

SEPARAMOS

CIELO Y TIERRA

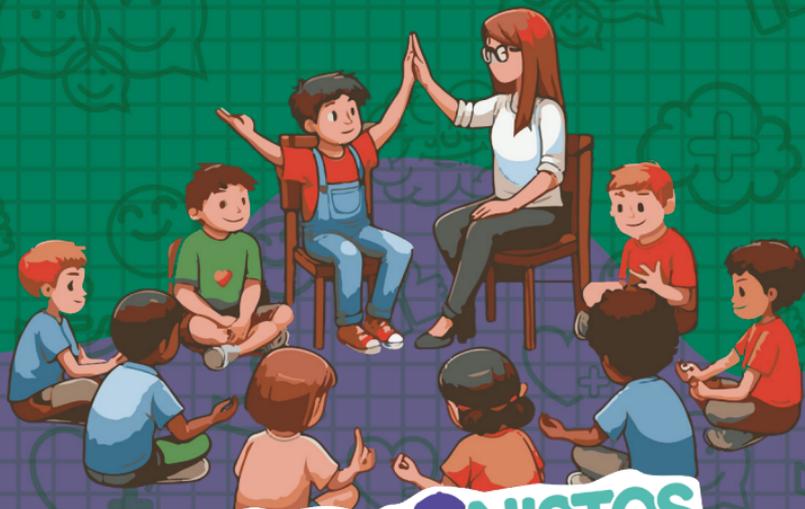


DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

educo  
educar cura

# CARTILLA 4

## PRÁCTICAS RESTAURATIVAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA



PR  TAGONISTAS  
de  bienestar



Defensor/a Estudiantil

# Créditos

Serie de guías amigables del proyecto “Protagonistas de bienestar para la prevención de la violencia en las escuelas”

## **Jaquelin Butrón Berdeja**

Directora Ejecutiva SEPAMOS

## **Viviana Farfán Andrade**

Directora Nacional Educo Bolivia

## **Elaboración de contenidos**

### **Cristina Castro Alcocer**

Coordinadora de proyecto – SEPAMOS

### **Geraldine Nuñez Soruco**

Psicóloga SEPAMOS

### **Soreli Chávez Bellido**

Psicóloga SEPAMOS

## **Revisión, complementación y ajustes**

### **Carolina Sagárnaga Escobar**

Especialista en Protección de la Niñez y Adolescencia Educo

### **Wendy Rivera Pacheco**

Responsable de Comunicación Educo

### **Mauricio Otasevic Álvarez Plata**

Gerente de Programas Educo

## **Defensoría del Pueblo**

## **Diseño**

### **Luis Angel Sirpa Tintaya**

Diseñador Gráfico Gaya Film

## **Impresión**

Septiembre, 2024

La Paz – Bolivia

# CONTENIDO

<b>Presentación</b>	4
<b>PARTE I: CONCEPTOS CLAVE</b>	5
Conflicto	5
Mecanismos alternativos de resolución de conflictos	5
Justicia restaurativa	6
Prácticas restaurativas	7
<b>PARTE II: METODOLOGÍA</b>	11
¿Cómo aplicamos la reunión en círculo?	11
¿Qué aspectos se deben tomar en cuenta para que la reunión de círculo funcione?	12
¿Quiénes participan en la reunión de círculo y cuáles son sus roles?	12
¿Qué elementos se utilizan durante la reunión en círculo?	13
¿Qué prácticas restaurativas se pueden utilizar en la reunión de círculo?	13
Gestión del estrés (manejo de la ira)	15
<b>PARTE III: ACTIVIDADES</b>	16
Actividad 1: Comunicación No Violenta	16
Actividad 2: Juego de roles con preguntas afectivas	17
Actividad 3: Organizando una reunión círculo	17
Bibliografía	19

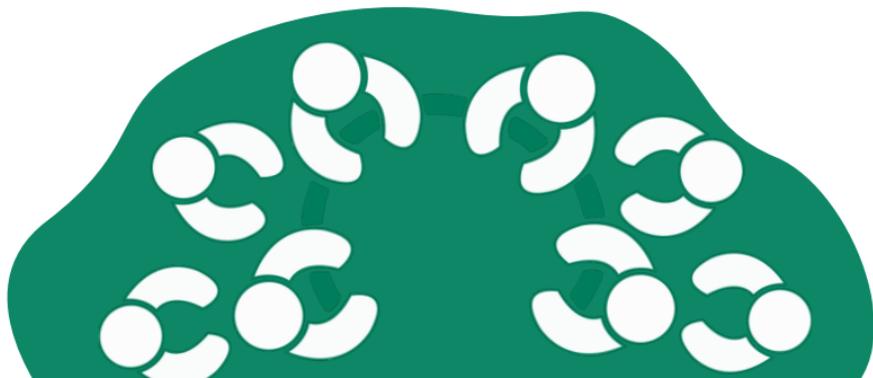
# PRESENTACIÓN

En el marco del proyecto “Protagonistas de bienestar y prevención de la violencia en las escuelas”, las instituciones implementadoras SEPAMOS y Educo elaboraron esta cartilla para niñas, niños y adolescentes, de 10 a 18 años, para contribuir en la resolución de conflictos desde el diálogo y las prácticas restaurativas, que buscan la reparación de los daños causados, asumiendo las responsabilidades que correspondan.

Las prácticas restaurativas mejoran la convivencia escolar al crear vínculos entre los miembros de la comunidad, resolviendo conflictos a partir del diálogo, creando entornos positivos con la participación de toda la comunidad educativa y restaurando las relaciones. Estas prácticas se basan en el diálogo restaurativo y en los círculos restaurativos.

La implementación de prácticas restaurativas en el ámbito escolar contribuye a fortalecer a los diferentes actores de la comunidad educativa. Asimismo, busca reparar el daño generado a partir de un hecho de violencia u otro incidente que afecte la convivencia escolar, e intenta restablecer esta última. Además, favorece la construcción de relaciones sociales armoniosas, previene y gestiona los conflictos y mejora el clima organizacional de la institución educativa y el aula.

Esperamos que esta cartilla contribuya a que niñas, niños y adolescentes, con la guía de maestras y maestros de las Comisiones de Convivencia Pacífica puedan promover relaciones interpersonales armónicas, satisfactorias y seguras, orientadas a la resolución de conflictos y la prevención de la violencia en las unidades educativas.



# PARTE I: CONCEPTOS CLAVE

## 1.1 Conflicto

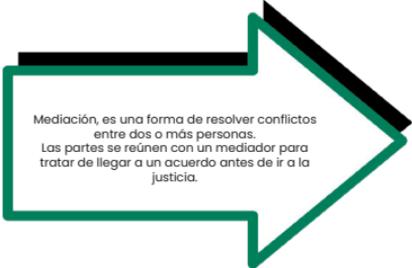
Habitualmente, la palabra “conflicto” se la identifica con “violencia”. Es cierto que en ocasiones la violencia es la negación del conflicto, en la medida que pretende eliminar al diferente, negar su humanidad e imponer una falsa solución por la fuerza. Por lo tanto, hay que distinguir claramente entre “violencia” y “conflicto”. Cuando este último no se afronta adecuadamente puede culminar en episodios de violencia.

Sin embargo, hay otra forma de interpretar el conflicto. Y es vivirlo no como una amenaza, sino como una oportunidad. Cuando optamos por medios pacíficos, el conflicto y todo el proceso es una oportunidad de crecimiento como personas y como sociedades. Hay que ver el conflicto como una “crisis” y también como una “oportunidad”.

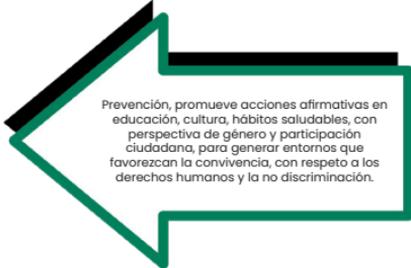
## 1.2 Mecanismos alternativos de resolución de conflictos

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos ofrecen diferentes posibilidades a las personas involucradas en un conflicto para participar de forma conjunta y activa en la resolución. Por lo general con la participación de un/a facilitador/a.

Los mecanismos alternativos son: la negociación, el arbitraje, la conciliación, la mediación y la reunión restaurativa. Esta última es una nueva forma de abordar el conflicto.



Mediación, es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas. Las partes se reúnen con un mediador para tratar de llegar a un acuerdo antes de ir a la justicia.



Prevención, promueve acciones afirmativas en educación, cultura, hábitos saludables, con perspectiva de género y participación ciudadana, para generar entornos que favorezcan la convivencia, con respeto a los derechos humanos y la no discriminación.

## 1.3 Justicia restaurativa

El proceso de justicia restaurativa confronta al infractor, animándole a tomar conciencia y responsabilizarse por sus acciones y por los daños causados. Lo impulsa a comprender las causas y consecuencias de su comportamiento sobre otras personas, la comunidad y ella o él mismo; lo acompaña en la transformación de su conducta, así como en la reintegración en su comunidad.

## 1.5 Prácticas restaurativas

El objetivo de las prácticas restaurativas es desarrollar un sentido de comunidad y manejar el conflicto y las tensiones reparando el daño y forjando relaciones.

Dos enfoques:

- Proactivo (forjar relaciones y desarrollar una comunidad).
- Reactivo (reparar el daño y restaurar las relaciones).

### - Prácticas restaurativas en el ámbito educativo

En las unidades educativas diariamente se producen diversos tipos de comportamientos indebidos por parte de las y los estudiantes y las personas adultas, estos pueden ser insultos, hurtos, amenazas y pequeñas disputas físicas y verbales. Asimismo, en ocasiones se pueden dar actos de mayor gravedad como las peleas violentas, vandalismo, robos con violencia, acoso escolar, extorsiones, consumo y microtráfico de drogas y grupos de poder.

Cualquiera de ellos perjudica la convivencia escolar, afectando física, material y emocionalmente a todas las personas que son parte de comunidad educativa.

A lo largo de estos últimos años, se han desarrollado diversos programas y estrategias alternativas, por ejemplo: cultura de paz, disciplina positiva y comunicación asertiva, entre otros, los cuales han ayudado a mejorar las estrategias de prevención contra la violencia.

Ahora bien, “la práctica restaurativa es una forma de pensar y ser, enfocada en crear espacios seguros para verdaderas conversaciones que profundicen la relación y creen comunidades conectadas y más fuertes”.

Es decir, las prácticas restaurativas permiten construir un conjunto de valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida que rechazan la violencia y previenen los conflictos. Su finalidad es crear lazos fuertes entre las personas y proporcionar

medios para transformar los conflictos de manera positiva y adaptada al entorno.

Las prácticas restaurativas no se limitan solamente a procesos formales como las reuniones restaurativas o las reuniones del grupo familiar, más bien se encuentran en un rango que va de informal a formal.



### 1.6.1 Prácticas restaurativas informales

**Escucha.** Saber escuchar es el primer tipo de respuesta más informal en el espectro de las prácticas restaurativas. “Saber escuchar” es “saber conectarse y comunicarse con la otra persona”.

**Escucha activa** significa escuchar con atención y concentración, autocontrolar la mente para no desconectarse de la comunicación, centrar toda la energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrar a la o el interlocutor que ha sido bien interpretado.

**Escucha empática** es aquella por la cual se capta el mensaje del interlocutor sin prejuicios, brindando comprensión apoyo, aprendiendo de la experiencia. Se oye con la intención de comprender los sentimientos de la persona.

**Declaraciones afectivas.** Son una de las herramientas más fáciles y útiles para crear un aula restaurativa. Cuando la maestra o maestro promueve un diálogo con un tono positivo de forma cotidiana, los problemas más serios que requieren respuestas serias tienden a disminuir en cuanto a intensidad y frecuencia. Es básicamente, expresión de sentimientos y emociones.

**Diálogo restaurativo.** Se basa en preguntas, llamadas también preguntas afectivas, representan el tercer tipo de prácticas informales en el espectro de prácticas restaurativas y son uno de los aspectos esenciales de la práctica restaurativa explícita. Hay dos categorías de preguntas:

- La primera, son preguntas que se hacen a una persona que, intencionalmente o sin intención, causó algún daño a otra persona.
- La segunda, son preguntas que se hacen a quien ha sido afectado / afectada por la conducta.

Para adoptar las prácticas restaurativas, se tiene que aceptar que el conflicto es parte integral de la vida. Siempre habrá malentendidos, necesidades e intereses que compiten entre sí, y diferencias de opinión. Al hacer preguntas, en vez de juzgar o criticar ciertas conductas, es mejor reflexionar en profundidad con la o el compañero sobre las consecuencias de sus actos

**Reuniones espontáneas.** Cuando ocurre un incidente, como un intercambio de insultos, una amenaza de golpes, empujones u otros similares, la maestra o maestro reúne a las y los involucrados y hace con ellos uso de las preguntas restaurativas. El objetivo de esta pequeña reunión es encarar el incidente y resolverlo con efectividad, antes de que crezca y se complique.

Esta pequeña reunión ofrece la oportunidad a las y los estudiantes involucrados en el conflicto para que expresen libremente sus sentimientos, exploren y reflexionen sobre cómo cada uno de ellos contribuyó en el incidente y su impacto. Les anima a buscar las formas más apropiadas para resolver la situación, reparar los daños y saber qué hacer para que esta situación no vuelva a ocurrir. La maestra o maestro se convierte en facilitador en lugar de ser solo la persona que ejerce la disciplina, imponiendo sanciones.

## 1.6.2 Prácticas restaurativas formales

**Círculo restaurativo.** Es una práctica restaurativa que reúne a personas que desean reconstruir relaciones, sanarse, brindar apoyo para tomar decisiones utilizando la comunicación honesta, el desarrollo de los vínculos y el fortalecimiento comunitario.

El círculo restaurativo crea el sentimiento de conexión entre un grupo de personas. Pueden usarse como respuesta a un acto indebido, también son muy

efectivos como proceso proactivo para construir capital social y crear un sentido de comunidad como, por ejemplo, en el aula.

**Círculos restaurativos con enfoque proactivo (reunión en círculo)** los que contribuyen a crear capital social, que en el aula es hacer todo lo que sea posible para que las personas (estudiantes, maestras/os, directivos, administrativos) que conviven en el aula, se conozcan mejor, construyan, refuerzan y mantengan relaciones sanas y fuertes, creen sólidos vínculos positivos entre sus integrantes, desarrollando de esta manera un sentido de comunidad.

El uso de los círculos restaurativos tiene un enfoque completamente preventivo ya que contribuye a anticipar la aparición de problemas de comportamiento o de aprendizaje en las y los estudiantes. Los círculos proactivos-preventivos se basan primero sobre los propios conocimientos y experiencias, promoviendo su aprendizaje a través la reflexión, la concientización y la toma de responsabilidades individuales y colectivas.

Estos círculos pueden abordar temas como: la convivencia, los valores y los derechos, el buen trato, la educación sexual integral, la igualdad de oportunidades y de género, etc.

**Los círculos restaurativos con enfoque reactivo o de respuesta.** Son los que se activan después de que el problema ha ocurrido. Estos círculos contribuyen al esclarecimiento de la situación (problema, conflicto, incidente), identificando quiénes y cómo este problema está afectando a la comunidad (estudiantes, maestras/os, etc.) y finalmente reflexionando sobre lo que pueden hacer juntos para que las cosas queden bien y no vuelvan a ocurrir.

Estos círculos son particularmente útiles cuando el incidente afecta a varios estudiantes o a toda el aula, como en las siguientes situaciones: cosas desaparecidas en el aula, la impuntualidad reiterativa, tareas entregadas mal hechas y con retraso, chismes y rumores, competencia y envidia en el aula, creación de grupo de poder, etc.

Los círculos reactivos tienen mayor impacto y éxito en su intervención cuando las maestras/os en la comunidad educativa practican, implementando previamente y de manera cotidiana, los círculos proactivos o preventivos, ya que se han interiorizado la manera como se lleva a cabo un círculo, sus reglas y las oportunidades de participación que tiene.

## Objeto de diálogo

Los círculos restaurativos se caracterizan por el uso de un objeto de diálogo que permite regular la comunicación dentro del grupo. El objeto de diálogo es un objeto material que indica quién tiene el poder de la palabra en ese momento, todos los demás prestan atención. El objeto va girando en el círculo, pasando de mano en mano por cada participante, dando la oportunidad a cada uno de compartir sus pensamientos y sentimientos si lo desea.

## La o él facilitador

En este caso puede ser la maestra o el maestro punto focal de apoyo a las y los estudiantes, debe recibir un proceso de capacitación para aplicar prácticas restaurativas, esto con el fin de mantener los principios, el lenguaje y las dinámicas bajo el enfoque restaurativo, así como orientar a las y los estudiantes, defensoras y defensores estudiantiles en la resolución de conflictos leves (informales), y aplicar las prácticas restaurativas formales, mismas que implican asumir otro tipo de roles y abordar conflictos más complejos.

## ¿Qué hacer frente a conversaciones explosivas o emocionalmente desgastantes durante un círculo?

El abordaje en círculo de temas sensibles o de conflictos serios, en algunas ocasiones puede generar discusiones alteradas que se manifiestan con tono de voz elevado, nerviosismo, críticas y juicios, irritaciones y hasta cólera. El facilitador puede tomar medidas antes, durante y después de estas alteraciones que ponen en riesgo la calidad del círculo. Por ejemplo, la o el facilitador puede:

- a** Hablar en privado con algunos integrantes antes del círculo o durante una pausa.
- b** Aclarar nuevamente los principios, valores y normas.
- c** Usar el humor, solo cuando sea adecuado.
- d** Proponer hacer una pausa, realizar una mediación, respirar profundamente.
- e** Realiza preguntas al grupo: “¿es realmente de esta forma que quieren abordar el tema o el conflicto?”, “¿consideran que es la forma apropiada?”.

## Seguimiento al círculo

No todos los círculos restaurativos necesitan seguimiento sino solo aquellos en los que se han tomado decisiones y acuerdos para cumplir en un tiempo determinado.

# PARTE II: METODOLOGÍA

En esta sección, se presentan algunas pautas para aplicar el enfoque y las prácticas restaurativas en el ámbito educativo. Las y los estudiantes, defensoras y defensores estudiantiles, con el apoyo y guía de las maestras y maestros puntos focales (Comisión de Convivencia Pacífica y Armónica), pueden implementarlas con el fin de transformar los conflictos, y verlos como una oportunidad de construir una cultura pacífica en la unidad educativa.

## 2.1 ¿Cómo aplicamos la reunión en círculo?

La reunión en círculo tiene dinámicas y actividades que pueden ser utilizadas para desarrollar habilidades para la vida, la autoestima, la cooperación y mejorar habilidades de comunicación, entre otras. Las reuniones en círculo fortalecen el sentimiento de comunidad y pertenencia y es apropiado tanto para personas adultas como para niñas, niños y adolescentes, o intergeneracional. Es importante que la reunión en círculo, mediante prácticas restaurativas, tenga una estructura:

- Círculo inicial, donde se da la palabra a todas las personas y se pueden utilizar juegos para romper el hielo.
- La actividad central, en la que se puede trabajar en parejas o grupos involucrados.
- La plenaria, que está enfocada a hacer una reflexión sobre el tema central (ejemplo: formas de comunicación, respeto, buen trato, o algún conflicto particular). Es decir, estrategias de gestión emocional.
- Dinámica que traduzca la reflexión realizada (ejemplo: trabajo en equipo o relaciones cooperativas).
- Círculo de cierre, para que cada persona pueda comentar cómo se siente y qué aprendizaje se lleva.

## 2.2 ¿Qué aspectos se deben tomar en cuenta para que la reunión de círculo funcione?

Cuando se abordan los problemas o conflictos, las y los estudiantes, defensoras y defensores, así como las maestras y maestros puntos focales, deben tomar en cuenta que todas las personas involucradas:

- Tienen puntos de vista distintos y todos son importantes. Esto implica dejar expresar, escuchar y respetar la opinión de todas las personas.
- Los pensamientos influyen en las emociones y por lo tanto en las actitudes y las prácticas, es decir en el comportamiento. Por lo tanto, es muy importante explorar estas emociones.
- Para resolver los conflictos, las personas deben estar conscientes de las necesidades de cada una/o de las y los involucrados.
- Las y los involucrados son los que pueden dar las mejores soluciones al conflicto. Por lo tanto, se las y los debe tomar en cuenta.

## 2.3 ¿Quiénes participan en la reunión de círculo y cuáles son sus roles?

Participa un/a facilitador/a que puede ser una maestra/o punto focal, la o el ofensor y la víctima, las familias y otros afectados por el incidente, frecuentemente se incluye a personas indirectamente relacionadas con la unidad educativa.

### AFFECTADA / O VÍCTIMA

Merece un trato digno, justo y respetuoso  
Debe ser escuchada/o  
Se debe hacer contención emocional  
Se debe escuchar sus necesidades o lo que necesita para la reparación del daño

### OFENSOR / A

Merece trato digno y respetuoso  
Comprende que sus actos tienen consecuencias  
Expresa emociones ser escuchada/o  
Asume su responsabilidad  
Pide disculpas  
Repara el daño cometido

### COMUNIDAD (Familia, compañeros / as de apoyo)

Procurar apoyar ambas partes  
Expresar emociones  
Escucha todas las opiniones  
Restaurar relaciones  
Respetar el sentido de seguridad comunitaria

### FACILITADOR / A

Genera confianza, esperanza y serenidad  
Brinda un trato digno y respetuoso a cada persona  
Escucha de forma imparcial  
Asegura que todas las personas participen

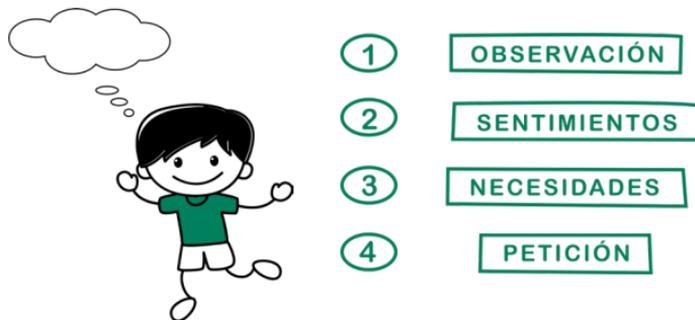
## 2.4 ¿Qué elementos se utilizan durante la reunión en círculo?

- **Escucha activa**, que implica escuchar activamente y con plena conciencia e interés en lo que la persona o personas que tenemos delante está transmitiendo.
- **Asertividad**, se refiere a la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de las demás personas.
- **Empatía**, es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de las demás personas, desde la perspectiva de la otra persona, en vez de la personal.

## 2.5 ¿Qué prácticas restaurativas se pueden utilizar en la reunión de círculo?

- **Declaración afectiva**. Se trata de comunicar sentimientos sin recurrir a la discusión o malas formas, es hablar de forma asertiva para explicar estas emociones o sentimientos en relación con una situación.

Las declaraciones afectivas son útiles para crear un ambiente de confianza, conexiones y la expresión de necesidades. Estas se basan en los 4 pasos de la Comunicación No Violenta (CNV):



Las declaraciones afectivas ayudan a poner límites, a dar una retroalimentación sobre una situación específica y a generar empatía. Entonces el reto está en aprender a construir declaraciones afectivas, transformando frases comunes.

Por ejemplo:

No me insultes (es una declaración simple). Usando la CNV y transformándola a una declaración afectiva se hace:



Cuando veo...

me siento...

porque necesito...

Estás de acuerdo en...

- 1 Me siento molesto (se reconoce la emoción y se la expresa).
  - 2 Al ver y escuchar lo que me dices, utilizando palabras inapropiadas como “tonto” o “estúpido” (se comunica lo observado en concreto).
  - 3 Porque tengo la necesidad de que me traten bien (se expresa la necesidad).
  - 4 Entiendo que estes cansado o enojado, pero te pido que me respetes (se realiza la petición).
- **Preguntas restaurativas.** Se refiere a las preguntas afectivas adecuadas que evitan juzgar y buscan la reflexión sobre el problema. adecuadas evitando juzgar y buscando reflexión sobre el problema. La finalidad es lograr que la persona afectada pueda ser escuchada y pueda expresar sus sentimientos sin miedo ni rechazo.

Las preguntas restaurativas pueden ser de gran utilidad ya que cuando se cuestiona cuidadosamente sobre un comportamiento indebido a un/a estudiante se da la oportunidad de examinarlo de manera lógica y determinar su validez o no.

Es importante recalcar que estas preguntas son neutras, abiertas y requieren una respuesta, dejan expresar sentimientos, son respetuosas, empujan a la reflexión, evitan la culpa y fomentan la comprensión, la toma de consciencia y la responsabilidad. Además de contribuir a promover resultados positivos.

### ¿Cómo se podría cuestionar el comportamiento de la o el ofensor?

¿Qué pasó?

¿En qué estabas pensando cuando pasó?

¿Qué has pensado desde entonces?

¿Quién ha sido afectado por lo que has hecho? ¿Y de qué manera?

¿Qué piensas que debes hacer para que las cosas mejoren?

### Para ayudar a las y los que resultaron afectadas/os

¿Qué fue lo que pensaste al ver lo que había pasado?

¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en otras personas?

¿Qué ha sido lo más difícil para ti?

¿Qué piensas debe suceder para que las cosas queden bien?

## 2.6 Gestión del estrés (manejo de la ira)

El estrés es la respuesta normal que se genera a través de un estímulo externo y/o interno y que predispone a la persona a interpretar determinadas situaciones como amenazantes a su bienestar.

Es probable que, cuando las y los estudiantes, defensoras y defensores estudiantiles, con apoyo de maestras o maestros puntos focales, apliquen las prácticas restaurativas informales, existan 4 reacciones de parte de las personas involucradas, usualmente de la o el ofensor.

- Responder cualquier cosa: inventar algo que suene bien al oído de la pregunta.
- Ponerse a la defensiva. Buscar argumentos que validen la conducta (excusas débiles).
- Ponerse al ataque: contraatacar al cuestionario, invalidar sus preguntas, echarle la culpa.
- Responder simplemente “no sé porque lo hice”. No ser o querer ser consciente de la situación.

En este sentido, es importante contar con estrategias para el manejo del estrés, para ayudar a que la persona no se sienta atacada o se ponga a la defensiva.

### Pasos para el manejo del estrés:

- Pensar antes de actuar: ante una situación que altere, se debe parar y pensar con la cabeza fría, a modo de evaluar qué es lo que le está molestando y así encontrar la mejor manera de reaccionar.
- Buscar otras alternativas: frente a una situación crítica, pensar “en lugar de reaccionar así, puedes reaccionar desde este otro modo. Ser capaz de decidir la reacción que se tendrá ante un problema, a partir de conocer las emociones.
- Aprender de errores pasados: revisar la forma de reaccionar que se tuvo hasta ahora frente a situaciones problemáticas.
- Contar hasta 10 antes de actuar: para guardar la calma, respirar profundo y analizar la situación. En ese momento, evaluar que es específicamente lo que le está molestando.

- Realizar actividad física: el practicar actividad física regularmente ayuda a liberar esta energía. Estar relajada/o, en estado de calma a la hora de enfrentar situaciones difíciles.

## PARTE III: ACTIVIDADES

### Actividad I: Comunicación No Violenta

Esta actividad permite que las niñas, niños y adolescentes pongan en práctica la Comunicación No Violenta. Esto les ayudará a poder utilizar la práctica restaurativa de declaraciones afectivas. Es muy importante trabajar con distintos ejemplos, y seguir los pasos para afinar dicha técnica.

#### ¿En qué situaciones se aplica la Comunicación No Violenta (CNV)?

Para aplicar la técnica, se requiere trabajar en parejas, utilizar papel, lápices y un borrador, y seguir los siguientes pasos:

- Distribuir el material. Cada persona debe tener un lápiz, un papel y un borrador a mano.
- Definir quién va a iniciar con el ejercicio.
- Repasar los pasos de la CNV (observación, sentimientos, necesidad, petición).
- Cada persona elige una situación de conflicto, por ejemplo:
  - ❶ Cuando un compañero toma tu bolígrafo y dice que es suyo.
  - ❷ Cuando alguien se coló en la fila para la formación.
  - ❸ Cuando una compañera tiene la pelota todo el recreo.
  - ❹ Cuando le confías algo a un amigo, y este lo contó como chisme o rumor.
  - ❺ Cuando te hacen una broma de mal gusto o se burlan de ti.
  - ❻ Cuando eres una buena estudiante y te molestan por eso.
- Escribir el ejercicio con el ejemplo seleccionado.

**Observación:** Cuando yo veo que tú...

**Sentimiento:** Me siento...

**Necesidad:** Por que tengo la necesidad de...

**Petición:** Quisiera saber si puedes...

- Realizar el ejercicio por turnos y finalizar comentando como se sintieron ambas personas.
- Agradecer por el ejercicio y seguir practicando.

## Actividad 2: Juego de roles con preguntas afectivas

Con esta actividad las niñas, niños y adolescentes aprenderán la práctica restaurativa de preguntas afectivas para la resolución de conflictos leves, que se pueden dar en el contexto y dinámica de la unidad educativa. Cada unidad educativa utiliza el mecanismo de brigadas escolares o grupos de apoyo. En la supervisión que hacen en los recreos y otras actividades de convivencia, pueden identificar distintos conflictos, es en ese momento que pueden aplicar esta técnica.

¿Cómo desarrollamos el juego de roles con preguntas afectivas?

Para aplicar la técnica, se requiere trabajar en grupos de 3 personas, y seguir los siguientes pasos:

- Identificar una situación de conflicto usual. Por ejemplo:
  - Imaginar que se tuvo una discusión, porque una compañera arrancó la hoja del cuaderno que era la tarea.
  - Imaginar que dos compañeros tuvieron una discusión en la cancha de fútbol, porque uno de ellos le hizo una falta.
- Definir los roles. Un/a facilitador/a, compañera/o A y compañera/o B.
- Desarrollar el juego de roles y aplicar en la práctica las siguientes preguntas:

### Cuando se cuestiona el comportamiento del ofensor/a se puede preguntar:

¿Qué pasó?

¿Quién ha sido afectado por lo que has hecho? ¿Cómo?

¿Qué piensas hacer para que las cosas queden bien?

### Para ayudar a la persona afectada:

¿Cómo te sientes después de lo que pasó?

¿Qué ha sido lo más difícil para ti?

¿Qué piensas debe suceder para que las cosas queden bien?

- Finalizar con un espacio de reflexión, dejar espacios para que las personas participantes del ejercicio expresen sus emociones y aprendizajes.

## Actividad 3: Organizando una reunión círculo

Esta actividad contribuye a que las niñas, niños y adolescentes puedan estar informados sobre una problemática que ocurre en su unidad educativa, participar

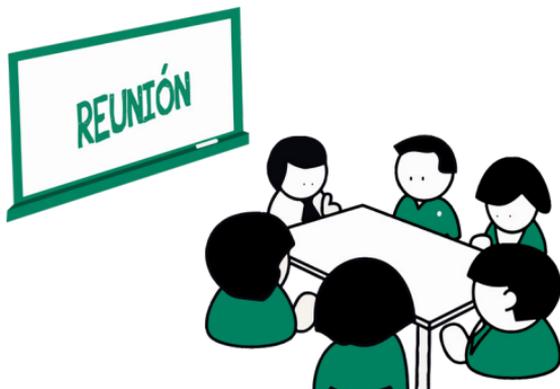
organizando una reunión círculo para abordar la situación y proponer en equipo las soluciones. Estas acciones contribuyen a que la unidad educativa tenga un clima de buena convivencia y se apliquen las prácticas restaurativas.

### ¿Cómo desarrollamos la reunión círculo?

Para aplicar la técnica, se requiere trabajar en pareja, con el apoyo de la maestra o maestro punto focal, y seguir los siguientes pasos:

- Iniciar como una reunión con la maestra/o punto focal.
- Definir el tema para organizar la reunión. La problemática priorizada puede estar vinculada a tipologías de violencia presentes en la unidad educativa, por ejemplo: bullying. También puede estar enfocada a mejorar la convivencia y el trato entre las y los estudiantes y otros miembros de la comunidad educativa.
- Aplicar la propuesta en un aula, con un grupo de estudiantes específicos para desarrollar experiencias concretas y desarrollar buenas prácticas.
- Establecer los roles y definir las dinámicas en función a la siguiente estructura: Llenar con la propuesta.

<b>Círculo inicial</b>	¿Cómo se hace la bienvenida?	¿Qué juego?	¿Quién lo hace?
<b>Actividad central</b>	¿Qué temática?	¿Cuál es el objetivo?	¿Quién lo hace?
<b>Plenaria</b>	¿Qué vamos a reflexionar?	¿A qué acuerdos podemos llegar?	¿Quién lo hace?
<b>Dinámica</b>	¿Qué dinámica?	¿En qué contribuye?	¿Quién lo hace?
<b>Círculo de cierre</b>	¿Cómo se sienten?	¿Qué aprendieron? Firma de acuerdo	¿Quién lo hace?



# BIBLIOGRAFÍA

- Bazemore, G. y C. T. Griffiths (1997). Conferences, Circles, Boards, and Mediations: Scouting Community Justice Decision Making the 'New Wave' of Approaches. *Federal Probation* 61 (June)
- 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. (2020). *Prácticas restaurativas en aula. El enfoque restaurativo en tu día a día de trabajo*.
- De la Torre, P. (2018) *introducción en la Comunicación No Violenta*.
- Fundación La Paz, Progettomondo y Educo (2018). *Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en el ámbito educativo*.
- Fe y Alegría, CEMSE, INTERED y Entreculturas (2020). *Manual de Formación para líderes y lideresas. Formación y actuación de adolescentes y jóvenes en comunidades educativas*.
- Campos Castillo S. (2019). *De familia desde la escuela. Propuesta de talleres para prevenir la violencia en estudiantes adolescentes y padres*.

# DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES Y COORDINACIONES REGIONALES

## LA PAZ

Calle Capitán Ravelo N° 2329, Edificio  
Excelsior, Piso 5.  
Teléfonos: (2) 2113588, WhatsApp: 67007644

## EL ALTO

Dirección: Av. Juan Pablo II N° 75, (Altura Cruz  
Papal). Teléfonos: (2) 2153264 - 2153179 - 2152352  
WhatsApp: 72039523

## YUNGAS

Dirección: Calle Tocopilla Nro 4-B, Edificio  
COSAPAC, Piso 1, Zona Central  
Teléfonos: 2 8243934, WhatsApp: 72085410

## DESAGUADERO

Dirección: Av. La Paz, Esq. Calle Ballivián S/N, (Ex  
local Suipacha), WhatsApp: 71536984

## COCHABAMBA

Dirección: Calle 16 de Julio N° 680, (Plazuela  
Constitución)  
Teléfonos: 44140745 - 4 4140751  
WhatsApp: 71726434

## CHAPARE

Dirección: Calle Hans Grether N° 10, Villa Tunari  
Teléfonos/Fax: (4) 4136334, WhatsApp: 71725479

## SANTA CRUZ

Dirección: Calle Andrés Ibañez N° 241, entre 21 de  
Mayo y España  
Teléfonos: 3 3111695 - 3 338808,  
WhatsApp: 72137404

## PUERTO SUÁREZ

Dirección: Av. 6 de Agosto N° 29 entre La Paz y  
Santa Cruz (media cuadra Plaza 10 de  
Noviembre)  
Teléfonos: 67290016, WhatsApp: 73999959

## ORURO

Dirección: Calle Soría Galvarro N° 5212 entre  
Tupiza y León (Plaza de La Ranchería)  
Teléfonos: (2) 5112471 - 5112927, WhatsApp:  
71843822

## PISIGA

Calle 13 s/n. Edif. Sub Alcaldía de Pisiga Bolívar,  
frente a la Plaza Principal  
WhatsApp: 71528393

## POTOSÍ

Dirección: Av. Serrudo N° 143 casi esquina Arce,  
Edificio Renovación (interior)  
Teléfonos: (2) 6228047- 6120805 - 6124744  
WhatsApp: 7154985

## LLALLAGUA

Dirección: Calle Oruro N° 33 entre Bolívar y  
Cochabamba  
Teléfonos: (2) 5821538, WhatsApp: 71557895

## VILLAZÓN

Zona Central, Calle Potosí, Nro. 405, Esquina  
Cotagaita, WhatsApp: 71535573

## CHUQUISACA

Dirección: Calle J.J. Pérez N° 602 Esquina Trinidad,  
Zona San Roque  
Teléfonos: (4) 6916115 - 6918054 - 6913241 - 6410453,  
WhatsApp: 71162444

## MONTEAGUDO

Dirección: Barrio Paraíso, Avenida Costanera, Sin  
Número  
Teléfonos: (4) 6473352,  
WhatsApp: 71280641

## TARIJA

Dirección: Calle Ingavi N° 789  
Esq. Ramón Rojas, El Molino  
Teléfonos: (4) 6116444 - 6112441  
WhatsApp: 71567109

## YACUIBA

Dirección: Juan XXII S/N, entre Cornelio Ríos y Martín  
Barroso  
Teléfonos: Telf.: (4) 682 7166  
WhatsApp: 73369448

## BERMEJO

Av. René Barrientos Ortuño  
esquina Tarija S/N, WhatsApp: 71535365

## BENI

Dirección: Calle Félix Pinto Saucedo N° 68, entre  
Nicolás Suárez y 18 de Noviembre  
Teléfonos: (3) 4652200 - 4652401,  
WhatsApp: 71133372

## RIBERALTA

Dirección: Av. Placido Méndez Nro. 948 edificio Hotel  
Campos, entre Placido Oyola y Cosme Gutiérrez,  
Zona Barrio Arroyito  
Teléfono: 73993148,  
WhatsApp: 73993128

## PANDO

Dirección: Calle Cochabamba N° 86, detrás del  
templo de Nuestra Señora del Pilar  
Teléfonos: (3) 842 3888 - 71112900  
WhatsApp: 71112900

## SEPAMOS



☎ 69788176 - 69788177

✉ [sepamosvidaslibresdeviolencia@gmail.com](mailto:sepamosvidaslibresdeviolencia@gmail.com)

♻ Sepamos "Vidas libres de violencia"

☎ 2415066



☎ 68226217

✉ [info.bolivia@educo.org](mailto:info.bolivia@educo.org)

📱 EducoBol 📺 Educo Bolivia

📍 Calacoto, calle 12 esquina Av. Sánchez Bustamante #7992, edificio GOGO, piso 2 La Paz - Bolivia.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

☎ 72006607

📍 Oficina Nacional: Calle Colombia N.° 440, Zona San Pedro - La Paz

☎ 800 10 8004  
Línea gratuita

📱 @DPBoliviaOf

🌐 [www.defensoria.gob.bo](http://www.defensoria.gob.bo)