

UNIVERSIDAD SIGLO 21



TRABAJO FINAL DE GRADO- PLAN DE INTERVENCIÓN

LICENCIATURA EN EDUCACIÓN

GOBIERNOS EDUCATIVOS Y PLANEAMIENTO: “Actualización de los AEC para  
fortalecer la comunicación del Instituto Santa Ana”.

Autora: Alvarado Angela Yanet

Legajo: VEDU 12363

Tutora: Sandra del Valle Soria.

Bella Vista (Ctes.). Noviembre de 2020

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a todas las personas que me acompañaron durante todo el proceso del cursado y elaboración de siguiente Plan de Intervención. En primer lugar a mi familia a mi compañero de vida y mis tres tesoros, mis niños, por entender mis deseos de seguir aprendiendo y capacitarme constantemente, solo ellos saben todo el esfuerzo y el tiempo que le he dedicado. Gracias porque supieron entenderme siempre, tantos ¡mamá! sin respuestas y tantos ¡ahora no puedo! A mi mamá y papá, que siempre me alienta a seguir adelante y cuidan de mis pequeños sin ningún reproche. ¡Son únicos! A mis compañeras de trayecto que durante estos dos años formamos un buen equipo, siempre predispuestas para ayudarnos mutuamente.

Y no quiero dejar de agradecer a la universidad por permitirme seguir formándome en educación, por demostrarme que la modalidad a distancia es posible que podemos estudiar desde nuestros hogares, con nuestros tiempos y ritmos. Fue realmente una experiencia muy enriquecedora, llena de desafíos y gratitudes.

## Índice

Resumen.....	4
Palabras Clave.....	4
Introducción.....	5
<b>Capítulo 1.....</b>	<b>6</b>
1.1 Presentación de la Línea Temática.....	6
1.2 Síntesis de la Institución.....	8
1.3 Delimitación de la necesidad, objeto de intervención.....	13
<b>Capítulo 2.....</b>	<b>15</b>
2.1 Objetivos del Plan de intervención.....	15
2.2 Justificación.....	16
<b>Capítulo 3.....</b>	<b>18</b>
3.1 Marco teórico .....	18
<b>Capítulo 4.....</b>	<b>21</b>
4.1 Plan de Trabajo.....	21
4.2 Etapa 1: “Taller Mejorando nuestra comunicación”.....	21
4.3 Etapa 2: “Taller convivencia y comunicación asertiva”.....	26
4.3.1 “Taller comunicándonos asertivamente”.....	30
4.4 Etapa 3 “Taller Todos somos importantes”.....	33
4.5 Etapa 4 “Socialización”.....	37
<b>Capítulo 5.....</b>	<b>37</b>
5.1 Cronograma: Diagrama de Gantt.....	37
5.2 Recursos.....	39
5.3 Presupuesto.....	41

5.4 Evaluación.....	41
<b>Capítulo 6.....</b>	<b>44</b>
6.1 Resultados esperados.....	44
6.2 Conclusión.....	44
6.3 Anexo.....	47
Referencias.....	49

## **Resumen**

La buena comunicación en la institución favorece las relaciones entre sus miembros, apacigua los problemas de convivencia propios de la sociedad actual y propicia ambientes más democráticos. Pero a pesar de su gran importancia, sucede que ésta temática no es muy abordada en las organizaciones escolares como en el Instituto Santa Ana.

El siguiente Plan de intervención tiene como objetivo principal actualizar los AEC, desde la temática de la comunicación para fortalecer los vínculos de toda la comunidad educativa. Rescatando que dicha actualización hace referencia a una construcción colectiva y colaborativa, donde todos los actores son importantes en los procesos de producción de nuevos conceptos, estrategias y actitudes.

Para el cumplimiento del objetivo planteado se opta por la metodología de trabajo colaborativo, con talleres vivenciales destinados a todos los integrantes del Instituto. En primer lugar, se trabaja con el consejo directivo el taller “Mejorando nuestra comunicación”. En segundo lugar se continúa con el taller destinados a docentes y alumnos “ Convivencia y Comunicación Asertiva”, y el taller “Comunicándonos asertivamente”. En tercer lugar, se trabaja con los padres en el taller “Todos somos importantes”. Finalmente se socializa las producciones elaboradas para la implementación de los Acuerdos.

Al finalizar el plan se encuentran recomendaciones de continuar con talleres para seguir profundizando y reflexionando la temática, además las conclusiones permiten comprender las fortalezas y limitaciones de éste trabajo final.

**Palabras Claves:** AEC, Comunicación, Relaciones, Asertividad.

## **Introducción:**

Desde hace ya un tiempo se viene trabajando con los Acuerdos Escolares de Convivencia como campo de estudio en respuesta para apaciguar los conflictos que se presentan diariamente en las instituciones escolares. El mismo incluye siete temáticas, una de ellas se relaciona con la necesidad objeto de intervención del siguiente plan, es la que aborda la convivencia desde la perspectiva de la comunicación, entendida a esta última como la transmisión de información y las relaciones interpersonales de todo los actores escolares. (Díaz Better. 2016)

El Plan de intervención se desarrolló en 6 capítulos, el primero de ellos describe la Línea Temática Gobiernos educativos y Planeamiento, Acuerdos Escolares de Convivencia. Contiene la información más relevante del Instituto Santa Ana que permitió identificar la necesidad objeto de intervención de la falta de una buena comunicación.

En el Capítulo 2, se exponen los objetivos propuestos para superar la necesidad identificada y se realiza su pertinente justificación.

En el capítulo 3, se desarrolla el Marco Teórico realizado después de un análisis exhaustivo de la bibliografía encontrada sobre la Línea temática, la problemática, y el aval de llevar las actividades propuestas.

En el capítulo 4, se detallan las actividades que se planificaron para la concreción de los objetivos propuestos, las mismas se desarrollan en cuatro talleres vivenciales con toda la comunidad educativa de actualización de los AEC, y una etapa de socialización para su futura implementación.

En el capítulo 5, se planifica el tiempo de implementación de las actividades, los recursos necesarios, el presupuesto y la evaluación del plan de trabajo. Para obtener datos específicos del impacto del mismo.

En el último Capítulo se describen los resultados que se esperan lograr con la propuesta y las conclusiones que se arribaron luego de todo el proceso de elaboración del trabajo final.

## **Capítulo 1**

### **PRESENTACIÓN DE LA LÍNEA TEMÁTICA:**

El siguiente plan de intervención toma como línea temática el análisis de “Los Acuerdos Escolares de Convivencia” referente a Gobiernos Educativos y Planeamiento, como respuesta a la necesidad de fortalecer las relaciones y la comunicación del Instituto Santa Ana, ubicado en la ciudad de Córdoba.

Tal como lo afirman Díaz Better y Sime: “La convivencia escolar ha venido consolidándose como campo de estudio e intervención relevante para las relaciones sociales en las escuelas, con impacto en los aprendizajes y en las demandas de una sociedad pacífica” (Díaz Better, 2016)

Así mismo dentro de este marco estos autores toman como una temática importante el estudio de la convivencia desde una una perspectiva de la comunicación y el clima institucional. (Díaz Better, 2016)

Para favorecer las relaciones y la comunicación en la institución, se deben abordar estos temas desde los Acuerdos Escolares de Convivencia, ya que forman parte del mismo.

Dicho con palabras de Duarte Yacqueline: “Los procesos comunicativos son constitutivos de la convivencia escolar, y deben ser objeto de reflexión por parte de los actores educativos con el fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los estudiantes y para la construcción de una sociedad más civilizada”. (Duarte Y. , 2005)

Además afirma que: “la comunicación se convierte de forma inexorable en el campo de las relaciones armoniosas u hostiles entre los actores educativos, se torna en el espacio de la convivencia posible. De allí que las prácticas comunicativas que transitan en la institución educativa, a la vez que propician la generación de conocimiento, la formación de valores y la interiorización de comportamientos, también inciden en la generación de conflictos, razón por la cual pensar en el mejoramiento de la convivencia escolar implica rescatar y revalorizar los procesos de comunicación inherentes a los procesos de aprendizaje, de socialización y de formación de actitudes democráticas, dialógicas y participativas” (Duarte Y. , 2005)

Muchas instituciones como el Instituto Santa Ana, carecen de una buena comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa, influyendo negativamente en la mejora y crecimiento de la misma, en la concreción de objetivos, en los roles y desempeños, además de la imagen que se tiene sobre ella. Por tal motivo, para lograr un verdadero trabajo en equipo, personas satisfechas y motivadas en sus quehaceres diarios, con un sentimiento de pertenencia a la institución, para concretar objetivos comunes y perseguir la búsqueda de la mejora educativa, es imprescindible la gestión de una comunicación eficaz, inclusiva y democrática, en donde todos puedan participar.

## ORGANIZACIÓN: INSTITUTO SANTA ANA

El centro educativo lleva el nombre de Instituto Santa Ana. Es un colegio de gestión privada bilingüe (castellano- inglés) de doble escolaridad obligatoria a partir de la sala de 5 años, mixto y laico. Contiene nivel inicial, primario y secundario, además cuenta con orientación en Humanidades y Ciencias Sociales especializada en idioma Inglés. (UES21, 2019. S.F. Modulo 0. Plan de intervención. Instituto Santa Ana. Presentación, Lección 3.) <https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org2>

Está ubicado en Ricardo Rojas 7.253 en el barrio Argüello de la Ciudad de Córdoba, aproximadamente a 7 kilómetros del centro de la ciudad. Este sector está poblado casi en su totalidad y las familias tienen una posición socioeconómica media y alta, si bien se están radicando nuevas familias que, en su mayoría, están conformadas por una población de adultos mayores.

El Instituto Santa Ana funciona en un edificio propio y actualmente asisten a él 407 alumnos y 72 docentes distribuidos en dos turnos, mañana y tarde, con dos orientaciones: Humanidades y Ciencias Sociales.

Contactos:

- **Teléfono:** 03543 42-0449
- **E-mail:** [info@institutosantaana.edu.ar](mailto:info@institutosantaana.edu.ar)
- **E-mail del director general:** [bergelrd@yahoo.com.ar](mailto:bergelrd@yahoo.com.ar)
- **Página web:** <https://www.institutosantaana.edu.ar/>
- **Facebook:**

[https://www.facebook.com/SantaAnaInstituto/?\\_rdc=1&\\_rdr](https://www.facebook.com/SantaAnaInstituto/?_rdc=1&_rdr). (UES21, 2019.

S.F. Modulo 0. Plan de intervención. Instituto Santa Ana. Datos generales.

Lección 2) <https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org2>

## HISTORIA, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

En **1979**, en la ciudad de Córdoba existía un solo colegio de educación bilingüe inglés-español y uno español-francés para satisfacer las necesidades de una educación abierta al mundo. Por acción e iniciativa privada, surge la idea de creación de la institución. Las familias fundadoras anhelaban una formación bilingüe castellano-inglés para sus hijos, pero en la zona no existía ninguna. Así, se logró concretar la idea de la fundación de una escuela con nivel inicial, primer y segundo grado en el año **1980**, con el objetivo de brindar una educación bilingüe que cubriera las expectativas de numerosas familias que, como las fundadoras, solicitaban una educación con esas características.

La tarea de concretar el espacio físico para la realización del proyecto fue ardua: se adquirió una propiedad compuesta por una casona amplia y un gran espacio verde donde comenzaron a funcionar las aulas y las dependencias administrativas. Posteriormente, se construyó el edificio principal, se adaptó la casona a oficinas y se adosaron nuevas zonas para el comedor y la Sala de Computación.

La propuesta inicial se identificó socialmente como **personalizada; constructivista**, en su postura de aprendizaje; y **dialógica y participativa**, en su postura política y comunicativa. Las actividades comenzaron en **marzo de 1980** con la sala de jardín de infantes, primero y segundo grado, con un total de 52 alumnos. La modalidad siempre fue de doble escolaridad, con el dictado de los contenidos de castellano por la mañana y los de inglés por la tarde.

Los ingresos de la institución estaban conformados por los aportes de los padres y las erogaciones respondían a ellos. Los fundadores respondían a las características de personas con idearios muy marcados en lograr que la libertad y la creatividad marquen el rumbo del aprendizaje y la formación integral de la persona. En sus comienzos se constituye como sociedad anónima, compuesta por **tres inversores**: uno, encargado del aspecto pedagógico, y dos, del administrativo. Con el tiempo se fueron yendo los inversores (el que se encargaba de lo pedagógico entre 1985 y 1986), de modo tal que hacia el año **2008** solo quedaba uno de los fundadores.

En **1982**, la escuela recibió la resolución de la adscripción a la enseñanza oficial. En ese mismo año, se construyó el **Proyecto Educativo Institucional** (PEI), el cual se traza alrededor de la enseñanza bilingüe de doble escolaridad, atendiendo particularmente a una educación personalizada, con base en el constructivismo y en estrecha relación con los valores humanos con postulados fundacionales humanísticos.

En **1984** se incorporó un director para el nivel secundario. En este mismo año, se inauguró el edificio para la educación primaria, donde actualmente se encuentran las aulas para primaria y secundaria.

Desde sus comienzos, en el **nivel primario (Departamento de Castellano)** se han sucedido 4 directores; el actual hace 8 años que está en su cargo. En el **nivel primario (Departamento de Inglés)**, se han sucedido 3 directores. En el **nivel secundario (Departamento de Castellano)**, también han sucedido 3 directores.

En el año 2017, se sumó (y refuncionalizó) a las instalaciones una nueva casona antigua con un salón de usos múltiple, dos anexos de uso general, un amplio patio delantero y otro trasero (donde se construye uno de los playones deportivos). En el mismo año, se incorporó una segunda división en Sala de 3 años.

En la actualidad ha tomado un punto central el **proyecto de mejora institucional**, particularmente a nivel directivo y de crecimiento institucional, proyectando las 2 divisiones. (UES21, 2019. S.F. Modulo 0. Plan de intervención. Instituto Santa Ana. Historia Institucional. Lección 10)  
<https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org2>

**MISIÓN:** Desde su inicio, la escuela se interesó por brindar una educación bilingüe castellano- inglés, para que los alumnos logren un gran dominio en el idioma inglés.

**VISIÓN:** la escuela pretende trabajar para alcanzar la excelencia académica y formar personas intelectualmente activas, autónomas, curiosas e interesadas por el conocimiento. Pero sin olvidar la parte humana, los valores y sentimientos.

**VALORES** esenciales del hombre: Respeto, Libertad, Solidaridad, Diálogo, Responsabilidad, Empatía.

**OBJETIVOS:**

- Brindar una educación bilingüe que cubra con las expectativas de los familiares.
- Brindar una enseñanza personalizada, construida desde un trabajo en equipo interdisciplinario y articulado con el nivel primario priorizando el crecimiento de cada alumno y estimulando sus capacidades individuales, desde una perspectiva humanista. (UES21, 2019. S.F. Modulo 0. Plan de intervención. Instituto Santa Ana. Mandato Fundacional. Visión y misión. Lección 14)

<https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org2>

Con respecto al perfil del egresado de esta institución podemos encontrar dicha información en el apartado Perfil del alumno y del egresado. Lección 24.

**PERFIL DE EGRESADO:** Se espera que el egresado logre una admirable cultura general, que maneje el idioma inglés de excelencia, con marcadas habilidades sociales y se caractericen por ser:

- Curiosos e interesados por el mundo que los rodea.
- Observadores atentos y objetivos de sí mismo y del hacer y ser de los otros.
- Competentes para aprender y revisar permanentemente sus conocimientos.
- Intelectualmente activos para probar, experimentar, ensayar, aceptar equivocarse, investigar, volver a intentar y rehacer para conseguir cada vez mejores niveles de producción y reflexión.
- Solidarios, respetuosos, comprensivos y leales con sus pares.
- Sensibles para identificarse con todas las personas en cuyo contacto crezcan.
- Socialmente positivos a través de valores morales profundos y sólidamente arraigados.
- Respetuosos de las diferencias, aceptando lo diverso y desarrollando un pensamiento verdaderamente tolerante. (Instituto Santa Ana, 2018) (UES21, 2019. S.F. Modulo 0. Plan de intervención. Instituto Santa Ana. Perfil del alumno, perfil del egresado. Lección 24)

<https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org2>

### **NECESIDAD DE LA INSTITUCIÓN**

Después de realizar una lectura comprensiva y analítica del instituto Santa Ana se puede detectar la necesidad de mejorar la comunicación de toda la institución, para

fortalecer los vínculos y relaciones entre los integrantes de la misma, ya que creció exponencialmente. Resulta interesante el análisis colectivo de los Acuerdos Escolares de Convivencia, el cual evidencia la falta de especificación de cómo se llevó a cabo su redacción, quiénes participaron, si realmente fue una construcción colectiva (entre directores, docentes, no docentes, alumnos y familias) o participaron unos pocos.

Si bien uno de los valores expuestos en los AEC de la escuela es el diálogo, entendido como: “exposición de ideas o afectos de modo alternativo para intercambiar posturas. El contacto se produce para lograr acuerdos.” No se evidencia alternativas o estrategias ni los medios, para desarrollar un diálogo y una comunicación inclusiva, democrática y participativa. (UES21, 2019. S.F. Modulo 0. Plan de intervención. Instituto Santa Ana. Sistema de sanciones, normativas para el alumnado. Convivencia escolar: sus componentes. Lección 22)

<https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org2>

Es evidente que esta falta de comunicación está afectando a sus actores, que no comprenden cuales son sus roles dentro de la misma, tal como lo plantea el análisis DAFO en su apartado Debilidades:

- 1- “Fallas en la comunicación institucional y en la delimitación de roles”.
- 2- Escasos espacios para la capacitación docente.

### 3- Escasa participación en competencias escolares (académicas y deportivas).

En el apartado Amenazas se puede ver que existe una revalorización de la escuela pública y una institución bilingüe cercana subsidiada por el estado. Lo que se presenta como una amenaza competitiva al instituto Santa Ana, por ende, se necesita una comunicación más cercana y eficaz hacia el exterior de la escuela. (UES21, 2019. S.F. Modulo 0. Plan de intervención. Instituto Santa Ana. Proyecto Plan de Mejora Institucional (PMI) Lección 36)

<https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org2>

Se puede ver también en la Dimensión Organizativa que el organigrama de la escuela no está socializado oficialmente, la distribución de las tareas solo se llevan a cabo de manera verbal, no se registran en un documento oficial y los canales de información que emplean son informales.

También se evidencia una falta de comunicación con el exterior de la escuela, esto se puede encontrar dentro de la Dimensión Comunitaria, que abarca las relaciones existentes entre la sociedad y la sede educativa. Dentro de los niveles y formas de participación expresa: “ es una escuela de puertas abiertas pero no se realizan muchas actividades hacia la comunidad y entidades vecinas.”(UES21, 2019. S.F. Modulo 0. Plan de intervención. Instituto Santa Ana. Dimensiones institucionales. Lección 29)

<https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org2>

Sumado a todo lo ya expuesto en una de las entrevistas realizada al Director general del instituto Ricardo Vergel quien expresa: “Dentro de algunos desafíos y obstáculos que podemos identificar como lo más importante a resolver me gustaría

mencionar el tema de la **comunicación institucional**, en una estructura que creció exponencialmente, tanto familia, alumnos y docentes requieren de mucha habilidad y de mucha estructura para poderlo resolver satisfactoriamente. Por supuesto que no es lo mismo pensar un colegio en donde hay X cantidad de familia que permite una comunicación persona a persona a otra en donde la cuestión se hace más masiva, sobre todo teniendo en cuenta que el imaginario que más tenemos que sostener y que más identifica a la escuela es del Santa Ana como familia.” (UES21, 2019. S.F. Modulo 0. Plan de intervención. Instituto Santa Ana. Entrevistas. Lección 37) <https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org2>

Si bien en la misma entrevista el Director General también cuenta que se está creando un departamento de comunicación como plan estratégico que se encarga de la parte del Marketing, como las visitas de redes, las páginas virtuales, etc. Pero que surgió de la demanda de padres más jóvenes que saben manejar este tipo de comunicación virtual.

Otra vez se evidencia que la institución necesita mejorar la comunicación y las relaciones institucionales desde todas sus dimensiones. Es aquí donde se plantea la necesidad tomar a la comunicación como objeto de análisis para propiciar espacios más favorables en la convivencia escolar.

## **Capítulo 2**

En consecuencia, el siguiente trabajo tiene como **Objetivo General**:

Actualizar los Acuerdos Escolares de Convivencia desde el eje de la comunicación a través de Talleres destinados a toda la comunidad educativa del Instituto Santa Ana.

Del mismo se desprenden los siguientes **Objetivos específicos:**

- 1) Desarrollar un taller destinado al Consejo Directivo, sobre la importancia de la comunicación institucional y la utilización de canales formales y no formales, para definirla e incluir esta temática a los AEC.
- 2) Desarrollar un taller para los docentes y alumnos, sobre la importancia de la comunicación asertiva, para proponer formas de actuar ante la aparición de conflictos, que se puedan dar en la escuela entre los diferentes actores educativos.
- 3) Desarrollar un taller para las familias y no docentes, sobre la importancia de las relaciones comunicativas entre los actores de la institución educativa para que propongan una estrategia de comunicación entre docentes, alumnos y padres.
- 4) Incluir todo lo obtenido de los talleres en los AEC, y socializarlo a través de todos los medios comunicativos de la institución.

## **JUSTIFICACIÓN**

Hace ya varias décadas, los Acuerdos Escolares de Convivencia han ido consolidándose como un campo de estudio de diferentes especialistas, que encuentran en ellos las respuestas para mejorar las relaciones sociales y mitigar la violencia, que se evidencia en el contexto escolar actual, y que además pretenden avivar una educación más democrática y participativa.

Así lo afirma Alfredo Furlán, quien expone la importancia de estos acuerdos dentro de la comunidad educativa, para contribuir con una convivencia escolar enmarcada en el respeto, diálogo y participación de todos los actores (estudiantes,

docentes, directivos, familiares), para contrarrestar hechos de violencia escolar. Furlán Alfredo, (2016).

Dichos acuerdos se deben llevar a cabo mediante la participación de toda la comunidad educativa. En este camino de construcción colectiva para mejorar la convivencia escolar, resulta de suma importancia rescatar y revalorizar los procesos de comunicación inherentes a los procesos de socialización y de formación de actitudes democráticas, dialógicas y participativas.

En referencia a esto la Resolución 149/10 AEC del Ministerio de Educación plantea: “El proyecto de establecer acuerdos normativos de convivencia debe involucrar la participación de todos los integrantes de la comunidad educativa; partiendo desde el equipo directivo y recorriendo la institución transversalmente, en un proceso real y concreto que posibilite espacios de diálogo, discusión y debate, asumiendo que la convivencia democrática es una condición previa que posibilita el proceso de enseñanza-aprendizaje”. (Ministerio de Educación de la Prov. de Córdoba, 2011).

Pues es a partir del diálogo que se logra los consensos como lo menciona Duarte Yacqueline: “El diálogo, más si se asume reflexivamente, implica en los escenarios escolares la posibilidad de la "negociación" y la concertación de reglas de juego y de dinámicas formativas que se asumen colectivamente, lo cual implica un viraje hacia el intercambio simbólico en el que los interlocutores se aproximan unos a otros. Se trata entonces sin duda de una forma de praxis social que contribuye enormemente a construir la "comunidad imaginada" que representa el escenario escolar. El éxito de esta negociación está en la condición decisiva de saber ver al otro como "otro" y en el compromiso que genera ser tenido en cuenta por los otros. (Duarte Y. , 2005)

Por tal motivo, profundizar y actualizar los AEC del Instituto Santa Ana, sobre la temática de la comunicación, permitirá mejorar las relaciones y la participación de todos los actores educativos que acepten el disenso y el conflicto, pero que al mismo tiempo recuperen el diálogo y la comunicación como componentes centrales de la convivencia en una escuela democrática.

### **Capítulo 3**

#### **MARCO TEÓRICO**

El plan de intervención se enmarca dentro del análisis y profundización del trabajo realizado por varios autores, que se encargaron de definir y estudiar la importancia de los AEC en los centros educativos desde una perspectiva democrática de la educación.

La secretaria de Veracruz define a los AEC: “Es un proceso dinámico y de construcción colectiva que permite entablar relaciones interculturales, incluyentes, democráticas y pacíficas entre los integrantes de la comunidad escolar, favoreciendo ambientes propicios para el aprendizaje. La convivencia no sólo se refiere a la simple coexistencia entre las personas, también deberá verse reflejada en las acciones individuales y colectivas que posibiliten el respeto a los derechos humanos y a la dignidad de las personas, los buenos tratos el diálogo, el aprecio y el reconocimiento de la diversidad en sus diferentes manifestaciones; así como el fomento de valores democráticos y de una cultura de paz. En este sentido, la convivencia es una herramienta fundamental para aprender a aprender, al tiempo que constituye un fin en sí misma, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a convivir, propiciando el desarrollo integral del ser humano”(SEP, 2015).

Por su parte Alfredo Furlán expresa: “la convivencia alude a algo cualitativamente distinto de la atención a la violencia, que puede incluirse en el reglamento de disciplina, pero que es una problemática siempre abierta, de reconstrucción continua de la cultura escolar. Cuando se habla de convivencia hablamos de educación, de las relaciones con los otros, pares y adultos. (Alfredo Furlán, 2016)

En este sentido, la Comunicación cobra gran importancia en los AEC, ya que permite mejorar las relaciones y construir de forma colectiva una sociedad más justa y democrática.

Es así que Duarte Yacqueline afirma: “Los procesos comunicativos son constitutivos de la convivencia escolar y deben ser objeto de reflexión por parte de los actores educativos con el fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los estudiantes y para la construcción de una sociedad más civilizada. (Duarte Y. , 2005)

Por lo tanto, es necesario profundizar sobre qué es la comunicación institucional entendida según Teixidó Joan I Saballs: “ Los centros educativos no son células aisladas, sino que tienen que mantener un diálogo permanente con el contexto a fin de conocer las necesidades y decidir la manera más adecuada de darles respuestas. Esta concepción del centro educativo como una entidad integrada y conectada con el medio implica la creación de estructuras y escenarios que faciliten la comunicación y las relaciones, tanto internas como externas. La atención que cada centro otorga a esta dimensión constituye un indicador de vitalidad institucional” (Teixidó Joan, 1999).

Dicha comunicación institucional, si se da de manera efectiva, permite que todos los participantes interaccionen entre si, afianzando un sentimiento de pertenencia a la institución y posibilitando una adhesión a un mismo proyecto educativo. Es decir que el

éxito o el fracaso de la mejora institucional, estará muy relacionado con los procesos comunicativos de la misma.

Existen diferentes tipos de comunicación que se desarrollan en las instituciones escolares, se pueden dar de manera formal o informal. Ambas tienen aspectos positivos y negativos, por eso es muy importante analizar las ventajas y desventajas de cada una.

Siguiendo este estudio del proceso comunicativo para mejorar las relaciones, se precisa optar por una habilidad asertiva de la comunicación entendida según la UNESCO, citado por Solano como: “Se considera como aquella que sirve a sus fines, la distribución de información y la interacción entre docentes y alumnos. Es por ello y basado en el concepto anterior, se puede señalar que la efectividad de la comunicación en la educación merece especial atención puesto que de allí se determinan los fines y objetivos de la educación en general. La educación que como ciudadanos merecemos y en la que los profesionales de la docencia están en el deber de facilitar mediante mecanismo, estrategias y valores”. (UNESCO, 2002).

La misma autora también define: “La asertividad es la capacidad que tenemos para expresar emociones y defender nuestros derechos siempre respetando los de los demás. Teniendo en cuenta los sentimientos y las emociones de los otros, una persona asertiva logra decir lo que desea de manera directa, clara, sencilla y honesta. Teniendo esto en cuenta, en el aula se necesita de una comunicación que se efectúe de manera en la que docentes y estudiantes se sientan seguros de sí, otorgándoles autonomía y seguridad dentro de un ambiente escolar que permita que estas condiciones se cumplan”. (Gutiérrez Solano L., 2018)

Pero, en toda comunicación institucional, no debemos olvidar la importancia de la participación de los tutores con la escuela. Fernández Díaz y Carrascosa afirman al

respecto: “Las relaciones de los padres con la escuela son primordiales para la educación de los hijos y tienen que estar fortalecidas por todos los agentes implicados, ya que todos son esenciales en el desarrollo integral de los mismos, evitando que se perjudiquen las perspectivas de los estudiantes a lo largo de su vida académica. No obstante, las relaciones de los padres con la escuela suponen **un gran esfuerzo**, un cambio de actitud y la adquisición de nuevos conocimientos y destrezas para conseguir aquella calidad educativa que tanto buscamos en los centros educativos”. (Fernández Díaz y Carrascosa. 2017)

## **Capítulo 4**

### **PLAN DE TRABAJO**

El siguiente plan de intervención, como ya se ha mencionado, tiene como objetivo general actualizar los AEC sobre el eje temático de la comunicación, destinados a toda la comunidad educativa del Instituto Santa Ana.

Para el cumplimiento de este objetivo, se desarrollará un conjunto de talleres en diferentes etapas (4 en total). En los primeros talleres a desarrollar, se abordarán distintas temáticas acerca de la comunicación, para obtener de cada encuentro, saberes, formas de actuar y estrategias comunicativas. Se realizará un taller por semana, preferentemente los días lunes, luego en la cuarta y última etapa se incorporará todo lo obtenido en los AEC. Finalizando con una evaluación integral.

#### **ETAPA 1**

**Objetivo:** Desarrollar un taller destinado al Consejo Directivo, sobre la importancia de la comunicación institucional y la utilización de canales formales y no formales, para definirla e incluir esta temática a los AEC.

El siguiente taller se llevará a cabo en las instalaciones de la escuela, en el salón de usos múltiples tendrá una duración de 3 horas, entre las 16:00hs a 19:00hs. Se solicitará la presencia del consejo directivo (8 personas) con antelación por parte del asesor. Los contenidos que se desarrollarán serán: La importancia de la comunicación institucional, comunicación formal y no formal, AEC.

**Actividades: Taller “ MEJORANDO NUESTRA COMUNICACIÓN”**

**Inicio:** “ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL”. Duración: 30 minutos.

Para comenzar se realizará la dinámica: “HABLANDO CON CARTAS”

Con esta actividad grupal se busca fomentar la elaboración de una forma creativa para dar un mensaje y reflexionar sobre el proceso comunicativo. Es un ejercicio para repensar y debatir acerca de cómo se construye la comunicación.

El asesor coordinará la dinámica, para ello deberá preparar varias cartas con diferentes palabras. En cada carta se deberá poder leer, en grande, una única palabra. (Ver anexo 1).

Se le solicitará a una persona que sea el primer voluntario/a para desarrollar la actividad. Se le pedirá que piense un mensaje breve que quiera comunicarle a todo el grupo.

Luego se le entrega al voluntario/a un conjunto de 15 tarjetas con estas palabras. Las palabras deben ser diversas y pueden tener alguna relación con el proceso grupal, por ejemplo: alegría, acción, cantar, llorar, comer, familia, deporte, etc.

Se le pide al primer participante que, usando sólo las tarjetas, intente transmitir su mensaje al grupo. Podrá exponer todas las cartas que quiera y en el orden que desee.

Todos y todas las integrantes del grupo deberán escribir en un papel el mensaje que creen entender. Luego se le pide a otra persona que pase a ser la voluntaria para transmitir otro mensaje.

Es ideal tener otras 15 tarjetas, para que no elijan un comunicado conociendo las palabras posibles a usar. La actividad se puede realizar con 5 voluntarios, y luego en el grupo grande, se cotejan los mensajes originales y los escritos por el grupo.

Es momento de que cada uno de los voluntarios/as lean en voz alta el mensaje original. El resto de los participantes deberán cotejar que interpretaron y comentarlo entre todos.

Momento de reflexión y debate: 20 minutos

Se debe reflexionar sobre cómo cada persona decodificó las palabras y qué factores intervinieron para dicha interpretación. Analizar cómo se constituye la comunicación e identificar como pueden aparecer los malos entendidos.

Seguidamente reflexionar sobre la comunicación en el instituto Santa Ana:

- ¿Qué concepción de la comunicación tienen en el instituto? ¿La piensan cómo un aspecto de las relaciones interpersonales o de transmisión de información?
- ¿Les parece favorable una buena comunicación en la convivencia escolar?
- En cuanto a los canales de comunicación ¿Cuáles utilizan? ¿Formales o informales? ¿En qué situaciones?

Se escribirán todas las respuestas en un afiche para retomarlas luego.

**Desarrollo:** “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ” Duración: 50 minutos.

En este momento se procederá a la observación del video: Comunicación en la empresa (videoconferencia) Escuela de Negocios y Dirección. Este material fue editado para extraer los datos más relevantes que se quieren desarrollar en este taller. Dicha edición fue de elaboración propia. Se puede observar desde: [https://drive.google.com/file/d/1aqncAufcX\\_q4sffn15QvH5WxDjD6-oLF/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1aqncAufcX_q4sffn15QvH5WxDjD6-oLF/view?usp=sharing)

Si bien es un video empresarial, se adapta a todo tipo de organización y es muy enriquecedor. Se entregará a cada uno, una hoja y marcadores para tomar apuntes.

A continuación se realizará una síntesis de todo lo expuesto en el video. Retomando aquellos apuntes que realizaron.

Se realizará un pequeño corte de 20 minutos para un break. Que consistirá en tomar café y degustar de algunas masas dulces.

**Actividad de cierre:** “CONSTRUYENDO COMUNICACIÓN” Duración: 1 hora aprox.

Para finalizar el encuentro se propone: elaborar de forma conjunta una definición de comunicación organizacional, incluyendo todos los elementos que observaron en el video y comparándolo con las concepciones iniciales que escribieron en el afiche. Además acordarán cuáles serán los canales de comunicación más propicios para obtener el alcance óptimo. Todas las construcciones serán incluidas en los AEC. Para este momento se le entregará hojas en blanco y un integrante a elección será el que escribirá lo que se construya entre todos.

Se expondrá lo trabajado y luego se solicitará que se autoevalúen.

**Evaluación del taller:** se realizará una autoevaluación a través de la siguiente rúbrica.

Criterios	Totalmente alcanzado	Medianamente alcanzado	No se ha alcanzado	Observación
Definí a la comunicación organizacional como un aspecto sobre las relaciones interpersonales o solo como una mera transmisión de información.				
Entendí la importancia de la comunicación eficaz para lograr objetivos comunes.				
Expresé claramente mis ideas acerca de la comunicación en el instituto				
Comparé mis conocimientos previos con los nuevos.				
Definí los canales y direcciones de comunicación más propicios.				

Si después de realizar la rúbrica notan que necesitan realizar un ajuste en los acuerdos finales, se dará un tiempo para que lo revisen.

## **ETAPA 2**

**Objetivo:** Desarrollar un taller para los docentes y alumnos, sobre la importancia de la comunicación asertiva, para proponer formas de actuar ante la aparición de conflictos, que se puedan dar en la escuela entre los diferentes actores educativos.

En esta etapa se llevarán a cabo 2 talleres diferentes, destinados a los alumnos y maestros del instituto Santa Ana, del nivel inicial, primario y el secundario. Dichos talleres se realizarán en cada una de las aulas. En el horario escolar de 13:45hs a 16:00hs . Los contenidos a desarrollar son: Asertividad , comunicación, convivencia y resolución de conflictos. Para llevarlos a cabo se realizará una reunión previa con los docentes a quienes se les explicará el motivo del taller y las actividades a realizar, ya que serán ellos los que desarrollarán dichas actividades en el aula y junto con los alumnos propondrán formas de actuar asertivamente. Estas reuniones se pueden hacer en tres momentos, primero con los docentes de nivel inicial, luego con los de primaria y por último con los profesores de secundaria. La idea es que todos puedan participar.

El siguiente taller se desarrollará en nivel inicial y primario, pero tendrá sus adaptaciones según cada nivel, así por ejemplo para los niños de inicial y los alumnos de 1er y 2do grado, las actividades que implican escribir lo hará el maestro/a con toda la clase y con las aportaciones de los niños.

**Actividades:** TALLER “CONVIVENCIA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA” Duración: 2 horas.

**Inicio:** “LOS ANTEOJOS” Duración 20 minutos.

El docente abre la reunión, presentando el taller, señalando que la idea es que los alumnos trabajen para reflexionar acerca de los diferentes modos en que nos podemos comunicar con nuestros compañeros, con los docentes o con otras personas de la escuela o que este fuera de ella.

Así de este modo, el docente con unos anteojos recortados en papel plantea: "éstos son los anteojos del disgusto. Cuando llevo estos anteojos no me gusta nada. ¿Quiere alguien ponérselos y decir qué ve a través de ellos, qué piensa de nosotros?".

Después de un rato, se sacan otros anteojos que se van ofreciendo a sucesivos voluntarios (por ejemplo : anteojos del "enojón", del "yo lo hago todo mal", del "todos me quieren", y del "nadie me acepta", etc.).

**Reflexión:**

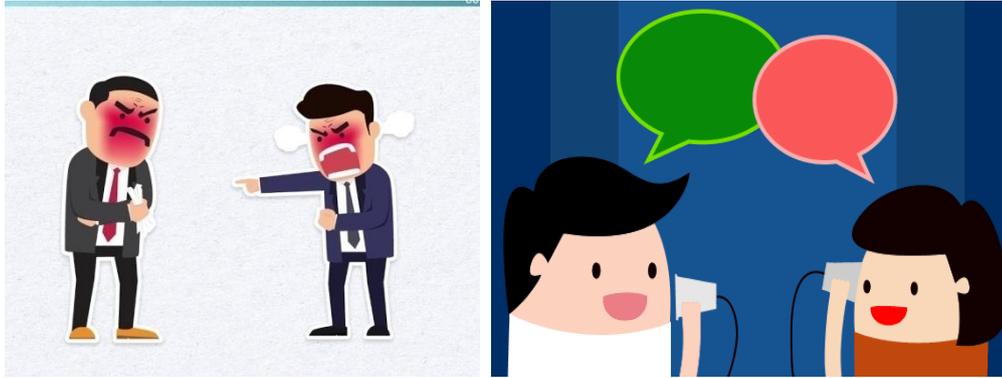
Se realizarán las siguientes preguntas para comenzar la reflexión:

¿Cómo se sintieron cuando tenían los anteojos? ¿Pudieron expresar lo que sentían?

¿Cómo se sintieron los que no tenían los anteojos? ¿Siempre nos comunicamos así? ¿Es correcta la forma en que nos dirigimos a nuestros compañeros y docentes?

**Desarrollo:** “ESCRIBIMOS NUESTRA PROPIA HISTORIETA” Duración: 50 minutos.

Se propone a los chicos observar las siguientes imágenes en la pizarra digital.



Consigna: En grupos de 4 o 5 integrantes escribir una historieta, en la misma deben recrear los diálogos y pensar qué están diciendo cada uno de los personajes. Para esta actividad se le entregará un afiche y fibrón. (para jardín, primero y segundo grado, el docente escribirá en el pizarrón con la ayuda de la clase total).

Recreo de 15 minutos. (14: 45hs a 15:00hs.)

Luego se expondrán las producciones, reflexionando acerca de las maneras en que se comunican con otros.

Posibles Preguntas de reflexión:

¿Porqué creen que se están tratando así? ¿Están expresando lo que realmente sienten? ¿Se están escuchando entre sí? ¿Cómo es su manera de relacionarse con el otro? ¿De manera cordial o irrespetuosa? ¿Cuándo nosotros nos comunicamos con personas que nos disgustan cómo lo hacemos? ¿Tratamos de comprender a la otra persona? ¿Les damos nuestro punto de vista sin ofenderla? ¿Quiénes de los personajes se comunicaron efectivamente? ¿Por qué?

Se invitará a mirar el siguiente Power Point para conocer los estilos de comunicación, haciendo mayor énfasis en el estilo Asertivo. (Fuente elaboración propia). <https://drive.google.com/file/d/1HPOtlOgqv4Mojr6KgH8XcPmOyaPVFXHp/view?usp=sharing>

Para concluir este momento se dirá que la comunicación asertiva es aquella que nos permite decir lo que sentimos, pensamos y deseamos de manera confiada y clara, pero partiendo del respeto hacia el otro.

**Cierre:** “NOS MIRAMOS ASERTIVAMENTE”. Duración: 50 minutos.

Seguidamente se propondrá escribir nuevas formas de comunicarnos con los demás, pero esta vez de manera asertiva, teniendo en cuenta lo que vieron en el Power, ya que nos permite mejorar nuestras comunicaciones y relaciones con los demás evitando malos entendidos o conflictos.

Esta actividad se realizará con la clase total, el docente irá escribiendo en la pizarra lo que dicten los alumnos tratando de lograr ideas claras y con sentido.

Preguntas de guía: Entonces ¿Qué debemos hacer para comunicarnos asertivamente? ¿Tenemos que hablarnos mal? ¿Es necesario escuchar atentamente al otro? ¿Podemos decir lo que pensamos, sin tener en cuenta lo que sientan los demás?

Una vez terminada la lista la docente escribirá en un afiche (que quedará como acuerdos en el salón) y se entregarán las producciones al consejo directivo.

Recreo de 15 minutos (de 15:45hs. a 16:00hs)

Para evaluar el taller y poner en práctica lo desarrollado, nuevamente se pondrán los anteojos de la actividad inicial pero esta vez solo podrán expresarse asertivamente.

Observación sistemática. Criterios de Evaluación del taller:

- Intentan expresarse asertivamente.
- Emplean palabras cordiales.
- Sus mensajes son claros y precisos.

- Se escuchan activamente.
- Tienen empatía por los demás.

**Actividades: TALLER: “COMUNICANDONOS ASERTIVAMENTE”**

**Duración 2 Horas.**

**Inicio:** “TELÉFONO DESCOMPUESTO”. Duración: 30 minutos.

Se comenzará el taller con la dinámica del teléfono descompuesto, para ello el docente solicitará a los alumnos que se ubiquen uno al lado del otro. Un alumno será el que pase a escuchar la frase, luego tendrá que decirla muy suavemente al compañero de al lado y así sucesivamente hasta que la frase haya circulado al oído de cada participante. (la frase será muy difícil de recordar) ejemplo: “Los sabios hablan porque tienen algo que decir, los tontos, porque tienen que decir algo.”

Al finalizar el último dirá la frase. Seguramente no será igual a la inicial, en este momento se puede reflexionar que muchas veces lo que uno dice puede convertirse en algo totalmente diferente si se corre la voz. O muchas veces interpretamos mal al otro, o no lo comprendemos o simplemente no lo escuchamos atentamente.

Luego el docente comentará: “se realizó el juego con la finalidad de introducir el tema del taller ”las conversaciones difíciles”. A todos nos pasa que tenemos con familiares, amigos o docentes conversaciones difíciles, incómodas, insatisfactorias y hoy queremos soltarnos un poco, pensar qué nos pasa en esos casos y como podemos manejarlos mejor”

**Desarrollo:** “ANALIZAMOS SITUACIONES COMUNICATIVAS”. Duración: 40 minutos aproximadamente.

Antes de la consigna se hará una introducción sobre qué entienden por conversaciones insatisfactorias o difíciles: "una conversación insatisfactoria es cualquiera que termina con nosotros sintiéndonos mal acerca de los resultados. Es posible que hayamos terminado enojado/as, decepcionado/as, frustrado/as o simplemente confundido/as pero eso no es lo que esperaba que sea el resultado. En estos tipos de conversaciones suele haber patrones comunes y a partir de ellos es que queremos aprender para evitarlas o manejarlas mejor." Seguidamente se presenta la siguiente consigna: "Identifica tres o cuatro conversaciones insatisfactorias que hayas tenido. Para cada una, completa el cuadro de preguntas.

<p>Situación: ¿Quién estaba involucrado? ¿Cuál es la historia?</p> <p>Intención: ¿Qué estabas tratando de lograr o alcanzar? Objetivo personal en esa comunicación.</p> <p>Escribir todo lo que recuerdas que se dijo.</p> <p>Escribir todo lo que pensabas y sentias pero no lo verbalizaste.</p>
--

Recrea, lo mejor que puedas, las partes más importantes de la conversación. Hace un recuento tanto del diálogo hablado, como de lo no dicho, lo que estabas pensando y sintiendo en ese momento."

Recreo de 15 minutos (de 14:45hs. a 15:00hs)

Segundo momento del desarrollo: pedir que considerando las situaciones anteriores respondan las siguientes preguntas. (ver anexo 2)

El objetivo de esta actividad es que se den cuenta que las respuestas serán negativas, puesto que no fueron conversaciones exitosas. Además que siempre podemos

mejorar como nos comunicamos. Por ello establecer estrategias, nos ayudarán a hacerlo asertivamente.

En este momento se propone observar un video sobre las técnicas de comunicación asertiva de Melanie Amaya: “Técnicas de comunicación asertiva y efectiva con ejemplos y pasos” duración 15 minutos.

**Actividad de cierre:** “ESTABLECEMOS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN” Duración: 50 minutos aproximadamente.

Consigna: Redactar técnicas de actuación ante diversas situaciones comunicacionales difíciles o conflictivas, para agregar en los AEC.

Para esta actividad trabajarán en grupos de 4 o 5 estudiantes. A cada uno se les entregará un afiche y marcadores para que escriban las técnicas de comunicación asertiva. El docente recorrerá los grupos e intervendrá cada vez que se lo soliciten.

Recreo de 15 minutos (15:45hs a 16:00hs)

Una vez terminado se expondrán los afiches en el pizarrón y cada grupo defenderá su trabajo, así de forma conjunta se llegará al acuerdo de cuáles están mejores redactadas, son más específicas y pertinentes para incluir en los AEC.

Así de esta manera, quedará por curso una lista de las formas de actuar pertinentes a la comunicación asertiva.

**Evaluación del taller.** Observación del proceso:

Criterios de evaluación:

- El alumno comprende la importancia de la temática desarrollada.
- Participa en la resolución de las actividades planteadas.

- Trabaja colaborativamente.
- Demuestra una actitud positiva que evidencia el involucramiento en la actividad.
- Defiende su postura con argumentos válidos.

### **ETAPA 3**

**Objetivo:** Desarrollar un taller para las familias y no docentes, sobre la importancia de las relaciones comunicativas entre los actores de la institución educativa para que propongan una estrategia de comunicación entre docentes, alumnos y padres.

En esta etapa se llevará a cabo el taller destinado a los familiares y no docentes del instituto. Para ello se realizará una invitación personal a cada uno a través de los cuadernos de comunicaciones de los alumnos, también se escribirá en la entrada de la escuela como acontecimiento importante y se publicará en todas las redes sociales para que asistan la mayor cantidad posible. El taller se llevará a cabo en las instalaciones de la escuela en el SUM para que puedan estar más cómodos. El horario será de 9:00hs a 11:00hs. Los contenidos a desarrollar serán: la importancia de la relación familia-escuela, Formación integral.

#### **Actividad: TALLER “ TODOS SOMOS IMPORTANTES”**

**Inicio:** “IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES COMUNICATIVAS ENTRE LOS PADRES Y LA ESCUELA”. Duración: 30 minutos

El asesor dará inicio al taller comentando el objetivo del mismo: “Nos reunimos hoy para trabajar de forma conjunta sobre un tema muy interesante para todos. Se trata de la relaciones comunicacionales entre los padres, y todos los integrantes de la escuela. Se espera de este taller que entre todos encontremos estrategias para mejorar dichas

relaciones. Este tema es de suma importancia porque las buenas relaciones comunicativas que se den en la escuela, entre ella y los tutores son fundamentales para el desarrollo integral del niño”. Se mostrará un esquema en el proyector. (Ver anexo 4)

Se propone observar el esquema y que algún voluntario/a se anime a dar su opinión de qué se trata.

Pueden pasar varios voluntarios. La idea es comenzar a debatir, que tanto la escuela como los tutores son responsables del éxito escolar de los alumnos, por ende la comunicación entre ambos es fundamental para lograr relaciones positivas que ayuden a la formación integral del niño.

**Desarrollo:** “ DRAMATIZACIÓN” Duración 45 minutos.

El asesor solicita a los tutores que se agrupen de a 6 participantes, y le da la siguiente consigna:

Elegir una de estas dos tarjetas y dramatizar una situación escolar donde se refleje lo que eligieron. (Esta tarjetas estarán proyectadas)

“ESCUELA DONDE EXISTE UNA BUENA COMUNICACIÓN CON LA FAMILIA”.

“ESCUELA DONDE NO EXISTA UNA BUENA COMUNICACIÓN CON LA FAMILIA.

Finalizada las dramatizaciones se reflexionará sobre lo que recrearon.

En esas escuelas que eligieron, que “no tienen una buena comunicación”:  
¿Cómo son las características de las personas que no están bien comunicadas? ¿Están al tanto de todo lo que pasa en la escuela? ¿ Cómo será la escuela ? ¿Será que brinda

espacios para una buena comunicación entre sus integrantes? ¿y los alumnos? ¿Cómo será su proceso de formación?

Ahora, reflexionemos sobre la otra escuela que “si tienen una buena comunicación” ¿Cómo es esta escuela? ¿Cómo son las relaciones entre los diferentes actores de la misma? ¿Se escuchan entre sí? ¿Hay un buen diálogo? ¿Se puede llegar a consensos? ¿Los alumnos como se sentirán en ella?

Para finalizar esta actividad se le propondrá observar el video: “Trabajando juntos PADRES-DOCENTES” de Diana Itzel Cruz Gonzalez. Duración: 5 minutos. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=B7Oelysbl94>

Seguidamente se realizará un break para los tutores de 15 minutos, el mismo consistirá en un café con masas dulces.

**Actividad de Cierre:** “PROPONEMOS NUEVAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN” Duración: 50 minutos aproximadamente.

Se propondrá a los tutores realizar algunas estrategias para fortalecer los vínculos y la comunicación entre la escuela y la familia.

Consigna: Para esta actividad nuevamente se agruparán en grupos de 5 o 6 personas y cada uno propondrá alguna estrategia para el acercamiento de los padres con la escuela. Teniendo en cuenta la factibilidad de una posible puesta en práctica.

Para esta actividad se les entregará unas hojas blancas y biromes.

El asesor recorrerá los grupos aportando ayuda. Aclarando que estas estrategias quedarán en los AEC y se tendrán que poner en práctica, entonces es necesario el compromiso de todos.

Una vez finalizado se expondrán las estrategias y se analizarán cuáles les resultan más factibles de llevarse a cabo. Así de esta manera se irán descartando aquellas que podrían ser muy vanidosas, (con respecto a recursos, tiempo, compromiso, etc. ).

Para culminar el taller se les dará las gracias por asistir y se les pedirá que evalúen el mismo. A través del siguiente cuestionario.

**Evaluación del taller**, Instrumento: Cuestionario.

Cuestionario del taller: “Todos somos importantes”
¿Qué te pareció el taller? .....
¿Te parece qué fue positivo? .....
¿Comprendiste la importancia de la buena comunicación entre familia- escuela? .....
¿Pudiste realizar las actividades? ¿Tuviste algún inconveniente?.....
¿Sugerencia que harías sobre los contenidos y organización del taller? ..... ..... .....
Completar me comprometo a (para tener un acercamiento con la escuela). ..... .....
Señala con una X como valoras de manera general todo el taller.
MB..... B..... R.....

## ETAPA 4

**Objetivo:** Incluir todo lo obtenido de los talleres en los AEC, y socializarlo a través de todos los medios comunicativos de la institución.

En esta etapa final, se pretende incluir en los AEC todas las producciones que se realizaron de manera colaborativa entre directores, docentes, alumnos, y no docentes. Y luego socializarlo para la puesta en práctica. Los responsables de realizar esta tarea serán el equipo directivo, junto con los secretarios y el departamento de comunicación.

Actividad: “SOCIALIZACIÓN”

1 “Actualizar los AEC”. El asesor entregará todas las producciones (que estarán pasadas en limpio) al consejo directivo. Ellos realizarán una última evaluación de estas producciones e incluirán a los AEC. Además se encargarán de publicar la actualización entregando una copia al departamento de comunicación.

2 “Publicar las nuevas actualizaciones”. El departamento, publicará en todas las redes sociales de la escuela, en las salas de maestro, en cada salón y también se pegará una copia en los cuadernos de comunicación de cada alumno para que puedan mostrárselos a los padres.

## Capítulo 5

CRONOGRAMA: Diagrama de Gantt

Actividades	Meses				
	1 Semanas	2 Semana	3 Semana	4 Semana	5 Semana

ETAPA 1 “Taller mejorando nuestra comunicación”.					
1 “Hablando con cartas”.	50 minutos.				
2 “Comunicación organizacional”.	1 hora.				
3 “Construyendo comunicación”.	1 hora				
ETAPA 2 “Taller Convivencia y comunicación asertiva”.					
1 “Los anteojos”.		20 minutos.			
2 “Escribimos nuestra propia historieta”.		50 minutos.			
3 “Nos miramos asertivamente”.		50 minutos.			
“Taller comunicándonos asertivamente”.					
1 “Teléfono descompuesto”.			30 minutos.		
2 “Analizamos situaciones comunicativas”.			40 minutos.		
3 “Establecemos estrategias de comunicación”.			50 minutos.		

ETAPA 3 “Taller todos somos importantes”.					
1 “Importancia de las relaciones comunicativas familia escuela”.				30 minutos.	
2 “Dramatización”.				40 minutos.	
3 “Proponemos nuevas estrategias de comunicación”.				50 minutos.	
ETAPA 4: “Socialización”					
1 “Actualizar los AEC”					
2 “Publicar las nuevas actualizaciones”					

## RECURSOS

HUMANOS	Asesor Directores Personal docente Personal no docente Alumnos Padres
---------	--

MATERIALES/ TÉCNICOS	<p>Salón de usos múltiples con las sillas que posee.</p> <p>Aulas de la escuela con todos sus elementos materiales y tecnológicos que posee.</p> <p>Una computadora, Proyector de la escuela para los encuentros en SUM.</p> <p>Pendrive para guardar los videos y poder reproducirlos.</p> <p>30 Biromes</p> <p>Fibrones</p> <p>Hojas</p> <p>Afiches</p>
DE CONTENIDO	Los videos explicativos, los anexos, las evaluaciones.
ECONÓMICO	<p>Honorarios del asesor, insumos del break,</p> <p>La compra de hojas, afiches, fibrones y biromes.</p> <p>Copias de los anexos y de las actualizaciones de los AEC.</p>

El instituto Santa Ana está muy bien equipado para desarrollar la propuesta presentada, ya que cuenta con salones con recursos materiales como ser mesas, sillas para cada estudiante y docente. También tecnológicos como pizarra digital, reproductores de audio y videos.

A su vez también cuenta con computadoras y proyectores en la sala de informática. Por lo que no se necesitará muchos recursos económicos para el desarrollo del plan, solo aquellos que son posibles de adquirir ya que es una escuela de gestión privada donde los alumnos pagan una cuota mensual.

## PRESUPUESTO

Detalle	Precio Unidad	Total
Insumos del café Break (100 personas aprox.) Integrantes del consejo directivo, tutores, y asesor.	\$40	\$4.000
3 cartulinas para las tarjetas de la dinámica hablando con cartas. Más 5 para los anteojos.	\$25	\$200
100 hojas Resma	\$300	\$300
Fotocopia de las rubricas, cuestionario, anexos y actualizaciones de los AEC. 400 aproximadamente.	\$2	\$800
50 Afiches	\$15	750
25 Marcadores	\$50	\$250
20hs Catedra de la Asesora	\$1.000	\$20.000
Total		\$26.300

**Evaluación integral del plan:**

El plan de intervención se evaluará por medio de una Rúbrica. En donde se explicitarán los criterios más relevantes del impacto ocasionado con la puesta en práctica de la propuesta. Se eligió este instrumento de evaluación porque estas rubricas se pueden utilizar para diversas instancias en nuestras prácticas evaluativas, ya que son un instrumento abierto, dinámico y se pueden reformular. Además permite conocer de antemano qué se espera con la intervención planificada. Cabe aclarar que como toda evaluación no es el punto final sino que es una herramienta para analizar la calidad del plan y proponer nuevas estrategias de mejora si es necesario.

### Rúbrica de evaluación de implementación del plan

Criterios de valoración	Calidad			
	Muy bueno	Bueno	Regular	No logrado
FINALIDAD/ PROPOSITO.	Se alcanzó el objetivo general de actualización y socialización de los AEC en relación a la mejora de la comunicación.	Se alcanzó el objetivo de actualización pero surgieron inconvenientes.	Solo se actualizaron, pero no se pusieron en práctica.	No se socializó como se debía.
Características de las Actualizaciones.	Detallan claramente la concepción de comunicación, las estrategias de comunicación asertiva y estrategias de relación escuela- familia	Detallan la concepción de comunicación, Algunas estrategias de comunicación asertiva y algunas de la relación escuela- familia.	No están muy detalladas, las producciones son confusas.	No se entienden.
Critica	El trabajo presenta diferentes fortalezas y debilidades de la comunicación institucional y propone cómo	El trabajo presenta algunas fortalezas y debilidades de la comunicación institucional y propone como superarlas.	El trabajo muestra algunas fortalezas y debilidades de la comunicación institucional.	El trabajo no muestra las fortalezas y debilidades de la comunicaci

	mejorarlas.			ón institucional
Actividades	Las actividades fueron funcionales para lograr el objetivo general del trabajo.	Algunas actividades fueron funcionales para lograr el objetivo del trabajo.	Muy pocas actividades fueron acordes a los objetivos.	No se relacionaron las actividades con los objetivos propuestos.
Publicación y puesta en práctica.	Las actualizaciones se publicaron en todos los espacios comunicativos, redes sociales, en los salones y para las familias. Y ya se comenzaron a ver cambios de mejora en las relaciones comunicacional es en el instituto.	Las actualizaciones se publicaron en varios espacios comunicativos. Se comienza a ver pequeñas mejoras comunicacionales .	Las actualizaciones Se publicaron en varios espacios comunicativos.	No se publicaron.

## **Capítulo 6**

### **Resultados esperados**

Con la ejecución del Plan de Intervención se espera lograr los objetivos planteados para mejorar y fortalecer las relaciones, además de la comunicación de todos los integrantes del Instituto Santa Ana.

A través de las actividades desarrolladas se espera que la institución también tome conciencia que la comunicación es una temática de los AEC, y que debe ser objeto de reflexión para que mejoren las relaciones entre sus actores y brinden a los estudiantes ambientes armoniosos y más democráticos.

En definitiva con esta propuesta se espera que los AEC se actualicen de manera colectiva y genuina, donde todos sus miembros revisen los conceptos sobre comunicación institucional, utilicen canales formales, propongan formas de actuar asertivamente ante determinados conflictos y desarrollen estrategias de comunicación entre los docentes, padres y alumnos.

También se desea que la intervención beneficie a cada uno de los integrantes de la institución, que tengan el derecho a la palabra, que puedan desenvolverse con más seguridad y que todos juntos alcancen las metas propuestas en busca de la calidad educativa para formar de manera integral a los alumnos.

### **Conclusión**

El plan de intervención se da inicio con la identificación de la necesidad de fortalecer las relaciones y la comunicación del Instituto Santa Ana. Luego de realizar un diagnóstico de la misma, donde los datos evidencian la falta de una buena comunicación en dicha organización que creció exponencialmente durante los últimos años.

A raíz de la necesidad planteada se elabora el objetivo general de actualizar los AEC desde la temática de la comunicación, donde participen toda la comunidad educativa a través de un conjunto de talleres.

Dichos talleres son espacios que permiten una verdadera construcción colectiva de los AEC como marco de referencia para reflexionar la importancia de las relaciones y la buena comunicación institucional en la formación integral de los alumnos.

La fortaleza del Plan es que propicia una buena convivencia posible, genera ámbitos más favorables, donde todos son importantes y tienen el derecho a la palabra, se sienten seguros de sí mismos, saben hacia dónde se dirigen, son escuchados y se sienten partes de un todo, construyendo así de este modo, un sentido de pertenencia.

Se destaca también que estos encuentros son generadores de conceptos, habilidades y actitudes democráticas, dialógicas y participativas necesarias para una sociedad que demanda ser más pacífica.

Con respecto a las limitaciones del trabajo final, se puede mencionar la poca bibliografía encontrada sobre el tratamiento de la comunicación institucional dentro del marco de los Acuerdos Escolares de Convivencia.

Además, el hecho de llevar a cabo el Plan de Intervención con toda la institución requiere planificar muchas actividades y muy diversas para trabajar con los diferentes actores de la misma. Aquí el factor tiempo juega un papel muy importante en las decisiones de selección, de una u otra actividad.

Para seguir trabajando en post de la concreción de los objetivos planteados, en otra oportunidad se puede continuar con los talleres para generar nuevos espacios

comunicativos, atender a las demandas de la institución e incluir una plataforma online institucional donde todos aprendan a utilizarla y acceder a ella en cualquier momento.

Así el Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba expresa: “Entendemos que el alcance y los beneficios del proyecto de la elaboración y renovación de los Acuerdos Escolares de Convivencia no pueden dimensionarse en el corto y mediano plazo solamente, ya que este proyecto tiene importantes efectos en la vida institucional de nuestras escuelas que solo se verán en el tiempo. Cada vez que se pretende lograr cambios en la cultura institucional, nos referimos a procesos y construcciones que no se logran de manera fácil ni inmediata, pero que comienzan desde el momento que se habilitan los espacios y se abren los canales para el diálogo y la participación”. Ministerio de Educación de la Prov. de Córdoba.(2011).

*“Solamente el diálogo, que implica el pensar crítico es capaz de generarlo. Sin él no hay comunicación y sin ésta no hay verdadera educación”*. Freire Paulo.

## ANEXO

Anexo 1: para trabajar con la dinámica “HABLANDO CON CARTAS”

Ejemplos de las cartas:



Anexo 2: para trabajar el segundo momento del desarrollo de la actividad:

“Analizamos situaciones comunicativas”

Mirá los casos que planteaste y responde a las siguientes preguntas:

En estos casos, vos:

¿Compartías tu intención con la otra persona?

¿Expresaste, compartiste claramente tus opiniones sobre el tema acerca del cual se conversaba?

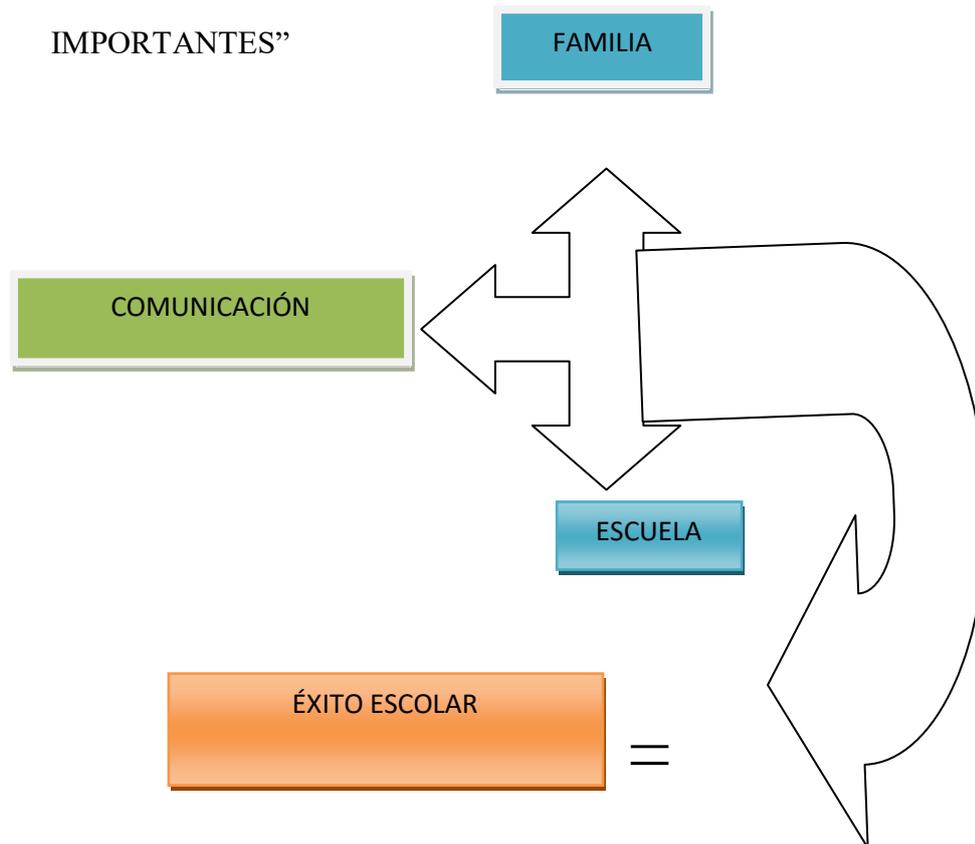
¿Explicaste sobre qué hechos y/o experiencia se basaba tu opinión?

¿Preguntaste a la otra persona si entendió tu punto de vista?

¿Escuchaste activamente? ¿Comprendiste el punto de vista de la otra persona?

¿Tus expresiones no verbales demostraban como te sentías?

ANEXO 4: Esquema para trabajar en la etapa 3 del taller: “TODOS SOMOS IMPORTANTES”



Fuente (elaboración propia)

## REFERENCIAS:

- Arango, J., Demeneghi, D., Sánchez, P., Contreras, S., Jiménez, S., Riveroll, R., Ramírez, F., Zarrabal, R., Pérez, Z., Manríquez, J., Niembro, M., Perea, M. y Salazar, D. (2015). "Lineamientos para la Gestión de la Convivencia en Escuelas de Educación Básica y Media Superior del Estado de Veracruz". Recuperado el 3 de noviembre de 2020. De <https://www.sev.gob.mx/basica/convivencia-escolar/Acuerdos.pdf>
- Diaz Better, S. y. (2016). Convivencia escolar: Una revisión de estudios de la educación básica en Latinoamérica. Recuperado el 10 de octubre de 2020. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/308970803\\_Convivencia\\_escolar\\_una\\_revision\\_de\\_estudios\\_de\\_la\\_educacion\\_basica\\_en\\_Latinoamerica](https://www.researchgate.net/publication/308970803_Convivencia_escolar_una_revision_de_estudios_de_la_educacion_basica_en_Latinoamerica)
- Dinámicas grupales (2016-2020). Hablando con cartas. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 18 de octubre de 2020. Obtenido de <https://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas/comunicacion/dinamica-hablando-con-las-cartas/>
- Duarte, Y. (2005). Comunicación y Convivencia escolar en la ciudad de Medellín Colombia. recuperado el 3 de octubre de 2020. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/documentos/rie37a07.pdf>
- Fernández Díaz y Carrascosa. (2017)." La comunicación en la relación Familia-Escuela". Recuperado el 4 de octubre de 2020. Obtenido de <https://www.educaweb.com/noticia/2017/06/01/comunicacion-relaciones-familia-escuela-13970/>
- Gutiérrez Solano L. (2018). Comunicación asertiva: análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva. Recuperado el 6 de noviembre de 2020. Obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/12970/1/Guti%C3%A9rrezSolanoLauraFernanda2018.pdf>
- Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba.(2011). Resolución 149/10 de Acuerdos Escolares de Convivencia. Recuperado el 17 de octubre de 2020. Obtenido de <https://www.igualdadycalidadcba.gov.ar/SIPECCBA/publicaciones/Narrativas2009/Convivencia.pdf>
- Teixidó I Saballs, Joan (1999). La comunicación en los centros educativos. Obtenido de [http://www.joanteixido.org/doc/comunicacio/comunicacion\\_centros.pdf](http://www.joanteixido.org/doc/comunicacio/comunicacion_centros.pdf)
- UES21. (2019). S.F. MODULO 0 Plan de Intervención. Instituto Santa Ana. Presentación. Lección 3; Historia institucional. Lección 10; Mandato Fundacional. Visión y Misión. Lección 14; Sistema de sanciones, normativas para el alumnado. Convivencia escolar. Lección 22; Perfil del alumno, perfil del egresado. Lección 24; Dimensiones institucionales. Lección

29; Proyecto Plan de Mejora Institucional (PMI). Lección 36; Entrevistas. Lección 37  
Obtenido de <https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org2>

UES21.(2019). S.F. MODULO 0, Plan de intervención. Líneas temáticas estratégicas. Gobiernos Educativos y Planeamiento. Acuerdos Escolares de Convivencia (AEC). Recuperado de <https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencion-modulo-0>

Video: Amaya Melanie.(2019) “Técnicas de Comunicación asertiva y efectiva con ejemplos y pasos”. Recuperado el 8 de noviembre de 2020. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=g2mABsl-MZQ>

Video: Cruz González Diana. (2017). “Trabajando juntos Padres-docentes”. Recuperado el 8 de noviembre de 2020. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=B7Oelysbl94>