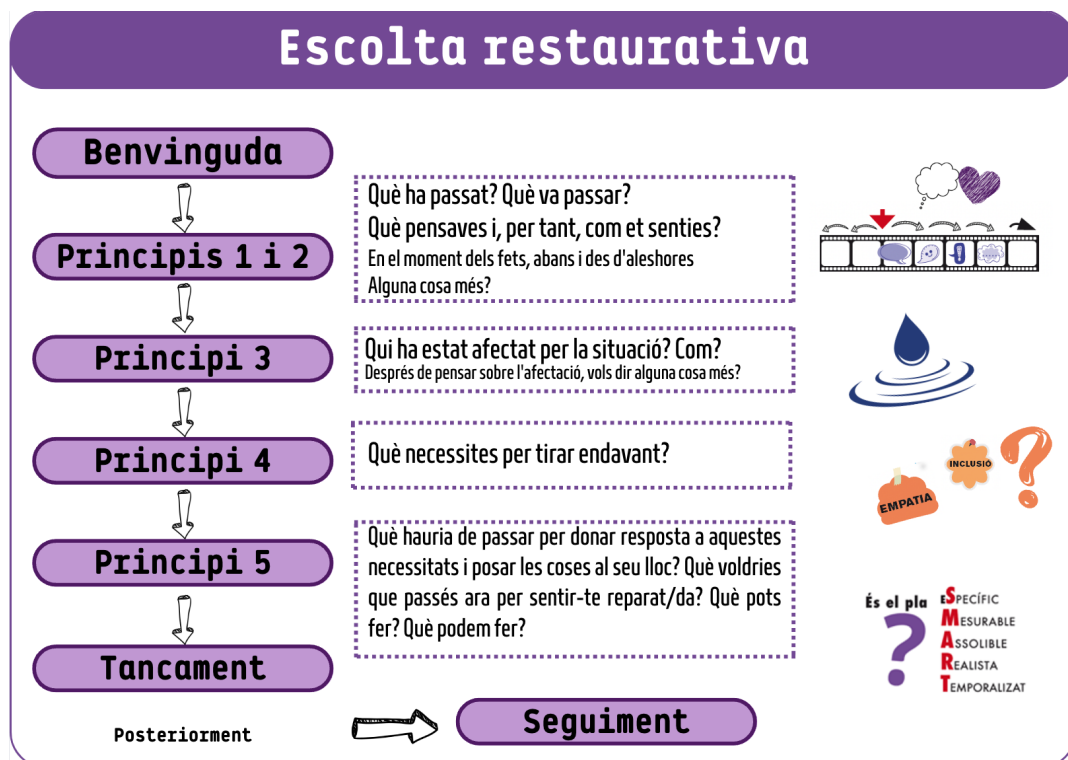
Potser cal escriure el pla o acord per escrit:

Què faré?
Quan?
On?
Com?
Quan farem la revisió...?

En el cas que proposi accions que estiguin fora del seu abast (*que ens donin més temps de pati, que no hagi d'estudiar matemàtiques, que canviïn les lleis, que el director expulsi l'alumne, etc.*), mirarem de reconduir-ho cap a accions que depenen de les parts en conflicte. Si volen la intervenció de terceres persones, ens han de dir com la demanaran, per tal que siguin ells qui es responsabilitzin de les accions.

Com a resultat es proposa obtenir un pla d'acció específic, mesurable, assolible, realista i temporalitzat (SMART-*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-bound*, per les seves sigles en anglès).

Aquesta targeta ens pot servir per recordar la tècnica de l'escolta restaurativa



La benvinguda i l'emmarcament de l'escolta restaurativa

Tal com estem veient, l'escolta restaurativa transita pels 5 principis i inclou les preguntes restauratives. Volem emfatitzar ara la importància de l'emmarcament de l'escolta o el que en la targeta anterior hem anomenat benvinguda. Si som capaços de desenvolupar espais i relacions:

- amables i de confiança on tothom se senti bé, atès i tingut en compte,
- on hi hagi hagut un salt en les creences en relació amb la gestió dels conflictes i les relacions,

- que s'entengui que davant de qualsevol situació que generi malestar la resposta no serà un càstig sinó valorar l'afectació generada escoltant la persona i les persones afectades i cercant estratègies (accions) per donar-hi resposta.

No serà necessari emmarcar l'escolta, ja que proposar a qualsevol persona que parli sobre el que li passa, com se sent, qui ha estat afectat, quines són les necessitats que han quedat al descobert i què es pot fer per donar-hi resposta serà **la manera com fem les coses aquí**.

Però quan estem en trànsit del model punitiu al model restauratiu és molt important emmarcar l'escolta i fer una bona acollida o benvinguda de la persona amb la qual hi ha algun problema, perquè si no ho fem, aquesta persona pot ser que encara estigui situada en el lloc de la cultura de la por (la por al càstig) i, per tant, li serà molt difícil poder parlar des de l'honestedat i implicar-se en la resolució dels fets.

Així que quan vulguem emprar l'escolta restaurativa està bé clarificar la proposta i el nostre rol dient, per exemple: *Et proposo un espai d'escolta per tal de clarificar què ha passat, què necessites i que pots fer per posar les coses al seu lloc. Jo no et jutjaré ni et castigaré, miraré de fer-te les preguntes restauratives que ja coneixes per tal que puguis reflexionar sobre la situació i trobar la manera de posar les coses al seu lloc.*

Quan la podem utilitzar

L'escolta restaurativa, la podem utilitzar quan tenim un problema, un conflicte o quan passa alguna cosa amb un/a alumne/a, familiar, company o companya.

A més a més, també la utilitzarem, com veurem més endavant, com a tècnica de base per als següents processos:

- Converses restauratives.
- Les entrevistes prèvies a les trobades conjuntes en les reunions restauratives.
- Les reunions restauratives (petites i amb més persones, també amb tota l'aula).

Exemples

Context

Un alumne de la tutoria de 3r d'ESO està passant per una situació familiar molt complicada, la família està en un procés de divorci contenciós i hi ha moltes baralles a casa. L'alumne, afectat per la situació, té algunes conductes que impedeixen el desenvolupament normal de les classes i ha tingut una davallada en el seu rendiment acadèmic.

En acabar la sessió amb el grup, el tutor li comenta que li agradaria poder trobar-se amb ell per escoltar què li passa, ja que està tenint algunes conductes que distorsionen el funcionament de la classe i, a més a més, ha tingut una davallada en el seu rendiment acadèmic. Li proposa veure's durant la mitja hora que tenen de lectura (aquest és un espai on l'escola ha decidit que pot fer les intervencions restauratives necessàries, perquè la majoria de docents són al centre).

L'alumne accepta la proposta i es troba amb el tutor.

- Gràcies per venir, X. Ja saps que a l'Institut optem per espais d'escolta quan les coses no van bé així que per això t'he suggerit venir. Ja saps que jo no et jutjaré, ni et diré el que has de fer, i tampoc et castigaré, la proposta és que les preguntes que et faci et serveixin per entendre't, veure què necessites i que podem fer per donar-hi resposta. Aquest trimestre els resultats acadèmics han baixat molt respecte al trimestre anterior i, sovint, tens conductes a classe que dificulten que es pugui mantenir el clima adequat per seguir. Em podries explicar què passa?
- Quan he de fer les tasques a classe, no puc fer-les, no puc concentrar-me i quan els profes expliquen el tema que sigui, és com si no m'importés i em poso a fer-la bona per entretenir-me i, clar, tot el dia m'estan cridant l'atenció.
- Què penses quan els professors estan explicant un tema?
- Que a la vida hi ha coses més importants que les classes, a casa les coses no van bé, els meus pares estan fatal i no paren de discutir per tot, s'estan separant.
- I, quan penses això, com et sents? (pots utilitzar les targetes d'emocions, si ho vols)
- Em sento rabiós i enfadat amb tothom
- I el fet de *fer-la bona* constantment i no fer la feina, a qui afecta?

- Doncs a mi, clar, està tothom sobre meu tot el dia i he tret males notes.
- Hi ha algú més afectat?
- Mmm, bé, els meus pares que, a més a més, de tenir la seva història també estan preocupats perquè veuen que jo no estic bé; i potser els profes, crec que ja no poden més amb mi.
- Què et sembla que necessites per posar les coses al seu lloc? (pots utilitzar les targetes, si ho vols)
- Jo diria, no ho sé, és difícil, potser calma, tranquil·litat i escolta.
- M'expliques una mica perquè has escollit cadascuna d'aquestes necessitats.
- Necessito calma i tranquil·litat perquè quan estic a classe no paro de pensar en la moguda que hi ha a casa i em sento nerviós. No sé, ara, parlant amb tu em sento millor, així que potser poder parlar de tot això amb algú m'aniria bé.
- I què et sembla, què podríem fer, tu i nosaltres per donar resposta a aquestes necessitats?
- Potser en el moment que em senti nerviós podria sortir 5 minuts de classe i anar a parlar amb la TIS o l'orientadora del centre.
- Ok, doncs si et sembla parlem-ho amb la TIS i l'orientadora del centre primer, crec que elles també hi són demà a aquesta hora, com et va a tu?
- Sí, em va bé.
- Et sembla que tu mateix els hi pots dir de parlar amb elles.
- Sí, hi tinc bon rotllo, ja han parlat amb mi alguna vegada.
- Ok, agraeixo que hagi volgut parlar per buscar una solució per a aquesta situació. Demà després de parlar amb la TIS i l'orientadora, pots venir a dir-me com heu quedat, et sembla bé?
- Sí, així ho faré.

L'endemà X parla amb la TIS i l'orientadora i concreten que, en el moment en què X se senti desbordat a l'aula, podrà sortir i anar a l'espai que ja tenen al centre per poder-se calmar, on hi ha sempre un adult que facilita eines per trobar la calma (pautes de relaxació, música relaxant, mandales per pintar). Aquest espai és per ser-hi durant màxim 10 minuts. També concreten algunes entrevistes amb la TIS on valoraran també la possibilitat de fer una trobada conjunta amb la família. Amb el tutor queden al cap de 15 dies per parlar de com va tot.

Context

La tutora de 4t de primària veu un dels alumnes de la seva tutoria assegut fora de l'aula durant l'hora d'anglès. S'asseuen còmodes en el banc restauratiu que tenen al passadís i, de manera informal, la tutora practica l'escolta restaurativa.

- *Què ha passat?*
- *La mestra d'anglès m'ha fet fora de classe perquè m'estava aixecant i molestant als altres companys.*
- *Què pensaves quan estaves fent això?*
- *Pensava que la mestra no em fa cas i no em deixa participar mai.*
- *I quan pensaves això, com et senties? (pots utilitzar les cartes, si ho vols)*
- *Enrabiad, jo vull participar i ella no em deixa.*
- *Què penses i com et sents, ara que ets aquí al passadís, sobre el que ha passat?*
- *Penso que m'he passat...*
- *A qui ha afectat aquesta situació?*
- *A mi, haver de sortir de la classe m'ha fet molta vergonya.*
- *I a algú més?*
- *Mmm, no sé, a la mestra i als meus companys i companyes? Tothom s'ha despistat i m'han mirat a mi. La mestra ha aturat la classe i crec que estava enfadada amb mi.*
- *Què necessites per tirar endavant?*
- *Jo necessito participar i ser tingut en compte. Si no puc dir el que vull em poso nerviós i no sé què fer.*
- *Què podries fer per millorar la situació?*
- *Crec que hauria de parlar amb la mestra i dir-li que jo també vull sortir a la pissarra i, a la vegada, que em fa vergonya el que ha passat.*
- *I quan et sembla que hi podràs parlar?*
- *Quan acabi la classe, tenim pati, li diré de parlar-ne.*
- *Et sembla que quan hagi parlat amb ella em vinguis a dir com heu quedat?*
- *Ok.*

Abans de marxar a dinar, X va a parlar amb la tutora un altre cop, li diu que ha tingut una conversa amb la mestra d'anglès. La profe d'anglès li ha explicat

també com s'ha sentit i què necessita i l'ha escoltat a ell. Li ha dit que ell té un nivell d'anglès molt alt perquè la seva mare és anglesa i que entén que vulgui participar tota l'estona. Alhora, és important que els seus companys i companyes també participin. Així que si ja ha participat diverses vegades és rellevant que deixi participar la resta. Han quedat que si ja ha participat tres cops, a la quarta vegada s'aguantarà de fer-ho. Ell li ha demanat disculpes. Ell i la profe estan bé. Ell ha entès perquè la profe no el deixa participar sempre que vol i ho tindrà en compte.

Materials i recursos associats

Una comunitat educativa restaurativa i resiliència:

Infografia dels principis restauratius

Aquest cartell ens pot servir per tenir presents els principis restauratius que proposa B. Hopkins.

Espais d'escolta

El document recull activitats per promoure l'escolta restaurativa.

Model 5-5-5 Principis i preguntes restauratives

En aquest document trobareu els principis i les preguntes restauratives, un gràfic, síntesi del procés d'escolta i d'una reunió restaurativa. L'escolta restaurativa i la reunió es presenten en aquests gràfics com un procés en cinc fases, la fase de benvinguda, i les preguntes de cadascun dels principis agrupades en 4 fases. Podeu trobar una explicació del procés en el manual de butxaca. La reunió restaurativa per donar resposta a una situació problema pot implicar les dues persones protagonistes (mediació) però també més persones afectades, com per exemple, famílies, educadors/es, companys i companyes. El procés que es presenta en aquest gràfic segueix els moviments de l'escolta restaurativa. No recomanem fer reunions restauratives per a conflictes greus si no s'ha realitzat una formació prèvia en la facilitació d'aquestes.

La reflexió restaurativa: entrar a la zona restaurativa

Definició

La reflexió restaurativa és interna i té a veure en fer-nos les preguntes a nosaltres mateixos de manera silenciosa. La idea és que abans de reaccionar davant de qualsevol situació connectem amb el nostre interior, amb el nostre cos, amb la nostra respiració (autoconnexió) i ens parem a pensar. Per això diem que la restaurativa és responsiva i no reactiva. Responsiva perquè pensem abans d'actuar i d'aquesta manera no reaccionem sinó que responem a una situació de manera pausada, reflexiva i amable.

Característiques

I com entrem en aquesta zona restaurativa? Doncs fent els dos camins de la CNV ajudant-nos de les preguntes restauratives:

Primer ens farem les 5 preguntes d'autoconnexió (autoempatia):

1. Què em passa ara mateix?
2. Què m'estic dient a mi mateix sobre aquesta situació i, per tant, com em sento?
3. Com m'afecta el que està passant?
4. Què necessito ara mateix per poder donar el millor de mi mateix/a aquí i ara?
5. Què m'agradaria que passés per donar resposta a aquestes necessitats?

Des d'aquest lloc d'autoconnexió, estem preparats/des per moure'ns cap a la connexió (empatia) amb les altres persones i preguntar-nos:

1. Què els està passant a ells/elles?
2. Què s'estaran dient a si mateixos/es (què pensen?) i, aquests pensaments quins sentiments els generen?

3. Com els afecta el que passa?
4. Quines necessitats insatisfetes poden ajudar a explicar el que passa?
5. Què els agradaria que passés per donar resposta a aquestes necessitats?

Un cop ens hem fet aquestes 10 preguntes, ens trobem a la ZONA RESTAURATIVA, un lloc que ens permetrà comunicar-nos des de l'empatia i/o plantejar un procés d'escolta o de conversa restaurativa.

Quan la podem utilitzar?

Davant de qualsevol situació relacional, una conducta *reptadora o desafiant* o un conflicte, està bé fer-nos aquestes preguntes per entrar a la zona restaurativa abans de fer o dir res.

D'altra banda, cal assenyalar que si som capaços de connectar amb nosaltres mateixos i connectar amb el que poden estar sentint i necessitant els altres abans de fer res, segur que la nostra intervenció serà ben diferent a la que tindríem si reaccionéssim en calent tal com s'exposa en el següent exemple.

Exemple

Amb el grup de 2n d'ESO tenim classe de l'àmbit de ciències naturals a última hora, de 13.35 a 14.30 h. Són les 14.20 h i obro un tema nou, clau per al projecte que estem duent a terme. Quan començo a parlar el grup està força atent, però a mesura que passen els minuts comencen a moure's, a tancar els documents que tenen oberts i a començar a ordenar-ho tot per recollir, ningú no escolta ni fa cas.

Aleshores, de manera automàtica, em pregunto i em dic (camí autoempàtic): *què veig?* Veig que tothom està recollint. *Què penso i com em sento?* Penso ja està bé, no em fan ni cas, em sento enfadada. *Com m'afecta?* Si no estan atents hauré de repetir el que estic explicant, em sento enfadada i tensa. *Què necessito?* Necessito respecte i escolta. I *Què m'agradaria?* M'agradaria que fessin silenci i m'escoltessin.

Preguntes restauratives per empatitzar amb els altres: *què penso que veuen ells i elles?* Que falten 5 minuts i estic explicant un tema nou. *Què deuen pensar i, per tant, com es deuen sentir?* Ja està bé, sempre igual, no tenim mai temps de recollir i sempre sortim tard. *Com els deu afectar?* Han d'anar corrents, no tenen temps de recollir bé, no escolten i es perden idees clau, etc. *Què penso que poden necessitar?* Respecte i descans. *Què penso que els agradaria?* Que no obri un tema nou quan queden 10 minuts per acabar la classe.

Aleshores dic: Veig que s'ha fet tard per començar el tema nou. No m'agrada que recolliu mentre jo parlo, però entenc que voleu sortir puntuals. Som-hi, doncs, recollim i demà en parlarem. I recordeu una cosa: si començo a explicar el tema quan ja és tard, sempre m'ho podeu dir!

Materials i recursos

Una comunitat educativa restaurativa i resilient:

Espais d'escolta

El document recull activitats per promoure l'escolta restaurativa.

Referències

- Ansembourg, T., van Reybrouck, D. (2017). *La paz se aprende*. Barcelona: Arpa y Alfíl Editores, S.L.
- Hopkins, B. (2004). *Just Schools. A whole school approach to restorative justice*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Hopkins, B. (2009). *Just Care. Restorative justice approaches to working with children in public care*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Hopkins, B. (2011). *The Restorative Classroom. Using Restorative Approaches to Foster Effective Learning*. London: Optimus Education.
- Rosenberg, M. (2016). *Comunicación NoViolenta. Un lenguaje de vida*. (3a edició revisada). Barcelona: Acanto

Bibliografia i material audiovisual per saber-ne més

Faber, A. i Mazlish, E. (2002). *Com parlar perquè els fills escoltin i com escoltar perquè els fills parlin*. Barcelona: Medici.

Hopkins, B. (2019). *Pràctiques restauratives a l'aula. L'enfocament restauratiu en el teu dia a dia*. CONVIVÈXIT. <https://www.encercler.cat/wordpress/wp-content/uploads/2020/12/PR-catala%CC%80.pdf>

Rosenberg, M. (2011). *Resolver los conflictos con la Comunicación NoViolenta*. Barcelona: Acanto

Rosenberg, M. (2005). *Educación a los niños desde el corazón. Ser padres según la Comunicación NoViolenta*. Barcelona: Acanto

Rosenberg, M. (2014). *El sorprendente propósito de la rabia*. Barcelona: Acanto.

Rust, S. (2015). *Cuando la jirafa baila con el lobo*. Obelisco: Barcelona

Shari Klein i Neill Gibson. (2003). *¿Qué le hace enfadar? 10 pasos para transformar el enfado y que todos salgan ganando*.

Stappen, Anne i Augagneur, J. (2010) *Cuaderno de ejercicios de Comunicación NoViolenta*. Barcelona: Urano

Tallers de Marshall B. Rosenberg a YouTube

Participar en un taller de Marshall B. Rosenberg era tota una experiència, tenim la sort de disposar d'un taller sencer gravat del qual us facilitem l'enllaç, us servirà per aprofundir en la CNV i veure exemples pràctics.

- **Comunicación no violenta 1**
- **Comunicación no violenta 2**
- **Comunicación no violenta 3**

