



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN DIFERENCIAL  
PROGRAMA DE SEGUNDA TITULACIÓN  
PEDAGOGÍA EN EDUCACIÓN DIFERENCIAL  
CON MENCIÓN EN TRASTORNOS ESPECÍFICOS DEL LENGUAJE

# NECESIDAD DE UN PROTOCOLO DE ACCIÓN BASADO EN LA JUSTICIA RESTAURATIVA PARA SER IMPLEMENTADO EN LA ESCUELA BÁSICA Y ESPECIAL NOVOMAR

PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN

<b>Nombre de la estudiante</b>	Karen Sepúlveda Pino
<b>Correo</b>	Karen.Sepulveda@uacademia.cl
<b>Profesor guía</b>	Carlos Contreras Painemal
<b>Fecha de entrega</b>	19/11/2022

## **AUTORIZACIÓN**

Se autoriza la reproducción total o parcial de este material, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, siempre que se haga la referencia bibliográfica que acredite el presente trabajo y su autor.

Karen Sepúlveda Pino

Noviembre de 2022

## **Dedicatoria**

A la comunidad de Novomar que día a día innova en sus prácticas con el objetivo de propiciar justicia, dignidad y amor a sus estudiantes.

## **Agradecimientos**

A mi familia ante todo, que espera paciente su turno de atención, entre trabajo y estudio.

A Maryan Zepeda, por su paciencia, sabiduría y solidaridad.

Mis compañeras de trabajo que me escucharon quejarme durante todo este proceso de investigación.

<b>1. Índice.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>3. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>10</b>
3.1 Pregunta de investigación .....	10
<b>3.2 Objetivos.....</b>	<b>10</b>
3.3 Justificación .....	11
<b>5. Marco Metodológico.....</b>	<b>24</b>
5.1 Paradigma y Enfoque .....	24
5.2 Diseño de Investigación .....	24
5.3 Sujetos de estudio.....	24
5.5 Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información.....	25
5.7 Tipo de Análisis que se realizará. Triangulación de Información .....	27
<b>6. Análisis de resultados .....</b>	<b>29</b>
<b>7. Conclusiones/Reflexiones Finales.....</b>	<b>42</b>
<b>8. Referencias Bibliográfica .....</b>	<b>44</b>

## Índice de Cuadros

Tabla 1. Información entrevistados .....	25
Tabla 2. Instrumento de recolección de datos.....	25-26
Tabla 3. Etapas de la investigación.....	27
Tabla 4. Categorías de Análisis.....	27-28

## 1. RESUMEN

Las prácticas de resolución de conflictos en educación han buscado mediante la justicia punitiva atenuar los efectos de la violencia que se ha generado en las escuelas. Sin embargo, esta práctica ha estado lejos de alcanzar un sentimiento de equidad y satisfacción a quienes han sido víctimas de violencia, pues esta involucra solo la implementación de un castigo y no la reparación hacia la víctima o la comunidad.

Así, este estudio buscó conocer mediante entrevistas abiertas, los relatos de docentes pertenecientes a una escuela básica de la región Metropolitana en Chile que han sido parte de una iniciativa por instaurar un modelo de convivencia escolar bajo el modelo de justicia restaurativa y a partir de su experiencia saber si es necesario llevar a cabo un protocolo de acción que guíe su trabajo, y conocer si la justicia restaurativa logra situarse como pieza clave para el desarrollo de una cultura de paz en sus escuelas.

Los principales resultados muestran como la Justicia Restaurativa tiene un potencial transformador para la gestión de la convivencia escolar mediante la resolución pacífica de conflictos, al permitir identificar y resolver problemáticas que comúnmente son resueltas desde un enfoque punitivo o simplemente ignoradas por la comunidad educativa. Junto con ello se concluye que para los participantes el respeto, la valoración de sus sentimientos y emociones, sus formas de ser, son fundamentales a la hora de instalar un protocolo de prácticas de justicia restaurativa en la escuela.

**Palabras Claves:** Justicia Restaurativa – Convivencia Escolar – Conflicto – Reparación- Protocolo de acción.

## ABSTRACT

Conflict resolution practices in education have sought through punitive justice to mitigate the effects of violence generated in schools. However, this practice has been far from achieving a sense of equity and satisfaction for those who have been victims of violence, as it involves only the implementation of a punishment and not reparation to the victim or the community.

Through these means, this study, using open interviews, aims to understand the stories of primary school teachers in Santiago Metropolitan region of Chile who have been part of an initiative to establish a model of school environment improvement under the restorative justice model, in order to realize, based on their experience, if it is necessary to carry out a protocol that guides their work and know if restorative justice manages to position itself as a key piece for the development of a culture of peace in their schools.

The main results show how Restorative Justice has a transformative potential for the management of school environment improvement through peaceful conflicts resolution

by identifying and solving problems that are commonly solved from a punitive approach or simply ignored by the educational community.

Along with this, it is concluded that for participants respect, value of their feelings and emotions and ways of being are fundamental when setting up a protocol of restorative justice practices in school.

**Keywords:** Restorative Justice- school environment -conflicts- reparation - protocol of restorative

## 2. Introducción

La Asamblea General de Naciones Unidas en su informe *Protección de los niños, niñas y adolescentes contra el acoso escolar*, señala que *“Las prácticas de justicia restaurativa ofrecen medios prometedores para promover escuelas seguras, inclusivas y tolerantes y para prevenir y combatir el acoso escolar”* (Naciones Unidas, 2016).

El sistema educativo debe ser garante del respeto a los derechos y libertades establecidos en la Constitución y reconocer la importancia que tiene para las y los estudiantes la consecución de la calidad educativa, en contextos escolares ambientados por la paz, seguridad y la inclusión. Por ello, es fundamental y prioritario que, en el Sistema de Educación, se establezca una cultura de convivencia que impulse a los aprendizajes y por sí misma, sirva como medida preventiva ante cualquier situación de conflicto generada en la comunidad educativa.

Para el aprendizaje de calidad, la convivencia es clave, porque un ambiente enriquecido de relaciones amistosas, con características de inclusión y empatía permite que los sujetos que aprenden se perciban como actores protagonistas de sus propios saberes.

También es vital una convivencia armónica para la construcción de una sociedad democrática, plural, basada en el bien común, con sujetos responsables, porque la comunidad educativa se convierte en sociedad escolar cotidiana, lugar de costumbres, en donde las relaciones sociales se hacen valores ciudadanos. El gran desafío de la contemporaneidad es, pues, la apertura a la diversidad, hacia el otro.

La siguiente investigación espera ser un aporte, respecto a la necesidad de generar un protocolo de acción de prácticas de justicia restaurativa en la escuela Básica y especial Novomar la cual rompe con el esquema punitivo de la gestión de la convivencia escolar y plantea la transformación de los conflictos desde la aceptación de la responsabilidad y la reparación de daños, es decir, rechaza la violencia y hace efectiva la cultura de paz. Plantea estrategias a nivel preventivo y proactivo para la gestión de las relaciones en el ámbito educativo. Incorpora la atención y protección de las niñas, niños y adolescentes que agreden, puesto que se trata de sujetos de protección y, en muchos casos, en doble situación de vulnerabilidad. A partir de la actuación restaurativa es posible incorporar al resto de la comunidad educativa, que también es parte de los hechos, aunque no sean las personas agresoras o víctimas directas.

### 3. Planteamiento del Problema

Hace tres años la escuela Novomar comenzó la implementación de una nueva modalidad de resolución de conflictos en la gestión de la convivencia escolar, la justicia restaurativa se levantaba como la gran idea para una cultura de paz; se eliminaron la figura de inspectores de patio e inspector general, se invitó a los y las docentes a resolver conflictos desde la mediación, y en lo posible no utilizar formas de castigo desde lo punitivo.

El problema que se presentó a partir de esta implementación es que aumento la carga hacia los docentes, ya que no cuentan con apoyo desde lo teórico y práctico, para implementar la justicia restaurativa; muchos de ellos hacen referencia a la falta de capacitaciones en esta materia y por sobre todo unas directrices clarificadoras en cuanto al accionar frente a una situación de conflicto.

#### 3.1 Pregunta de investigación

¿Es necesario contar con un protocolo de acción para instalar un modelo de justicia restaurativa en la comunidad educativa?

#### 3.2 Objetivos

**Objetivo general:** Realizar un estudio indagatorio que justifique (sustente) un protocolo de acción de prácticas de justicia restaurativa en la escuela básica y especial Novomar.

#### Objetivos específicos:

- Delimitar los conocimientos que poseen los docentes respecto a los principios y objetivos de la justicia restaurativa.
- Definir los conocimientos que poseen los docentes respecto a las prácticas que se utilizan en la metodología de justicia restaurativa.
- Indagar entre los docentes de la escuela, respecto a la necesidad de implementar un protocolo de acción bajo el modelo de justicia restaurativa.
- Realizar investigación bibliográfica respecto al enfoque de justicia restaurativa.
- Aplicar instrumentos de verificación y contrastación, en docentes de la escuela Novomar.

### 3.3 Justificación

La escuela Básica regular y especial Novomar, junto a un grupo de profesionales lleva tres años trabajando el concepto de Justicia Restaurativa en su enfoque de convivencia escolar. Realizando búsqueda de teorías, conceptos y propuestas de otras instituciones que tengan experiencia en el trabajo con justicia restaurativa en contexto escolar. En esa búsqueda nos encontramos con diversas fuentes que apuntan a la necesidad de humanizar la gestión de la convivencia escolar con una dimensión ética, humanista y relacional que fundamentan el paradigma restaurativo. En este contexto parece adecuado, concretar las características de este enfoque y vincularlas a las necesidades de la escuela de hoy en cuanto a la gestión de la convivencia. Según estos autores Barnett, 2008; Buckley y Maxwell, 2007; el Enfoque Restaurativo disminuye la cantidad de expulsiones, crea un clima más calmado y tranquilo, favorece la gestión positiva de relaciones y conflictos cotidianos y de conflictos más graves, como la resolución de casos de bullying.

El trabajo de los profesionales de la escuela Novomar, presenta algunas dificultades al momento de transitar desde el enfoque punitivo de resolución de conflictos que es el más usado en la actualidad, consistiendo en la aplicación de un castigo como medida principal de intervención, bien sea una anotación en el libro de clases, la apertura de un expediente disciplinario o una expulsión del aula o de la escuela, por el tiempo que se considere oportuno, atendiendo a la gravedad de los hechos.

El problema que se nos presenta a la hora de abandonar el enfoque punitivo según Konh (2006) es: ¿Si sabemos que el castigo no es efectivo, porque seguimos castigando? Según este autor, principalmente por los siguientes motivos: en un primer momento el castigo consigue obediencia; además la mayoría de nosotros no sabemos actuar de una manera diferente porque hasta el momento hemos vivido inmersos en la gestión punitiva del conflicto. Por ello, la mayoría de profesores, padres, madres y hasta los mismos alumnos esperan el castigo como respuesta; el castigo nos hace sentir poderosos y satisface el deseo primitivo de justicia, dando respuesta a una creencia profundamente enraizada en la que cuando uno hace algo mal, algo debe pasarle, sin embargo, al castigar podemos propiciar otro tipo de conductas; si sancionamos al alumno agresor respondiendo a la falta que ha realizado, la persona que ha sido víctima puede sentirse amenazada, temiendo que el agresor tome represalias.

Al momento de sancionar aplicando cualquiera de las medidas mencionadas en el enfoque punitivo, no damos espacio para la reflexión de la falta cometida, tampoco propiciamos la instancia de que ambas partes se escuchen, dialoguen y tengan la posibilidad de pedir disculpas y otorgar disculpas. No existe un acercamiento para mitigar las diferencias que han causado el conflicto que puede terminar en violencia.

Por otra parte se entiende que el asunto concluye con la sanción y damos la falsa creencia que ha existido una reparación, cuando en realidad la víctima no ha tenido una disculpa y el agresor no ha tenido la posibilidad de reparar la conducta, las partes no han dialogado y superado sus diferencias.

Debemos tener en cuenta también que el castigo es lo que hemos manejado por años, es lo que nos resulta más familiar, fácil y rápido de implementar, esta idea se refuerza en una encuesta aplicada a los docentes de la escuela Novomar, en donde hacen referencia a la eficacia que presenta aplicar una sanción, ya que mencionan la creencia de que otra práctica implicaría mucho uso del tiempo y existiría una interrupción de la clase y la posibilidad de no recuperar el hilo conductor de una actividad. Los docentes mencionan también que aplicar otro modelo diferente al punitivo, requiere tiempo para reflexionar y competencias específicas con las que ellos creen no contar.

Los enfoques punitivos son los que en las situaciones de violencia se manejan a través de castigos y sanciones, el enfoque restaurativo en escuelas retoma y entiende la dimensión humana en las acciones conflictivas, brindando espacios para “transformar el conflicto y salir fortalecidas en valores y con habilidades para enfrentar nuevos desafíos” (Brito, 2010, p. 126)

¿Por qué implementar la justicia restaurativa en la Escuela Novomar entonces?, muchos de los y las estudiantes de esta escuela se encuentran en doble situación de vulnerabilidad y ya han sido castigados por el sistema, dado que de 321 estudiantes el 16% son residentes de la Comuna de la Pintana, específicamente de la población el Castillo, otro 32% pertenece al sector de Bajos de Mena en Puente Alto y a sectores cercanos a la escuela, caracterizados por la segregación, el tráfico y consumo de drogas, carentes de espacios comunes (Mardóñez y Viollo, 2020). Y el otro 52% de la matrícula corresponde a niños y niñas del campamento “Millantú” y el “Peñoncito” de Puente Alto, que, sumado a las características de los sectores anteriores, se caracterizan por su hacinamiento, y el poco acceso a servicios básicos como agua, luz y red de alcantarillado (Pérez y Palma, 2021). Debido a esto la escuela Novomar es una de las más vulnerables de la zona sur de Santiago con un Índice de Vulnerabilidad Escolar de 100% (JUNAEB, 2020).

Según lo descrito anteriormente, se hace pertinente buscar la manera de apoyar la transición desde la gestión punitiva de la conducta al enfoque restaurativo, por lo tanto surge la necesidad de realizar este protocolo de acción, el cual tiene como objetivo acercar la teoría y las prácticas al quehacer diario de docentes y estudiantes. “La esencia de la justicia restaurativa como enfoque disciplinario es la resolución de problemas de manera colaboradora” (Britto, 2010, p. 126), procurando que el protocolo sea flexible y participativo durante toda su implementación. Cabe destacar que actualmente la escuela Novomar funciona bajo un modelo de organización nómada, concepto que proviene de la matriz de pensamiento nómada, y que se caracteriza por ser un espacio de trabajo emergente, horizontal y que busca potenciar el trabajo cooperativo. Su estructura se organiza en torno a ejes nómadas que están representados por diferentes equipos de trabajo. La organización nómada se crea en una dinámica de interacciones entre líneas rígidas y flexibles, que busca evitar espacios jerárquicos potenciando las dinámicas de los flujos y la movilidad. Actualmente funcionan cinco ejes de trabajo, el eje pedagógico que busca facilitar las transformaciones necesarias para implementar espacios de producción de experiencias de aprendizaje nómada y aportar a la construcción del enfoque curricular nómada, entendido como una plataforma de aprendizaje que posibilita la convivencia de

diferentes experiencias pedagógicas y la integración de diferentes disciplinas y prácticas. El eje de territorio que busca crear espacios de trabajo entre la escuela y la comunidad que permitan hacer gestión territorial para la implementación del Ecosistema de Aprendizaje Nómada. El eje de convivencia e interculturalidad que busca desarrollar e implementar metodologías restaurativas e implementar una gestión no punitiva y comunitaria de la convivencia. El eje evolutivo que busca incorporar el bienestar, la y lo lúdico a las acciones producidas en la escuela y proponer acciones tendientes a una mejora permanente de la convivencia e integración entre los miembros de la comunidad educativa. Y finalmente, el eje de comunicaciones que busca crear líneas de trabajo que coloquen la comunicación al servicio de las transformaciones nómadas. (Novomar, 2022)

## **4. Marco Referencial**

### **4.1 Origen y conceptos de la justicia restaurativa**

Los orígenes del enfoque restaurativo no están claramente definidos, pero existe un cierto consenso entre diversas fuentes (Zehr, 2002; Marshall, 1999; McCold, 2013) en reconocerlo desde hace más de 200 años en las prácticas ancestrales empleadas en las culturas en todo el mundo: desde las comunidades nativas norteamericanas hasta las culturas sudamericanas, centroamericanas, africanas, asiáticas, celtas, hebreas, árabes y muchas otras, sin embargo, la justicia restaurativa surge en la época actual desde la justicia penal juvenil, pensando en los jóvenes infractores de ley que no tenían antecedentes previos, surge la idea de cambiar de enfoque, buscando una justicia centrada en la reparación y no en el castigo, contribuyendo a solucionar los conflictos desde ambas partes involucradas, mediante la mediación y el dialogo que propicien la reconciliación y reparación. Es así como desde la educación se toman sus fundamentos y son llevados al trabajo de la gestión de la convivencia escolar.

En el año 2002, la organización de las Naciones Unidas determinó que la justicia restaurativa es: “Todo proceso en que la víctima, el o la delincuente y cuando procede, cualesquiera otras personas o integrantes de la comunidad afectados de un delito, participen conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas de delito, por lo general con la ayuda de una persona facilitadora” (p. 6). El desafío que aquí nos plantea la Organización de las Naciones Unidas es considerar la justicia restaurativa como una metodología para solucionar conflictos que involucren no solo a la persona agresora y a la víctima, sino también a la comunidad enfocándose en la reparación del daño y la responsabilidad de la conducta.

La justicia restaurativa cuenta con tres conceptos fundamentales:

- 1) Responsabilidad: significa que el agresor, infractor u ofensor debe asumir su falta y responder por su conducta o falta.
- 2) Restauración: este concepto hace referencia a la necesidad de la víctima de ser reparada, aquí el agredido debe dejar de ser el dañado, para pasar a ser quien ha sido reparado.
- 3) Reintegración: es la oportunidad que tiene el infractor de restablecer los vínculos con la comunidad.

#### **4.1.1 Principios de la justicia restaurativa**

El enfoque de justicia restaurativa en educación debiera tener como primer principio la participación voluntaria de todos los involucrados en un conflicto, ya que una infracción no daña solo a la víctima, sino que a toda la comunidad escolar. Promoviendo la participación de quienes están en una posición de autoridad como uno más, buscando las soluciones con los participantes y no contra ellos. Se debe buscar la reparación de los daños causados y no centrarse en las sanciones o castigo, pues la justicia restaurativa busca que el infractor asuma sus responsabilidades y las personas dañadas tengan la

oportunidad de compartir sus emociones y sentimientos junto con decidir cómo quiere ser reparada.

El proceso de justicia restaurativa anima a la parte ofensora a responsabilizarse de sus acciones y del daño causado, a comprender las causas y los efectos de su comportamiento en las demás personas y a ofrecer soluciones que reparen el daño para merecer de nuevo aceptación en la comunidad, desde el reconocimiento de que se juzgan los hechos y no la persona autora de la infracción. Al mismo tiempo, ofrece a quien ha sido víctima la posibilidad de formular preguntas, obtener respuesta, poder comprender, explicar el impacto y los daños sufridos a consecuencia de la falta, y exponer su punto de vista sobre la manera de reparar el daño y reintegrar a la persona infractora a la comunidad. (Costello, Watchel y Watchel, 2010, p. 100)

La justicia restaurativa requiere no solo de una metodología, sino un cambio de paradigma que contemple las necesidades de cada uno, las del infractor dando la oportunidad de comunicar sus motivos y sentimientos, junto a la posibilidad de reparar la conducta y seguir siendo parte de la comunidad educativa; La víctima tiene derecho a que se conozca el daño indebido que ha sufrido y que se le dé la posibilidad de ser reparada; la comunidad de seguir manteniendo su orden normativo y recuperar a todos sus miembros fortalecidos en valores, dado que permite que todos los integrantes puedan ofrecer la mejor versión de sí mismos entregando comprensión de lo ocurrido, responsabilidad del daño causado y la posibilidad de aprender de la experiencia, reparando el vínculo y fortaleciendo a la comunidad. Un paradigma en donde se respeten los derechos humanos y se promueva la construcción del diálogo, la escucha, la comprensión, el respeto y la reparación en conjunto del daño causado.

#### **4.1.2 Valores en la justicia restaurativa**

Para sostener el enfoque de justicia restaurativa es preciso contar con un conjunto de valores, relacionados con la participación, la honestidad y por sobre todo el respeto de los otros, diversos autores, (Brito, 2006; McCold, 2006; Alberti y Pedrol, 2017) algunos desde la justicia restaurativa en el ámbito de lo penal y otros desde el ámbito educacional, coinciden en los siguientes:

*Autonomía:* se debe respetar en todo momento tanto las decisiones y opiniones, como las formas en que estas sean emitidas, de cada participante de una práctica restaurativa.

*Voluntad:* es necesario que todos quienes participen de un proceso restaurativo, cuenten con la voluntad de hacerlo, respetando así la libertad de elegir el libre desarrollo de las personas, su integridad y sus individualidades.

*Participación:* todos los involucrados, víctimas, infractores, y comunidad; deben ser partícipes de los acuerdos y de las prácticas restaurativas que se lleven a cabo con la intención de reparar la conducta y resolver los conflictos.

*Honestidad:* en las prácticas de justicia restaurativa es fundamental la honestidad de parte de quien asume una falta y está dispuesto a repararla, como de quien acepta una reparación desde la legitimidad de su decisión y no la obligatoriedad.

*Integridad:* las personas involucradas deben considerar que lo que están haciendo es bueno para ellas mismas, sin afectar a otros individuos, teniendo la voluntad de hacer lo correcto.

*Empoderamiento:* La persona que ha sido afectada, se le debe dar el poder de fortalecer sus capacidades para determinar cómo será resarcida y cuáles son sus necesidades. Respecto al infractor debe empoderarse frente a la responsabilización y la reparación.

*Responsabilidad:* Es fundamental que el infractor comprenda que todo acto trae una consecuencia, asumiendo que las faltas lo pueden afectar tanto como a él, como a otros. La persona afectada debe responsabilizarse de la opción de participar de una práctica restaurativa y de las decisiones tomadas para ser reparada. La comunidad debe ser responsable de velar por todos sus miembros y que las prácticas restaurativas sean las más indicadas para todos los participantes.

*Humildad:* Para aceptar un acto reparatorio se requiere de parte de la víctima aceptar que ambas personas pueden tener cosas en común y que puede existir de parte del infractor también grados de vulnerabilidad. El infractor debe ser humilde al momento de aceptar la falta y la forma de reparar el daño. La comunidad debe aceptar que los procesos sociales pueden presentar fragilidad y es necesario implementar instancias de recuperar el orden establecido.

*Confidencialidad:* todos los participantes merecen que la información que entregan, y lo vivido por cada uno de ellos, así como las decisiones que tomen en los encuentros de las prácticas restaurativas, no sea revelado sin su consentimiento, tampoco utilizado como ejemplo para otros, sin la autorización explícita de las partes

*Imparcialidad:* Quien participa como mediador o facilitador, debe en todo momento actuar según las necesidades que presenten los actores y no regido por criterios como: condición socioeconómica, raza, sexo, ideologías políticas; se debe actuar siempre pensando en la dignidad humana.

#### **4.1.3 Metas y objetivos de la justicia restaurativa**

La justicia restaurativa debe promover que quienes han producido un daño tengan la posibilidad de reconocer la falta y reparar el daño generando un acercamiento entre ellos, las personas afectadas y la comunidad. Debe permitir que las personas afectadas puedan expresar sus sentimientos y frustraciones, se les repare el daño y sean compensadas. La justicia restaurativa no pretende sustituir otro modelo de convivencia escolar que tenga la

comunidad educativa, sino complementarlos pasando paulatinamente a una nueva perspectiva de gestionar los conflictos priorizando el asumir la responsabilidad y la reparación de los daños causados.

Según Costello, Watchel y Watchel, 2010; Los objetivos que buscan la justicia restaurativa y sus prácticas son:

- a) Que la persona afectada pueda expresar sus emociones, necesidades y sentimientos; permitiéndole ser parte activa en la toma de decisiones, para eso que cuente con toda la información respecto a lo sucedido.
- b) Comprender lo ocurrido, que la persona dañada escuche los motivos que llevaron al ofensor a cometer la falta, y reconozca en el un igual y que el ofensor tenga la oportunidad de escuchar como el daño ocasionado a afectado a la víctima proporcionando un sentido de la empatía y reconocimiento emocional.
- c) Que la sana convivencia, el orden de la comunidad y las relaciones entre los participantes sean reparadas.
- d) Que las faltas, los daños, malos comportamientos puedan ser evidenciados, tomando en cuenta no solo los reglamentos internos que posea la comunidad, sino, también las circunstancias en que ocurren los hechos, pensando siempre en una denuncia positiva, más que acusativa.
- e) Propiciar la responsabilización de los actos de todas las partes, ofensor, víctima y comunidad.
- f) No centrarse en la falta, sino en cómo esta será reparada, identificando las prácticas restaurativas que se utilizarán.
- g) Propiciar que las practicas restaurativas transmitan valores, asegurando así no solo la reparación de la conducta actual, sino de futuras acciones, previniendo otras faltas, reduciendo la reincidencia; pudiendo el infractor reintegrarse a la comunidad educativa.
- h) Identificar las causas o motivos de las faltas o infracciones, con el fin de que la comunidad implemente estrategias de prevención y reduzca así las reincidencias.

## **4.2 Convivencia escolar y conflicto**

No hay vida social sin conflicto, esta afirmación se entiende de la siguiente manera:

“Nuestra sociedad, los grupos y las personas con quienes convivimos, se caracterizan por su gran diversidad: de culturas, de formas de vivir y entender el mundo, de intereses, de necesidades, etc. Tal diversidad es una fuente de enriquecimiento para toda la comunidad. Pero es también muchas veces fuente de conflictos.” (Alboan, 2008, p. 1)

No podemos categorizar los conflictos en buenos o malos, ya que son situaciones a las que en muchos momentos de nuestras vidas nos tendremos que enfrentar, ya que somos seres sociales, pertenecemos a comunidades ricas en diversidad y así como habrán muchas cosas que nos identifiquen y nos unan, también habrá otras instancias en que

tendremos un punto de vista diferente al que tendrá otra persona. Por lo general ese punto de vista está mediado por nuestras emociones, sentimientos, valores, intereses, etc. Por lo tanto nuestras posiciones se hacen incompatibles con otras, o eso es lo que nos parece.

#### **4.2.1 Elementos del conflicto**

Según la ONG ALBOAN promovida por jesuitas del País Vasco y Navarra (España), que apoya a personas y organizaciones de todo el mundo hacia un horizonte en el desarrollo humano, la vida digna y la justicia, los elementos del conflicto serían los siguientes:

- a) *Los protagonistas*: principales, son quienes participan directamente del conflicto, secundarios son quienes están indirectamente implicados, puedes ser como incitadores o meramente observadores.
- b) *Las posiciones*: es como las personas se presentan frente al conflicto en un inicio, lo que cada uno reclama de acuerdo a sus intereses y necesidades.
- c) *El problema*: Es como perciben los protagonistas sus puntos de vista y la interpretación que le dan al conflicto, existen diversas formas de ver problema, las personas pueden centrarse solo en lo que ha sucedido y como esto lo afecta, es una visión acotada del conflicto; otras personas pueden ver solo dos puntos de vista en un conflicto y no considerar puntos intermedios; existen otros que piensan que no tienen control frente a los acontecimientos, actuando con pasividad y pesimismo frente al conflicto; también hay quienes piensan que la conducta de los demás es intencionada y dirigida hacia ellos manteniendo una visión egocéntrica de los hechos.
- d) *Las emociones y los sentimientos*: son parte fundamental del problema ya que de acuerdo a las emociones y sentimientos que las personas involucren en los conflictos, será la magnitud del problema que se presente.
- e) *Valores y principios*: son las cualidades morales y culturales que acompañan a cada persona al momento de enfrentarse a un conflicto, con estos justifican sus comportamientos.

#### **4.3 Diferencia entre conflicto y violencia**

Como lo hemos mencionado antes el conflicto es y será parte de toda nuestra vida, y la forma en como nos enfrentamos a él, es lo que marca la diferencia entre una resolución pacífica y la violencia.

La violencia escolar puede ser por múltiples causas, pero siempre se caracterizará por el abuso de unos por sobre otros mediante la fuerza, el poder y que genera daño físico o psicológico. Por lo general la violencia es transmitida, aprendida y puede tener diversas causas y factores.

En la escuela muchas veces cuando los conflictos no son abordados a tiempo o resueltos de una manera adecuada, puede generar frustración y esto llevar al uso de la violencia.

Cabe señalar que no siempre la violencia es un acto pensado a priori, sino que puede responder a la necesidad de pertenecer a un grupo, reafirmar la personalidad, probar los límites de las normas establecidas, entre otras.

#### 4.3.1 Tipos de violencia escolar

“A la hora de referirse a la tipología de conflictos escolares no existe un acuerdo en los estudios relativos a esta materia, siendo éste un campo en el que existe bastante confusión ya que en él coexisten términos diversos para denominar los mismos fenómenos, razón que se justifica sobre la base de la comunidad científica de procedencia del investigador. Desde el campo de la psicología y de la criminología se suele utilizar el termino comportamiento antisocial para denominar estos fenómenos, mientras que en pedagogía es más habitual denominar a estas mismas situaciones problemas de disciplina o de convivencia”. (Torrego, 2006, p. 18)

Torrego y Moreno (2003), recogen algunas categorías de conflictos que podemos encontrar en la escuela. Teniendo en cuenta que dentro de estas categorías existen fenómenos violentos y otros que no lo son; encontraremos también los conflictos que tienen relación con las personas y otros que tienen relación con las normas que han creado las personas.

- a) *Violencia general, psicológica, física y estructural*: Es la categoría más general, puede incluir violencia psicológica, como faltas de respeto, exclusión, maltrato, intimidación. Esta categoría también puede incluir la violencia física, que puede ser contra otro y contra uno mismo. Podemos encontrar la violencia estructural, donde una deficiente organización del centro educativo propicie la exclusión.
- b) *Disrupción en las aulas*: son conductas indebidas dentro del aula que impiden el normal desarrollo de la clase, debido a que las actividades se ven interrumpidas por una o más conductas de este tipo.
- c) *Vandalismo*: es un acto de violencia que por lo general implica violencia física contra los inmuebles del centro o sus instalaciones.
- d) *Problemas de disciplina*: Significa faltar a las normas que haya impuesto la comunidad educativa o las que existan en la sala de clases, suelen provocar conflictos interpersonales.
- e) *Bullying o acoso escolar*: supone un maltrato reiterado, muchas veces violento dirigido a otro que por lo general no puede defenderse o no lo realiza con eficacia. Puede efectuarse en grupo contra otro compañero o compañera, por lo general oculto a los ojos de los adultos.
- f) *Acoso o abuso sexual*: es una falta a la dignidad y libertad sexual de las personas.
- g) *Ausentismo y deserción escolar*: se refiere a no asistir a clases constantemente sin justificación, o dejar de asistir deliberadamente.
- h) *Fraude- Corrupción*: Serian un conjunto de conductas negativas tales como: copiar, plagio, tráfico de influencias, etc.

- i) *Problemas de seguridad en el centro*: puede existir una sensación generalizada de miedo a sufrir daños dentro del centro educativo ya sean por conductas protagonizadas por algún miembro de la comunidad o incluso fuera de ella debido a que tengan conexión con alumnos del centro.

#### **4.4 Cómo resolver conflictos pacíficamente en la escuela**

La escuela cumple un rol fundamental en el proceso de socialización de las personas, cada nuevo integrante trae consigo su propia historia, valores, costumbres y hábitos transmitidos por sus familias, y de esto dependerá su comportamiento y la manera en que se relacione con sus pares; por lo tanto la escuela siendo un lugar en donde confluyen tantos tipos de crianza y personalidades, tiene una gran responsabilidad a la hora de resolver pacíficamente los conflictos y propiciar prácticas adecuadas de abordarlos, ya que de eso depende el gran aprendizaje para la vida que heredaran los y las estudiantes.

Los estilos de resolución que se adopten en una u otra situación están determinados por la posición que se tenga frente al conflicto, al deseo de explorar en el desacuerdo y en el futuro de la relación. Al enfrentar una situación conflictiva, las personas podrán navegar en más de un estilo. Cada uno de ellos ofrece formas distintas de análisis y resultados de la experiencia vivida. Para navegar entre estas alternativas de resolución, es necesario que las personas hayan desarrollado habilidades sociales que posibilitarán la transformación de los conflictos en oportunidad de aprendizaje para la vida. Transformar los nudos críticos en oportunidad, desarrollar la habilidad de generar alternativas múltiples a problemas, ponerse en situación de reciprocidad, dialogar y escuchar activamente, son algunas de estas habilidades, hoy presentes en el marco curricular vigente a través de los objetivos fundamentales transversales. (Ministerio de Educación, 2006, p. 21)

Existen diversas formas de resolver conflictos tales como: competitivo (aquel donde la persona se preocupa de sus propios intereses, colaborativo (ambas partes tienen la intención y trabajan para resolver el conflicto), compromiso (las partes negocian para buscar una salida al conflicto), evitativo (las personas no asumen que existe un conflicto), acomodativo (una de las partes cede ante el conflicto y renuncia a su postura); unas que se centran en la preocupación en sí mismo y otras que se centran en la preocupación por el otro, sin embargo en esta investigación nos centraremos en la propuesta de las prácticas restaurativas las cuales promueven la participación de todos los involucrados mediante el diálogo, la escucha empática, la preocupación por el otro, la promoción de valores y aprendizajes significativos para la vida.

#### 4.5 Algunas Prácticas Restaurativas

“Existe una creencia errónea generalizada que el concepto de prácticas restaurativas es solamente una propuesta disciplinaria, sin embargo, la noción de querer involucrar activamente a los estudiantes y dejar que ellos asuman mayores responsabilidades aumenta la calidad de la enseñanza y del aprendizaje en general” (Costello, Watchel y Watchel, 2010. p. 181)

Las prácticas restaurativas no se limitan solamente a procesos formales como las reuniones restaurativas, más bien, se encuentran en un rango que va de lo informal a lo formal según Costello, Watchel y Watchel, 2010; estas serían algunas de las prácticas restaurativas más utilizadas por las comunidades educativas:

**La escucha:** Uno de los objetivos de la práctica restaurativa es crear un sentido de comunidad. Por ello, no solo es importante sino necesario que las personas construyan y mantengan entre ellas relaciones interpersonales y sociales fuertes, sanas y seguras.

La escucha es una de las herramientas básicas de todo proceso restaurativo. Consiste en acompañar lo que cuentan las personas participantes, tratando de entender lo que dicen, captar percepciones, sentimientos y emociones, observar el lenguaje no verbal, las reacciones y los significados. Y hacerlo sin prejuicios, en actitud de acompañamiento.

**La escucha activa:** representa un esfuerzo físico y mental para captar con atención la totalidad del mensaje, interpretando su significado correcto, a través del comunicado verbal, el tono de voz y el lenguaje corporal, indicándole a quien nos habla, mediante la retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido. Significa escuchar con atención y concentración, autocontrolar nuestra mente para no desconectarnos de la comunicación, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que ha sido bien interpretado. Sin duda, la escucha activa es una buena forma de empatizar con las personas. En ella, es común que se interrumpa todo aquello que estamos haciendo para centrarnos en lo que nos dice la persona. En este nivel de escucha, se fija claramente la atención sobre el mensaje que nos están transmitiendo.

**La comunicación no violenta:** La comunicación no violenta va mucho más allá de las declaraciones afectivas. La comunicación no violenta ha sido desarrollada por el psicólogo y mediador estadounidense Marshall Rosenberg, quien estudió la relación de la violencia con el uso de un lenguaje repleto de juicios, críticas y evaluaciones. La comunicación no violenta ayuda a intercambiar la información necesaria, desde la empatía y la tranquilidad, para resolver los diferentes conflictos que pueden surgir en el día a día. Consiste en hablar y escuchar desde el corazón para crear conexiones entre las personas. En palabras de Rosenberg, *“cuando nuestra comunicación permite dar y recibir de una manera compasiva, la felicidad reemplaza a la violencia y el sufrimiento”* (Rosenberg, 2003, p. 56). El mismo autor afirma que la causa última de la violencia está en nuestra manera de pensar, de comunicarnos y de gestionar las relaciones de poder. Es una herramienta para comunicarnos de forma más efectiva usando la empatía, y resolver los conflictos sin violencia ni imposición. Supone cambiar nuestra mentalidad basada en juicios y normas

estáticas, en juzgar qué está bien y qué está mal, por un método basado en la expresión honesta y la escucha empática, buscando la satisfacción de todas las partes. A través de ella, buscamos la mejor manera de satisfacer nuestras necesidades y vivir en armonía con quienes nos rodean.

**Las pequeñas reuniones restaurativas espontáneas:** Constituyen un tipo de prácticas restaurativas informales dentro del espectro, y son reuniones que se dan en el momento cuando sucede algún pequeño incidente negativo, por ejemplo, en el aula. Por más pequeño que sea el incidente, existe la posibilidad de que afecte a una o varias personas, y de maneras y niveles diferentes ya que la emotividad puede variar de una persona a otra.

Cuando ocurre un incidente, como un intercambio de insultos, una amenaza de golpes, empujones, pequeños actos de vandalismo u otros similares, es importante reunir cuanto antes a todas las personas involucradas, aunque a veces sea necesario reunirse previamente de forma individual, y solo luego, en conjunto. En esta pequeña reunión individual, y luego grupal con quienes han protagonizado el conflicto. El objetivo de este encuentro es encarar a los protagonistas del incidente para que lo resuelvan con responsabilidad y efectividad, antes de que crezca y se complique. Ignorar o no dar la debida importancia a pequeños incidentes negativos implica el riesgo de que estos se acumulen, se profundicen y se compliquen aún más, produciendo así un impacto negativo y una degradación de la convivencia no solo entre las personas en conflicto sino con la comunidad entera en que viven o trabajan.

**Los círculos de paz:** El círculo es el símbolo de muchas culturas en el mundo, pero en Occidente proviene de las tradiciones de los pueblos indígenas, que lo han incorporado como elemento que ordena y explica su filosofía y cosmovisión. Desde los inicios de la humanidad, la figura del círculo ha invitado a las personas a observarse, dialogar y escucharse; el círculo es una forma ancestral de reunión. Los círculos son procesos que se basan en la igualdad entre participantes y en el principio de compartir el poder entre todos en lugar de tener poder sobre el resto. En el círculo, la jerarquía queda fuera de la conversación ya que el liderazgo recae en la mayoría de sus integrantes

Participar en un círculo es regresar a nuestra forma original de comunidad, tanto como un modo de crear una nueva forma de comunidad. No estamos reinventando el círculo, solo estamos redescubriendo un antiguo proceso de miles de años que mantuvo junta a la comunidad humana.

**La mediación escolar:** La mediación, como los círculos restaurativos, es una herramienta restaurativa. Según Don Bosco Educa, la mediación escolar es una herramienta poderosísima para la resolución de conflictos entre iguales; fomenta la convivencia positiva, la toma de responsabilidad, la participación, la no violencia, la comunicación activa y efectiva, y la cooperación.

Según Torrego (2012), la mediación escolar es la intervención no forzada en un conflicto escolar de una tercera persona que sea neutral, para ayudar a las partes implicadas a que lo resuelvan o transformen por sí mismas. Esta tercera persona sería la mediadora. Las

personas mediadoras pueden ser, por ejemplo, estudiantes, docentes, representantes legales, etc., siempre y cuando hayan recibido formación adecuada y sean, en efecto, neutrales. No es conveniente que quien realice la mediación, por ejemplo, sea un docente que de clases a alguna de las personas involucradas en el conflicto. La persona mediadora no cumple un rol de juez ni de árbitro. No impone soluciones ni opina de quién tiene la verdad. Busca satisfacer las necesidades de las partes en disputa.

### **Objetivos de la mediación escolar**

El objetivo de la mediación no es el acuerdo sino:

- Facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto.
- Aumentar el respeto y la confianza entre ellas.
- Corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o entre las personas implicadas.
- Crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto.

### **La reunión restaurativa**

Aunque no se encuentra del todo implementada en el sistema educativo, vale la pena proveer alguna información respecto a esta efectiva técnica, la cual está tomando cada vez más relevancia en el ámbito educativo con relación a la resolución de conflictos complejos y serios, como el acoso escolar, por ejemplo

La reunión restaurativa es un proceso específico, con protocolos definidos, que reúne de forma voluntaria a quienes han causado daño a través de malas acciones con quienes han sido afectados directa o indirectamente (Wachtel, O'Connell y Wachtel, 2010). Una reunión restaurativa involucra a las personas más afectadas por una mala conducta o delito.

El hecho de que la justicia restaurativa mueva el foco de atención de la infracción a la norma al daño que produce la infracción en las relaciones implica preguntas diferentes. De este modo, pasamos de preguntarnos: ¿qué norma se ha infringido?, ¿quién debe ser culpado? y ¿de qué manera debemos castigar al infractor? a preguntarnos: ¿quién ha sido perjudicado?, ¿quién es el responsable de arreglar la situación y reparar? y ¿de qué manera se puede satisfacer la reparación? Es interesante tener en cuenta que estas primeras preguntas restaurativas han ido evolucionando en paralelo a la concreción del paradigma.

## **5. Marco Metodológico**

### **5.1 Paradigma y Enfoque**

Este estudio se orientó en el marco de la metodología cualitativa, asumiendo el enfoque de la investigación acción participativa, con el cual se facilita reconocer la existencia de una problemática, de los factores que inciden en ella y a partir de una reflexión teórica, brindar soluciones para transformar las prácticas educativas. Como lo expone Callejas Restrepo (1998), al considerar las virtudes de este enfoque, al servir como modelo comprensivo de innovación pedagógica, favoreciendo asimismo al maestro investigador, por ser un instrumento invaluable en la cualificación de prácticas de enseñanza y aprendizaje. Del mismo modo, permite que los docentes, realicen “un análisis más riguroso de su práctica, pues así se actualizan desde la reflexión y reelaboración de su propia acción en el aula, buscando mayores fundamentos para la elaboración y desarrollo del currículo” (Callejas Restrepo, p. 57).

### **5.2 Diseño de Investigación**

La presente investigación fue de orden descriptivo, en tanto comprendió el registro, análisis y la interpretación de los relatos elaborados por los y las docentes de la escuela Novomar. Evidenciando como es significada su realidad. A su vez corresponde a un diseño cualitativo emergente que permitió abordar el problema de investigación integrando nuevos elementos que surgiesen a lo largo del proceso y permitiesen enriquecer el abordaje de la temática al ser un diseño siempre abierto y flexible (Mella, 2003).

### **5.3 Sujetos de estudio**

El proceso de muestreo que se asumió fue no probabilístico por cuota, en tanto se buscó seleccionar una muestra representativa de los elementos que componen la población a estudiar (Otznen y Manterola, 2017). Se conformó la muestra final de esta investigación con la participación de 10 docentes de educación básica de la escuela descrita, los criterios que siguió la selección de la muestra fueron años de pertenencia al establecimiento, género, edad, participación en diferentes ejes de trabajo (según modalidad de organización propia de la escuela); para incluir en el estudio las distintas características que componen la escuela.

**Tabla 1.** Información entrevistados

Nº	Genero	Edad	Años de pertenencia al establecimiento	Eje en el que participa	Código
1	Femenino	33	6	Territorio	M1
2	Femenino	35	4	Evolutivo	P2
3	Masculino	33	4	Convivencia	J3
4	Femenino	35	4	Pedagógico	B4
5	Femenino	32	2	Evolutivo	D5
6	Femenino	39	6	Pedagógico	C6
7	Masculino	32	2	Convivencia	E7
8	Femenino	38	2	Territorio	V8
9	Femenino	33	1	Comunicaciones	J9
10	Masculino	40	7	Comunicaciones	C10

**Nota:** N. º representa el orden en que fueron entrevistados y el código representa la inicial y orden de participación de las entrevistas.

### 5.5 Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información.

La técnica de producción de datos que se utilizó, fue la entrevista abierta semiestructurada, puesto que esta siempre implica un proceso de comunicación, de influencia mutua, produciendo significados que se expresan y comprenden en el marco de la interacción mutua, además esta técnica crea un marco artificial de recogida de datos que en la interacción logra generar una relación entre el investigador que entrevista y la persona entrevistada. Tomando en consideración además que la entrevista comprende un cierto grado de intimidad y familiaridad que hace posible abordar de mejor manera la problemática a investigar (Ruiz, 2007).

La entrevista consto de 20 preguntas dirigida a los y las docentes de Novomar, indagando respecto a sus experiencias con la implementación de la justicia restaurativa y el clima de convivencia escolar.

A continuación de detalla el contenido de las preguntas de la entrevista abierta semiestructurada.

**Tabla 2.** Instrumento de recolección de datos

#### **Principios y objetivos de la justicia restaurativa**

##### ***Paradigma que sustenta la justicia restaurativa.***

1. ¿Conoce usted el enfoque de justicia restaurativa?
2. ¿Prefiere usted resolver los conflictos de manera punitiva o restaurativa?
3. ¿implementa usted la justicia restaurativa en sus prácticas?

***Valores en la justicia restaurativa.***

4. ¿Qué acciones en concreto cree que darían resultados positivos, para la mejora de la Convivencia Escolar en Novomar?
5. ¿Conoce usted los valores que fomenta la justicia restaurativa?

***Conflicto / Violencia.***

6. ¿Qué problemáticas existentes usted visualiza en Novomar, con respecto a la dinámica relacional entre estudiantes y la comunidad?
7. ¿Cuáles según su opinión podrían llegar a ser crisis de convivencia en Novomar?

**Prácticas restaurativas**

***Maneras de resolver conflictos.***

8. ¿Cómo genera usted apoyo ante una crisis entre estudiantes?
9. ¿Qué método le resulta más fácil a la hora de resolver conflictos?

***Prácticas restaurativas utilizadas por los docentes.***

10. ¿Utiliza usted alguna práctica restaurativa?
11. ¿Usted cree tener competencias para implementar prácticas restaurativas?
12. Hay alguna practica restaurativa que utilice y quiera compartir en esta entrevista

***Percepción frente a las prácticas restaurativas.***

13. ¿Usted siente que es bueno implementar prácticas restaurativas en la escuela?
14. ¿Le causa dificultades implementar prácticas restaurativa?

**Necesidad de un protocolo de acción**

***Seguridad ante situaciones de conflicto.***

15. ¿Cómo es el clima de Convivencia escolar en la escuela?
16. ¿Se siente segura/o a la hora de intervenir en un conflicto en la escuela?
17. ¿Confía en las prácticas restaurativas para resolver conflictos?

***Expectativa frente a contar con un protocolo de acción.***

18. Si existiera un protocolo que proporcionara las directrices de cómo resolver conflictos bajo el enfoque restaurativo, ¿usted siente que facilitaría su trabajo?
19. Prefiere intervenir en los conflictos sin un protocolo que le oriente como actuar
20. Opiniones Y reflexiones abiertas respecto a la convivencia escolar en Novomar

**Tabla 3.** Etapas de la investigación

<b>Etapas</b>
Planteamiento del problema.
Determinar metodología de la investigación.
Aplicación de instrumentos de recogida de información
Recopilación y revisión bibliográfica.
Investigación analítica de la bibliografía.
Enunciación del marco referencial
Análisis de la información
Elaboración de conclusiones.

### 5.6 Aspectos Éticos y Criterios de Rigurosidad de la Investigación

El presente estudio se enmarca en las consideraciones éticas expuestas en la declaración de Singapur sobre la integridad de la investigación. Al ser además un estudio donde los protagonistas son docentes en función, se prestó especial atención al anonimato de las fuentes y al consentimiento informado.

### 5.7 Tipo de Análisis que se realizará. Triangulación de Información

Para analizar los datos se utilizó el análisis categorial, de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación se construyeron tres categorías a estudiar, las que se dividieron en ocho subcategorías.

**Tabla 4.** Categorías de Análisis

<b>Categoría</b>	<b>Principios y objetivos de la justicia restaurativa</b>	<b>Prácticas restaurativas</b>	<b>Necesidad de un protocolo de acción</b>
<b>Subcategoría</b>	Paradigma que sustenta la justicia restaurativa. Valores en la justicia restaurativa. Conflicto / Violencia.	Maneras de resolver conflictos. Prácticas restaurativas utilizadas por los docentes. Percepción frente a las prácticas restaurativas.	Seguridad ante situaciones de conflicto. Expectativa frente a contar con un protocolo de acción.

---

<b>Objetivo específico</b>	Definir los conocimientos que poseen los docentes respecto a los principios y objetivos de la justicia restaurativa.	Definir los conocimientos que poseen los docentes respecto a las prácticas que se utilizan en la metodología de justicia restaurativa.	Realizar una indagación entre los docentes de la escuela, respecto a la necesidad de implementar un protocolo de acción bajo el modelo de justicia restaurativa.
----------------------------	--	--	--

---

## 6. Análisis de resultados

Se procede a continuación detallando los resultados obtenidos de la presente investigación, la forma en cómo se desarrolla el siguiente apartado es la siguiente; primero se analizarán los resultados obtenidos a partir de la categoría de principios y objetivos de la justicia Restaurativa y sus subcategorías, luego la categoría practicas restaurativas con sus subcategorías, para posteriormente analizar los resultados obtenidos sobre la categoría de necesidad de un protocolo de acción.

### 6.1 Principios y objetivos de la justicia restaurativa

#### ***Paradigma que sustenta la justicia restaurativa.***

Respecto al paradigma que sustenta el enfoque de justicia restaurativa podemos decir que está basado en la búsqueda de la justicia centrandó la atención en la reparación y no en el castigo, contribuyendo a solucionar los conflictos desde ambas partes involucradas, que propicie la reconciliación y reparación; donde se respeten los derechos humanos y se promueva la construcción del dialogo, la escucha, la comprensión, el respeto y la reparación en conjunto del daño causado.

“Todo proceso en que la víctima, el o la delincuente y cuando procede, cualesquiera otras personas o integrantes de la comunidad afectados de un delito, participen conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas de delito, por lo general con la ayuda de una persona facilitadora” (Organización de las Naciones Unidas, 2002)

Los docentes mencionan no conocer en profundidad el enfoque de justicia restaurativa, en su mayoría comentan que lo han implementado desde lo que conversan entre colegas, lo que han escuchado en algunas reuniones de equipos y por sobre todo lo que relacionan con sus propios instintos respecto a lo que significa una mirada restaurativa.

*La verdad es que no conozco en profundidad el enfoque, entiendo que lo usan aquí en el colegio, pero como yo llegue después no he tenido capacitaciones, así que solo hago lo que creo que tiene que ver con la mediación, cuando los alumnos pelean o tienen algún conflicto entre ellos. (J.9, entrevista personal, 2022)*

*A pesar que utilizamos el enfoque restaurativo hace tres años en la escuela, no estoy muy interiorizada de sus principios. Cuando comenzaron con esta iniciativa me pareció genial, solo que no hemos tenido tiempo para profundizar en su metodología (V.8, entrevista personal, 2022)*

*Solo sé que trabajamos con el enfoque restaurativo, pero no lo conozco mucho (C.10, entrevista personal, 2022)*

*No hemos tenido profundización en la metodología restaurativa, sin embargo, constantemente hablamos de cómo funciona o debiese funcionar en el aula, pero lo que más hago es actuar desde lo que mis instintos me dicen, siempre pensando en el bienestar de los niños y niñas. (P.2, entrevista personal, 2022)*

Respecto a la manera en que prefieren resolver conflictos, la mayoría de los docentes consultados dice utilizar mayormente las prácticas punitivas, apuntando a que es lo que conocen con más profundidad, les resulta más rápido para resolver el conflicto en la inmediatez.

*Para ser honesta prefiero anotarlos en el libro, expulsarlos de la sala e incluso llamar a los apoderados en casos más graves, para mi es más rápido, confié en las prácticas restaurativas, pero cuando se están portando mal, es más rápido lo punitivo. (M.1, entrevista personal, 2022)*

*He utilizado algunas prácticas restaurativas, pero decirles que los vas a anotar en el libro resulta más efectivo y rápido en el momento, porque hace que también los demás reflexionen respecto a la conducta. (B.4, entrevista personal, 2022)*

*No tengo mucha información de las prácticas restaurativas, por lo tanto aun utilizo lo punitivo, pero me encantaría cambiara lo restaurativo, los niños no aprenden nada con una anotación en el libro. (C.6, entrevista personal, 2022)*

### **Valores en la justicia restaurativa.**

Para que la justicia restaurativa funcione, debe sustentarse en determinados valores, estos son algunos: *Autonomía, Voluntad, Participación, Honestidad, Integridad, Empoderamiento, Responsabilidad, Humildad, Confidencialidad, Imparcialidad*. Todos estos valores aportan y cimientan el camino a la resolución pacífica de conflictos y promueven en la comunidad educativa una cultura de paz.

Respecto al conocimiento que tiene los docentes de los valores que sustentan la justicia restaurativa, en su mayoría concuerdan en que deben ser el respeto por el otro, la honestidad al momento de asumir las faltas, humildad para enfrentar las decisiones que tome la comunidad o los involucrados.

*Tiene que estar si o si el respeto por el otro, la empatía, me imagino que todos los valores que tengan que ver con ser mejores personas. (V.8, entrevista personal, 2022)*

*Si vamos a implementar la justicia restaurativa, debe estar presente la confidencialidad de los involucrados, que los estudiantes confíen en nosotros es fundamental, también el respeto, la responsabilidad y todos los valores que podamos enseñarles. (E.7, entrevista personal, 2022)*

*Yo pienso que la humildad en todos nosotros debe estar presente, que los niños sean honestos también es muy importante, son tantos los valores que debemos entregarle a nuestros niños, que sean respetuosos entre ellos y con nosotros me gustaría. (D.5, entrevista personal, 2022)*

Los y las docentes de Novomar mencionan que las acciones que les dan resultados positivos en la mejora de la convivencia escolar estarían siempre relacionadas con los valores que promueve la justicia restaurativa y por sobre todo implica beneficios a largo plazo, aquellos conflictos que son tratados desde el respeto, la imparcialidad, y donde los involucrados se sienten escuchados empáticamente, tienen mejores resultados que aquellos que son solo resueltos con una sanción.

*Realizar talleres para nuestros estudiantes sobre valores, es algo que traería muchos beneficios. (B.4, entrevista personal, 2022)*

*Involucrar a la familia, es fundamental, ya que muchas de las acciones que los niños realizan, las repiten porque las han aprendido en su casa, entonces debemos hacer talleres de competencias parentales e ir trabajando paralelamente con padres y estudiantes. (C.6, entrevista personal, 2022)*

*Enseñarles a los niños y niñas con el ejemplo, ser respetuosos con ellos, propiciar la comunicación emocional. (P.2, entrevista personal, 2022)*

*Promover acciones que sean a largo plazo, educación emocional, afectiva, con respeto, talleres parentales, promover la crianza respetuosa; el trabajo en equipo es tan importante, que todos puedan aportar a construir una mejor escuela. (J.3, entrevista personal, 2022)*

### **Conflicto / Violencia.**

El conflicto es inherente al ser humano, es y será parte de toda nuestra vida y la forma en como nos enfrentamos a él, es lo que marca la diferencia entre una resolución pacífica y la violencia.

La violencia escolar puede ser por múltiples causas, pero siempre se caracterizara por el abuso de unos por sobre otros mediante la fuerza, el poder y que genera daño físico o psicológico. Por lo general la violencia es transmitida y aprendida y puede tener diversas causas y factores.

En la escuela muchas veces cuando los conflictos no son abordados a tiempo o resueltos de una manera adecuada, puede generar frustración y esto llevar al uso de la violencia.

Respecto a las problemáticas que existen en Novomar, ya sea entre estudiantes u otros integrantes de la comunidad, los y las docentes consultados mencionas las siguientes: groserías, faltas de respeto a los docentes, Cahuines, Relaciones de pareja, Peleas, Falta

de respeto entre pares, Territorialidad de espacios, Discriminación a la orientación sexual, Discriminación en general, Violencia entre pares, Juegos violentos, Falta de tolerancia.

*Los conflictos más comunes son por las relaciones de parejas entre los niños grandes y los chicos sus conflictos son por la pelota en el patio, pero pelean ahí y después se les olvida al tiro. En general Novomar no tiene violencia. (M.1, entrevista personal, 2022)*

*Observo que se dan varios cahuines y de ahí se generan peleas, hay algunos niños que tienen poca tolerancia, puede ser que varios de ellos tienen alguna historia difícil y por eso les cuesta tolerar a otros, he observado que algunos son discriminadores con los compañeros afrodescendientes. Pero sabes que no hay tanta violencia en nuestra escuela, yo sé de escuelas que esta súper difícil hacer clases. (B.4, entrevista personal, 2022)*

*Las groserías me parece que causan varios conflictos, los niños comienzan hablándose mal y después se pican y pelean por nada encuentro yo. Otra cosa donde pasa lo mismo es con los juegos bruscos que hacen y lo mismo, se pican y después pelean de verdad. (C.6, entrevista personal, 2022)*

Respecto a los conflictos que visualizan los y las docentes en Novomar, y ellos piensan podrían convertirse en crisis si no son abordados de una manera significativa, con intervenciones a largo plazo; están los siguientes: Mala Comunicación, Falta de confianza entre estudiantes y docentes, no se trabaja transversalmente el problema, Racismo, Violencia de género, Gordo fobia, Problemática desde el hogar, Violencia naturalizada, Falta de límites, Mal uso de redes sociales, machismo.

*Si no enfrentamos los conflictos a tiempo ahí comienza la violencia, cuando hay mala comunicación algo pequeño se puede volver grande y eso ocurre harto aquí, también debemos poner freno al racismo, tenemos que pensar que son muchos niños afrodescendientes que nosotros tenemos, entonces debemos cuidar que se sientan bien e incluidos. (V.8, entrevista personal, 2022)*

*Creo que es muy importante atajar a tiempo los actos de xenofobia en nuestra escuela, eso es lo que más me preocupa que se pueda convertir en una crisis. (V.8, entrevista personal, 2022)*

*Me preocupan los juegos violentos, tal vez esa ya sea una crisis que enfrentamos, porque lo hacen constantemente y de ahí derivan las peleas y muchos de los conflictos que tienen nuestros alumnos. . (J.9, entrevista personal, 2022)*

*Para mí todas las fobias son una crisis que podemos enfrentar, la xenofobia, la gordo fobia, hay varios niños que molestan a los más gorditos, la homofobia y como te dije todas; ahí es donde debemos poner atención, hacer talleres, tener conversaciones constantes con nuestros niños. . (D.5, entrevista personal, 2022)*

## **6.2 Prácticas restaurativas**

“Existe una creencia errónea generalizada que el concepto de prácticas restaurativas es solamente una propuesta disciplinaria, sin embargo, la noción de querer involucrar activamente a los estudiantes y dejar que ellos asuman mayores responsabilidades aumenta la calidad de la enseñanza y del aprendizaje en general” (Costello, Watchel y Watchel, 2010.)

### ***Maneras de resolver conflictos.***

La escuela tiene una gran responsabilidad a la hora de resolver pacíficamente los conflictos y propiciar prácticas adecuadas de abordarlos, ya que de eso depende el gran aprendizaje para la vida que heredaran los y las estudiantes. Cada docente tiene formas distintas de enfrentarse a situaciones de conflicto, dependiendo de sus experiencias de vida, habilidades sociales, la capacidad de ponerse en situación de reciprocidad, dialogar y escuchar activamente.

Respecto a estas habilidades los docentes mencionan diversas maneras de entregar apoyo ante una crisis: escucha empática, mediación, facilitación de espacios de dialogo; sin embargo, dicen sentir falta de herramientas en casos complejos y capacitaciones en otras prácticas de resolución de conflictos.

*Si hay algún conflicto escucho a ambas partes, soy súper imparcial aunque sean mis alumnos los que estén involucrados. . (M.1, entrevista personal, 2022)*

*Primero pregunto a todos los involucrados que paso, después trato de hacer mediación para que lleguen a una solución o incentivar que se pidan disculpas, si no lo hacen yo les sugiero alguna solución. . (C.10, entrevista personal, 2022)*

*En convivencia siempre abrimos espacios de dialogo, nuestro principal foco es la resolución pacífica de conflictos, tratamos de mediar en la búsqueda de una solución. Los estudiantes saben que acá tienen un espacio donde serán escuchados empáticamente. (J.3, entrevista personal, 2022)*

*Honestamente siento que nos faltan habilidades o mejor dicho herramientas para solucionar conflictos desde una mirada restaurativa, yo hago lo que está a mi alcance, pero sé que para ser mediador uno tiene que hacer cursos, entonces no me siento experta, yo hablo con ellos, siempre les escucho sus problemas. Saben que pueden contar conmigo. En general soy más de dialogar que retarlos. (P.2, entrevista personal, 2022)*

Los y las docentes de la escuela Novomar tienen opiniones variadas en cuanto a lo que les resulta más fácil a la hora de resolver conflictos. Un 40% de los encuestados mencionan que las prácticas punitivas permiten una solución inmediata frente a una conducta disruptiva, dicen que los y las estudiantes reaccionan más rápido y cambian de conducta, cuando se les amenaza con una sanción (anotación en el libro, citación de apoderado, suspensión de clases, etc.); otro 50% dice sentirse más de acuerdo con resolver conflictos de manera restaurativa, haciendo alusión a que es el enfoque que se encuentra en el proyecto institucional y que sería este el que permitiría cambios reales y permanentes con respecto a la convivencia escolar; un 10% hace mención a que se debe implementar ambos enfoques, dependiendo de cada caso, comenzar con intervenciones de prácticas restaurativas y si los casos de violencia persisten aplicar sanciones punitivas.

*Honestamente en este momento prefiero utilizar lo que conozco mejor, que es anotarlos en el libro o citar apoderados, debemos si cambiar este modelo, pero este año hemos tenido que adaptarnos al trabajo territorial y los ejes, entonces el tiempo es el que falta. (M.1, entrevista personal, 2022)*

*Es más fácil para mí anotarlos en el libro cuando estoy haciendo clases, pero eso no quiere decir que me guste hacerlo, preferiría mil veces contar con una herramienta que ponga en práctica desde la sala de clases lo restaurativo (B.4, entrevista personal, 2022)*

*Prefiero hablar con ellos, muchas veces no es necesario castigarlos, solo con hablar y escucharlos podemos lograr un cambio de actitud. Nuestros niños no se portan mal porque quieren, ellos traen su historia detrás. (C.6, entrevista personal, 2022)*

*Depende de cada caso es como yo reacciono, si no es grave siempre hablo con ellos y los escucho, pero si son violentos u algo más grave, directamente tomo acciones que tengan que ver con una sanción. (V.8, entrevista personal, 2022)*

### ***Prácticas restaurativas utilizadas por los docentes.***

Las prácticas restaurativas involucran activamente a los estudiantes, les hace asumir responsabilidades, aumenta la calidad del aprendizaje y la enseñanza. Permiten que toda la comunidad se haga parte de las decisiones y las reparaciones. Fomentan valores, y habilidades para toda la vida.

Respecto a las prácticas restaurativas utilizadas por los docentes de Novomar mencionan lo siguiente: la mayoría dice hacer procesos de mediación, algunos han utilizado los círculos de paz, mayoritariamente relacionados con reflexiones profundas de algún tema. Dicen siempre utilizar las reuniones formales con apoderados, con finalidad formativa más que acusativa.

*Siempre utilizo la escucha activa, y también les enseño a escucharse entre ellos. (P.2, entrevista personal, 2022)*

*Bueno por mi formación trato de utilizar la mediación constantemente, diría que esa práctica restaurativa es la que más utilizo, la reflexión siempre está presente también y las reuniones con los estudiantes las tengo a menudo. (J.3, entrevista personal, 2022)*

*Este año con el trabajo territorial surgió la necesidad de hacer reflexiones finales, y ahí hemos utilizado mucho los círculos de paz, funciona muy bien con mi curso, a ellos les gusta mucho, además que esta esto de usar el tótem, entonces respetan eso y logran escucharse. (D.5, entrevista personal, 2022)*

*Las reuniones formales y también informales, así como de pasillo lo uso mucho, me gusta escuchar que tienen que decir los estudiantes, trato de hacer mediación siempre que se dé la posibilidad si alguien tiene un conflicto. (C.6, entrevista personal, 2022)*

Respecto a si piensan que tiene competencias para implementar practicas restaurativas, un 80% dice no tenerlas o tener muy pocas, hacen referencia a que no poseen estudios formales en dichas prácticas y solo operan desde lo instintivo. El otro 20% menciona que sienten que el paso por Novomar les ha dado la posibilidad de aprender e implementar estas prácticas y se sienten con competencias para llevarlas a cabo.

*Yo no creo contar con las herramientas para lo restaurativo, hago lo que puedo, pero no he hecho ningún curso (M.1, entrevista personal, 2022)*

*Pucha yo no creo tener tantas competencias, les hablo, los escucho siempre, pero igual creo que me falta harto, sobre todo en los pasos formales, yo sé que la mediación no es algo que se haga así a la ligera, así que claro me falta harto. (C.10, entrevista personal, 2022)*

*He aprendido mucho aquí en la escuela, pero siento que aún me falta mucho, si hubiera un manual, algo donde estuvieran claras las normas de lo restaurativo sería muy útil. (P.2, entrevista personal, 2022)*

*Creo que me faltan herramientas aun, yo hago lo que me han dicho más o menos que significa ser restaurativo, pero lo hago desde el instinto, porque tampoco he leído mucho, me gustaría hacerlo, creo que lo que la escuela quiere es lo ideal, entonces debemos trabajar en eso, tal vez podríamos hacer algo en conjunto. (J. 9, entrevista personal, 2022)*

Con relación a si existe alguna practica restaurativa que quieran compartir en esta entrevista, aparecen las siguientes: la mediación siempre que sea con cariño resulta muy beneficiosa; escuchar a los alumnos con atención y que ellos se sientan respetados y que es importante lo que cuentan, también es una práctica que da buenos resultados. Una práctica que no aparece dentro de las más comunes mencionada por los autores en esta investigación es pedir a los alumnos involucrados en un acto disruptivo que realicen una investigación que deben exponer delante de sus compañeros, que esté relacionada con la infracción cometida (bullying, racismo, homofobia, etc.) y las consecuencias que estos actos traen para quienes los sufren.

*Escuchar a nuestros niños y niñas siempre será bueno, todos deberíamos darnos el tiempo de conocerlos, saber que piensan, como viven, sus necesidades y tantas cosas. A mí eso me da muy buenos resultados, ellos confían en mí porque saben que los quiero y los escucho. (B.4, entrevista personal, 2022)*

*Sabes que sirve mucho, tocar un tema diferente todos los días, de algo que a ellos les esté pasando, reflexionar es súper importante y escucharlos obviamente. (M.1, entrevista personal, 2022)*

*Hacer mediación con cariño y respeto, darles la oportunidad que ellos resuelvan y se responsabilicen de sus conductas. (J.3, entrevista personal, 2022)*

*Algo que ha resultado en mi curso es que si alguien comete un acto de racismo, le pido que haga una pequeña investigación de las consecuencias que puede ocasionar para quien lo sufre, entonces ellos hacen un ppt y lo muestran a sus compañeros, de lo que puede llegar a pasarle a alguien por sufrir actos de xenofobia u homofobia e incluso el bullying. (C.10, entrevista personal, 2022)*

### **Percepción frente a las prácticas restaurativas.**

El enfoque de justicia restaurativa en educación debiera tener como primer principio la participación voluntaria de todos los involucrados en un conflicto, ya que una infracción no daña solo a la víctima, sino que a toda la comunidad escolar. Promoviendo la participación de quienes están en una posición de autoridad como uno más, buscando las soluciones con los participantes y no contra ellos. Se debe buscar la reparación de los daños causados y no centrarse en las sanciones o castigo, pues la justicia restaurativa busca que el infractor asuma sus responsabilidades y las personas dañadas tengan la oportunidad de compartir sus emociones y sentimientos junto con decidir cómo quiere ser reparada.

En relación a la percepción y sentimientos relacionados con implementar prácticas restaurativas en la escuela los y las docentes mencionan lo siguiente: la mayoría coincide en lo beneficioso que es tener un enfoque de justicia restaurativa e implementar sus

prácticas, concuerdan en que este enfoque es una solución más profunda de los conflictos, dado que enseña valores a los estudiantes y los hace reflexionar desde el respeto y no desde el miedo a una sanción, todos los entrevistados están de acuerdo con el enfoque que implementa la escuela.

*Si claro que es bueno implementar las practicas restaurativas, confié plenamente que es el camino que debemos seguir, para que saquemos jóvenes con valores de nuestra escuela. (V.8, entrevista personal, 2022)*

*Creo que el enfoque restaurativo es una solución permanente a la violencia, claro que debemos usarlo, estoy de acuerdo. (J.9, entrevista personal, 2022)*

*Si estoy de acuerdo con el enfoque que tiene la escuela, hay que implementar las prácticas restaurativas, así enseñamos valores a nuestros niños, son aprendizajes que les quedaran para toda la vida. (E.7, entrevista personal, 2022)*

*Claro que es bueno, estoy de acuerdo con usar las practicas restaurativas, lo único que pediría sí, es que se nos capacite, es fundamental que todos las manejen incluso nuestros niños y niñas (C.6, entrevista personal, 2022)*

Respecto a si les causa dificultades implementar practicas restaurativas, un 60% de los entrevistados responden tener más dificultades para implementar la justicia restaurativa, porque requiere tiempo e interrumpir las actividades y sumado a esto no cuentan con pautas claras para realizarlo.

*Me causa dificultades solo porque no me siento preparada, si existiera un manual a seguir, o nos instruyeran, tal vez conversaciones semanales de ideas nuevas para implementar, no tendría ninguna dificultad. (M.1, entrevista personal, 2022)*

*Solo me causa dificultad el tiempo que requiere, me gusta la idea de usarlas, pero tengo que parar la clase para hacer una reflexión o hacer una mediación y que ellos lleguen a un acuerdo, pero solo eso. Si pudiéramos ver cómo hacerlo tal vez pequeñas acciones que no requieran de tanto tiempo. (D.5, entrevista personal, 2022)*

*No, no tengo dificultades en implementar estas prácticas, prefiero hacerlo así, nuestros niños aprenden más si reflexionan respecto a su conducta, que con una anotación en el libro. (C.6, entrevista personal, 2022)*

*Tengo algunas dificultades con las prácticas que no conozco, no he realizado círculos de paz por ejemplo, pero prefiero aprender estas prácticas que usar el castigo. (E.7, entrevista personal, 2022)*

### 6.3 Necesidad de un protocolo de acción

“La esencia de la justicia restaurativa como enfoque disciplinario es la resolución de problemas de manera colaboradora” (Britto, 2010, p. 126)

#### ***Seguridad ante situaciones de conflicto.***

La justicia restaurativa no pretende sustituir otro modelo de convivencia escolar que tenga la comunidad educativa, sino complementarlos pasando paulatinamente a una nueva perspectiva de gestionar los conflictos priorizando el asumir la responsabilidad y la reparación de los daños causados.

En relación con el clima de convivencia escolar en la escuela los y las docentes de Novomar mencionan que no es tan violento como en otros lugares, los conflictos se pueden manejar, se hacen intervenciones a tiempo en casos más graves y en general se sienten seguros de pertenecer a esta comunidad.

*El clima de convivencia escolar en nuestra escuela no es tan malo como en otras, tengo personas que me cuentan cómo es en otros lugares y este año ha sido súper difícil, nosotros tenemos suerte con nuestros niños. (D.5, entrevista personal, 2022)*

*Es bueno, si bien existen peleas y algunos signos de alerta frente al racismo u homofobia, creo que es bueno, podemos intervenir en sus conflictos, los profes pueden hacer sus clases, no hay violencia hacia los profesionales, al contrario son súper cariñosos con nosotros, así que en general creo que es bueno (J.3, entrevista personal, 2022)*

*Es bueno el clima acá en la escuela, en comparación a otras escuelas, estamos súper bien, sobre todo pensando en la incorporación de todos los niños extranjeros y que teníamos miedo de como funcionaria pero, nada ha sido súper bueno. (V.8, entrevista personal, 2022)*

*Ahora andan un poquito alterados pero yo creo que es la época del año, pero en general es bueno, hay peleas pero no tan violentas, hay uno que otro niño complejo pero el clima es bueno. (C.10, entrevista personal, 2022)*

Respecto a cómo se sienten al momento de intervenir en un conflicto, dicen sentirse seguros en general, no temen recibir violencia física. Por otro lado mencionan sentirse un poco inseguros al no contar con figuras como inspectores o inspector general y sienten que la responsabilidad de la conducta se les ha asignado a ellos.

*No tengo miedo de intervenir en un conflicto, sé que los niños no serán irrespetuosos conmigo. (E.7, entrevista personal, 2022)*

*No tengo problemas de intervenir en un conflicto, nunca han sido faltos de respeto conmigo. Claro que preferiría tener inspectores, porque debo muchas veces interrumpir la clase. (M.1, entrevista personal, 2022)*

*Me resulta súper raro cuando llegue que no hubieran inspectores, creo que es un trabajo pesado para los profes muchas veces hacerse cargo de la conducta de los alumnos, de todas maneras creo que lo hacen súper bien, yo personalmente no tengo miedo cuando intervengo en un conflicto, los alumnos pueden ser agresivos entre ellos pero conmigo nunca. (J.9, entrevista personal, 2022)*

*Es un trabajo arduo, pero lo hago sin miedo, claro que siempre hay que estar atentos a que no se pasen en las palabras ni los juegos para que no generen conflicto, creo que hay que acostumbrarse a esta metodología. (C.10, entrevista personal, 2022)*

En relación con la confianza que sienten en las prácticas restaurativas para resolver conflictos, todos concuerdan en que confían plenamente en ellas, sienten que son la solución a la violencia más profunda.

*Confío plenamente en que las prácticas restaurativas son la solución a la violencia más profunda que podemos encontrar, un trabajo permanente y que implique la reflexión es el aprendizaje que deben adquirir niños y niñas. (J.3, entrevista personal, 2022)*

*Si creo que las prácticas restaurativas son la solución para tener un buen clima de convivencia. (B.4, entrevista personal, 2022)*

*Confío plenamente en ellas, creo que cuando trabajemos en profundidad este enfoque y lo implementemos de lleno, tendremos niños y niñas más empáticos, los casos de violencia se reducirán cada vez más. (C.6, entrevista personal, 2022)*

*Creo que tratar los conflictos bajo esta metodología, es enfrentarlos de verdad, lo punitivo no entrega ningún aprendizaje, solo los castigas y listo, en cambio hacer que reflexionen, que se pongan en el lugar del otro, eso genera empatía, así que sí claro que confío en ellas. (V.8, entrevista personal, 2022)*

### **Expectativa frente a contar con un protocolo de acción.**

Respecto a contar con un protocolo de prácticas restaurativas que proporcione directrices al momento de resolver conflictos los docentes mencionan que es una muy buena iniciativa, pensando en que este protocolo sea construido en comunidad y cuente con pautas claras de cómo actuar frente a una crisis, teoría que sustente cada práctica y la posibilidad de que sea flexible y modificable a través su implementación. Los y las

docentes concuerdan en que facilitaría mucho su trabajo, e incluso podría ser de implementación autónoma por los y las estudiantes.

*Sería maravilloso contar con un protocolo, algo que tuviera pautas de como actuar frente a diferentes situaciones, a mí me ayudaría mucho. (P.2, entrevista personal, 2022)*

*Si por favor que se haga, un manual, un protocolo, como quieran llamarle, pero que se haga, me imagino algo construido con los niños también, y los apoderados, así es más fácil que lo cumplan. (M.1, entrevista personal, 2022)*

*Si es absolutamente necesario contar con un protocolo, sobre todo para la gente nueva que no está muy interiorizada en lo que es la justicia restaurativa. (J.9, entrevista personal, 2022)*

*Claro, nosotros lo tenemos claro que es necesario contar con un protocolo, debemos hacerlo en conjunto con toda la comunidad, los estudiantes deben ser protagonistas de implementar las practicas restaurativas, ojala el próximo año podamos hacerlo ese sería por fin el lineamiento que necesita la escuela para entrar de lleno al enfoque de justicia restaurativa. (J.3, entrevista personal, 2022)*

En relación a las preferencias que tienen los y las docentes al momento de intervenir en un conflicto, todos concuerdan en que optan por contar con un protocolo para actuar.

*Si absolutamente, prefiero intervenir con un protocolo. (V.8, entrevista personal, 2022)*

*Claro contar con un protocolo es mejor, a pesar de que tal vez uno no lo revise contantemente, pero si lo necesito sé que está ahí y puedo recurrir a él. (B.4, entrevista personal, 2022)*

*Si prefiero contar con un protocolo y si es construido entre todos mejor, que el protocolo este en las salas, para que los niños lo puedan ver y lo manejen ellos. Ojala se pueda concretizar esa idea, a mi parecer la justicia restaurativa es una solución permanente y profunda a la violencia no solo en la escuela, sino que en la sociedad. (C.6, entrevista personal, 2022)*

*Si prefiero contar con un protocolo, ojala que tenga varias prácticas que uno pueda implementar, que diga cómo actuar en determinados casos, que los niños también lo construyan y lo modifiquen según se les vayan ocurriendo ideas de reparar la conducta. (E.7, entrevista personal, 2022)*

Al finalizar la entrevista se da la opción de que cada participante omita una opinión libre respecto a la convivencia escolar en Novomar, las reflexiones que más se repiten tienen relación con la incorporación de padres y apoderados a las políticas de convivencia escolar. Realizar reflexiones constantes con toda la comunidad, trabajar en conjunto para realizar un plan común, con criterios unificados y que cuente con herramientas para abordar los conflictos de manera óptima.

*Me gustaría que en futuro cercano podamos desarrollar una estrategia para abordar la violencia y la curiosidad sexual de nuestros/as estudiantes. (D.5, entrevista personal, 2022)*

*Tener más tiempos reflexivos con los estudiantes para crear conciencia en cómo se siente y se sienten los demás. (E.7, entrevista personal, 2022)*

*Creo que muchas de las problemáticas que se presentan en los estudiantes de la escuela a nivel de convivencia escolar, tiene estrecha relación con la familia, por ende incorporarla de alguna otra forma, traería beneficios para todos y todas. (P.2, entrevista personal, 2022)*

*Con ánimo de mejorar y trabajar en el clima de nuestra Escuela, sería ideal juntarnos todos a proponer un plan común de trabajo o ideas para ir implementando semana a semana. (C.6, entrevista personal, 2022)*

*Para mejorar el clima de convivencia de la escuela debemos trabajar en conjunto toda la comunidad educativa. Importante favorecer la formación de quienes trabajamos con los/as estudiantes, actualizar conocimientos y aunar criterios para intervenir. (V.8, entrevista personal, 2022)*

*Considero que las problemáticas de convivencia escolar surgen en todos los ciclos, quizás unificar criterios y formas de abordar las diferentes dificultades que surgen con los niños y niñas. Para que todo el personal pueda y tenga herramientas para abordarlas de la manera más óptima para los estudiantes. (B.4, entrevista personal, 2022)*

## 7. Conclusiones/Reflexiones Finales

*Hemos aprendido a volar como los pájaros, a nadar como los peces, pero no hemos aprendido a vivir como humanos.*

*Martin Luther King*

La justicia restaurativa propone la responsabilización de la conducta mediante la reflexión y el dialogo. Más allá de centrarse en el castigo frente a una falta, la justicia restaurativa tiene su objetivo puesto en propiciar la reparación y reconciliación. En ella no solo se enfrentan las personas en conflicto, sino que hace partícipe a toda la comunidad en las decisiones, acuerdos y gestión de la convivencia.

En esta investigación determinamos que a pesar de que en la escuela Novomar se instauro un enfoque restaurativo en la resolución de conflictos hace tres años, los y las docentes plantean no conocer en profundidad sus principios, objetivos y metas. Por lo tanto es mucho más difícil implementar la prácticas que este modelo nos propone, al no estar interiorizados los/as docentes, no cuentan con herramientas que sustenten y faciliten su trabajo.

La justicia restaurativa promueve una serie de valores, que propician formas de relacionarse no violentas, basadas en la horizontalidad, el respeto, la validación del otro; en esto los y las docentes de Novomar concuerdan, destacan la importancia de estos valores para una educación basada en principios que acompañen al estudiantado toda su vida.

Se establece en esta investigación que la percepción que tienen los/as docentes respecto al clima de convivencia escolar en general es bueno en el establecimiento, sin embargo, observan conflictos que tienen que ver con las formas de relacionarse e incluso jugar que tienen los y las estudiantes. Hacen referencia a que hay que poner especial atención a conflictos que pueden volverse crisis si no cuentan con una intervención temprana y sistemática, estos estarían relacionados con la xenofobia, dado que la escuela se encuentra en un proceso multicultural desde la incorporación de un gran porcentaje de alumnos extranjeros. La discriminación en todas sus dimensiones, dado que el paradigma en el que nos encontramos propicia la libertad de sentires y expresión, debe procurarse el cuidado de esas mismas libertades evidenciando la discriminación emergente.

Esta investigación determina que cuando estos conflictos se presentan, los/as docentes se sienten seguros al abordarlos, es decir, no temen por su integridad y las dinámicas de resolución que poseen los/as docentes de Novomar están relacionadas con la escucha, la reflexión mediante espacios de diálogo y la mediación, sin embargo, esta investigación determina que las principales herramientas con las que cuentan los/as docentes son las sanciones, dado que es lo que conocen más en profundidad, han utilizado con mayor frecuencia e implica un menor tiempo de implementación. Aquí observamos ciertas contradicciones propiciadas por el modelo inmediateista y la búsqueda de la superioridad ética y moral.

A partir de este estudio, es importante señalar que si bien predomina un modelo punitivo, los/as docentes aspiran a un enfoque restaurativo, y para eso implementan algunas prácticas restaurativas, no obstante, declaran una falta de expertis respecto a ellas. Mencionan que accionan más desde la intuición que desde las teorías. En este sentido los resultados de esta investigación concluyen la necesidad de un protocolo de acción basado en la justicia restaurativa que desarrolle estrategias para abordar la violencia y los conflictos de nuestros/as estudiantes y toda la comunidad; que sea construido con tiempo para reflexionar, que sea flexible, esto quiere decir, que se pueda modificar a lo largo de su implementación y dependiendo de las necesidades que se presenten. Que cuente con teoría que lo sustente y también con la aplicación práctica. Finalmente esta investigación determina que los/as docentes observan que la mayoría de las problemáticas que se presentan en los estudiantes de la escuela a nivel de convivencia escolar, tiene estrecha relación con la familia, por lo tanto es fundamental incorporarla en la realización de este protocolo.

## 8. Referencias Bibliográfica

- Albertí Cortés, M.; Pedrol Llinós, M. (2017). El enfoque restaurativo en el ámbito educativo. Cuando innovar la escuela es humanizarla. *Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*, 67, 47-72  
Disponible en: <http://JusticiaRestaurativa/328397-Texarticle-481522-1-10-20180228.pdf>
- ALBOAN es una ONG promovida por jesuitas del País Vasco y Navarra (España)  
Disponible en: <http://centroderecursos.alboan.org>
- Britto, D. (2010). *La Justicia Restaurativa. Reflexiones sobre a experiencia en Colombia. Ecuador*: Universidad técnica particular de Loja.
- Consejo Económico y Social Naciones Unidas. (2002). Informe de la reunión del Grupo de Expertos sobre Justicia Restaurativa.  
Disponible en: [http://JusticiaRestaurativa/E-CN15-2002-5-Add1\\_S.pdf](http://JusticiaRestaurativa/E-CN15-2002-5-Add1_S.pdf)
- EGUZKILORE. (2012). El paradigma de humanidad en la justicia restaurativa. Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología, 143-153.  
Disponible en: <http://JusticiaRestaurativa/SubijanaEguzkilore26-16.pdf>
- Ministerio de Educación. (2019). *Política nacional de convivencia escolar*. Gobierno de Chile. Ministerio de educación.
- Ministerio de educación (2006) *Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar*. Gobierno de Chile. Ministerio de Educación.
- Naciones Unidas. (2016). Promover la justicia restaurativa para las niñas, niños y los adolescentes.  
Disponible en: <https://v/violenceagainst children.un.org/file/2183/>
- Naciones Unidas. (2006). Manual sobre programas de justicia restaurativa.  
Disponible en: <https://JusticiaRestaurativa/Manualesobreprogramasdejusticiarestaurativa.pdf>
- Torrego, J. C. (2012). La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar. Manual para la formación de alumnos ayudantes.
- Costello, B; Watchel, J; Watchel, T. 2010. Manual de prácticas restaurativas.