



Universidad Siglo 21

Trabajo Final de Grado

Seminario Final en Educación

Plan de Intervención.

Línea Temática: Gobiernos educativos y planeamiento.

Tema: Acuerdos Escolares de Convivencia

“Comunicación y mediación en torno a los AEC en el Segundo Ciclo de Educación Primaria del Instituto Santa Ana.”

Datos de la alumna:

Mariela Emilia López

D.N.I.: 25.280.120

VEDU04288

Docente: Sandra del Valle Soria

2020

Resumen

La comunicación es uno de los pilares fundamentales que sostiene la convivencia en los ámbitos educativos. La calidad de los procesos y los resultados académicos dependen en gran medida de una sana circulación de la palabra que privilegie la resolución no violenta de los conflictos y la formulación de acuerdos. El objetivo general del presente plan de intervención es mejorar la comunicación institucional en el Segundo Ciclo de Educación Primaria del Instituto Santa Ana mediante el desarrollo de talleres dirigidos al Equipo de Gestión, a los Docentes del ciclo y a la comunidad de padres y familias del ciclo respectivamente. Este trabajo es una de las posibles respuestas a la necesidad de mejorar la comunicación institucional planteada por uno de los directores de la organización porque busca facilitar herramientas que permitan transmitir información asertivamente y también recoger datos. En cuanto a la metodología se aplicó una combinación de instrumentos para reunir datos anónimos y analizarlos como, por ejemplo, la encuesta de satisfacción; registros cualitativos como el informe de logros y registros anecdóticos que posibilitan una lectura más contextual de los datos. El enfoque por competencias sustentado en los logros permite el análisis y seguimiento de los procesos para hacer los ajustes que los usuarios requieren para optimizar sus avances.

Palabras clave: comunicación, convivencia, acuerdos.

Índice	página
Resumen	1
Introducción	4
Acuerdos Escolares de Convivencia	5
Síntesis de la Institución seleccionada	7
Delimitación del problema o necesidad	8
Objetivo general y específicos	9
Justificación	10
Marco Teórico	11
Actividades	15
Diagrama de Gantt	34
Resultados esperados	34
Conclusión	36
Referencias	38
Anexo A	40
Anexo B	41
Anexo C	42
Anexo D	44
Anexo E	47

Anexo F	56
Anexo G	57

Introducción

La comunicación para el ser humano es un rasgo de identidad tan profundo que lo constituye. Todo aprendizaje utiliza como vehículo la palabra y la interacción para circular. Poder decir es tan importante como escuchar con atención.

Este trabajo es un abordaje de la comunicación organizacional y la mediación en torno a los Acuerdos Escolares de Convivencia. Consiste en un Plan de Intervención especialmente diseñado para la Institución elegida, su realidad, su gente, su contexto y sus desafíos. El hilo conductor ha sido desarrollar habilidades de escucha atenta, diálogo y resolución no violenta de conflictos mediante la generación de acuerdos en el Segundo Ciclo de Escolaridad Primaria y entre todos sus participantes.

La propuesta se organiza en diferentes secciones que permiten delimitar el tema en torno a los AEC; presentar a la Institución, su historia, misión y visión; reconocer una necesidad y proponer referentes teóricos para abordarla al desarrollar una secuencia detallada de actividades que permitan alcanzar el objetivo general de mejorar la comunicación institucional.

Acuerdos Escolares de Convivencia.

De acuerdo a la legislación vigente en Argentina y específicamente en la provincia de Córdoba, los Acuerdos Escolares de Convivencia “serán un dispositivo promotor y regulador de la convivencia en la institución, como condición imprescindible para llevar a cabo los procesos de enseñanza y aprendizaje, función específica de la escuela.” Res. 558. (2015).

Los AEC son documentos elaborados con el aporte de toda la comunidad educativa y de acuerdo a la Resolución mencionada, requieren revisión cada tres años. Esto implica sistematizar y coordinar estrategias que permitan generar experiencias permanentes de participación en temas concernientes a la convivencia escolar.

Es decir, un clima de aula armónico, pacífico, donde nadie se siente excluido y tiene oportunidades suficientes de ejercer sus derechos y practicar valores redunda en más y mejores aprendizajes. Las experiencias exitosas recopiladas por Unesco en “Convivencia Democrática, inclusión y cultura de la paz. Lecciones desde la práctica educativa innovadora en América Latina” demuestran que se necesita sistematicidad, prácticas reflexivas y circulación de la palabra como herramientas para acordar.

La formación de ciudadanía requiere establecer canales efectivos de comunicación que permitan arribar a acuerdos que regulen la vida escolar de modo que todos, no solamente los alumnos, puedan participar desde la experiencia del ejercicio de sus derechos. De esta manera, “(...) herramientas como el diálogo, la deliberación y el consenso, así como la participación en la formulación y seguimiento de normas tanto en el aula como en la institución escolar” componen un conjunto de procesos significativos que permiten ejercer la participación en la vida pública. Fierro (2013) p13.

Los AEC son los instrumentos que utiliza la escuela para regularse y formar ciudadanía a partir del compromiso en el cumplimiento de normas consensuadas y conocidas por parte de toda la comunidad educativa. Aquí es donde entran en juego la gestión democrática y la comunicación organizacional porque los AEC no son un “mero requisito de inscripción”. Algara-Barrera (2016).

Síntesis de la Institución seleccionada

Datos generales:

El Instituto Santa Ana es un colegio bilingüe (español-inglés) de gestión privada. Es de doble escolaridad obligatoria y su oferta educativa recorre el Nivel Inicial, Primaria y Secundaria con orientación en Humanidades y Ciencias Sociales especializada en idioma inglés.

Está ubicado en la calle Ricardo Rojas 7253 en el barrio Arguello de la ciudad de Córdoba.

Teléfono: 03543 42-0449

E-mail: info@institutosantaana.edu.ar

E-mail del director general: bergelrd@yahoo.com.ar

Página web: <https://www.institutosantaana.edu.ar/>

Facebook: <https://web.facebook.com/SantaAnaInstituto/>

Historia, misión, visión y valores

La institución se fundó en 1980 por iniciativa de un grupo de familias que anhelaban una educación bilingüe español-inglés para sus hijos. En ese momento, no existía en la zona un colegio de estas características. Surge, de este modo, un proyecto escolar que se proponía no solamente formar alumnos que dominaran una segunda lengua sino también en valores como la libertad, la solidaridad, el respeto.

La adquisición del predio donde funcionaría el proyecto estuvo motivada por la necesidad de un espacio verde que permitiera actividades en contacto con la naturaleza.

El colegio inicia sus actividades en una casona antigua ubicada en un amplio terreno que más tarde permitió la construcción del edificio propio que habita actualmente.

En marzo de 1980, con poco más de cincuenta alumnos distribuidos en tres salas: inicial, primero y segundo grado inició sus actividades un proyecto educativo que ofrecía formación bilingüe, en contacto con la naturaleza y donde los padres eran protagonistas junto con los docentes y los niños. La modalidad era y sigue siendo de doble escolaridad. Los contenidos en español se trabajan por la mañana y la formación en inglés, por la tarde.

La misión del Instituto es formar personas autónomas, intelectualmente activas, interesadas en el conocimiento, capaces de reflexionar, sensibles y objetivos en la lectura del hacer y sentir propio y de otros.

La **visión** del colegio es un ser único, con su historia y contexto, con una sólida autoestima y empatía que le permitan descubrir y desarrollar su potencial.

Como se describe más arriba, **valores** como el respeto, la solidaridad, la honestidad, la autoestima y la empatía sustentan una propuesta con enfoque humanístico donde la familia es parte de la formación.

Delimitación del problema o necesidad

Para iniciar este apartado es importante recuperar la voz del Director General Ricardo Vergel quien de primera mano expresa una necesidad en la entrevista que incluye el documento UES 21, (2019) Seminario Final en Educación, Módulo 0, Instituto Santa Ana. Habla de “algunos desafíos, los obstáculos”, de los cuales, el más importante a resolver es el “tema de la comunicación institucional en una estructura que

creció exponencialmente.” Este crecimiento responde a un plan estratégico diseñado por la Institución para dar respuesta a la demanda, pero también para evitar el cierre de cohortes como ya sucedió en el pasado. UES 21, (2019) p32. Como dice Vergel, “más alumnos, más docentes”, más familias requieren de “muchas habilidades y estructura” para no afectar “la calidez humana y el trato familiar” que es una de las “ventajas diferenciales” de la Institución. UES 21, (2019).

Ahora bien, en el apartado “Dimensiones institucionales” del material indicado, en la “Dimensión organizativa” se pueden encontrar indicios de esta necesidad porque el organigrama aún no fue socializado oficialmente y la distribución de tareas se realiza verbalmente. Se observa, en este último una contradicción ya que hay un documento oficial denominado “cargos y funciones” que las explicita. UES 21, (2019) p45. Avanzando en la lectura, en la página 130 en el punto 3, “Diagnóstico”, entre las debilidades del Plan de Mejora Institucional registradas por la organización Córdoba Mejora, se mencionan “fallas en la comunicación institucional y en la delimitación de roles”. UES 21, (2019).

En concreto, lo que necesitan son herramientas que les permitan una comunicación organizacional asertiva para poder sostener el trato personalizado, construir relaciones interpersonales desde el respeto y el diálogo y organizar eficientemente a los recursos humanos. Los AEC, como documentos en permanente revisión por la comunidad toda y que además son el tema propuesto, proveen la oportunidad de convocar a directivos, docentes, alumnos y familias en la adquisición de esa “habilidad y estructura” que reporta Vergel.

Objetivo general:

Desarrollar un plan de mejora de la comunicación institucional en la comunidad educativa del Segundo Ciclo del Instituto Santa Ana.

Objetivos específicos:

Capacitar al Equipo Directivo mediante tres talleres en torno a los tópicos: motivar, informar y evaluar.

Capacitar al Equipo Docente de Segundo Ciclo en mediación escolar a partir del estudio de casos.

Presentar a la comunidad educativa la mediación escolar como un modo de resolver conflictos y de mejorar las relaciones interpersonales.

Justificación.

Enseñar y aprender están vinculados directamente con la comunicación y con la mediación porque “la educación consiste en socializar mediante la enseñanza de conocimientos.” Unesco (2008) p14. Sin embargo, son procesos complejos, no es simplemente comunicar conceptos, explicarlos y evaluar la comprensión. La convivencia, las normas, el diálogo son unos pocos aspectos a considerar en un contexto específico donde los protagonistas son sujetos de derecho cuyo desarrollo integral abarca también prácticas de participación en la vida pública como parte de su formación ética y ciudadana. Por lo tanto, se necesita una comunicación organizacional asertiva que permita arribar y sostener acuerdos, delimitar roles y responsabilidades e informar eficientemente cuestiones institucionales tanto entre los recursos humanos como a nivel comunidad de alumnos y familias.

La mediación se constituye, en este contexto, en una herramienta que promueve la circulación de la palabra, que posibilita no solamente resolver conflictos sino también mejorar las relaciones interpersonales.

El plan de intervención tiene dos propósitos fundamentales. Por un lado, proveer al Equipo de Gestión instrumentos que les permitan motivar al personal para la excelencia en el desempeño e incorporar herramientas de comunicación eficaz para reflexionar sobre sus prácticas y planificar las siguientes.

Por otro lado, se pretende ubicar al docente como mediador y ejemplo para el alumnado a partir del análisis de casos, en los cuales, la mediación resulta ser un modo exitoso de abordar las diferencias en el aula y promover una sana convivencia.

Marco teórico.

Los Acuerdos Escolares de Convivencia recogen la normativa que organiza la vida escolar de toda la comunidad. Tanto su construcción como su actualización y cumplimiento dependen fundamentalmente de la palabra y su circulación. Comunicar se torna de este modo en un proceso fundamental y complejo que requiere de saberes específicos. Las autoras Bermúdez y González en su escrito “La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones” definen esos saberes como un “compendio” que incluye, además, “capacidades, habilidades y aptitudes”. Citando a Pasquali agregan que la comunicación eficaz resulta de la interacción entre sujetos reconocidos como iguales que comparten experiencias y que “actúan con sentido de comunidad en función de un diálogo orientado a la construcción de acuerdos”. Pasquali en Bermúdez y González (2011). Cabe también contemplar la perspectiva de “la sociocognición o competencia sociolingüística, desde la óptica de Van Dijk (1980)”

citado por las autoras al considerar que la comunicación es “un hecho social”, es decir, fruto de un contexto y producto de la interacción en comunidad de sujetos determinados.

Dicho esto, “la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas.” Castro, (2014) p19. Además, debe ser fluida y puede ser formal e informal, ascendente, descendente y entre pares.

Se entiende que comunicar va mucho más allá de transmitir un mensaje por un medio determinado. La comunicación en una Institución escolar adquiere otros significados que tienen que ver no solamente con la divulgación y construcción de conocimiento. La escuela es un ámbito donde convivir requiere de pautas y normas claras, consensuadas y conocidas por toda la comunidad. En consecuencia, es primordial trabajar sistemáticamente en la construcción de espacios que habiliten la participación y la expresión libre de pensamientos y opiniones como un recorrido formativo de ciudadanos críticos, competentes y conscientes de sus derechos y obligaciones.

Para ello, el plan de intervención propone trabajar con el equipo de gestión los aspectos claves de la comunicación organizacional a partir del desarrollo de competencias de liderazgo que potencien el capital humano. En este sentido, Pablo López Alfaro, en la publicación “El componente liderazgo en la validación de un modelo de gestión escolar hacia la calidad” aporta a la base teórica una línea sobre la cual es posible sustentar la construcción de un “liderazgo, desde la perspectiva de una gestión de calidad” comprendido como “(...) la capacidad de generar ambientes al interior de la organización que alienten la innovación, de tal manera que todos sus miembros se sientan motivados a aportar ideas para el mejoramiento continuo en todos los ámbitos de la gestión.” López Alfaro (2010) p5.

Geijsel y otros, (2000) citados por López Alfaro al detenerse en la Teoría de Liderazgo Transformacional provee las “tres dimensiones de liderazgo más importantes”: **la visión**, en este caso, del Instituto Santa Ana es un ser único, con su historia y contexto, con una sólida autoestima y empatía que le permitan descubrir y desarrollar su potencial.

La consideración individual donde el diálogo y la escucha atenta se enseñan, se aprenden y se ejercen en todos los niveles de la organización.

Y la estimulación intelectual traducida en la motivación a través de objetivos concretos y alcanzables, trabajo colaborativo y desarrollo profesional en función de la mejora continua. López Alfaro, (2010) p5.

Por consiguiente, el rol del docente ya no es el de un simple transmisor de conocimientos. Se debe posicionar como mediador, siguiendo a Sacristán citado por Díaz Barriga, “el profesor es mediador entre el alumno y la cultura.” Sin embargo, no es la única mediación que enfrenta. En el hacer cotidiano, el diálogo y la escucha son habilidades que necesitan ser enseñadas y aprendidas para abordar situaciones sin violentar a los participantes. Por lo tanto, “la mediación implica la intervención de una persona neutral que ayuda a las partes en conflicto a transformar la situación” a través del diálogo y siempre con fines pedagógicos. Cava, (2009) p6.

Son escasas las experiencias aplicadas al ámbito escolar de la gestión de la comunicación organizacional. El concepto surge y se enfoca en el ámbito empresarial. Sin embargo, comienza a vislumbrarse su aplicación contemplando variables como el contexto, los usuarios-alumnos, también llamados público en alusión a que los objetivos que persigue la Institución se enfocan en ellos como destinatarios. Más allá de las similitudes o diferencias en los términos y sus alcances, es ineludible la aplicación de

estos conceptos en el ámbito escolar porque permiten orientar a través de un liderazgo efectivo y transformacional, todos los procesos internos hacia la calidad y la mejora continua. De ahí a la excelencia académica la distancia a recorrer es la propuesta de objetivos concretos en función del capital humano tanto de los docentes como profesionales como de los alumnos en su formación integral. En cuanto a la mediación, se seleccionó el trabajo de Cava mencionado en este apartado por proveer no solamente conceptos teóricos sino también un “procedimiento concreto que los mediadores siguen para ayudar a las partes” potente para llevar al aula y estar en sintonía con la gestión y los objetivos del plan. Cava (2009), p6.

Actividades

Etapa 1

Propósitos: reconocer y valorar las ventajas de la fluidez en la comunicación organizacional, observar e incorporar herramientas formales de comunicación a partir de la adquisición y desarrollo de competencias comunicativas.

Primer Taller dirigido al Equipo de Gestión.

Duración: 80 minutos.

Actividades

Apertura (15 a 20 min. aprox.):

Breve presentación del Plan de intervención en el Anexo A.





En este punto es necesario acordar quién será el encargado de coordinar los talleres.

Las propuestas están pensadas para que su rol sea el de un coordinador participante que sabe de antemano lo que se va a hacer para administrar el tiempo y documentar los trabajos realizados.

Se solicita la colaboración por elección democrática de un encargado de llevar el registro diario en planilla “Hoja de ruta” en la página Anexo B. Será también su tarea recurrir a la presente guía para dar lectura a las actividades y documentar los trabajos escritos. Las propuestas están pensadas para que su rol sea el de un coordinador participante que sabe de antemano lo que se va a hacer para administrar el tiempo.

A continuación, se propone la dinámica “Comic loco” para responder a la pregunta ¿qué es comunicar?



7 divertidos juegos de comuni... Descargador de YouTube - De... X

https://www.userlike.com/es/blog/juegos-de-comunicacion

Primeros pasos Campus Virtual Iniciar sesión en Canvas Google Académico Online Banking Santa... SEMINARIO 1A- 2020 ...

Userlike Producto Recursos Clientes Precios Inicia sesión Regístrate

SHARE

4 **Cómico loco**

En este juego del libro 104 Actividades que construyen de Alanna Jones, todos los jugadores deben dividirse equitativamente en grupos, y cada grupo debe crear su propia tira cómica.

Cada persona es responsable de un cuadro de la tira, por lo que la longitud del cómic se basa en cuántas personas hay en cada grupo (por ejemplo, tres personas hacen un cómic de tres cuadros). Cada equipo tiene un tiempo determinado para discutir de qué se tratará el cómic, qué dibujará cada persona, etc.

Todo debe ser discutido en detalle porque una vez que empiezan a dibujar, se corta la interacción con los otros miembros del equipo, y ni siquiera es permitido ver lo que los están dibujando. Después, todos los equipos se reúnen para ver y discutir sus historietas.

MÁS ARTÍCULOS

Ayuda a tus clientes

Cuando es importante, donde es importante.

Escribe aquí para buscar

17:35 13/6/2020

Puesta en común del comic y primeros debates en torno a comunicar.

Desarrollo (40 min. aprox.):

¿Qué es comunicación organizacional?

El siguiente es un enlace al video “Tipos de comunicación en las organizaciones”.

<https://www.youtube.com/watch?v=B-CArTW32ZI>

Consigna: realice las actividades sugeridas en el video.

Cierre (15 a 20 min. aprox.): puesta en común y síntesis de conceptos.



Actividad complementaria: Test de asertividad.

En el Anexo C encontrará una página fotocopiable con un test anónimo para entregar a los participantes.

Reflexionar como insumo para el próximo taller: la motivación, es ¿interna o externa?; en otras palabras: la motivación ¿proviene del interior de los sujetos o depende del contexto?

Evaluación: registro anecdótico en Anexo B “Hoja de ruta”. Autoevaluación en actividad complementaria.

Recursos: proyector, notebook. Papel A4, marcadores, lápices. Fotocopias.

Segundo Taller dirigido al Equipo de Gestión.

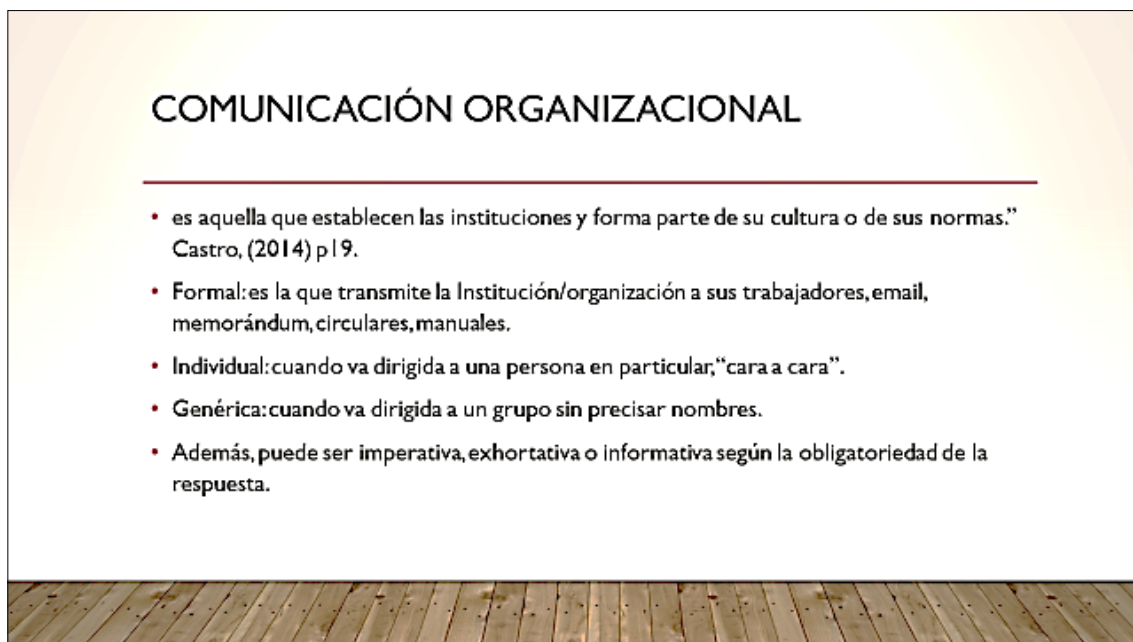
Duración: 80 minutos.

Actividades

Apertura (15 a 20 min. aprox.):

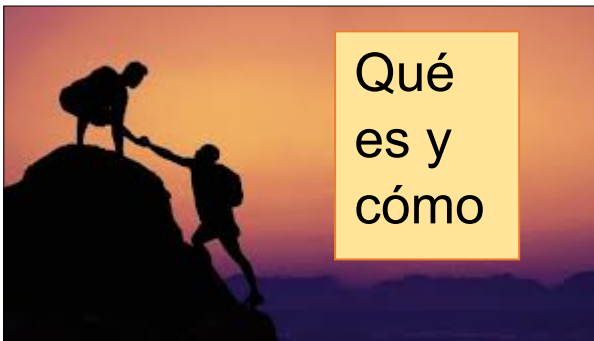


Nota: presentación en Anexo A “Motivar, informar”.



Propuesta para el presente taller “motivación”.





Se comentan las reflexiones de los participantes a partir de las imágenes y se abre el debate sobre la motivación interna/externa.

A continuación, se propone trabajar con el video “Cómo motivar a las personas de tu empresa en nueve minutos” Alfonso Alcántara.

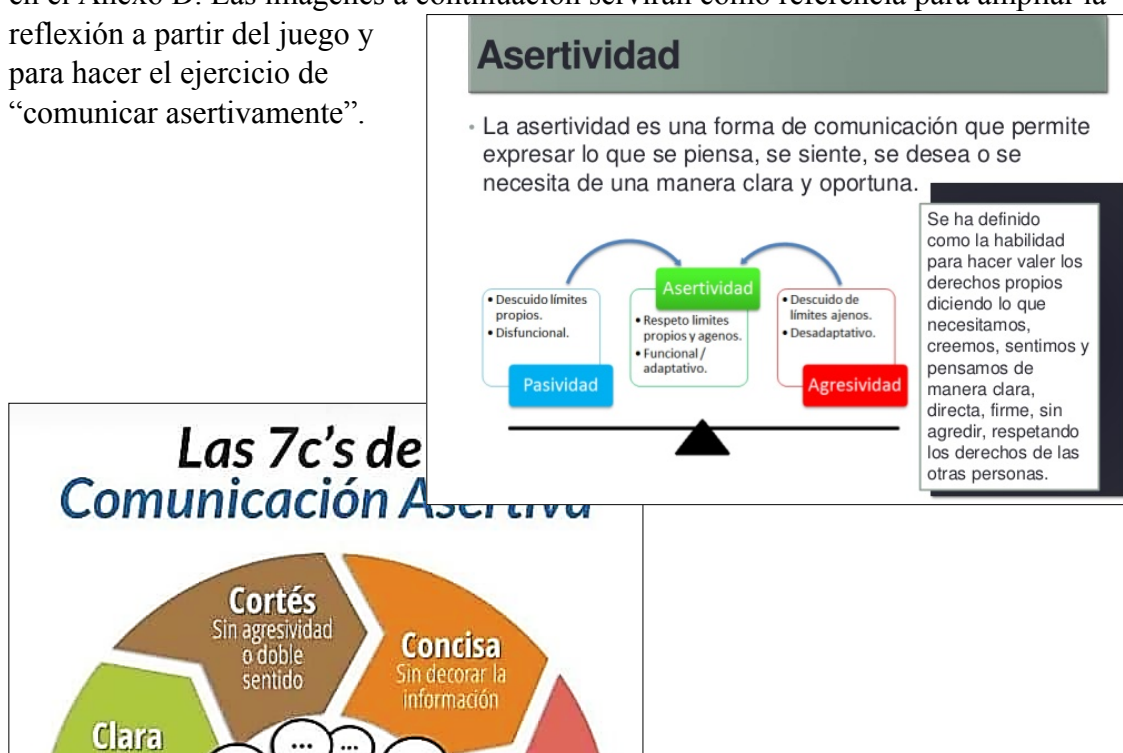
Consignas: luego de observar el video enunciar el concepto de Motivación y su importancia en las organizaciones. ¿Qué es Automotivación? ¿Cómo se relaciona la motivación con la circulación de información al interior de la Institución?

https://www.youtube.com/watch?v=OF_rEVrQHvI

Puesta en común de las respuestas a las consignas.

Cierre (15 a 20 min. aprox.): la comunicación asertiva es una de las habilidades más importantes en la gestión del liderazgo. El juego nos permite un acercamiento mucho más distendido al conocimiento. En la actividad complementaria encontrará un “Juego educativo para desarrollar la asertividad en niños” para poner en práctica pautas básicas de asertividad como lo harían nuestros alumnos.

Actividad complementaria: “Juego Educativo para desarrollar la asertividad en niños” en el Anexo D. Las imágenes a continuación servirán como referencia para ampliar la reflexión a partir del juego y para hacer el ejercicio de “comunicar asertivamente”.



Evaluación: registro anecdótico en Anexo B “Hoja de ruta”.

Recursos: proyector, notebook. Papel A4, marcadores, lápices. Fotocopias.

Tercer Taller dirigido al Equipo de Gestión.

Duración: 80 minutos.

Actividades

Apertura (15 a 20 min. aprox.):

En este encuentro el tema propuesto es “Evaluar”

Consignas: observe las imágenes, reflexione acerca de las preguntas propuestas y relacione.

¿Qué se evalúa

- Para documentar los avances
- Para informar a los interesados
- Para planear nuevos procesos en función de los logros obtenidos

¿Cómo se evalúa

- Observando y registrando indicadores en planillas de control y seguimiento
- Aplicando lo aprendido en situaciones concretas

¿Para qué se evalúa

- El nivel de logro de los objetivos
- Y la pertinencia de las propuestas

Desarrollo: (30 a 40 minutos)

La finalidad del taller es proveer el espacio para explorar y probar herramientas que les servirán para recoger la información necesaria para la evaluación en todas las instancias y momentos del ciclo de trabajo. Las propuestas son sugerencias que pueden adaptarse a las particularidades de la Institución, en función de los objetivos y logros a evaluar y de quiénes sean los destinatarios. En este caso, la selección se fundamenta en la incorporación de recursos para comunicar asertivamente información de relevancia institucional, para acopiar datos de interés pedagógico, para documentar los acuerdos alcanzados, reflexionar sobre lo actuado y valorar el propio desempeño.

Los enlaces corresponden a páginas que ofrecen plantillas gratuitas de encuestas descargables además de la información necesaria para elaborar el documento adecuado a las necesidades de la organización.

<https://blog.hubspot.es/service/encuesta-satisfaccion-cliente>

<https://www.questionpro.com/es/encuesta-de-satisfaccion.html>

Se sugiere la exploración de la página previo registro gratuito para ensayar diferentes cuestionarios con la finalidad de conocer el grado de motivación frente a las tareas del personal, el grado de satisfacción con el presente taller o con el menú semanal que se ofrece en el almuerzo. La idea es delimitar variables medibles y producir los cuestionarios que permitan dicha medición.

**Informe semanal de logros,
planilla de seguimiento de
indicadores.**

Son instrumentos que requieren un poco de atención en el diseño inicial y acuerdo en los criterios de llenado pero resultan muy útiles para la planeación de actividades y el refuerzo de contenidos. La planilla de seguimiento recoge los indicadores de logros correspondientes a las unidades temáticas desarrolladas para registrar el desempeño personal de cada alumno. El informe semanal es un escrito que permite dar cuenta de los aprendizajes alcanzados y de las estrategias más acertadas.

Alumno	Análisis	Fecha
1		
2		
3		
4		
5		
6		

La planilla más arriba recogía datos cada vez que uno de los indicadores podía observarse en el desempeño áulico. Los criterios y leyendas eran: Sí, No, Necesita Refuerzo, Necesita Adaptaciones de Acceso, Necesita actividades complementarias. Cada línea correspondía a un alumno. La frecuencia era quincenal y los datos recogidos eran utilizados para la planificación de propuestas pertinentes.

El informe semanal de logros y la planilla de seguimiento de indicadores son herramientas tanto para el docente como para el Equipo de Gestión porque permiten analizar directamente las prácticas de enseñanza.

Otra manera de comunicar con diferentes propósitos y destinatarios son los comunicados institucionales, las actas acuerdo. Estas herramientas cuentan con requisitos que les otorgan formalidad como ser, acompañar la lectura con una firma para dar cuenta de que se ha leído y se está de acuerdo con lo informado.

Consigna: elabore una circular institucional que convoque a los docentes del Segundo Ciclo de Educación Primaria a la participación de tres talleres de formación en mediación escolar.

Circulares institucionales y Actas acuerdo.

Son documentos que comparten algunos datos característicos: el lugar y la fecha, el o los destinatarios, el orden del día (comunicación o pedido), firma y aclaración de los interesados.

Modelos hay muchos dependiendo del propósito y el receptor. Las aplicaciones más importantes de estos documentos tienen que ver con el compromiso de cumplimiento que otorga una firma. Además, cuando se adjuntan a legajos y trayectorias son muy útiles para reconstruir lo actuado. Tener antecedentes disponibles, ordenados por fecha permite la búsqueda y localización de datos.

COLE
Bogotá, Colombia, a lunes 18 de julio de 2015

A todos los alumnos y padres de familia

Se les invita atentamente a que el próximo día lunes 10 de julio de 2016, para que asistan al a reunión por motivo del Fidecruz en todos los salones, en el momento del desarrollo de los grupos, primero B, tercero C, y cuarto C, con el fin de representar de Bateria Esporas con todos, así como a la representación de una obra teatral por parte del alumnado del grupo 7º de este plantel.

Así mismo se les invita a los padres de familia asistir a la reunión que se realizará dicho día.

Atentamente,
Florencia
Eduque Venegas
Directora
COLE

Acta de Acuerdo

Acta No. _____ Fecha: _____

Centro de Educación: _____

Local: _____

Reunión: _____

Orden del Día	
N.º	Objeto
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Acta de la Reunión	
N.º	Fecha
1	
2	
3	
4	
5	

Sección _____ del día _____ en el centro de Educación _____ para tener los datos de la reunión.

El siguiente video “Reuniones Efectivas: Cómo Dirigir Una Reunión y Hablar Fluidamente en Público | Oratoria #131” presenta de manera breve y gráfica los pasos para organizar reuniones de trabajo exitosas.

https://www.youtube.com/watch?v=H_2rlbwbrHU

Consignas: elabore, siguiendo los pasos mencionados en el video, una reunión cara a cara con el colaborador que participará del taller con los docentes mencionado para informarle que sus funciones tendrán que ver con la organización de recursos materiales, recolección de datos y administración del tiempo para cumplimentar cada paso del recorrido formativo.

Cierre (15 min. aprox.): este fue el último taller de la primera secuencia. Como se aprecia en las actividades anteriores, la intención es contar con un colaborador dentro de la Institución para que se sistematice y sostenga en el tiempo la propuesta planteada. Será la persona que haya logrado mayor asertividad e idoneidad para compartir el recorrido con los docentes en el proceso de autoformación en mediación. Un colega dispuesto a realizar el seguimiento necesario a las herramientas ofrecidas y que participe también en la generación de propuestas áulicas que confluyan en temas de convivencia escolar para la renovación de los documentos institucionales.

Evaluación: registro anecdótico en Anexo B “Hoja de ruta”.

Recursos: proyector, notebook. Papel A4, marcadores, lápices. Fotocopias.

Etapa 2.

Propósitos: conocer y aplicar la mediación para resolver conflictos cotidianos y contribuir al desarrollo de habilidades como el diálogo, la escucha atenta y la empatía.

Primer Taller dirigido a los Docentes de Segundo Ciclo de Educación Primaria.

Duración: 80 minutos.

Actividades

Apertura (15 a 20 min. aprox.):

Mediación.

Etapa 2 Taller 1

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN EDUCATIVA?

Mediación, es un mecanismo de resolución de conflictos, en el cual un tercero imparcial busca facilitar la comunicación para que las partes implicadas sean capaces de resolver un conflicto.





Conflicto

Torrego (2000, p.37) lo define como "aquella situación en la que **dos o más personas** entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores **son incompatibles, o son percibidos como incompatibles**, donde juegan un papel muy importante **las emociones y sentimientos** y donde la relación entre las partes en conflicto puede fortalecerse o deteriorarse en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto".

Tipos de conflicto

Según los individuos que intervienen

 <p>intrapersonal</p> <ul style="list-style-type: none"> • incongruencias o inconsistencia en el individuo 	 <p>interpersonal</p> <ul style="list-style-type: none"> • surgen entre dos personas 	 <p>grupal</p> <ul style="list-style-type: none"> • conflictos entre dos o más grupos de personas
---	---	---

En el siguiente enlace se encuentra el corto "Puente".

https://www.youtube.com/watch?v=X_AfRk9F9w

Desarrollo (30 a 40 minutos):

Luego de leer la información y observar el video, responder:

¿Por qué los animales grandes terminan cayendo al precipicio?

¿Qué características de los personajes propician o dificultan la resolución del conflicto?

Si tuviera que hacer de mediador ¿qué diría a cada una de las partes para que puedan pensar soluciones?

Principales características de la mediación	
1. <i>Voluntariedad</i>	Las partes deciden iniciar el procedimiento, y en cualquier momento pueden decidir no continuar.
2. <i>Participación activa de las partes</i>	Son las partes las que buscan gestionar el conflicto desde el diálogo y no la confrontación. El mediador se limita a favorecer el clima de comunicación que permita crear nuevas relaciones entre las partes en conflicto
3. <i>Flexibilidad</i>	El procedimiento se adapta a las necesidades de las partes, aunque hay unos requisitos mínimos que deben clarificarse en una primera reunión con el mediador. Este procedimiento está basado en la confidencialidad.

Cierre (15 min. aprox.): a partir de lo trabajado, enumere cambios positivos que lograría la mediación entre los personajes del corto.

"La **mediación** se basa en la premisa básica de **mirar a los conflictos como ventanas de oportunidad** para lograr cambios positivos y duraderos en las relaciones humanas, superando de esta manera la visión negativista de adoptar estrategias de supresión o contención para manejarlos."

La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores. Coordinación General: Minerva R. Pérez Jiménez Unicef (2016)

Evaluación: registro anecdótico en Anexo B "Hoja de ruta".

Recursos: proyector, notebook. Papel A4, marcadores, lápices. Fotocopias.

Segundo Taller dirigido a los Docentes de Segundo Ciclo de Educación Primaria.

Duración: 80 minutos.

Actividades

Apertura (15 a 20 min. aprox.):

En el encuentro anterior se definieron y caracterizaron los conceptos mediación y conflicto.

Cabe destacar que se considera a los conflictos “ventanas de oportunidad” para enseñar y poner en práctica habilidades como la escucha atenta, el diálogo y la empatía.


En este taller se trabajarán las etapas o fases de la mediación para comenzar a aplicarlas en situaciones cotidianas de conflicto en el aula.

Desarrollo (40 min. aprox.):

Retomando conceptos:

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN EDUCATIVA?

Mediación. es un mecanismo de resolución de conflictos, en el cual un tercero imparcial busca facilitar la comunicación para que las partes implicadas sean capaces de resolver un conflicto.




Conflicto

Torrego (2000, p.37) lo define como “aquella situación en la que **dos o más personas** entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores **son incompatibles, o son percibidos como incompatibles**, donde juegan un papel muy importante **las emociones y sentimientos** y donde la relación entre las partes en conflicto puede fortalecerse o deteriorarse en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto”.


Tipos de conflicto

Según los individuos que intervienen




intrapersonal

- incongruencias o inconsistencia en el individuo



interpersonal

- surgen entre dos personas



grupal

- conflictos entre dos o más grupos de personas

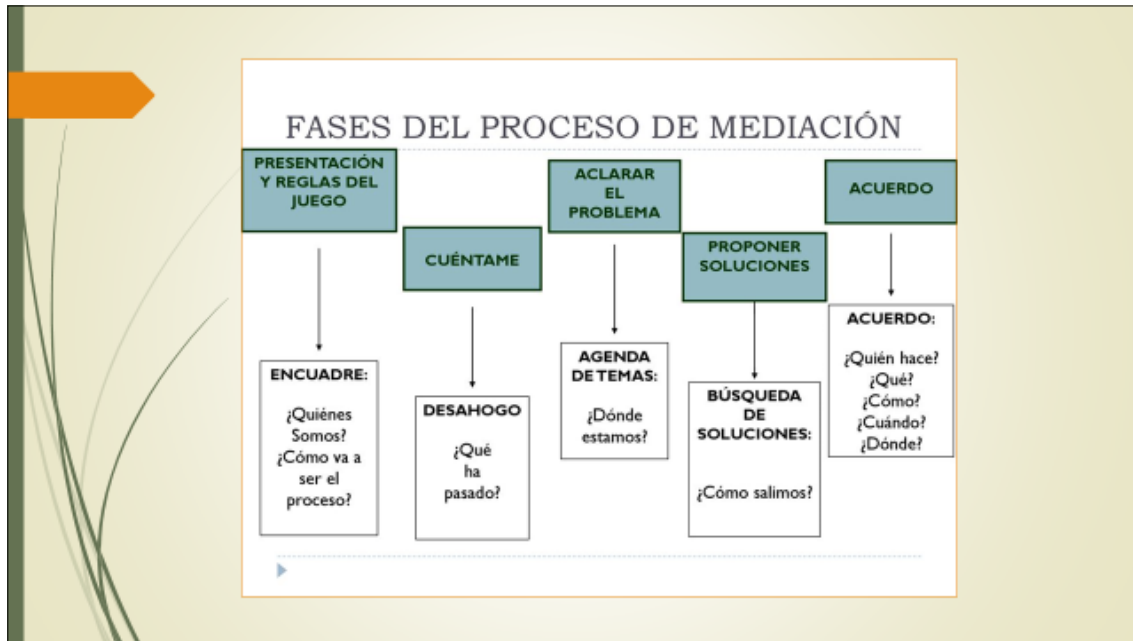
Principales características de la mediación

1. <i>Voluntariedad</i>	Las partes deciden iniciar el procedimiento, y en cualquier momento pueden decidir no continuar.
2. <i>Participación activa de las partes</i>	Son las partes las que buscan gestionar el conflicto desde el diálogo y no la confrontación. El mediador se limita a favorecer el clima de comunicación que permita crear nuevas relaciones entre las partes en conflicto
3. <i>Flexibilidad</i>	El procedimiento se adapta a las necesidades de las partes, aunque hay unos requisitos mínimos que deben clarificarse en una primera reunión con el mediador. Este procedimiento está basado en la confidencialidad.

En el Anexo E encontrará el texto “Ejemplo de conflicto escolar” y un fragmento que explica cada fase.

Consignas: ubique en el texto las fases valiéndose de las preguntas a continuación.

Identifique las estrategias de escucha activa que utilizan los mediadores.



Cierre (15 min. aprox.): puesta en común de lo trabajado. A modo de reflexión final, el enlace conduce a un video para graficar los beneficios de la mediación enunciados en la imagen.

Ventajas de la Mediación Escolar

- Crea en el centro un **ambiente más relajado y productivo**.
- Contribuye a **desarrollar actitudes** de interés y respeto por el otro.
- Ayuda a **reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores** propios y de los otros.
- Aumenta el desarrollo de **actitudes cooperativas** en el tratamiento de los conflictos al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.

Logos: CEPES SEVILLA, Carmen Laffon, Mujeres Progresistas Andalucía.

<https://www.youtube.com/watch?v=ep-nqKR39V4>

Evaluación: registro anecdótico en Anexo B “Hoja de ruta”.

Recursos: proyector, notebook. Papel A4, marcadores, lápices. Fotocopias.

Tercer Taller dirigido a los Docentes de Segundo Ciclo de Educación Primaria.

Duración: 80 minutos.

Actividades

Apertura (15 a 20 min. aprox.): en esta oportunidad se exponen recursos para que los docentes exploren estrategias, dinámicas, juegos y técnicas que les permitan planificar actividades para acercar a los alumnos a la mediación como resolución pacífica de conflictos.

<https://www.youtube.com/watch?v=gt75S9hkJEs> “la esposa sorda”


Desarrollo (40 min. aprox.): la escucha activa es una técnica de comunicación asertiva.

Tanto o más importante que decir, es escuchar. Expresarse correctamente y con respeto, no interrumpir y dar señales de comprender sin juzgar son reglas básicas que trabajadas sistemáticamente permiten el ejercicio de las competencias que necesita un mediador.

<https://www.youtube.com/watch?v=la1F2U7YZTY> “La escucha activa, ¿en qué consiste?”

guiainfantil.com

La escucha activa










- ✓ **Buscar contacto visual**
- ✓ **Reconocer su lenguaje no verbal**
- ✓ **Asentir mientras habla**
- ✓ **Utilizar el propio lenguaje no verbal**
- ✓ **Sonreír**

- ✗ **Interrumpir**
- ✗ **Buscar distracciones**
- ✗ **Decir ‘no pasa nada’**
- ✗ **Crear que sabemos todo**
- ✗ **Juzgar o reprochar**

“La Mesa de la paz: una técnica Montessori para resolver conflictos en el hogar” es un artículo que expone de manera simple la manera de aplicar una técnica que contribuye al entrenamiento y ejercicio del diálogo. En el Anexo F encontrará el texto completo.

Juego de la empatía: el juego consiste en una serie de tarjetas que habrá que pulir antes de imprimir, el jugador toma una lee la situación y describe cómo se siente el protagonista.

Juego completo en Anexo G

		Instrucciones: Recortar las tarjetas del juego de la empatía para trabajar con ellas. El alumno cogerá una carta y describirá como cree que se siente el personaje.	
	<p>Se ha perdido en el Centro Comercial mientras sus padres compraban.</p>		<p>Esta noche cenará pizza. Su cena preferida.</p>
	<p>Lleva tres horas metido en el coche por un atasco.</p>		<p>No sabe que vestido ponerse para la boda de su prima.</p>
	<p>Quiere que le compren un juguete de la tienda.</p>		<p>Tengo mucha hambre y quiero comer iya!</p>

Cierre (15 min. aprox.):

Para implementar un programa de mediación existen pasos previos: por un lado, capacitar a los mediadores, que en principio y para sentar precedentes serán los docentes que han participado en los presentes talleres. Pero paulatinamente y respetando las reglas, los mismos alumnos irán poniendo en práctica las habilidades que observan para resolver conflictos menores o discusiones por diferencias y malos entendidos.

Por otro lado, es necesario poner en conocimiento a la comunidad para que pueda recurrir a la mediación en caso de necesitarla.

Evaluación: registro anecdótico en Anexo B “Hoja de ruta”.

Recursos: proyector, notebook. Papel A4, marcadores, lápices. Fotocopias.

Etapa 3

Primer Taller con el Equipo de Gestión dirigido a la Comunidad.

Duración 80 minutos aprox.

Actividades:

Apertura (15 a 20 min. aprox.): para el presente encuentro, los participantes necesitarán toda la información trabajada a lo largo de los talleres, las producciones personales y los registros anecdóticos “Hoja de ruta”. Además, el tiempo transcurrido entre los talleres permitió el ensayo y aplicación de las herramientas. En este encuentro se organizarán y clasificarán los datos recogidos.

Desarrollo (40 min. aprox.): los participantes compartirán todos sus registros por temática y fecha. Se dividirán las tareas para optimizar el uso del tiempo y cumplir con el propósito del día: valorar los resultados de la capacitación en función de beneficios logrados y herramientas desarrolladas y listas para ser presentadas a la comunidad.

Consignas: elaborar una síntesis del recorrido formativo realizado que especifique qué insumos, instrumentos o recursos están en marcha desde su producción hasta la fecha. Analicen “los puntos positivos y a continuar trabajando” de la comunicación institucional en términos de “habilidades y estructuras”, es decir, las competencias alcanzadas y los canales para comunicarlas. Por último, reúnan todos estos datos en un informe dirigido a toda la comunidad escolar de Segundo Ciclo, incluyendo docentes alumnos y personal no docente, que presente las mejoras en cuanto a la comunicación que se han alcanzado.

El formato del informe puede ser un discurso, una presentación o un video de 10 minutos como máximo que será presentado en el último Taller de la presente secuencia.

Cierre (20 min. aprox.): reunir a la comunidad para dar cuenta de los logros y avances en las propuestas de mejora institucional fortalece los vínculos fomentando la participación activa. El encuentro será una excelente oportunidad para aplicar encuestas y tests anónimos con la intención de conocer opiniones, sugerencias e incluso el grado de satisfacción con el servicio.

Evaluación: registro anecdótico en Anexo B “Hoja de ruta”.

Recursos: proyector, notebook. Papel A4, marcadores, lápices. Fotocopias.

Segundo Taller con el Equipo Docente dirigido a la Comunidad.

Duración 80 minutos aprox.

Actividades:

Apertura (15 a 20 min. aprox.): se solicita al equipo docente reunir todos los datos resultantes de los talleres y clasificar la información conceptual, la anecdótica y los registros de las dinámicas llevadas al aula.

Desarrollo (40 min. aprox.): en consonancia con el taller del Equipo de Gestión se solicita a los docentes un informe para la comunidad que contará con diferentes secciones y actividades.

Consignas:

Para comenzar se necesita **informar** los aspectos más sobresalientes de la mediación como técnica de resolución no violenta de conflictos. Para ello, con los recursos

presentes en los Anexos y otros que pudieran aportar elaborar un video o presentación que exponga: el concepto, las características y las fases.

Por otro lado, elaborar una dramatización con los alumnos que **ejemplifique** un caso de mediación entre pares exponiendo sus beneficios para la mejora de las relaciones interpersonales.

Otra de las actividades previas al encuentro con los padres es la preparación de los aspectos logísticos del mismo. Definir el lugar y la hora. La duración aproximada de 80 minutos. Las invitaciones y notas necesarias para la realización del evento. Nótese que algunos equipos de trabajo desarrollan protocolos para este tipo de preparativos que facilitan y agilizan los pasos precedentes.

Por último, disponer de suficientes encuestas, tests, bolígrafos y espacios para que las familias puedan explorar estas herramientas.

Cierre (20 min. aprox.): una reflexión final positiva que permita mantener abiertos los canales de comunicación para que en todo momento la familia se sienta invitada a aportar su valiosa participación en la vida escolar.

Evaluación: registro anecdótico en Anexo B “Hoja de ruta”.

Recursos: proyector, notebook. Papel A4, marcadores, lápices. Fotocopias.

Tercer Taller dirigido a la Comunidad.

Duración 80 minutos aprox.

Actividades:

Apertura (15 a 20 min. aprox.): se dispondrá de un espacio acorde al evento y la cantidad de personas que se esperan. Se dará inicio con puntualidad y de acuerdo al

protocolo interno de la Institución y al criterio del Equipo de enseñantes se respetará el formato de acto escolar oficial.

Desarrollo (40 min. aprox.): será necesario contar con un guion y un locutor que presente cada sección del evento que se sugiere organizarlo de la siguiente manera:

- Apertura: bienvenida y agradecimiento, propósito del encuentro: presentar los logros obtenidos luego de la aplicación de un Plan de Intervención para mejorar la comunicación institucional. Presentación a cargo del Equipo de Gestión.
- Desarrollo: como parte del Plan mencionado los docentes del Segundo Ciclo se han capacitado en técnicas de mediación, uno de ellos expone los conceptos y características. A continuación, los alumnos realizan la dramatización.
- Cierre: se agradece la presencia y se invita a completar encuestas y tests para completar la experiencia del encuentro.

Variantes y alternativas: la estructura y contenido del encuentro son sugerencias para avanzar en el ejercicio de la participación comunitaria. La finalidad del encuentro es dar cuenta de los progresos y continuar avanzando. Las actividades que se proponen pueden variar en función de las consideraciones de los participantes y de los niños como los actores de todas las propuestas.

Cierre (20 min. aprox.): registrar en acta institucional lo actuado en el encuentro y solicitar a los concurrentes la firma como sello de la participación.

Evaluación: registro anecdótico en Anexo B “Hoja de ruta”.

Recursos: proyector, notebook. Papel A4, marcadores, lápices. Fotocopias.

Diagrama de Gantt.

ACTIVIDADES		1 SEMANA	2 SEMANAS	3 SEMANAS	4 SEMANAS
Actividad 1	E T A P A	■	■		
Actividad 2					
Actividad 3					
Actividad 1	E T A P A		■	■	
Actividad 2					
Actividad 3					
Actividad 1	E T A P A				■
Actividad 2					■
Actividad 3					■

Resultados esperados

La propuesta de intervención busca proveer herramientas y el conocimiento para emplearlas en la difusión de contenidos de interés para la organización sin lugar a equívocos ni malos entendidos. De este modo, la visión, misión y valores que sostiene será conocida por toda la comunidad posibilitando mejoras en el rendimiento académico y en la motivación del personal.

Se espera que el equipo de gestión disponga y utilice recursos para comunicar con asertividad roles y tareas específicas. Por ejemplo, organizar reuniones cara a cara con el personal para informar tareas o actividades y comprometerlos mediante la firma de actas acuerdo; escribir y publicar circulares internas para la difusión de cuestiones institucionales como ser pedidos de informes de logros semanales, participación en proyectos comunitarios, capacitaciones, etc. Además, la implementación del plan pretende brindar a los directores soluciones que les permitan organizar el trabajo potenciando capacidades a partir de la generación de un entorno laboral que promueva la excelencia.

La dinámica de la intervención desde adentro, es decir, el requerimiento de alguien que tome la iniciativa y el compromiso de llevar adelante los talleres para que todos, incluyendo a esta persona, puedan capacitarse procura ser el comienzo de un camino de autoformación donde la organización se capacite constantemente a partir de sus propios logros y necesidades.

La propuesta dirigida a los docentes está prevista para que puedan llevar al aula la mediación como recurso para el abordaje cotidiano del diálogo como pilar fundamental de la comunicación; para posibilitar y concretar la participación de todos los miembros de la comunidad en la construcción de acuerdos y reglas de funcionamiento escolar como ejercicio de ciudadanía.

En síntesis, se ofrece a la Institución un plan de intervención que les permita ganar autonomía y eficiencia. Que les brinde la “estructura” para sostener la excelencia académica conservando su identidad plasmada en el trato personalizado.

Conclusión.

El presente plan de intervención es el resultado de un recorrido que tenía como punto de partida ofrecer soluciones recomendadas por expertos en respuesta a las necesidades específicas del Instituto Santa Ana. Su proceso de construcción tuvo como eje principal facilitar herramientas concretas y sencillas de aplicar para la mejora de la comunicación institucional teniendo como marco general los Acuerdos Escolares de Convivencia.

La selección de la institución y la delimitación del problema o, en este caso, necesidad fueron los primeros desafíos a superar. El tiempo de cursado del seminario y la pandemia requerían de un plan de intervención con objetivos concretos y realizables.

Por lo tanto, el análisis del material disponible se efectuó en torno al tema seleccionado teniendo en cuenta la conectividad como factor de acceso a información relevante para la elaboración y puesta en marcha del plan.

La propuesta fue pensada para ser útil, para que la inversión de tiempo y esfuerzo que hacen los docentes y directivos tenga su efecto inmediato en las respuestas obtenidas las cuales permitirán la circulación eficaz de la palabra y la participación de la comunidad.

Una de las primeras y más obvia de las dificultades a enfrentar fue la conexión a internet. Es fundamental contar con todo el material disponible al momento de llevar a cabo las actividades. Para asegurar el acceso se sugiere descargar videos y presentaciones e imprimir los anexos.

Sin dudas, la parte más difícil de este recorrido ha sido la pandemia que es de público conocimiento y la incertidumbre tan profunda que ha generado. La sensación de estar escribiendo para una escuela que ya no será la misma. Pero, por otro lado, el compromiso y la responsabilidad profesional de seguir enseñando aun cuando el panorama sea así de incierto. La Educación de los niños y jóvenes es un derecho que no se puede postergar.

Si bien, el plan fue elaborado para ser aplicado en la Institución mencionada podría adaptarse a otras realidades que reportaran la misma necesidad o que quisieran trabajar con los AEC. Es importante que al menos uno de los miembros de la organización se ocupe directamente de la puesta en marcha, realización y evaluación del plan. Es recomendable destinar recursos a las cuestiones relacionadas con la convivencia escolar de manera formal, es decir, creando un departamento o comisión específica.

Por último, la intención fue complementar de la mejor manera posible recomendada por expertos los proyectos e iniciativas del Instituto en función de la necesidad expresada por su director, facilitando herramientas al equipo de gestión cuya aplicación diaria permitiera un manejo eficiente de la información recolectada. Del mismo modo, los talleres dirigidos a los docentes ofrecen propuestas para llevar al aula con algunos ajustes mínimos que promueven el diálogo y la resolución no violenta de conflictos. Los AEC convocan a todos los actores, por lo tanto, se buscó formalizar la participación de la comunidad a través de encuestas y dando difusión a los logros a partir de los talleres propuestos por el plan de intervención.

Referencias

- Alfaro, P. L. (2010). El componente liderazgo en la validación de un modelo de gestión escolar hacia la calidad / The element of leadership in the validation of a model of quality management for schools. *Educação e Pesquisa*, 36(3), 779–794. Recuperado de: <https://doi-org.ebook.21.edu.ar/10.1590/S1517-97022010000300009>
- Algara-Barrera, Araceli (2016) Los acuerdos del aula una estrategia de convivencia para fortalecer la democracia en la escuela primaria. *Ra Ximhai*. 2016, Vol. 12 Issue 3, p207-213. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjLsNqLmoDqAhWUIrkGHcL2AAIQFjAAegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F461%2F46146811013.pdf&usg=AOvVaw09jd6-UxNQ4AXmYuNrfVQJ>
- C Bermúdez, Lily, & González, Liliana (2011). La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. *Quórum Académico*, 8(1),95-110. [fecha de Consulta 24 de

Mayo de 2020]. ISSN: 1690-7582. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1990/199018964006> astro, A. de. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias.

Cava, M.J. (2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. *Información Psicológica*, 95, 15-26. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi4j_nomoDqAhXII7kGHeBwBr4QFjAAegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Fpublication%2F28319284_La_utilidad_de_la_mediacion_como_estrategia_de_resolucion_y_prevenccion_de_conflictos_en_el_ambito_escolar&usg=AOvVaw1noGyOOp2mSN24cAZ6CEH_

Díaz Better, S. P. & Sime Poma, L. E. (2016). Convivencia escolar: una revisión de estudios de la educación básica en Latinoamérica. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 49, 125-145. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/801/1321>

UES 21, (2019) Seminario Final en Educación, Módulo 0, Instituto Santa Ana, Lección 18, 36 y 37.

UES 21, (2019) Seminario Final en Educación, Módulo 1, 2, 3 y 4.

UNESCO. (2008). *Convivencia Democrática, inclusión y cultura de la paz. Lecciones desde la práctica educativa innovadora en América Latina*. Chile: Pehún Editores. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjM6P3Ym4DqAhWXIrkGHcDhA10QFjAAegQIARAB&url=https>

%3A%2F%2Fwww.oei.es%2Fhistorico%2Fvalores2%2F162184s.pdf&usg=AOvVaw0
w3uuWWbxaLwckHXapynz6

Anexo A

Las presentaciones correspondientes a los enlaces más abajo están pensadas para acompañar el desarrollo de los talleres con la proyección de las mismas.

“Comunicación organizacional y mediación”

https://drive.google.com/file/d/1E-1jTPRsIbzfYNx8iO8r2_g5dGKV4z1y/view?usp=sharing

“Motivar, informar.”

<https://drive.google.com/file/d/1uUPKMUIvZII3TwiB0vmwN-QLOD8wg5sg/view?usp=sharing>

“Evaluar”

https://drive.google.com/file/d/19hTlAph2OjTzR23woyOzg_vxAJ_g5p2_/view?usp=sharing

“Mediación”

<https://drive.google.com/file/d/1oQZ8171ps2o2Q7PGpBQIRxJe2O2aP1z4/view?usp=sharing>

Anexo B

Hoja de ruta		
Fecha:	Etapas	Taller
Registro participante		
Observaciones	Comentarios	Apreciaciones
Documentar con fecha los trabajos escritos realizados.		

Anexo C

TEST DE ASERTIVIDAD

Responde a las siguientes afirmaciones para valorar tu capacidad asertiva. Escribe un **3** si la respuesta es siempre, un **2** si la respuesta es a veces, y **1** si la respuesta es Nunca.

Al terminar suma los puntajes de cada columna y consulta la tabla de resultados.

	Siempre	A Veces	Nunca
1. Puedo halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de mi familia.			
2. Puedo expresar mis sentimientos abiertamente.			
3. Puedo admitir haber cometido un error.			
4. Puedo pedir una aclaración sin dificultad.			
5. Puedo decir "no" cuando alguien me pide algo injusto.			
6. Puedo decir a la gente que no me gusta su comportamiento.			
7. Puedo responder con asertividad a una humillación verbal.			
8. Puedo responder con firmeza cuando alguien valora mis ideas.			
9. Puedo decir a la gente cuánto me ha ofendido.			
10. Sé que decir cuando recibo un halago.			
11. Puedo elegir mi propio estilo de vida aunque los demás difieran.			
12. Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades.			
13. Cuando me enfado puedo expresarme sin demostrar mi irritación, mi frustración o mi decepción.			
14. Puedo proceder ante los conflictos de forma constructiva.			
15. Puedo pedir ayuda a los demás.			
16. Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad.			
17. Puedo pedir una aclaración acerca de una expresión no verbal.			
18. Utilizo afirmaciones en primera persona en vez de en segunda.			
19. Puedo aceptar los halagos.			
20. Siendo confianza en mis capacidades.			
TOTALES			

RESULTADOS TEST DE ASERTIVIDAD¹

De 55 a 60 puntos

Es asertivo de forma constante y probablemente procedes bien en la mayor parte de las situaciones.

De 45 a 55 puntos

Es normalmente asertivo. En algunas situaciones tiende a serlo de forma natural, pero tal vez desee desarrollar sus capacidades adicionales.

De 35 a 45 puntos

Es ligeramente asertivo. Identifique esa clase de comportamiento y revise las t

De 20 a 35 puntos

Tiene dificultades para ser asertivo. Re permitan mejorar su comportamiento.



¹ Shelton, N., Burtson, S. (2004) Asertividad. Haga oír su voz sin gritar. FC Editorial, pps.114 – 116.

Anexo D

Objetivos del juego educativo

- Enseñar a los niños y niñas a expresarse y defenderse sin hacer daño a los demás.
- Educar para una comunicación positiva e inteligente.

- Fomentar la capacidad de perder el miedo a expresarse sin ser agresivos.

Participantes de la Actividad

Niños y niñas de 9 años en adelante.

Materiales para el juego de Asertividad

- Ficha estilos comunicativos: Tortuga, Dragón, Persona.

FICHA TORTUGA, DRAGÓN Y PERSONA. Señala con una cruz el estilo que concuerda con la frase. Algunas frases pueden concordar en más de un estilo.			
	TORTUGA (PASIVO)	DRAGÓN (AGRESIVO)	PERSONA (ASERTIVO)
No le importan las opiniones de los demás.			
No sabe decir que no.			
Escucha a los demás con respeto.			
Dice sus opiniones respetando a los demás.			
Se deja influenciar.			
No le importa hacer daño a los demás.			
Puede insultar, amenazar y humillar.			
No tiene miedo de decir lo que piensa.			
Le asusta lo que los demás puedan pensar.			
Sabe decir que no a algo sin sentirse culpable.			
Tiene en cuenta las opiniones y sentimientos de los demás.			
Actúa con seguridad y firmeza.			
Raramente hace lo que quiere.			
Se mete con los demás cuando no le parece bien su opinión.			
Trata de manipular a los otros.			
Suelen ser inseguros.			
Nunca deciden en un grupo.			
Imponen sus opiniones y sus decisiones.			
Escucha y acepta otras opiniones.			
Consigue que los demás le tengan miedo.			
Consigue que los demás le respeten y escuchen.			
Los demás no le tienen en cuenta.			

www.educayaprende.com

Celia Rodríguez Ruiz

En qué consiste el juego

Esta dinámica educativa, permite enseñar a los niños y niñas los tres estilos comunicativos: pasivo (tortuga), agresivo (dragón) y asertivo (persona). A través de una divertida dinámica podrán conocer los tres estilos mencionados, reflexionar sobre ellos y descubrir la importancia de comunicarse de forma asertiva, lo que les permitirá defenderse sin ser agresivos. La asertividad es una habilidad de la inteligencia emocional que resulta clave para comunicarnos y relacionarnos, por ello es fundamental desarrollar en los más pequeños desde el principio un estilo asertivo.

Instrucciones para jugar al juego de la Asertividad en niños

Preparación: Preparamos las cartulinas y los materiales.

Explicación: Cuando nos comunicamos con los demás es muy importante que podamos decir nuestra opinión, expresar nuestras ideas y defendernos de los ataques y al mismo tiempo no atacar a los demás, no hacerles daño con nuestra forma de comunicarnos. Existen tres estilos de comunicación que vamos a explicar a continuación:

- Dragón (Estilo agresivo): Este estilo es el que utiliza el dragón impone sus sentimientos, sus ideas y sus opiniones. Se comunican amenazando, insultando y agrediendo. El dragón suelta fuego por la boca cuando habla.
- Tortuga (Estilo pasivo): La tortuga se esconde en su caparazón cuando la decimos algo. No defienden sus intereses, no expresan ni sentimientos ni ideas ni opiniones.
- Persona (Estilo Asertivo): Las personas nos comunicamos con las palabras, es importante usar bien las palabras y respetar nuestros propios derechos, así como los de los demás. Este estilo de comunicación nos permite decir lo que nos molesta sin hacer daño a los demás.

(Es interesante, ponerles ejemplo de cada estilo mientras lo explicamos).

Después de explicarles esto, les repartimos la ficha TORTUGA, DRAGÓN Y PERSONA. En grupos de 3 o 4 participantes les pedimos que completen la ficha. Se trata en un primer lugar clasificar las diferentes expresiones en uno de los estilos. Les daremos tiempo para que reflexionen y completen la segunda parte de la ficha.

Una vez completadas las dos partes de la ficha, cuando conozcan los diferentes estilos comunicativos, en los mismos grupos de 3 o 4, les diremos que se repartan los tres estilos (tiene que haber como mínimo una tortuga, un dragón y una persona) y que inventen una situación que luego tendrán que escenificar, para que los demás participantes adivinen quién representa cada estilo.

LA ASERTIVIDAD

La Asertividad es una de las habilidades sociales básicas que nos permite relacionarnos con los demás desde el respeto a nosotros mismos y a los demás.

3 Estilos Comunicativos

1 Estilo Pasivo

El estilo pasivo se caracteriza por no expresar opiniones, sentimientos o ideas. La persona no se hace respetar, no sabe decir no, y le cuesta expresar sus ideas cuando son contrarias a las de otros.



2 Estilo Agresivo

El estilo agresivo se caracteriza por la expresión de los propios deseos, opiniones e intereses sin respetar a los demás. Se trata de un estilo que daña, o puede dañar a los demás.



Anexo E

EJEMPLO DE CONFLICTO ESCOLAR

El conflicto siempre es parte de la sociedad y el que sea productivo o destructivo dependerá de la manera de enfrentarse a él y regularlo.

En realidad, Gerardo y María hace tiempo que se conocen. Incluso el año pasado, a mediados de curso, salieron juntos unos tres meses. Nadie sabe el porqué de su ruptura. Desde entonces no se soportan: malas miradas, gestos ofensivos, insultos y alguna que otra pelea fuera del instituto. Los compañeros y compañeras de clase eran amigos de los dos, pero ahora empiezan a dividirse: unos creen que María es una histérica, otros piensan que Gerardo es un machista y la mayoría están hartos.

La profesora, mando a Gerardo y María a hablar con el director inmediatamente y les ha prohibido volver a entrar en clase hasta que no sepan comportarse.

Profesora: - ¡Siempre están igual! ¡Menudo espectáculo han montado! Antes era fantástico dar clase en este grupo, pero este año siempre hay mar de fondo, ¡cuánto más mayores, peor!

El director mando a un representante del equipo de mediación busca a ambos y les comenta el suceso.

Hablamos por separado con los protagonistas del conflicto.

Explicamos qué es la mediación y qué hacen los mediadores.

La mediación es una manera de resolver los problemas por nosotros mismos, hablando y pactando. Los mediadores somos compañeros que nos hemos formado para escuchar los problemas y ayudar a buscar soluciones en beneficio de todos. No juzgamos, ni criticamos, ni castigamos, ni aconsejamos.

Mediadores: Raquel (R) y David (D)

R y D: acuerdan ir juntos a hablar, primero con María y después con Gerardo. Durante el recreo buscan a María (M).

R: Hola María somos Raquel y David mediadores del centro escolar.

D: Nos hemos enterado de tu problema con un compañero y venimos a ofrecerte que seamos mediadores en el conflicto.

M: No sé, no tengo ganas de la mediación. Estoy harta de Gerardo.

D: María yo creo que puede ser bueno, ya que según nos han comentado la situación ha ido cada vez a peor y les quedan muchos años de estar juntos en el instituto. Recuerda que es confidencial, que podrás defender tu situación y que no perderás nada por probar. Seguro que luego te sientes mejor.

M: La verdad es que no aguanto más estar así.

R: Por eso creemos que te podría interesar llegar a un acuerdo con Gerardo.

M: está bien.

D: Entonces si Gerardo también acepta podemos quedar mañana a las 11 en la sala de cómputo

R: Además respecto a la clase que tengas a esa hora no te preocupes pues el equipo de mediación se lo comunicará a tu profesor.

Tras hablar con María, David y Raquel van al encuentro de Gerardo (G).

R: Hola Gerardo somos Raquel y David mediadores del centro.

R: Nos hemos enterado de tu problema con una compañera y venimos a ofrecerte que seamos mediadores en el conflicto. ¿Te podría interesar?

G: Sí la verdad es que sí. Pues la verdad es que muchas veces me entran ganas de romperle la cara a la e#%\$\$%\$% de María y si no soluciono esto pronto no sé qué puede ocurrir pues tengo miedo de que me corran.

R: Perfecto. María también ha aceptado. Hemos quedado mañana a las 11 en la sala cómputo.

D: Respecto a la clase que tengas a esa hora no te preocupes pues el equipo de mediación se lo comunicará a tu profesor.

G: nos vemos a esa hora.

Se explica; que nada de lo que se dice trasciende de la sala: los mediadores nunca repetimos lo que se habla aquí, excepto si se trata de hechos muy graves. No tomamos decisiones sobre cómo hay que solucionar el conflicto, ni imponemos sanciones, o damos consejos.

Tampoco criticamos. Los mediadores nos encargamos de hacer más comprensible el problema y de que encuentren soluciones que les convengan a los dos. Preguntamos si necesitan alguna aclaración.

R: ¡Hola Gerardo! ¡Hola María! Ya nos conocimos ayer, les recuerdo que me llamo Raquel.

D: ¡Hola! Yo David. Quiero felicitarlos por el esfuerzo que han hecho al venir a hablar de sus problemas

R: Recordar que los mediadores nos preocupamos de ambos por igual, por eso no nos ponemos a favor o en contra de uno u otro. Queremos que todo el mundo salga ganando y todo lo que nos expliquen es confidencial.

D: Empezaremos pidiendo a cada uno que nos expliquen cuál es la situación desde su punto de vista y cómo los afecta personalmente. Después, intentaremos identificar los temas que más preocupan y, cuando lo tengamos claro, empezaremos a pensar diferentes maneras de salir del problema. Valoraremos la solución que parezca más interesante para ambos y, si se ponen de acuerdo, planificaremos cómo llevarla a la práctica. Éste es el proceso.

R: Además recordar las tres normas muy sencillas a cumplir:

- Hablar y escuchar por turnos.
- No utilizar palabras ofensivas.
- Decir la verdad y cooperar para salir del problema.

María, Gerardo, ¿están de acuerdo en el proceso y en cumplir estas tres normas?

M: Sí.

G: De acuerdo.

D: ¿Tienen alguna duda?

M: No.

G: No.

D: Entonces podemos empezar con la mediación.

Hemos de mantener el turno de palabra. Después nos darás tu opinión, sin necesidad de faltar al respeto. ¿Pueden cumplirlo?

D: ¿Quién quiere empezar?

G: A mí me da igual, que empiece ella ya si quiere

D: te parece bien

R: Por favor, María, explícanos qué ha pasado y cómo te sientes.

M: Ha pasado que la «profe» nos ha enviado al despacho del director porque Gerardo siempre se mete conmigo, me roba las amigas y me amarga la vida. Es un falso y no pienso permitir que engañe a nadie más.

R: Si no me equivoco, dices que la profesora los ha mandado al despacho del director. Dices que Gerardo te molesta y te quita las amigas y tú te sientes engañada, ¿es así?

M: Sí.

D: Gerardo, ¿puedes explicarnos cuál es el problema y cómo te afecta?

G: Yo creo que María no soporta que ya no salga con ella y por eso...

M: ¡Perdona guapo! ¡Soy yo la que te dejó porque eres un cerdo!

D: María, hemos convenido que no interrumpiríamos, cuando sea tu turno podrás añadir lo que quieras, ¿de acuerdo? Por favor, Gerardo, continúa...

G: ... por eso María habla mal de mí a los compañeros de clase y, especialmente, a las chicas, no sé qué historias les cuenta... ayer precisamente, cuando oyó que invitaba a Nerea a estudiar en la biblioteca juntos, sólo con una mirada consiguió que Nerea me dijese que no podía venir. ¡Es injusto y no me voy a quedar con los brazos cruzados!

D: Si no me equivoco, crees que María impide que las chicas sean tus amigas, dices que habla mal de ti a los compañeros y lo consideras injusto, ¿es correcto?

G: Así es.

R: María, ¿por qué no nos hablas más de cómo empezaron los problemas con Gerardo?

M: Él sabe muy bien qué pasó. Unos tíos míos que viven en otra ciudad y mi prima que tiene un año más que yo vinieron a visitarnos. Como mis tíos trabajaban y mi prima tenía fiesta en su instituto le dejaron quedarse unos días más. El sábado mi padre nos dejó salir por la noche porque eran las fiestas del barrio. En esos momentos Gerardo era mi mejor amigo y siempre quedábamos. Yo quedé en la plaza con él donde estaban sus amigos. Les presenté a mi prima, que es muy abierta, y enseguida Gerardo y ella empezaron a lanzarse miraditas, a hablar, a reír, a tontear... incluso hicieron bromas sobre cómo iba vestida. En un momento en que no me di cuenta desaparecieron de la plaza sin decirme nada. Yo me quedé allí plantada con los amigos de Gerardo, preocupada por mi prima. Se hizo muy tarde y no llegaban. No sabía si irme y cómo se lo explicaría a mis padres. Me sentí muy ridícula preguntando a todo el mundo si habían visto a Gerardo y a mi prima. Por fin un poco antes de las cuatro de la madrugada, acompañada de Gerardo llegó mi prima, venían riéndose y tan tranquilos. Sin dirigirle la palabra a Gerardo le dije a mi prima que mis padres estarían muy enfadados. Cuando llegamos realmente mi padre estaba muy enfadado y me castigó, a mí, por llegar a las cuatro y para que no descubriesen a mi prima cerré la boca y pagué los platos rotos. Desde aquel día ya no confío en Gerardo y no quiero saber nada de mi prima. Además, creo que actuó correctamente protegiendo a mis amigas y amigos del instituto de una persona como él, que no le importa dejar solos a sus amigos.

R: Dices que desconfías de Gerardo porque él y tu prima se burlaron de tu ropa y te dejaron sola, ¿cierto? Tus padres pensaron que tú eras culpable de haber llegado a las cuatro y, como guardaste el secreto, te castigaron. Ahora crees que debes proteger a tus amigas de él, ¿verdad?

M: Sí, es lo que pienso.

D: ¿Quieres añadir algo Gerardo? ¿Nos cuentas tu versión?

G: Desconocía que hubiesen castigado a María y lo siento.

M: ¡Mentiroso! ¡Te lo podías haber imaginado, ya conoces a mis padres!

R: Hemos de mantener el turno de palabra. Después nos darás tu opinión, sin necesidad de faltar al respeto.

¿Puedes cumplirlo?

M: sí.

G: Es cierto que me dejé arrastrar por su prima y sus bromas, la verdad es que no lo pensé en ese momento y sé que no es legal ya que éramos muy buenos amigos. Pero María nunca me ha dado la oportunidad de explicarme. Ha pasado mucho tiempo de todo eso y creo que no tiene derecho a querer dejarme sin amigos. ¡Se está pasando y un día no sé lo que voy a hacerle!

R: Te recuerdo la importancia de guardar el respeto. Si no lo haces tendremos que suspender la mediación. ¿Pueden respetarse?

G: Sí.

M: Sí.

D: Gerardo, has dicho que lamentas lo ocurrido y que crees que no actuaste bien, pero también piensas que eso no es motivo para que ahora quiera María dejarte sin amigos, ¿es correcto?

G: Sí.

R: Acláranos una cosa Gerardo. ¿Sabías que María tenía que volver antes de las cuatro de la mañana y que si no lo hacía sería castigada?

G: No, no lo sabía pues su prima no me dijo a qué hora tenían que volver a casa.

D: Parece que a ninguno de los dos le gusta la situación actual. ¿Creen que este problema afecta a otras personas?

María, ¿qué opinas?

M: Bueno, como nuestros amigos eran comunes, ahora tienen que escoger entre Gerardo o yo. No me hablo con mi prima y mis padres piensan que deben vigilarme más de cerca.

R: ¿Y tú, Gerardo?

G: Yo pienso que todos hemos salido perdiendo, ya casi no hacemos nada juntos todos los de clase y los profesores también están un poco hartos de vernos discutir siempre.

R: Gerardo, si fueses María ¿cómo te sentirías?

G: ¡Hombre! Si yo fuese María también le tendría manía a Gerardo y querría que me diera alguna explicación.

R: Y tú, María, ¿cómo te sentirías si fueses Gerardo?

M: Yo me sentiría fatal por haber traicionado a mi mejor amiga y me molestaría que ella me lo recordase continuamente.

D: Lo están haciendo muy bien, porque ahora ya comprendemos mejor cuál es el problema. Al parecer, hay un tema no resuelto que los afecta negativamente, a sus compañeros y al funcionamiento de la clase. ¿Qué puede pasar si no se soluciona?

G: ¡Uf! ¡Seguro que acabamos muy mal! Yo me enfado pronto y entonces los demás aún me miran peor y me dicen que no sé tratar a la gente.

R: Crees que el problema aún puede ir a más, ¿es así?

G: Sí, seguro que empeora.

D: María, ¿qué es lo que podría pasar?

M: No sé, algunas de mis mejores amigas me dicen que estoy histérica y que les fastidio todos los planes. Además, he bajado un poco en los estudios...

D: Dices que tus amigas te ven nerviosa y piensan que les estropeas los planes, también has notado que te afecta en los estudios. ¿Es eso lo que piensas?

M: Sí.

D: Gerardo, ¿qué necesitarías tú para solucionar esta situación?

G: Yo quiero que María me perdone y me deje vivir mi vida y salir con quien quiera.

D: Muy bien. Para ti es importante poderte disculpar con María y no tener problemas con los amigos, ¿es así?

G: Sí.

R: María, ¿qué necesitarías tú para mejorar la relación con Gerardo?

M: ¡Yo no quiero tener nada que ver con Gerardo! Pero me gustaría saber por qué se fue con mi prima sin darme ninguna explicación y quiero que deje en paz a mis amigas.

R: O sea que para ti es importante comprender los motivos de Gerardo para irse con tu prima y que no se relacione con tus amigas, ¿correcto?

M: Sí.

R: María, cuando dices que no te gusta que Gerardo se relacione con tus amigas, ¿qué te preocupa exactamente?

M: Pues que las engañe como hizo conmigo.

R: Si no me equivoco, quieres decir que te molesta la falta de sinceridad, ¿no?

M: Sí, no soporto las mentiras.

D: Por lo que estamos hablando tenemos tres temas sobre los que hay que trabajar: cómo nos comportamos con los amigos, cómo ponemos punto y final a lo que ocurrió entre ustedes y cómo se trata el uno al otro en clase.

R: Ahora intentaremos proponer muchas soluciones posibles, por eso os pediremos una lluvia de ideas. Tendrán que expresar tantas ideas como se os ocurran, sin pensar mucho y sin criticarlas, intentando ser originales. ¿De acuerdo?, ¿Quién tiene una idea?

G: Yo propongo quedar con María y contestarle todas las preguntas que desee.

M: Podríamos explicarles lo ocurrido a nuestros amigos.

G: Podríamos dejar que nuestros amigos hagan lo que quieran.

G: Quizás deberíamos intentar salir juntos de nuevo.

M: En clase no deberíamos hacer trabajos ni sentarnos juntos.

G: Yo, en clase, propongo que no nos hablemos.

D: De todas estas ideas, Gerardo, ¿hay alguna que no te acabe de convencer?

G: No, todas me parecen bien.

D: María, ¿crees que hay alguna idea que no funcionará?

M: Yo no quiero volver a salir juntos, ahora he conocido a otro chico por internet y ya no me apetece estar con Gerardo.

R: Desde mi punto de vista nuestra propuesta sería:

(1) Aclarar y superar lo que pasó,

(2) sincerarse con los amigos explicándoles los motivos de vuestro enfrentamiento y dejando que ellos decidan por sí mismos y en esta parte está que María no se meta entre Gerardo y el resto de compañeros, y

(3) volver a salir en pandilla, pero mantener las distancias en clase.

¿Qué les parece?

M y G: Está bien

D: Ahora vayamos paso a paso. ¿Cuándo y dónde os reuniréis para hablar?

G: Podemos ir al bar de la esquina después de clase.

M: Yo preferiría quedar más tarde, después del entrenamiento de baloncesto, a eso de las siete.

G: Sí, me va bien.

R: ¿Cuándo hablen con los compañeros y compañeras? ¿Qué les dirán?

M: Yo creo que es mejor que les hable Gerardo y que les diga lo que me hizo. Este fin de semana es el cumpleaños de Toni y han quedado para celebrarlo. Yo no pensaba ir...

G: Yo estoy dispuesto a hablar con todo el mundo, delante de María, y contarles lo que le hice a María.

M: Y yo decirles que no debí intentar separar a los compañeros y compañeras de Gerardo.

D: Entonces Gerardo explicará cuál era el problema y María dirá que ya está todo arreglado y no se meterá entre Gerardo y el resto de amigos. Los dos irán a celebrar el cumpleaños de Toni. ¿Está todo claro?

G: Sí. Yo contaré lo que ha pasado en el cumpleaños.

M: Y yo diré que está todo arreglado y no me meteré entre Gerardo y el resto de amigos.

R: En cambio, en clase queréis mantener las distancias, ¿verdad?

G: Sí, es mejor evitar la ocasión de pelearnos y que los profesores nos expulsen.

R: ¿Podrán cumplirlo? ¿Creen que es una propuesta justa?

M y G: Sí.

D: En tal caso vamos a redactar un documento con lo que se han comprometido y lo firmaremos todos.

R: Leo lo que han puesto: (1) Gerardo y María hablarán para acabar de aclarar la situación. Han quedado en el día de hoy a eso de las siete. (2) Gerardo hablará con ocasión del cumpleaños de un compañero al resto de compañeras y compañeros de todo lo que pasó con María y por qué ella está tan dolida. (3) María le dirá al resto de compañeros y compañeras que no debió meterse entre ellos y Gerardo.

M y G: Sí.

R: Para acabar ¿quieren estrecharos la mano en signo de que todo es pasado?

M y G: Vale.

D: Bueno, entonces agradecemos su colaboración y, para acabar, nos gustaría buscar una fecha para revisar cómo han ido las cosas y confirmar que estas soluciones funcionan. ¿Quedamos dentro de dos semanas?

M: Sí, gracias.

G: Bien.

R: Mañana les daremos una copia del acuerdo para que la conserven.

M y G: Bien.

Fases (Torrego, 2000):

1. *Premediación*: en esta fase el mediador o mediadores se reúnen por separado con las dos partes en conflicto. Les explican en qué consiste el proceso de la mediación, les piden que expliquen su percepción de la situación y analizan si la situación es susceptible de una mediación (si ambas partes la aceptan como forma de resolver su conflicto, comprometiéndose a acatar las reglas de la mediación).

2. *Presentación y reglas del juego*: en esta fase los mediadores se presentan y explican cómo será el proceso a seguir. Se recuerda a las dos partes la importancia de la confidencialidad y la necesidad de su colaboración. Se acuerda con ambas partes algunas normas básicas (no interrumpirse, no utilizar lenguaje ofensivo, no insultarse...).

3. *Cuéntame*: en esta fase las dos partes exponen su versión del conflicto y expresan sus sentimientos. El mediador o mediadores deben escuchar de forma activa y atenta (parafraseando el mensaje y prestando atención a los sentimientos). Las dos partes deben poder desahogarse y sentirse escuchadas. Los mediadores no deben valorar, aconsejar, definir qué es verdad o mentira, o lo que es justo o injusto.

4. *Aclarar el problema*: en esta fase se deben consensuar los temas más importantes, buscando los puntos de unión (los aspectos en que coinciden) y explorando los intereses y necesidades de cada uno. El diálogo es conveniente que se mantenga ahora más en términos de intereses que de posiciones.

5. *Proponer soluciones*: los mediadores deben ahora facilitar la espontaneidad y creatividad de las partes en la búsqueda de ideas o soluciones, resaltar los comentarios positivos de una parte hacia la otra, pidiéndoles que valoren cada una de las posibles soluciones y solicitando su conformidad o no con las distintas propuestas.

6. *Llegar a un acuerdo*: los mediadores ayudan a las partes a definir claramente el acuerdo, teniendo en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos (claros, realistas, específicos, concretos, evaluables, aceptados por ambas partes, con expectativas de mejora en la relación y redactados por escrito). Normalmente, las dos partes se quedan una copia del acuerdo escrito al que han llegado y con el que se han comprometido. El mediador y las partes en conflicto suelen firmar este acuerdo.

Cava, M.J. (2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. Información Psicológica, 95, 15-26 (2009)



La mesa de la paz: Una técnica Montessori para resolver conflictos en el hogar


















Los niños se enfadan, se sienten frustrados y se irritan. Es normal. Aún son pequeños y las zonas del cerebro encargadas de la regulación emocional no se han desarrollado lo suficiente. También es usual que peleen con sus hermanos y surjan conflictos. En todas esas situaciones, "la mesa de la paz" es un recurso perfecto para enseñarles a resolver conflictos, ya sean externos o internos, de manera asertiva.

¿Qué es la mesa de la paz?

La mesa de la paz es una técnica para ayudar a los niños a resolver los conflictos antes de que las emociones se desboquen. Se trata de una mesa pequeña con sillas para cada uno de los niños, encima de la cual debes colocar algunos elementos, cada uno con una función diferente:

Anexo G “Juego de la empatía”

 		Instrucciones: Recortar las tarjetas del juego de la empatía para trabajar con ellas. El alumno cogerá una carta y describirá como cree que se siente el personaje según la situación planteada.	
<p>Hoy es su fiesta de cumpleaños.</p> 		<p>Se le ha caído el helado al suelo.</p>	
<p>Se ha dado un golpe con la puerta del armario de la cocina</p> 		<p>Su madre le ha llevado al médico para que le pongan una vacuna.</p>	
<p>Es el día de la excursión a la montaña y está lloviendo a cántaros.</p> 		<p>Al entrar en el baño me encontrado una rata inmensa saliendo de la ducha.</p>	

 		Instrucciones: Recortar las tarjetas del juego de la empatía para trabajar con ellos. El alumno cogerá una carta y describirá como cree que se siente el personaje.	
	<p>Se ha perdido en el Centro Comercial mientras sus padres compraban.</p>		<p>Esta noche cenará pizza. Su cena preferida.</p>
	<p>Lleva tres horas metido en el coche por un atasco.</p>		<p>No sabe que vestido ponerse para la boda de su prima.</p>
	<p>Quiere que le compren un juguete de la tienda.</p>		<p>Tengo mucha hambre y quiero comer iya!</p>

 <p>aulapt.org Blog de recursos para la educación de A.O.G.</p>	<p>Instrucciones: Recortar las tarjetas del juego de la empatía para trabajar con ellas. El alumno cogerá una carta y describirá como cree que se siente el personaje.</p>	
 <p>Le aprietan los zapatos y casi no puede andar.</p>	 <p>Es casi media noche y aún no ha terminado de estudiar para el examen de mañana.</p>	
 <p>Lleva andando desde hace más de 4 horas y hace mucha calor.</p>	 <p>Ha pasado el último nivel de su juego favorito.</p>	
 <p>Su hijo ha terminado el dibujo después de tantos días de trabajo. El resultado es espectacular.</p>	 <p>Está en el cuarto de baño y está teniendo problemas para subirse la cremallera del pantalón.</p>	
 <p>aulapt.org Blog de recursos para la educación de A.O.G.</p>	<p>Instrucciones: Recortar las tarjetas del juego de la empatía para trabajar con ellas. El alumno cogerá una carta y describirá como cree que se siente el personaje.</p>	
 <p>Mañana tiene que exponer en clase delante de todos sus compañeros.</p>	 <p>Ha recibido un regalo que no esperaba.</p>	
 <p>Sus amigos no quieren jugar.</p>	 <p>Ha roto el jarrón del salón mientras jugaba con su hermana.</p>	
 <p>Con su nueva lupa puede ver con todo detalle los pequeños insectos que hay en las plantas.</p>	 <p>Es su primer día de clase en su nueva escuela.</p>	