

Universidad siglo 21.

Licenciatura en Educación.

Trabajo final de grado.

Plan de intervención.

Temática: gobiernos educativos y planeamiento,
acuerdos escolares de convivencia (AEC).

Escuela: Unidad Educativa Maryland.

**Proyecto de articulación basado en acuerdos
escolares de convivencia**

**Capacitación en Resolución de Conflictos en la
Escuela: “Como generar un espacio de
articulación”.**



Estudiante: Mac Donald, Guillermo Andrés

DNI: 33.772.871

VEDU014109

Profesora directora: Soria, Sandra.

Comodoro Rivadavia, Chubut, Argentina. Fecha: 04/07/2021.

Índice

Resumen	3
Palabras clave:	3
Introducción.....	4
Capítulo 1	6
1.1. Línea temática: Gobiernos educativos y planeamiento	6
1.1.2. Institución delimitada: Maryland.....	8
1.1.3. Valores.....	9
1.1.4. Visión	9
1.1.5. Misión.....	10
1.1.6. Historia	10
1.2. Delimitación de la necesidad.....	11
Capítulo 2	12
2.1. Objetivos generales.....	12
2.2. Objetivos específicos.....	12
2.3. Justificación.....	13
2.3. Marco teórico.....	16
2.3.1. El conflicto y la escuela.....	18
2.3.2. Mediar y negociar.....	21
Capítulo 3	26
3.1. Plan de trabajo	26

3.1.1. Etapa 1: Conceptualizar el conflicto.....	27
3.1.2. Etapa 2: Negociación.....	32
3.1.3. Etapa 3: Mediación.....	38
3.1.4. Etapa 4: Herramientas Actitudinales, procedimentales y comunicacionales	41
3.1.5. Etapa 5: Proceso de resolución de conflictos en la escuela hacia la articulación.	48
3.1.6. Etapa 6: Evaluación.....	50
3.2. Cronograma	51
3.3. Recursos	52
3.4. Presupuesto.....	52
3.5. Evaluación.....	53
Capítulo 4	55
4.1. Resultados esperados.....	55
4.2. Conclusión.....	57
Referencias	59

RESUMEN

Los acuerdos escolares de convivencia, son una herramienta de cambio y progreso dentro de una institución si estos se encuentran actualizados. La forma de establecerlos de modo asertivo implica construir un entramado de vínculos y estos a su vez generan problemas o situaciones debido a las distintas percepciones que tienen los actores institucionales. Esta situación influye en la comunicación de los mismos que, agravados, producen una comunicación patológica y exacerban los conflictos. Cambiar la forma en que percibimos a los otros, implica aprender a resolver conflictos cotidianamente, es de esta manera que educarse en estrategias como la mediación o la negociación se desarrollan habilidades comunicacionales, actitudinales y procedimentales para generar un clima de trabajo más favorable que nos permite afrontar la principal tarea de la escuela, que es la de transmitir cultura y fomentar valores a los estudiantes. Es en este sentido, que la articulación entre los distintos niveles académicos se gestiona permitiendo generar una instancia de diálogo superadora en la Institución Educativa Maryland.

PALABRAS CLAVE: Acuerdos escolares- Articulación- Conflicto- Negociación- Mediación.

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo final de graduación presenta características que tienden a subsanar una necesidad, es decir, es un plan de intervención implementado en una escuela de la localidad de Córdoba, donde impera un contexto socio económico favorable, dado que es una institución privada. La misma tiene una orientación en comunicación y hace vital enfoque en la bimodalidad con clases en inglés en contra turno.

Es importante destacar, que el mismo, es la culminación de un proceso de desarrollo personal y académico, en donde se busca cambiar los acuerdos institucionales, a fin de construir vínculos que trasciendan la forma de transitar en la escuela.

Buscando técnicas y procedimientos a fin de solucionar las fallas en comunicación y en las formas en que se transmiten los mensajes de los actores institucionales sin importar el nivel en que se encuentren.

El trabajo basa su desarrollo en una capacitación en resolución de conflictos, que aparentemente, todas las instituciones manejan cierto desarrollo de habilidades para afrontar situaciones adversas, pero si vamos al análisis más profundo, nos damos cuenta que los conflictos tienen una dimensión más amplia y saber resolverlos permite entre otras cuestiones adaptarse a nuevas experiencias y percepciones del entorno de trabajo.

Es aquí donde en el transcurso del primer semestre del año 2021 se planteó este trabajo para conciliar una forma de construir una escuela que se adapte y evolucione como toda una unidad cohesionada hacia el progreso, fortaleciendo los acuerdos institucionales.

Ya que la finalidad de la misma es transmitir un mensaje coherente hacia los estudiantes, para eso, es necesario crear ese espacio de diálogo y bienestar educativo.

Toda meta propuesta aquí tiene la intencionalidad de generar un cambio, no a corto plazo, sino que persevere en el tiempo. Y trascender la escuela. Que cada actor que está vinculado a ella se sienta cómodo y que el transito no sea meramente efímero, sino que deje algo para la posteridad.

CAPÍTULO 1

1.1. LÍNEA TEMÁTICA: GOBIERNOS EDUCATIVOS Y PLANEAMIENTO

Gobernar implica un gran desafío, si lo pensamos en el ámbito escolar, podemos reconocer que la construcción de acuerdos escolares son la base para el desarrollo educativo, de hecho, es una condición necesaria para el buen funcionamiento institucional. Se pretende que cada institución preste un servicio de la gestión de la calidad que sea propicio para el abordaje de un bienestar en el ámbito escolar.

Esta situación sienta sus principios en la Ley N.º 26.892 que tiene como objetivo *“orientar la educación hacia criterios que eviten la discriminación, fomenten, la cultura de paz y la ausencia de maltrato físico o psicológico”* en la escuela, como así, también *“impulsar estrategias y acciones que fortalezcan a las instituciones educativas y sus equipos docentes, para la prevención y abordaje de situaciones de violencia en las mismas”*.

Es en este aspecto de respeto mutuo donde es fundamental el buen uso de habilidades sociales aplicadas a la resolución de conflictos en la escuela, está claro que es de vital importancia, prevenir conflictos y fomentar la convivencia pacífica a través del aprendizaje de ciertas habilidades sociales tanto en docentes como en estudiantes.

Es conveniente destacar que:

“La confianza es el fundamento de toda relación social que no está basada en la fuerza ni en el temor. De ahí la importancia de poner en práctica en las escuelas una verdadera pedagogía de la confianza, que sugiere la institucionalización de ciertos mecanismos para generar este valor en los estudiantes” (Hevia en Fierro, 2014, p. 2).

Para construir un enfoque de trabajo en la confianza y en el desarrollo de habilidades sociales es imprescindible plantear el trabajo con los acuerdos escolares de convivencia (AEC) donde, en nuestro país, se acentúan en esta última década, con la aprobación de la Ley de Educación Nacional en el año 2006, cabe destacar, que la misma surge en respuesta a las problemáticas sociales, entre las cuales la violencia era la preocupación central.

“Es el estado nacional el que prevé la estructura de la planificación y cada jurisdicción con sus decretos por nivel estipularan los aspectos claves a considerar por la misma” (Ley N.º 26.206).

El decreto que respalda la redacción y ejecución de nivel inicial y primario de la provincia de Córdoba es el decreto de Ley N.º 558. Este postula en sus objetivos:

“Brindar una formación integral comprometida con valores éticos democráticos, de participación y formación de ciudadanos conscientes de libertades, derechos y responsabilidades de sus obligaciones Cívicas en pos de la consolidación del orden constitucional, de la configuración de una sociedad democrática, justa y solidaria” (Ley provincial N.º 558).

Respondiendo a las demandas que se inscriben en este eje temático propugnar acuerdos conlleva implícitamente la aplicación de estrategias de resolución de conflictos en los contextos educativos, dado que éstas inciden en el clima institucional y son determinantes en la mejora de la convivencia, permitiendo un mayor desempeño en los actores institucionales.

Según Calvo Hernández y Marreo Rodríguez (2007), en general, en el ámbito escolar los conflictos se suelen resolver ejerciendo la autoridad o imponiendo las normas y no investigando las causa y motivaciones que generan los mismos, por lo tanto, si bien se resuelven algunos incidentes, el conflicto sigue adelante. “Para entender el conflicto, es necesario aprender a mirarlo, sin dejarnos de influenciar por las primeras impresiones y analizarlo desapasionadamente” (Funes, 2001, p.9)

1.1.2. INSTITUCIÓN DELIMITADA: MARYLAND

La institución seleccionada para la propuesta de intervención es la Unidad Educativa Maryland, la cual, es una institución privada y que además se destaca por ser laica. Se ubica en la Provincia de Córdoba, en el departamento de Colón, en la Localidad de Villa Allende; con domicilio Güemes 702.

Es un punto neurálgico al que asisten alumnos de clase media-alta, y su población está conformada por un 80% de alumnos de Villa Allende de distintos barrios, de los cuales un gran porcentaje vive en barrios cerrados aledaños al lugar.

Villa Allende es una ciudad del centro de la provincia de Córdoba, departamento Colón, que dista 19 kilómetros de la capital provincial. Se encuentra a 510 metros sobre el nivel del mar y tiene una economía fuertemente ligada al turismo y a la ciudad de Córdoba. (Villa Allende Municipio, s. f. <https://bit.ly/2DrVoMU>).

La orientación es Comunicación, especializada en Lengua Extranjera. Es por ello, que crearon un contra turno no obligatorio que denominaron **F. O. L. I.: Formación Opcional de Lengua Inglesa**, que se extiende desde el horario de salida de cada nivel hasta 3 horas después. A pesar de ser optativo, el 82% de la población escolar asiste a esta doble jornada de capacitación.

Un dato importante a destacar es que se imparten los tres niveles educativos obligatorios que van desde nivel inicial, pasado por nivel primario hasta el nivel secundario. **En la actualidad cuenta con una matrícula de 620 alumnos en los tres niveles.**

1.1.3. VALORES

Las organizadoras partieron de la premisa de que querían formar un **centro educativo donde se practicaran valores y comportamientos, tales como la tolerancia, la solidaridad y la participación.** (Unidad Educativa Maryland, s. f. j, <https://bit.ly/2SKqDMP>).

1.1.4. VISIÓN

La unidad Educativa de Maryland, busca alcanzar una formación integral de los estudiantes entre los distintos niveles, destacando su orientación en comunicación y el F.O.L.I. Basándose en la premisa de la articulación para alcanzar dicho desafío. (Unidad Educativa Maryland, s. f. j, <https://bit.ly/2SKqDMP>).

1.1.5. MISIÓN

El nombre de Unidad Educativa Maryland responde a las expectativas e identidad que quería resaltar una de sus fundadoras, que era: **“La formación en la lengua inglesa”** (Lazzarrini, 2018), dado que ella tenía una fuerte vinculación con el estado de Maryland, en Estados Unidos, de modo que esto se planteaba con la posibilidad de intercambios de alumnos en un futuro. Estos anhelos de intercambios no se pudieron concretar con el tiempo. Pero, sí se le pudo dar una orientación y formación en lengua inglesa que se dicta en contra turno bajo el nombre de F. O. L. I. (Unidad Educativa Maryland, s. f. j, <https://bit.ly/2SKqDMP>).

1.1.6. HISTORIA

La Unidad Educativa Maryland comienza en el año 1994, cuando Marga de Maurel, Nancy Goico y Marta Carry comenzaron con las gestiones pertinentes para fundar una escuela.

Comenzó a funcionar efectivamente en marzo de 1995, tras conseguir una casona antigua por medio de la Municipalidad de Villa Allende y el Consejo Deliberante.

Esto sentó las bases para el inicio de las clases en la: Sala de 4, de 5, y primero, segundo y tercer grado (donde se habilitó una sola comisión). La matrícula total en ese entonces era de 50 alumnos.

Hasta 1998 funcionaba el nivel inicial y el nivel primario completos, con dos secciones por cada división y una matrícula de 245 alumnos. En 1999 comenzó el nivel medio, solo con ciclo básico (1.º, 2.º y 3.º), y funcionaba fuera de la institución, a una cuadra de ella (en aulas alquiladas de una academia de inglés), porque no contaban con infraestructura dentro del establecimiento. Lamentablemente, por diversas razones

económicas, edilicias y de baja matrícula, el nivel medio cerró sus puertas al año siguiente.

En el año 2008, la institución vuelve a ofrecer el ciclo básico para nivel medio, pero esta vez lo hace dentro de la institución, con una adaptación y ampliación dentro del predio. En este nuevo intento, el nivel fue creciendo hasta completar los tres últimos años de especialización en Ciencias Sociales y Humanidades.

En la actualidad cuenta con una sección por cada división.

En estos últimos cuatro años, se sumó una nueva población, que conforma el 20% restante, y está compuesta por niños que concurren desde Unquillo, Mendiolaza y, en menor medida, La Calera, principalmente debido a un incremento, en estas localidades, de nuevos barrios cerrados. (Unidad Educativa Maryland, s. f. j, <https://bit.ly/2SKqDMP>)

1.2. DELIMITACIÓN DE LA NECESIDAD

La institución Unidad de Maryland presupone desafíos a corto y mediano plazo en lo que respecta a una necesidad de generar acuerdos institucionales que fomenten una articulación entre los distintos niveles. Esto marcaría tendencia en la formación de una escuela dinámica con capacidad de adaptación a cambios.

En palabras de la directora de nivel medio Alejandra Lazzarrini, 2008:

“Al poner la mirada sobre la escuela, desde un enfoque situado, en “nuestra escuela”, advirtiéndola múltiple, diversa, extendida y heterogénea, surge la necesidad de crear y construir vínculos funcionales que armen una trama de significaciones y sentidos de las prácticas que en su interior tienen lugar. Esta cualidad de complejo remite a la necesidad

de articular y, como necesidad, aparece siempre como pregunta, como posibilidad, como tarea a realizar” (Unidad Educativa Maryland, s. f. j, <https://bit.ly/2SKqDMP>).

CAPÍTULO 2

2.1. OBJETIVOS GENERALES

- Brindar herramientas para la resolución de conflictos fomentando el desarrollo de capacidades y habilidades, para mejorar relaciones y el desempeño de los docentes en los distintos niveles con la finalidad de que puedan afrontar el desafío de la articulación en la Escuela Unidad Maryland.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Organizar una jornada con el personal docente de los tres niveles para conceptualizar el conflicto en función de sus oportunidades hacia la articulación con ejemplos prácticos cotidianos.
- Formar a los docentes sobre la negociación y mediación en resolución de conflictos, para afrontar los desafíos de la convivencia y permitir el afianzamiento de habilidades sociales mediante ejercicios prácticos.
- Implementar el uso de Herramientas comunicacionales y procedimentales que busquen resolver de manera asertiva los conflictos escolares, generando un clima de bienestar entre docentes a nivel institucional, a partir de casos y de ejercicios teóricos-prácticos.

2.3. JUSTIFICACIÓN

Una necesidad imprime la búsqueda de un sendero para encontrar con premura una acción que permita dar posibilidades a una lógica de mejora institucional. Esta se presenta en un contexto socio-económico que desborda, aún, hasta en un instituto privado como el de Unidad Educativa Maryland. Según Werthein (1997) la violencia se perfila como un síntoma de nuestra sociedad, ya que los estudios realizados en diferentes países constatan un creciente aumento de violencia en centros educativos.

Según Alfredo Furlan y Graciela Magaril (2017), los acuerdos escolares de convivencia (AEC) se suelen guardar en un cajón esperando que lleguen nuevos ciclos de discusiones y propuestas. Sin embargo, la vida cotidiana dentro de las escuelas transcurre generando conflictos de todo tipo, que en cierto sentido son oportunidades para aprender juntos, o para confrontar perspectivas. El involucramiento de los docentes es clave en este largo camino por aprender a vivir con otros. Esta es una tarea de primera importancia que la escuela no puede delegar; compromete al curriculum plenamente, pero lo esencial se aprende conviviendo, es decir, afrontando las peripecias de la vida en común, preparando el futuro con herramientas relacionales imprescindibles en la vida en una sociedad democrática.

Desde el Ministerio de Educación Argentino, a través de su programa Nacional de Mediación (2000) coincide en señalar el conflicto como procesos complejos e interaccionales que se construyen recíprocamente entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos grandes o pequeños. El conflicto como fase de un proceso: nace, crece, se desarrolla y se transforma; pudiendo desaparecer y/o disolverse, permanecer

relativamente estacionario de no resolverse, o crecer llevando a niveles mayores de confrontación de las partes. (Noria Arellano, 2007)

Cuando se introduce la noción de proceso, tiene como base concebir al conflicto no como un momento puntual, ni estático sino como dinámico y controversial. Su dinamismo viene dado por la confrontación (económicas, ideológicas, sociales, valores), de dos o más partes, que al no resolver las diferencias potencian el proceso, incidiendo en los diversos elementos: malentendidos, desconfianza, incomunicaciones, temores y otros. (Noria Arellano, 2007)

Silvina Gvirtz y Marina Larrondo (2012) plantean que *“El objetivo de este orden democrático escolar es, entonces, la construcción de la convivencia, y sus modalidades. Para que ésta pueda operar debería ser considerada en las escuelas un aspecto central, siendo parte de los contenidos de la enseñanza, pero que deben ser puestos en práctica todos los días. De este modo, los famosos “problemas de disciplina” pueden ser vistos como partes del proceso de reconstrucción permanente de las relaciones, los valores, las reglas y los modos de hacer. (2012, p. 304) (...) Por eso, el problema del orden y de la convivencia escolar no llega nunca a un momento final, acabado. Nunca es un problema resuelto. Siempre está abierto. Muchas veces, cuando en la escuela se analiza el problema de la convivencia, la discusión se centra en la problemática de la disciplina. Sin embargo, mejorar la convivencia es algo completamente diferente y, a la vez, más abarcador que responder a los problemas de castigo”*.

Debido a lo expresado anteriormente, capacitar en resolución de conflictos, permite entre otras cosas cambiar las representaciones que tenemos sobre los otros y sobre la institución en su conjunto. Da una idea de la envergadura de este inusitado proyecto que, entre otras cuestiones, pretende ser como un remedio para la actual situación que se expone, el hecho de articular pretende diálogo y consenso, algo que se logra con

herramientas metódicas y con conciencia de que la meta a alcanzar es lograr un bienestar no en el sentido utópico, sino concreto.

Es imprescindible construir una conciencia colectiva sobre cómo afrontar los conflictos en la Escuela Unidad Educativa Maryland, ya que, es propicio generar un ambiente coherente con lo que se profesa. Articular, demanda que se produzca ese ambiente y que los involucrados en el proceso, no solo lo tomen como algo discursivo y solo sea un parte de una jornada más dentro de la institución.

Es de índole inmediata que aprendan a desarrollar habilidades en la resolución de conflictos que permitan construir un entramado de relaciones productivas con el fin de generar ese clima institucional que mejore la calidad en la gestión educativa de cada uno de los actores. De lo contrario, un centro educativo que recurre a la violencia física y/o simbólica para tapar conflictos y, al mismo tiempo, trata de concientizar sobre la necesidad del dialogo en el mundo, enseña a los jóvenes que la paz es una idea bien intencionada sin ninguna intención o un valor en él, no creen ni tan siquiera quienes se preocupan en él. (Julio Bargas y Ramon Flecha, 2000).

2.3. MARCO TEÓRICO

Los acuerdos escolares de convivencia comenzaron a desarrollarse luego de la instauración de la democracia en nuestro país, a partir del año 1984, donde sirvieron para modificar los sistemas antiguos de disciplina, estos eran sumamente rígidos, lo cual, no favorecía al desempeño de un buen desarrollo institucional ya que planteaba un esquema estratificado de trabajo. Es conveniente indicar que este cambio, no se produjo de inmediato, sino que han sido procesos que aún hasta hoy están sometidos a resistencias. (Furlan y Magari, 2017)

Según Nora Alterman (2011) *“desde 2010, todas las escuelas secundarias de Córdoba deben construir Acuerdos Escolares de convivencia (AEC), que son una especie de reglamentación disciplinario mejorado; en el que participan todos los actores de la comunidad educativa. Esto está indicado en la ley de Educación Nacional de 2006”*. Es importante destacar que estos acuerdos se elaboran en talleres de profesores, pueden o no estar algunos estudiantes o padres, pero se destaca que como acuerdos no modifican las prácticas (en términos generales). Por otra parte, estos acuerdos están más dirigidos a derechos y obligaciones ciudadanas, pero no a resolver conflictos entre los actores de la institución.

Es evidente resaltar que una de las características de la situación actual que vivimos es la percepción del alto incremento de la violencia en general, en múltiples situaciones y escenarios de la vida social. Entre, ellos, el contexto familiar, en la calle entre dos automovilistas, durante un robo, en una discoteca, en las relaciones

interpersonales, en las canchas de fútbol, entre pacientes y médicos, etc. La escuela no está al margen, por lo tanto, reflexionar y actuar sobre la construcción de estos acuerdos escolares de convivencia implica un cambio de postura del equipo colégialo. (Florencia Brandoni, 2017).

Si bien, Nora Alterman (2011), expresa que son posibles los procedimientos democráticos, si existe una apuesta fuerte y permanente por parte del equipo directivo y se establecen una serie de acciones que creen la costumbre para la participación. Reunir estas condiciones es muy difícil, pero hay casos que si parecen lograrlo. En este sentido, Onetto (2014) expresa que *“No podemos establecer una relación directa entre la aprobación de un acuerdo de convivencia y la disminución de la violencia. Hay muchas otras variables en juego que pueden pesar tanto o más que los acuerdos ...pero en mi opinión... el aporte de los acuerdos de convivencia radica en consolidar la institucionalidad de la escuela”*.

Según Cecilia Fierro Evans (2014), *“la convivencia escolar es un discurso sobre educación y no sobre seguridad en el colegio; cuando hablamos de convivencia de personas y por lo tanto de la búsqueda de estrategias “de carácter amplio”, que buscan el cuidado, el respeto y la solidaridad entre todos los miembros de la comunidad escolar”*

“...Por lo tanto, no es aceptable que el “carácter restringido” de la convivencia que se enfoca a los problemas como la violencia o el acoso, y se orienta a “establecer seguridad” a través de0l control, la vigilancia y la aplicación de sanciones a las conductas agresivas.” (Juárez Pineda, 2014)

“La tarea más importante de prevención de violencia tiene que ver con fortalecer el que hacer educativo en las escuelas, lo que supone promover la construcción de un tejido socio comunitario que fortalezca la cohesión social a la vez que contribuya a

desarrollar competencias para vivir con otros desde el respeto y la responsabilidad compartidas, entre los miembros de la comunidad educativa” (Cecilia Fierro Evans, 2014)

2.3.1. EL CONFLICTO Y LA ESCUELA

Es importante resaltar que convivir, remite a la idea de vivir en compañía con otros, situación realmente compleja. Donde lo personal juega con lo social, lo propio y lo común. El equilibrio de las percepciones es más una quimera que una realidad en la que estar con otros implica renunciaciones personales. Estas generan, sin desearlo, un malestar general, a veces, imposible de despojar. Es aquí, donde las instituciones no ajenas a la vida en sociedad, se acentúa lo difícil de las interacciones entre personas. Los conflictos sin lugar a dudas son parte de la vida escolar. Según Paulin (2010) en la vida escolar se dan condiciones de conflictividad de distintas dimensiones: intergeneracional (adolescentes y adultos), sociocultural (diferencias sociales sometidas a la lógica homogeneizante) y la tendencia a la uniformidad escolar y la diversidad de interés y deseos singulares.

Toda relación social contiene elementos de conflicto, desacuerdos e intereses opuestos. La escuela es una organización, y como tal, su funcionamiento no puede ser entendido sin considerar la significación del conflicto. (Ovejero, 1989). El término “Conflicto” proviene de la palabra latina *conflictus* que quiere decir Chocar, afligir, infligir; que conlleva una confrontación o problema, lo cual implica una lucha, pelea o combate. También se lo define como un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales. (Funquen, 2003)

Conceptualizar la violencia escolar es sentar las bases para poder construir un ámbito de reflexión en el que cada actor institucional pueda desarrollar una idea de lo que implica el término, según, Florencia Brandoni (2017) *“violencia escolar: son aquellos episodios que se originan en las prácticas escolares dentro de los vínculos de los miembros de la comunidad educativa y en el ejercicio de las funciones de cada uno. Puede decirse que son el producto de mecanismos institucionales, que son prácticas violentas y pueden acentuar situaciones de violencia social”*. Podemos sintetizar que, en la violencia escolar, se incluyen comportamientos que van en contra de las reglas internas de la institución escolar (ausentismo, no realización de las tareas), las infracciones a las reglas de convivencia (groserías, palabras ofensivas, que constituyen ataques cotidianos al derecho a ser respetado). (Adasko y Kornblit, 2008)

Se destaca que, en investigaciones de Unicef (2011), las formas más recurrentes y menos graves de violencia se distribuyen de manera pareja por estrato social, es decir, el incremento de los conflictos afecta a todas las clases sociales por igual. Constatación contraria a la adhesión de sentido entre pobreza y violencia, tan extendida en nuestros días.

Entonces es necesario plantear una nueva idea de la percepción que se tiene sobre la violencia escolar, ya que, para abordar una mirada más objetiva es necesario tener en cuenta a Rossana Reguillo (2007) que se pregunta si la insistencia pública y mediática sobre la violencia escolar, igual, que otras retóricas sobre violencia que apelan al miedo y a la seguridad, no ayudan a instalar en el imaginario social la demonización de jóvenes, y simplifica la forma extrema las razones de esa violencia. Y, por ende, es una visión acotada de la realidad que no aporta más que prejuicios al momento de actuar frente a una situación conflictiva.

En consonancia con lo expresado anteriormente, lejos de emprender acciones que favorezcan a la convivencia, son muchas las instituciones, que sin mediar ejecutan medidas contrarias a solucionar dicho problema, o de alguna forma son opacadas por la actividad diaria, sin llegar a tener una resolución asertiva del conflicto.

En este sentido, Enrique Martín Criado (2005) explica que un problema se vuelve problema social debido a un trabajo político de construcción y selección de un ámbito de la realidad en detrimento de otros que quedarían opacados. Elevarlo a dicha categoría implica que concierne a la totalidad de la población y requiere soluciones políticas urgentes. Esta construcción es el resultado del esfuerzo de determinados grupos sociales u organizaciones por imponer la percepción de una determinada situación como problema social. Las categorías que se establecen a partir de hechos existentes y sus instituciones, les confieren realidad social en los esquemas con los que percibimos el mundo. La creación misma de organizaciones, planes y proyectos destinados a estudiar y prevenir la violencia, en ocasiones ayuda a consolidar el estigma y hasta refuerza aquello que buscan evitar. (Kantor, 2008)

Se debe plantear que es lo que percibimos de nuestro entorno, según, Jodelet (1991) las representaciones sociales constituyen modalidades de pensamiento práctico orientadas hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal. Son el saber del sentido común. De esta forma, la lógica con que se vea el contexto influirá en las relaciones, produciendo desajustes o innovaciones en el desarrollo de la actividad escolar diaria.

Paulin (2010) plantea una hipótesis sobre el desarrollo de conflictos en la escuela, como causa la falta de acuerdos básicos entre los distintos actores del establecimiento sobre el orden normativo, heterogeneidad de pautas y encuadres normativos para con todos, la percepción por parte de los estudiantes de decisiones unilaterales o arbitrarias

de los directivos sobre los conflictos, escasa eficiencia reguladora de la disciplina a partir de prácticas normativo-punitivas en los proyectos de convivencia (como revisiones de reglamentos, tutorías, talleres de reflexión) e insuficiente incorporación de la perspectiva de los alumnos.

Según la guía Federal de orientaciones para la intervención Educativa (2014) del Ministerio de Educación de la Nación, las situaciones de conflicto se ocasionan por la supresión o negación del conflicto, frente a la falta de reconocimiento de las posibilidades (fortalecimiento del autoestima de los actores), frente a la negación de las diferencias, frente a la ausencia de proyectos y a la falta de intervención de las personas adultas; todas ellas situaciones en la que es necesaria y oportuna la intervención transformadora por parte de la escuela.

2.3.2. MEDIAR Y NEGOCIAR

Aunque el conflicto aparece cargado con una valoración negativa en la medida que se asocia a la violencia, aquel es propicio de la naturaleza humana, tanto en las relaciones interpersonales como grupales. El conflicto presupone una lucha de intereses opuestos o confrontación entre personas o grupos, y la violencia es un aprendizaje que adquiere, cada día, una dimensión social. *“La violencia es la forma más inferior y primitiva de poder, porque solo se puede usar para castigar, para destruir, para hacer daño”* (Rojas, 1998).

De lo que se trata es de saber controlar o manejar el conflicto, de forma no violenta de dar una visión más optimista del concepto, que se oriente a la idea de conflicto como un proceso de cambio constructivo. En esta línea, las instituciones educativas no deben

olvidar una de sus funciones es la socialización de sus miembros, lo que implica hacer frente a los conflictos de convivencia que se desarrollan en los centros educativos.

En la actual sociedad, los valores requieren estar asentados en un diálogo y consenso entre la pluralidad de voces de quienes van a seguirlos. De esta forma se basan en las pretensiones de validez, en los argumentos (Habermas, 1998). Para que los diversos sectores de la comunidad se impliquen en una defensa activa de un proyecto educativo, es imprescindible que este proyecto sea el resultado de la puesta en común de los objetivos y sus deseos. (Vargas y Ramón, 2000)

Existen formas alternativas, que no son más que procesos no formales y solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto, con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en resolución o prevención del conflicto. Las formas alternativas son una debida opción cuando la convivencia diaria, familiar y comunitaria han sido transgredidas de manera intencional y repetitiva con perjuicios a nivel emocional, social, Físico o legal de una persona. Las figuras alternativas también permiten a los individuos ser gestores de cambios propositivos que faciliten al bienestar mutuo, así como la satisfacción y el beneficio de los actores. (Funquen, 2003)

Con este propósito se desarrollarán dos capacidades importantes en el marco de la mejora institucional, destacando a la negociación y a la mediación que en su conjunto permiten desarrollar habilidades tanto como actitudinales, comunicacionales y procedimentales para la prevención de conflictos y afianzar una cultura democrática, dentro de la institución educativa.

En este sentido, la negociación es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado

as través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia. La negociación *“es una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchar, entender, recibir feedback, buscando una solución que beneficie a todos.”* (Rozemblum de Horowitz, 1998)

Para Fisher y Ury (1994): *“la negociación es la comunicación de ida y vuelta que aspira a alcanzar un acuerdo cuando diferentes partes tienen intereses contrapuestos y otros parcialmente compartidos”*.

Sin embargo, Altschul (1999) expresa que, *“la negociación es un proceso en el cual cada una de las partes dan pasos para alcanzar un mínimo y puede materializarse en un convenio, un contrato, una carta de intención o un apretón de manos. La naturaleza y pronóstico del proceso dependerá de cómo se equilibren las obligaciones, necesidades y deseos en un despliegue inteligente de intereses y riesgos del que surgirán, en principio, aspiraciones y conjeturas, más tarde, compromisos e implicaciones calculadas”*.

Según María Funquen Alvarado (2003), *“esta actividad lleva implícitos procesos de aprendizajes y fortalece una cultura democrática caracterizada por el debate, el escrutinio y la crítica abierta de las ideas, intereses y proyectos que integran la comunidad. La negociación implica el buen manejo de los procedimientos para cada una de las partes involucradas, es decir, exige un manejo sistemático mediante el cual se legitima un acuerdo en el que se proponen los actores. Por lo tanto, es necesario planificar el proceso, tener claros los objetivos propios y los de la contraparte, clarificar los intereses particulares, saber qué aspectos se está dispuesto a ceder y diseñar estrategias para el logro de los objetivos propuestos”*.

En cambio, la mediación se convierte en otra forma de resolver conflictos de intereses, ideológicos y afectivos entre dos o más personas. Aquí se encuentra involucrada

una tercera persona, el mediador, que busca satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciendo por medio de sencillas frases. Ripoll (2001) destaca la neutralidad e imparcialidad han de ser dos características fundamentales de la función del mediador, además de la confidencialidad.

Abarcado esta idea, no debe entenderse desde la cultura del ganador/perdedor, sino que requiere que se promueva la cultura del acuerdo y del consenso entre las partes del conflicto. La cultura del acuerdo, por lo tanto, prima el diálogo, la empatía, el descubrimiento de los intereses comunes, la colaboración y el consenso, incidiendo más en aquellos puntos que nos unen.

En definitiva, la mediación supone la sustitución de actitudes y valores competitivos por colaborativos o cooperativos. Como señala Pérez Crespo (2002), el contexto escolar se encuentra influenciado por la estructura social que le rodea, siendo sensible a los cambios que experimentan otros entornos de socialización de los que participan sus miembros, las familias, los barrios y otras instituciones públicas, políticas sociales y educativas, medios de comunicación, etc.

Funes (2001) indica que la regulación positiva de un conflicto es la que se preocupa por la continuidad de la relación por la vía de la cooperación, ya que es probable la aparición de soluciones estables.

Es importante formar equipos de trabajo que reflexionen sobre la convivencia y desarrollen herramientas de mediación, integrados tanto por profesores como maestros, que actúen en caso de conflicto o para proponer instancia de acuerdos escolares sustentados en el tiempo. Destacando a Uranga (1998), la mediación es uno de los procedimientos que se han desarrollado con mayor eficacia en la resolución de conflictos en los centros educativos y destaca los siguientes aspectos:

- Crea un ambiente más relajado y productivo
- Contribuye al desarrollo de actitudes de respeto al otro
- Ayuda a valorar los sentimientos, intereses y necesidades del otro y las propias.
- Desarrolla actitudes cooperativas en el tratamiento del conflicto y en la búsqueda de soluciones.
- Aumenta la capacidad de resolución del conflicto de forma no violenta.
- Despliega la capacidad de diálogo, de escucha activa, de comunicación bidireccional, etc.

En síntesis, enseñar y construir ideas frente al accionar a un determinado conflicto es, en otras palabras, fomentar los ideales de la resolución de conflictos. Estos, manejados a través de las alternativas de solución entre quienes conforman la escuela, se puede contribuir a la reducción de la violencia y al fortalecimiento de espacios pacíficos para las futuras generaciones. Donde el quehacer Docente se vuelve un reto que debe superar diferentes barreras para construir una educación que vaya más allá de enseñar un concepto, se debe enseñar para la vida.

Según Florencia Brandoni (2017) *“La gran transformación que la escuela puede ofrecer a la conflictividad actual es el cambio en la forma de intervenir de los Docentes y adultos, que como indican estudios, puede disminuir sensiblemente la problemática.”* Como así también *“aprender a convivir, gestionar los conflictos y no encontrar perdidas, sino ganancias donde solo hay diferencias es el aprendizaje al que se puede aspirar. Ofrecer una metodología para abordar las diferencias, que mitigue el empleo de la violencia y los malos tratos ante ellas, que permita tramitar las diferencias generando identidades que se apoyen en el desmedro de los otros”*. Tal vez, *“la negociación y la mediación en el ámbito escolar permiten evitar la lógica de la imposición y la escalada de conflictividad y violencia. Toda intervención en el sentido propuesto puede significar*

un cambio. La labor de cada uno pueda ayudar a transformar la dinámica de las relaciones interpersonales”.

CAPÍTULO 3

3.1. PLAN DE TRABAJO

El siguiente plan de trabajo se sujeta a la lógica de los objetivos planteados donde se abordarán las diferentes temáticas a partir de una secuencia didáctica, primeramente, para identificar la conflictividad y su importancia al momento de articular. Para luego dar paso al abordaje de estrategias de resolución de conflictos basadas en la negociación y mediación. Finalizando con la implementación de distintas herramientas procedimentales y comunicacionales para generar un bienestar entre los participantes.

La capacitación tiene una carga horaria de 200 horas, el desarrollo de la misma se realiza en la plataforma Classroom, donde se abordará diferentes actividades de manera sincrónica y asincrónica para aquellos que no dispongan de conectividad. Será 1 encuentro vía Google Meeting por mes durante 6 meses, donde se expondrá temáticas específicas a fin de plantear estrategias de abordaje para la articulación y actividades.

Los docentes se podrán inscribir al curso mediante el siguiente link:
<https://forms.gle/A3NHUyXw7vJLQZSF7>

Todos los docentes inscriptos deberán tener una cuenta de Gmail para poder ingresar a la plataforma.

El código de acceso a la plataforma Classroom será el siguiente: Código de la clase 65cekee

Capacitador	Mac Donald, Guillermo Andrés
Destinatarios	Maestros y profesores de la institución Unidad Educativa Maryland.
Frecuencia	6 encuentros sincrónicos.
Temporización	2 horas por encuentro (aproximadamente).

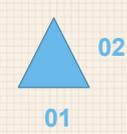
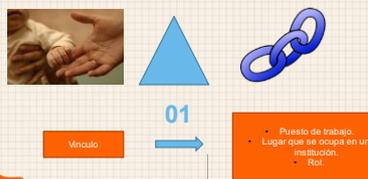
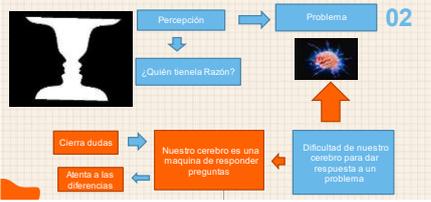
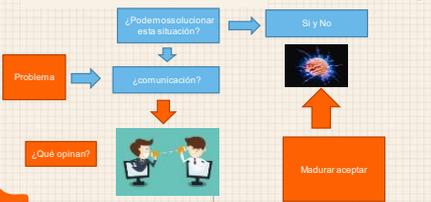
3.1.1. ETAPA 1: CONCEPTUALIZAR EL CONFLICTO

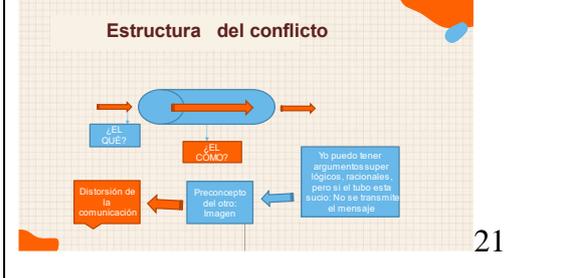
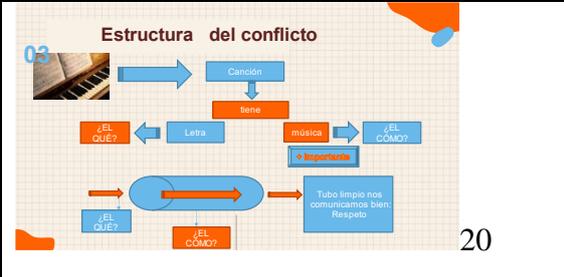
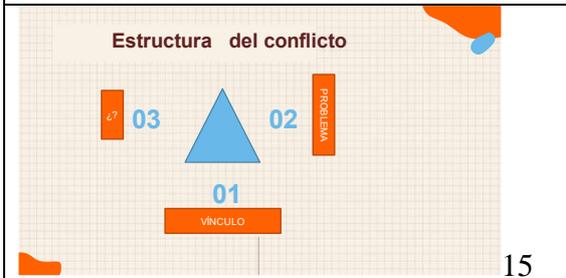
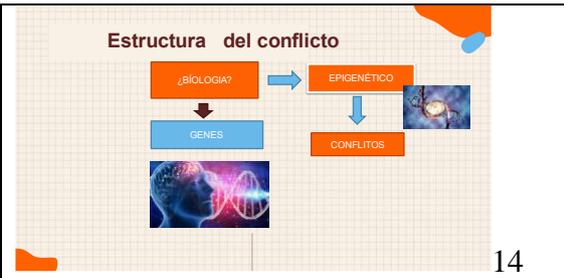
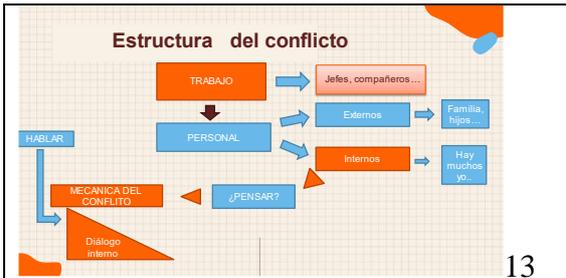
Inicio: Tiempo estimado 10 minutos.

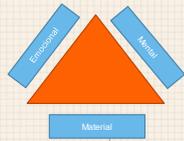
Reunión con el equipo docente se presenta el proyecto de capacitación en resolución de conflictos a la Institución Unidad Educativa Maryland, planteando los objetivos y la idea general de trabajo, identificado al conflicto como una oportunidad de desarrollo profesional dentro de la intuición.

Desarrollo: Tiempo estimado 100 minutos.

Se realizará una presentación de PowerPoint, explicado y conceptualizando la función del conflicto y su importancia para generar acuerdos institucionales entre los niveles.

<p>Capacitación en Resolución de conflictos en la Escuela</p>  <p>Capacitador: Prof. Guillermo Andrés Mac Donald</p> <p>1</p>	<p>Generación de acuerdos escolares</p>  <p>2</p>
<p>Conflicto</p> <p>¿Por Qué?</p>  <p>3</p>	<p>Objetivos Resolución de Conflictos en la escuela ¿oportunidad de superarse?</p> <p>Técnicas de mediación y negociación</p> <p>Oportunidad Desarrollo Adaptación</p> <p>Herramientas sistémicas, procedimentales y comunicacionales</p> <p>Resiliencia Calidad de vida Consenso Calidad Educativa</p> <p>4</p>
<p>RESILIENCIA</p> <p>CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN DE UN SER VIVO FRENTE A UN AGENTE PERTURBADOR O UN ESTADO O SITUACIÓN ADVERSOS.</p>  <p>5</p>	<p>Conflictos</p> <p>¿Qué son?</p>  <p>6</p>
<p>Estructura del conflicto</p>  <p>7</p>	<p>Estructura del conflicto</p>  <p>8</p>
<p>Estructura del conflicto</p>  <p>9</p>	<p>Estructura del conflicto</p>  <p>10</p>
<p>Estructura del conflicto</p>  <p>11</p>	<p>Estructura del conflicto</p> <p>¿Hay GENTE que NO eng. CONFLICTOS?</p>  <p>12</p>



<p>Estructura del conflicto</p>  <p>25</p>	<p>¿Cómo trascender?</p> <p>¿Cómo atacamos al conflicto? ¿Qué pasa si lo atacamos por donde no lo vamos a solucionar?</p>  <p>26</p>
<p>¿Cómo lo haremos?</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Si atacamos al problema, estaremos perpetuándonos en el tiempo (dolor) no vamos a evolucionar. • No somos seres lógicos somos seres psicológicos • Si rompemos el vínculo generamos dolor. • Solo voy a poder abrir una ventana si trabajo sobre la comunicación (música) <p>27</p>	<p>¿Qué significa atacar la música?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver como nos estamos hablando . • Ver la porquería que hay en el tubo . • Hacer cosas con la mugre del tubo : Limpiar es asqueroso • 1) Parar de echar porquería . • 2) Limpiar la porquería . • 3) Mantener el tubo limpio .  <p>28</p>
<p>Cronología del conflicto</p>  <p>29</p>	<p>El conflicto esta en mi interior</p>  <p>30</p>
<p>Trabajar emocionalmente</p> <p>El conflicto: potencia aquello que realmente somos capaces si lo solucionamos positivamente</p> <p>Mi enemigo es mi "guru"</p> <p>Aprender a gestionarnos, a ensuciarnos para poder limpiar nuestra comunicación y nuestra movilidad</p>  <p>31</p>	

Luego se realiza una lectura de las siguientes actividades que se encuentran en la plataforma de Classroom y se comienza a resolver en la misma.

Actividad 1:

¿Cuáles son los problemas que se presentan en la escuela?

¿Qué fenómenos ocurren en su escuela? ¿y a usted le preocupan por qué?

¿Cuál es el poder de influencia de un Profesor/maestro?

Actividad 2:

En una situación de comodidad para usted, piense cuales son las prácticas que a su criterio permiten y promueven un clima favorable en la institución; luego piense en cuales son las que generan un clima negativo. Anótelas y reléalas para ver qué cosas hay que modificar y cuales hay que promover.

Reflexione ahora sobre cuantas veces considera que ha adoptado últimamente unas y otras prácticas en su trabajo como Docente. ¿Qué factores favorecen una y otras?

Actividad 3:

¿Qué entiende por autoridad?

¿Como percibe que se ejerce la autoridad en la escuela?

¿Cuándo se puede decir, a su juicio, que un educador (un directivo, un maestro, un profesor, un preceptor) ejerce su autoridad como tal?

¿Cómo describiría a sus compañeros de trabajo?

¿Cómo esperaba que fueran? ¿Por qué?

Cierre

Tiempo estimado 10 minutos.

La actividad de cierre se realizará un breve plenario con las ideas de todos los participantes y se les pedirá a los docentes indicándoles que tendrán que resolver actividades en la plataforma. Estas actividades son importantes para conceptualizar y formar puentes cognitivos con la teoría vista.

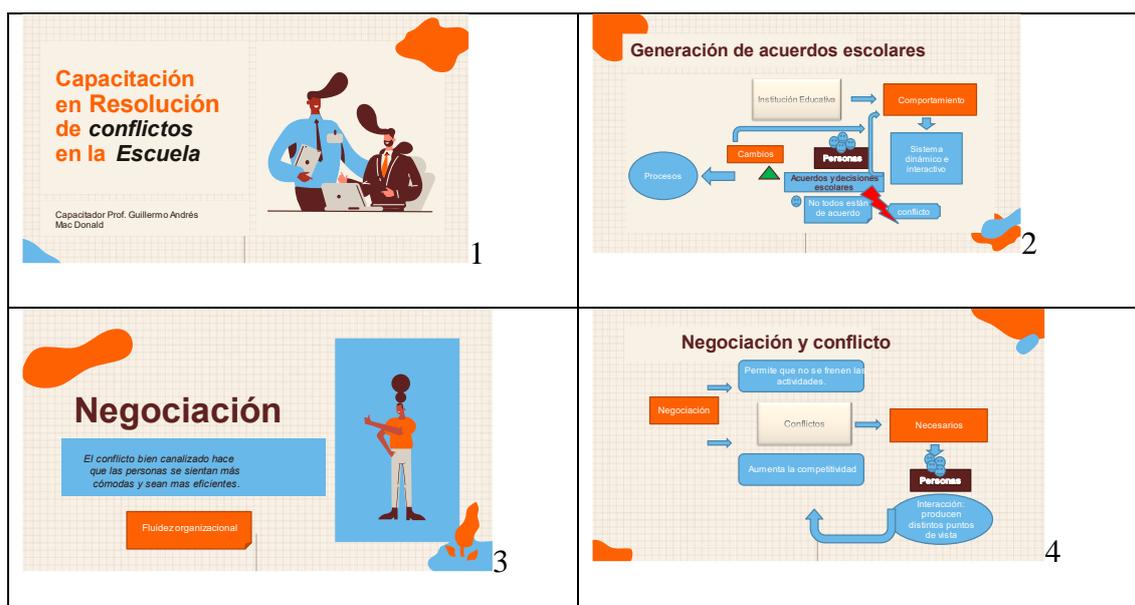
3.1.2. ETAPA 2: NEGOCIACIÓN

Inicio: Tiempo estimado 5 minutos.

Se saluda a los participantes del curso para luego comentarles cómo será la forma de trabajo.

Desarrollo: Tiempos estimados de 60 minutos.

Exposición de técnicas de negociación a partir de una presentación de PowerPoint:



Negociación y conflictos

Conflicts lead to Characteristics (fuentes), Causes (Causa del conflicto), and Negotiation (características y reglas). Characteristics and Causes lead to Minimization (Minimizado).

5

Negociación y conflictos

Negotiation leads to Channeling (Canalizar), which leads to Conflict (conflicto). Channeling also involves Advantages and Comparison (Ventajas y compar.). Conflict leads to a Situation (Ganar-Ganar). A note states: 'Ambas partes que están en desacuerdo pueden abrir un abanico de posibilidades que les permita visualizar mejores posibilidades.'

6

Retomemos: ¿Qué es el conflicto?

- Choque de dos o más tendencias contrapuestas al interior de una institución.
- No hay cambio sin conflicto: Es un principio que rige la vida humana en lo individual, en lo grupal y en lo organizacional.
- El conflicto indica la necesidad de cambiar desde un punto de vista es un mecanismo de retroalimentación

7

Negociación y conflicto

Two opposing ideas (Ideas) lead to a dynamic that 'Detiene la dinámica normal de trabajo'. A note states: 'NO HAY CAMBIO SIN CONFLICTO DE POR MEDIO'.

8

Negociación y conflicto

'Nos resistimos a los cambios' leads to 'Zonas de confort o zonas de ruptura', which leads to 'Nuevas situaciones'. A note states: 'Son afectados por que tienen que amoldarse'.

9

Negociación y conflicto

'NECESIDAD' leads to 'CAMBIO DRÁSTICO', which leads to 'Enfoque de los procesos y las relaciones entre las personas'. A note states: 'De igual manera afecta a la estructura que la institución conforma para dar respuesta a los cambios.' Another note: '...Si el conflicto es una constante diaria...'.

10

Negociación y conflicto

'Ideas' and 'Ideas' lead to 'Retroalimentación'. A note states: '...Indica también... La Comunicación tiene que tener retorno'. Another note: 'Aquello que nos está afectando.'

11

CARACTERÍSTICAS DE UN CONFLICTO

- Existe y es inevitable.
- No es necesariamente negativo.
- Es aquello que las partes perciben como tal.
- Requiere de una pluralidad de actores.
- Puede llegar a la violencia.

12

Puntos de vista

Puntos de vista include: Tradicional, Relaciones humanas, and Interaccionista.

13

Estructura del conflicto

Factors contributing to conflict: Competencia sobre recursos, Atribuciones erróneas, Comunicación pobre, Falta de objetividad, Ambigüedad sobre responsabilidad, Interdependencia.

14

<p>15</p>	<p>16</p>
<p>17</p>	<p>18</p>
<p>19</p>	<p>20</p>

Desarrollo de actividades: Tiempo estimado de 40 minutos

Aquí se expondrán dos casos realizados en formato video donde se exponen diversas situaciones de conflictos y los participantes tendrán que responder los distintos cuestionarios para comprender la dinámica de la negociación.

Actividad 1:

Video caso 1: <https://youtu.be/cXoXdsK2qRo>

Caso acto 25 de mayo.

Hace pocos días la directora de la escuela, en una reunión informal, le pidió a un grupo numeroso de docentes que se postularan quienes quisieran organizar el acto de 25 de

mayo. La tradición de la escuela indica que un solo docente organiza y se encarga de todas las tareas del acto.

Elena, la profesora de historia, se ofreció inmediatamente, argumentando que se trataba de la conmemoración de un hecho histórico de trascendencia. Ella entendió que es la oportunidad de mostrar el trabajo historiográfico que presentó al concurso del diario de la ciudad, en representación de la escuela.

Sabe que esa presentación le trajo algunas tensiones con las profesoras de su departamento, pero dado que se esforzó mucho, quiere lucirse ante la comunidad educativa y ante sus colegas, y eliminar las habladurías sobre las razones por las que fue elegida para representar la escuela.

Simultáneamente, Silvana, la profesora de artes, también aceptó la invitación a organizar el acto, porque no lo había hecho nunca antes. Dado que este año ha vuelto a tener el mismo grupo de alumnos del año pasado y con ellos ha hecho una buena experiencia, desarrollando variadas expresiones artísticas, como grandes collages, canto y ejercicios teatrales, cree que podría hacer una buena presentación. Sería la primera oportunidad para exponer sus logros, dado que ingreso el año pasado a la escuela, y se ha sentido cuestionada por la variedad de técnicas artísticas que propone.

Ambas profesoras quedaron enfrentadas por la organización del acto, ante la directora y las demás colegas presentes, en una situación de tensión. En la escuela se sabe que la directora es proclive a dar oportunidades de integración a los docentes que recién se incorporan, sin embargo, dicen que tiene especial consideración por la profesora de historia.

1. ¿Cuáles son las partes involucradas?

2. ¿Cuál es la posición de cada una?
3. ¿Cuáles sus intereses?
4. ¿Cuáles los argumentos o justificaciones?
5. ¿Se trata de una negociación única?
6. ¿Los intereses son opuestos, o son percibidos como opuestos?
7. ¿Qué aspectos institucionales es están en juego en este conflicto?
8. ¿Hay percepción de opciones integrativas?

Actividad 2:

Video caso 2: <https://youtu.be/gghmwXcIkUk>

Caso la profesora de matemáticas.

La directora de la escuela y la docente de 2° año de la escuela secundaria se reúnen con la madre de Emilia y pasan un buen rato discutiendo. Ya la habían llamado varias veces y esta no había respondido a las citaciones. Como estas ausencias ocurren en muchas ocasiones, las autoridades de la escuela perciben una importante desvalorización de los padres hacia la institución, lo cual les provoca un gran fastidio.

La mama llegó a la escuela luego de haber tenido un problema con su empleador, quien ante las citaciones anteriores no le había dado permiso. En todas las ocasiones ella confió en convencerlo a último momento y no lo logró. No mando ninguna nota a la escuela, porque estaba enojada con la situación vivida y a la vez avergonzada por no haber podido asistir. En esta oportunidad decidió irse del trabajo igual, a pesar de la negativa del patrón.

La primera parte de la reunión, la directora y la maestra hicieron referencia a sus ausencias anteriores y no encontraron las disculpas que esperaban. La mama se

molestó, se sintió retada y sin lugar para explicar su situación laboral. Se defendió de lo que percibía como una acusación.

Cuando empezaron hablar de Emilia, el clima estaba caldeado. Las docentes le dijeron a la mamá que la alumna no estudia, no hace los trabajos, ni trae los materiales, desafía a sus docentes, en especial a la profesora de matemáticas, en cuya materia tiene un aplazo, y junto con otras chicas hacen pandillas contra dos estudiantes, que tiene dificultades de aprendizaje. Les preocupa su rendimiento y el impacto en el grupo de sus actitudes desafiantes en clase. Quisieran revertir estos comportamientos de Emilia, que se adecue al ritmo de las clases y evitar conflictos entre las alumnas del curso. Le preguntaron si sabía de la situación, si estaba al tanto.

La madre de Emilia no aceptó la descripción que hicieron las docentes, ya que entiende que su hija se lleva bien con todo el mundo. Respectó a la profesora de matemáticas, ella quería levantar una queja porque no corrige de forma adecuada los trabajos de su hija, le habla burlescamente en clase y la avergüenza en frente a sus compañeros. Según su criterio, ese no es un buen método de enseñanza, Así mismo, manifestó que la hija se queja de lo aburridas que son las clases y los profesores. En particular, no aceptó que su hija tenga un aplazo en matemáticas. Emilia siempre ha sido una buena alumna y ella está muy preocupada por su rendimiento actual, quiere que apruebe todas las materias y no sea considerada negativamente por los docentes.

- a) Establezca cuáles son las partes involucradas en el conflicto.
- b) Describa cómo percibe la relación entre las partes.
- c) Describa las posiciones de cada una.
- d) ¿Qué cuestiones del contexto institucional considera que podrían estar en juego?
- e) Describa los intereses de cada una.

- f) Compare los intereses de las partes y determine si son comunes, diferentes u opuestos.

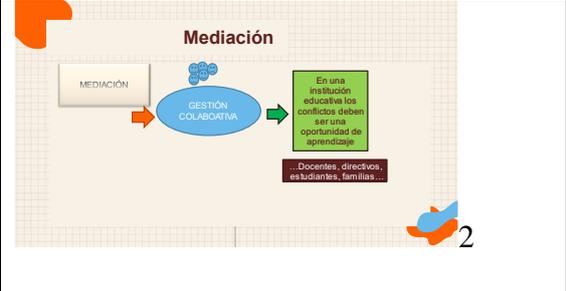
Cierre

Tiempo estimado 15 minutos

Actividad de cierre: puesta en común de los casos desarrollados.

3.1.3. ETAPA 3: MEDIACIÓN

Inicio: se presenta la temática de la jornada y se retoman los casos trabajados en negociación ahora abordados con otra perspectiva “la del mediador”. Se presenta un PowerPoint de duración aproximada de 60 minutos.

 <p>Capacitación en Resolución de conflictos en la Escuela</p> <p>Capacitador Prof. Guillermo Andrés Mac Donald</p> <p>1</p>	 <p>Mediación</p> <p>MEDIACIÓN → GESTIÓN COLABORATIVA → En una institución educativa los conflictos deben ser una oportunidad de aprendizaje</p> <p>Docentes, directivos, estudiantes, familias...</p> <p>2</p>
 <p>Mediación</p> <p>Cuando las diferencias al interior de una comunidad educativa no logra resolver conflictos entre sus integrantes.</p> <p>3</p>	 <p>Mediación de conflictos</p> <p>Mediación → Espacio de diálogo (Conversar, Escuchar, Entender, Resolver) → Inclusivo</p> <p>Mediador: Esta capacitado para apoyar a las partes que llegan a una solución</p> <p>Actores institucionales, Necesidades</p> <p>Desusolve la confianza favoreciendo una convivencia positiva</p> <p>4</p>

<h3>Mediación</h3> <p>¿Qué conflictos se pueden mediar?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades específicas de los actores institucionales. <ul style="list-style-type: none"> • Problemas disciplinarios • Conflicto relacional entre estudiantes, familia, docentes, etc.: <p>5</p>	<h3>Mediación</h3> <p>¿Qué conflictos no son mediables?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materias técnico – pedagógico. • Infracciones a las normativas educacionales. <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento laboral. <p>6</p>
<h3>Mediación de conflictos</h3> <p>7</p>	<h3>Premisas importantes</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Separar a los actores institucionales del problema. • Concentrarse en los intereses detrás de las posiciones. • Buscar alternativas a partir del proceso. • Tener presente el MAAN (mejor alternativa para el acuerdo negociable) <p>8</p>
<h3>Mediación y conflictos</h3> <p>9</p>	<h3>Técnicas de Mediación</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Preguntas circulares • Reformulación • Parafraseo. • Decodificación. • Rol del abogado del diablo. <ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Connotación positiva • MAAN: mejor alternativa a un acuerdo negociable <p>10</p>
<h3>Mediación y conflictos</h3> <p>PREGUNTAS CIRCULARES</p> <p>¿Cuándo? Luego de la narrativa de las partes</p> <p>11</p>	<h3>Mediación y conflictos</h3> <p>PREGUNTAS CIRCULARES</p> <p>Ejemplo → https://drive.google.com/file/d/149Cgrhrs9J8C-CsgeiH3rN4QwF8d5yz/view?usp=sharing</p> <p>12</p>
<h3>Mediación y conflictos</h3> <p>Reformulación</p> <p>¿Cuándo? Luego de la narrativa de las partes en cualquier momento.</p> <p>13</p>	<h3>Mediación y conflictos</h3> <p>Reformulación</p> <p>Ejemplo → https://drive.google.com/file/d/1XB3UF_bYqLD4LgS_Sb06KQqV47ATdeX/view?usp=sharing</p> <p>14</p>

<p>Mediación y conflictos</p> <p>Parafraseo</p> <p>↓</p> <p>¿Cuándo? Luego de la narrativa de las partes, en cualquier momento.</p> <p>15</p>	<p>Mediación y conflictos</p> <p>Parafraseo</p> <p>Ejemplo → https://drive.google.com/file/d/1KJlRqyHNSRFN149ooXLSMjjaMortU/view?usp=sharing</p> <p>16</p>
<p>Mediación y conflictos</p> <p>Decodificación</p> <p>↓</p> <p>¿Cuándo? Luego de la narrativa de las partes, después de utilizar varias estrategias.</p> <p>17</p>	<p>Mediación y conflictos</p> <p>Rol del abogado del Diablo</p> <p>↓</p> <p>¿Cuándo? Luego de la narrativa de las partes, después de utilizar varias estrategias y no se llega a una resolución.</p> <p>18</p>
<p>Mediación y conflictos</p> <p>Rol del abogado del Diablo</p> <p>Ejemplo → https://drive.google.com/file/d/1vAJeSCmVX7L9kWRUwVpZjOUeoYp4/view?usp=sharing</p> <p>19</p>	<p>Mediación y conflictos</p> <p>Lluvia de ideas</p> <p>↓</p> <p>¿Cuándo? Luego de la narrativa de las partes, después de utilizar varias estrategias.</p> <p>20</p>
<p>Mediación y conflictos</p> <p>Lluvia de ideas</p> <p>Ejemplo → https://drive.google.com/file/d/1S-CB_cruEB3syh0n0FuTUph42oatbH/view?usp=sharing</p> <p>21</p>	<p>Mediación y conflictos</p> <p>Connotación positiva</p> <p>↓</p> <p>¿Cuándo? Luego de la narrativa de las partes, después de utilizar varias estrategias.</p> <p>22</p>
<p>Mediación y conflictos</p> <p>Mejor alternativa a un acuerdo negociable. MAAN</p> <p>23</p>	

Desarrollo: tiempo estimado 50 minutos.

Se resuelven los casos planteados, pero con la perspectiva de la mediación, es decir, ahora cada uno de los participantes será un mediador y tendrá que utilizar como mínimo cuatro estrategias de mediación para cada caso.

Video caso 1: <https://youtu.be/cXoXdsK2qRo>

Video caso 2: <https://www.youtube.com/watch?v=gghmwXcIkUk>

Cierre: tiempo estimado 10 minutos

Se realiza una puesta en común con una lluvia de palabras en la pizarra Jamboard.

3.1.4. ETAPA 4: HERRAMIENTAS ACTITUDINALES, PROCEDIMENTALES Y COMUNICACIONALES

Inicio: tiempo estimado 10 minutos

En este encuentro se dará una charla conceptualizando algunas herramientas de uso práctico al momento de afrontar una situación conflictiva. Abordando diferentes estrategias para dar lugar a actividades prácticas.

Desarrollo: tiempo estimado 100 minutos

Aquí se desarrollarán algunas actividades prácticas de uso pragmático para la resolución de conflictos.

Actividad 1:

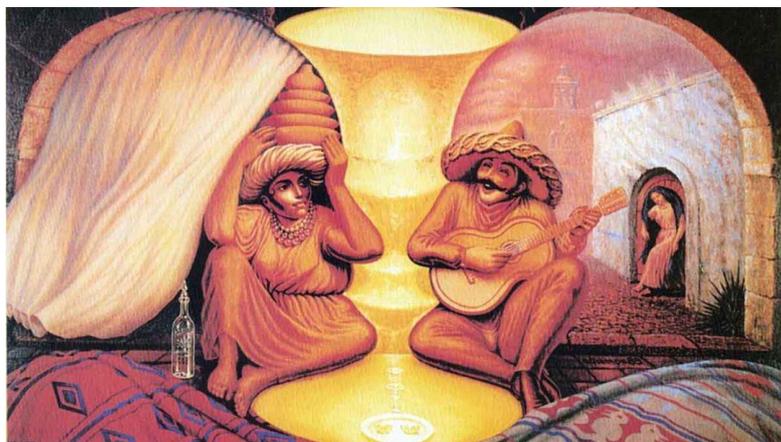
Piense en palabras que asocia con la idea de conflicto. Haga un registro escrito de sus asociaciones. Si le parece que tiene pocas ocurrencias, le sugerimos estas preguntas: ¿Qué sentimientos asocia con conflictos? ¿Qué palabras significan conflictos?

También puede pensar en metáforas que describan el conflicto, por ejemplo: el conflicto es una cebolla, el conflicto es una guerra.

Tanto en las palabras como en las metáforas, se encontrará con sus ideas y representaciones del conflicto.

Actividad 2:

Veamos estas imágenes. Indique debajo de cada una lo primero que ve.



Vuelva a mirar ¿Ve algo diferente de lo que vio inicialmente?

Se realizarán una serie de preguntas a fin de construir una idea general de lo que implica un conflicto.

Actividad 3:

A la luz de las conceptualizaciones presentadas, ¿Dónde le parece que Ud. Enfoca la resolución de sus conflictos habitualmente? Y ¿Qué comportamiento le parece que emplea con mayor frecuencia?

Actividad 4: Conflicto y las emociones

El cuento del lobo¹

El bosque era mi hogar. Yo vivía allí y me gustaba mucho. Siempre trataba de mantenerlo ordenado y limpio. Un día soleado, mientras estaba recogiendo las basuras dejadas por unos excursionistas, sentí pasos. Me escondí detrás de un árbol y vi venir una niña vestida en forma muy divertida: toda de rojo y su cabeza cubierta, como si no quisiera que la vieran. Andaba feliz y comenzó a cortar las flores de nuestro bosque, sin pedir permiso a nadie, quizás ni se le ocurrió que estas flores no le pertenecían. Naturalmente, me puse a investigar. Le pregunté quién era, de dónde venía, a dónde iba, a lo que ella me contestó, cantando y bailando, que iba a casa de su abuelita con una canasta para el almuerzo. Me pareció una persona honesta, pero estaba en mi bosque, cortando flores. De repente, sin ningún remordimiento, mató a un zancudo que volaba libremente, pues también el bosque era para él. Así que decidí darle una lección y enseñarle lo serio que es meterse en el bosque sin anunciarse antes y comenzar a maltratar a sus habitantes.

La dejé seguir su camino y corrí a la casa de la abuelita. Cuando llegué me abrió la puerta una simpática viejecita, le expliqué la situación y ella estuvo de acuerdo con que su nieta merecía una lección. La abuelita aceptó permanecer fuera de la vista hasta que yo la llamara y se escondió debajo de la cama.

Cuando llegó la niña la invité a entrar al dormitorio donde estaba yo acostado, vestido con la ropa de la abuelita. La niña llegó, sonrojada, y me dijo algo desagradable acerca de mis grandes orejas. He sido insultado antes, así que traté de ser amable y le dije que mis grandes orejas eran para oírla mejor. Ahora bien, me agradaba la niña y traté de prestarle atención, pero ella hizo otra observación insultante acerca de mis ojos saltones. Ustedes comprenderán que empecé a sentirme enojado. La niña tenía bonita apariencia, pero empezaba a serme antipática.

Sin embargo, pensé que debía poner la otra mejilla y le dije que mis ojos me ayudaban a verla mejor. Pero su siguiente insulto sí me encolerizó. Siempre he tenido problemas con mis grandes y feos dientes y esa niña hizo un comentario realmente grosero. Sé que debí haberme controlado, pero salté de la cama y le gruñí, enseñándole toda mi dentadura y diciéndole que eran así de grandes para comerla mejor. Ahora, piensen ustedes: ningún lobo puede comerse a una niña. Todo el mundo lo sabe. Pero esa niña empezó a correr por toda la habitación gritando y yo corría detrás de ella tratando de calmarla. Como tenía puesta la ropa de la abuelita y me molestaba para correr, me la quité, pero fue mucho peor. La niña gritó aún más. De repente, la puerta se abrió y apareció un leñador con un hacha enorme y afilada. Yo lo miré y comprendí que corría peligro, así que salté por la ventana y escapé.

Me gustaría decirles que éste es el final de la historia, pero desgraciadamente no es así. La abuelita jamás contó mi parte de la historia y no pasó mucho tiempo sin que se corriera la voz que yo era un lobo malo y peligroso. Todo el mundo comenzó a evitarme. No sé qué le pasaría a esa niña antipática y vestida en forma tan rara, pero sí les puedo decir que yo nunca pude contar mi historia. Ahora ustedes ya lo saben.

¹ Tomado de materiales educativos del Instituto Interamericano de Derechos Humanos disponible en https://cdn.educ.ar/dinamico/UnidadHtml_get_bd15e14d-7a06-11e1-83aa-ed15e3c494af/index.html, Fecha de consulta: 6/6/21

El cuento del lobo nos sirve de inspiración para proponerle un ejercicio. Piense en un conflicto que conozca, puede ser propio, de alguien conocido, estar en una película, novela o cuento. Identifique desde que punto de vista está narrado y luego recree una versión de la misma situación desde otra perspectiva, sea otro protagonista o un personaje secundario, o un narrador.

Actividad 5: Representaciones sociales sobre los conflictos

Reconozca en estas frases y que mensajes recibimos. Agregue las que recuerde y no estén listadas:

OJO POR OJO, DIENTE POR DIENTE.

NO SEAS COBARDE.

NO TE DEJES MANEJAR.

NO TE ENOJES, DESQUITATE.

PELEAR NUNCA SOLUCIONA NADA.

GOLPEA PRIMERO, PREGUNTA DESPUÉS.

LOS VARONES NO LLORAN.

LAS CHICAS NO PEGAN.

OFRECE LA OTRA MEJILLA.

USA TU MENTE, NO TUS PUÑOS.

DEMUÉSTRALES QUIEN MANDA. ES PREFERIBLE UN MAL ACUERDO QUE

UN BUEN JUCIO.

HACER JUSTICIA POR MANO PROPIA.

Actividad 6:

Elija un conflicto que conozca de sus colegas y analícnlo a la luz de la teoría desarrollada en este curso.

Resumen en pocas palabras el conflicto, como si fuera un titular de prensa.

Partes/ Elementos	Parte A	Parte B
<p>Protagonistas</p> <p>¿Quiénes son los protagonistas?</p> <p>¿Qué influencia ejercen los terceros?</p> <p>¿Cómo describiría el contexto institucional?</p>		
<p>Relación</p> <p>¿Qué relación tiene A con B y viceversa (poca, mucha, amistad / hostilidad, huida / enfrentamiento, clama/ emocionalidad)?</p>		
<p>Sentimientos</p> <p>¿Qué sentimientos están en juego en cada uno en este conflicto?</p>		
<p>Proceso y momento del conflicto</p> <p>¿Cuánto tiempo lleva el conflicto? ¿El conflicto esta enquistado, agravado, latente, otro?</p>		
<p>Posiciones</p> <p>¿Qué posición tiene? ¿qué demanda?</p>		
<p>Intereses</p>		

¿Qué les interesa resolver? ¿por qué y para que lo piden?		
Opciones Posibles acuerdos a alcanzar		
Criterios objetivos Criterios o precedentes que pueden convencer a uno o a ambos de que un acuerdo propuesto es justo		
Alternativas ¿Qué puedo hacer para satisfacer mis intereses, si me voy sin un acuerdo?		

Actividad 7:

Cuando negociamos vale la pena hacernos unas series de preguntas antes de comenzar.

- 1) ¿Puedo tomar al otro como un interlocutor válido?
- 2) ¿Qué espero de él? ¿Estoy dispuesto a escuchar otra cosa que la que espero?
- 3) ¿Puedo sostener mi actitud en caso de enfrentar el enojo del otro?
- 4) ¿Estoy dispuesto a escuchar genuinamente lo que el otro necesita?
- 5) ¿Tengo plasticidad suficiente como para barajar opciones que no coincidan con mi posición?
- 6) ¿Estoy dispuesto a tolerar alguna “ganancia” para el otro?

Recree dos conflictos laborales en los que hay participado que hayan tenido distintas resoluciones, y responda el cuestionario anterior con mirada retrospectiva.

Actividad 8:

Realice un listado de tres quejas diferentes que recuerde haber hecho o recibido en los últimos tiempos, y transfórmelas en expresión de necesidad y pedidos.

Actividad 9:

Comprobar sus habilidades comunicacionales puede utilizar la siguiente lista de control realizada por Girard y Koch, 1997.

		Si	No	A veces
1	¿Hace contacto visual?			
2	¿Mira la postura corporal y las expresiones faciales del interlocutor?			
3	¿Busca crear empatía y trata de entender los sentimientos, pensamientos y acciones del otro?			
4	¿Evita interrumpir y permite que el otro termine?			
5	¿Hace preguntas para aclarar la información?			
6	¿Sonríe y asiente para mostrar interés?			
7	¿Escucha, aunque no le gusta la persona que habla o lo que dice?			
8	¿Ignora cosas externas que pueda distraer?			
9	¿Está atento a las cuestiones importantes y las recuerda?			
10	¿Evita juzgar lo que se dice (se mantiene neutral)?			

Actividad 10:

- a) Parafrasee el siguiente extracto de un relato: *“En todas las reuniones de profesores sucede lo mismo: Ella pasa un ratito, deja entrever que hay problemas que nosotros no podemos manejar, genera tensión y malestar, y se va a otra escuela dejándonos con el paquete. Es un acto de violencia y no puede no darse*

cuenta de lo que hace, por más que se haga la ingenia. Para eso es mejor que no venga”

b) ¿Cuál es el objetivo del parafraseo que eligió hacer?

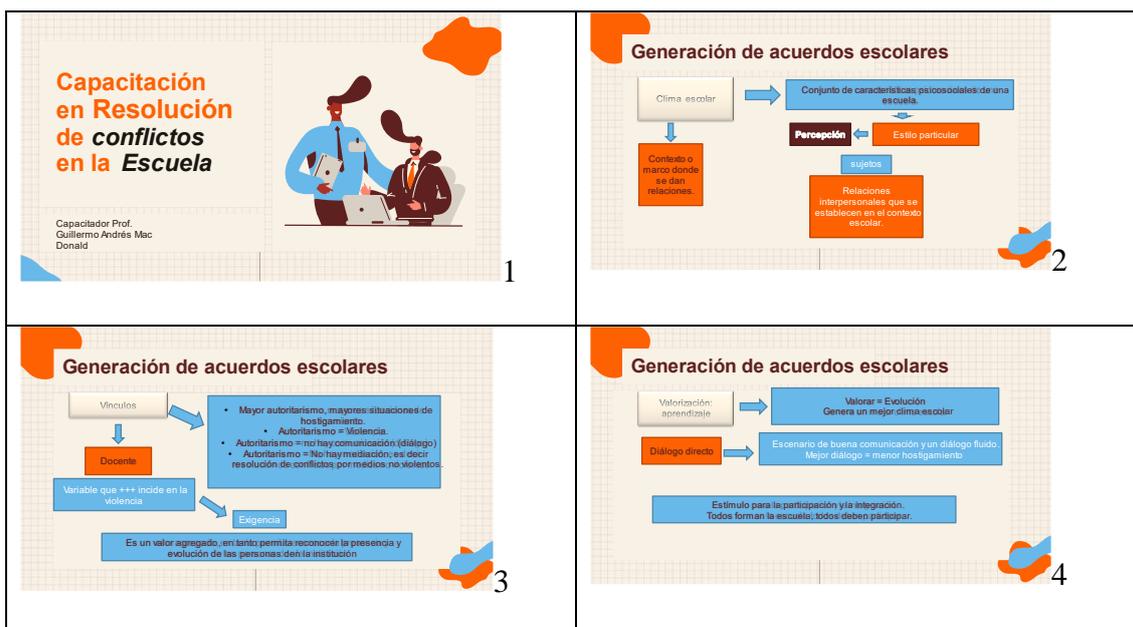
Cierre: tiempo estimado 10 minutos.

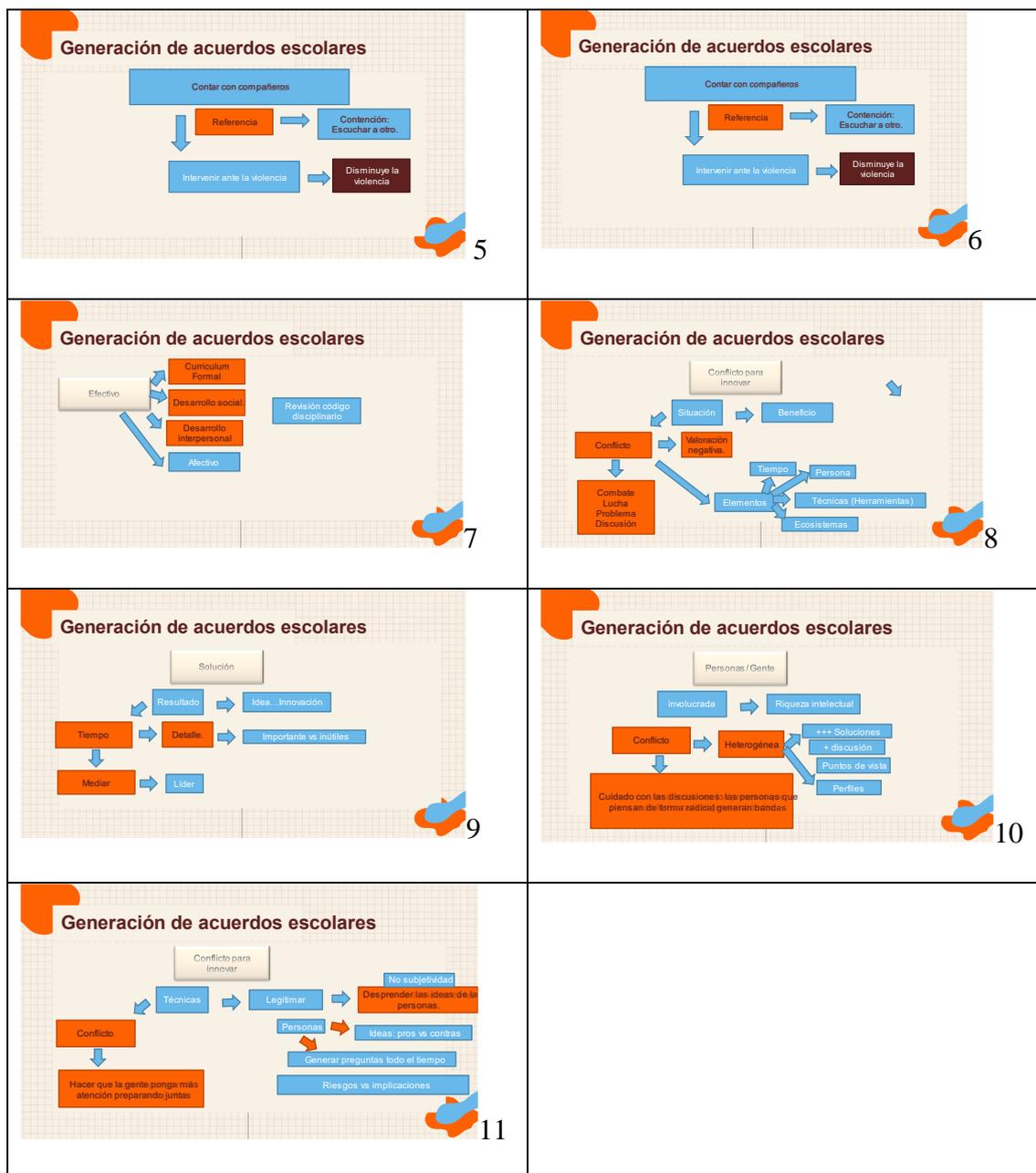
Se realizará un esquema en Jamboard explicado las estrategias utilizadas a base de las ideas que van surgiendo de los asistentes del curso.

3.1.5. ETAPA 5: PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA HACIA LA ARTICULACIÓN

Inicio: tiempo estimado 40 minutos

Se saluda a los participantes y se expondrán como se trabajará las actividades que se desarrollarán en la jornada. Luego se realizará una exposición sobre clima escolar y la oportunidad de desarrollar habilidades para afrontar los conflictos de manera asertiva.





Desarrollo: tiempo estimado 60 minutos

Charla debate sobre las problemáticas de la escuela, aquí el capacitador asesorara en el abordaje de ideas claras para plantear acuerdos. Una de las ideas que planteara el capacitador es que los docentes desarrollen talleres para capacitar a los estudiantes en resolución de conflictos.

Cierre: tiempo estimado 20 minutos.

En base a lo trabajado en el desarrollo, los docentes tendrán como tarea realizar 3 o 4 acuerdos. Para esta tarea se dispondrán en grupos de no más de 5 participantes.

3.1.6. ETAPA 6: EVALUACIÓN

Evaluación:

Inicio: Se explicará el uso de padlet 10 min. Y se dispondrá en grupos de trabajo a los participantes de no más de 5 personas.

Desarrollo: tiempo estimado 80 minutos

Trabajo final de cierre:

En un padlet se integran todos los conceptos a modo de mapa mental hecho en grupos y exponiéndolos en esa última etapa, como fueron subsanando conflictos o cambiando variables para generar una mejor gestión de la calidad educativa.

Link del padlet [Capacitación en resolución de conflictos en la Escuela \(padlet.com\)](#)

Cierre: tiempo estimado 30 minutos.

Cada grupo expondrá brevemente el desarrollo que trabajo de los acuerdos escolares y se cerrará el curso. Agradeciendo a los participantes por el abordaje desarrollado en toda la instancia, incitándolos a difundir las ideas trabajadas en estos encuentros.

3.2. CRONOGRAMA

Actividad	Meses					
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Etapa 1	■	■	■	■	■	■
Jornada de encuentro Conceptualizar el conflicto Enfoques y comportamientos						
Etapa 2	■	■	■	■	■	■
Negociación Tipos de negociación						
Etapa 3	■	■	■	■	■	■
Mediación Características Etapas de la mediación Perfil del Mediador						
Etapa 4	■	■	■	■	■	■
Herramientas actitudinales Herramientas comunicacionales Herramientas procedimentales						
Etapa 5	■	■	■	■	■	■
Proceso de resolución de conflictos en la escuela hacia la articulación						
Etapa 6	■	■	■	■	■	■
Evaluación						

3.3. RECURSOS

Recursos Materiales	Computadoras, Cuadernillos, lapiceras, encuestas, rúbricas.
Recursos Informáticos	PowerPoint, Classroom, Google Meeting, Padlet, Jamboard, Youtube, Google Form.
Recursos Humanos	Capacitador, docentes, maestros y directivos.
Recursos temporales	12 horas frente a docentes y 12 horas extra para preparar el material.

3.4. PRESUPUESTO

	Pesos Argentinos	Dólares
Costo por horas catedra a febrero del 2021	1.153,61	\$12
Costo por horas catedra dentro de la institución (Virtual frente a docentes):	13.843,32	\$147
12 horas		
Costo por horas preparando el material:	13.843,32	\$147
12 horas		
Total	27.686.64	\$ 306

3.5. EVALUACIÓN

Se hará un cuestionario con Google Form, el cual, a partir de una base de datos se podrá analizar los datos extraídos, para mejora la calidad de la capacitación en resolución de conflictos. El link de acceso al cuestionario se encuentra en el siguiente link:

<https://forms.gle/1gmB9KQe67BhtHDV9>

A continuación, se expone la rúbrica de evaluación:

Categoría o criterios	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Interacción Capacitador/Docentes				
Manejo de conceptos importantes				
Planteamiento del problema ¿Es aplicable a la escuela?				
Encuentros dinámicos				
Material utilizado (videos, actividades, presentaciones)				
¿Las Herramientas presentadas tienen utilidad dentro de la institución?				
¿Los casos planteados le permitieron replantear la articulación?				

¿Los vínculos se han fortalecido con sus pares y la institución?				
¿El material le sirvió para abordar la resolución de conflictos en el aula?				
¿Alcanzaron acuerdo que plantee una nueva forma de convivencia en la escuela?				
En cuanto a su percepción entre negociación y mediación. ¿Son aplicables según la capacitación?				
Observaciones y sugerencias:				

CAPÍTULO 4

4.1. RESULTADOS ESPERADOS

Se pretende que la escuela logre desarrollar acuerdos escolares, en esta tarea recae tanto en el capacitador como en los actores institucionales, siendo corresponsables de todo lo que sucede dentro y fuera de la institución. El cambio de percepción hacia un objeto de estudio siempre trae consigo una evolución en la forma de construir un clima escolar dedicado a una tarea la de educar en valores, pero no solo eso, sino también de construir vínculos sólidos y forjar nuevas formas de dialogar.

Por esta misma situación, se procura generar un ambiente de trabajo constructivo, a partir del análisis de la situación actual de la Unidad Educativa Maryland, haciendo hincapié en la búsqueda de comprender como están dados los vínculos entre los docentes y cómo es posible subsanar las diferencias para construir los acuerdos.

Es imperativo pensar que con la sucesión de los temas abordados se podrá llevar a cabo, no solo la implementación de un plan de abordaje frente a los conflictos, sino que cambiara la forma en que se comunican los actores institucionales, en especial los docentes. Este desafío pretende modificar los patrones de conducta frente a los retos de la convivencia diaria, que determinaran la construcción de una articulación entre todos los niveles educativos.

Con encuentros dinámicos se espera que haya una amplia participación del plantel docente, donde una temática tan importante como la generación de acuerdos escolares permita capacitar en la resolución de conflictos, con explicaciones sencillas y actividades

integrativas capten la atención de los mismos y los lleve no solo a participar sino hablar sobre el trabajo que se está desarrollando en la misma.

Pero que, a su vez, también sean capaces de transmitir esos conocimientos a sus estudiantes, que sean sujetos capaces de ser resilientes ante las adversidades, pudiendo mejorar las aptitudes de los mismos, construyendo una dinámica de trabajo sobre la capacidad de afrontar conflictos de manera práctica y resolutiva donde se puedan generar acuerdos en los que todos ganen.

Las herramientas que se transmiten en la capacitación tienen un fin más amplio: Fomentar una sociedad más interesada por el aprendizaje sobre las relaciones humanas más empáticas y no haciendo enfoque en las dificultades de la convivencia en la institución, de esta manera se evita los actos violentos o las agresiones contra otras personas.

Es indispensable que nuestra sociedad se instruya para generar espacios de diálogo democrático sincero, para crearlos es necesario desarrollarlos a lo largo del tiempo y sostenerlos. Los docentes son una clave importante en este proceso de educar para el futuro, por eso cuidarlos y capacitarlos transformará la forma en que se vinculen con sus estudiantes y sus pares.

Esto es lo que se espera de esta capacitación que se genere un vínculo fuerte entre ellos, que sean una verdadera comunidad enfocada en fomentar una cultura con valores para un mañana.

4.2. CONCLUSIÓN

A partir de la experiencia tomada en estos últimos años en mi profesión como Profesor en Química del nivel medio, he podido vislumbrar que muchas situaciones escolares se dan por falta de empatía hacia el otro. Este plan de intervención me dio la oportunidad de detectar una necesidad de formar acuerdos institucionales y con ello el de fomentar una mejora en las relaciones laborales dentro de una institución educativa.

Resolver conflictos requiere de cierta habilidad y destreza, saber construir con otros un clima escolar es una tarea ardua, y muchas veces, se presentan situaciones asociadas a los axiomas comunicativos patológicos que derivan en conflictos y desgaste emocional, en ocasiones muy grandes. Ya que, si no se resuelven, la convivencia se hace muy difícil de sobrellevar y la tarea docente queda relegada.

Saber dialogar de manera asertiva permite entre otras cosas mejorar la aptitud frente a las adversidades cotidianas, posicionarse de una manera más abierta a los distintos puntos de vista, mejora la forma de ver al mundo, es decir, la percepción. Permite desarrollar una capacidad para tomar decisiones correctas frente a estas.

Esta capacitación en resolución de conflictos tiene un enfoque hacia construir una sociedad más solidaria con respecto al otro, no en cuestiones materiales, sino en lo emocional. Dado que, si estamos saludables psicológicamente hablando y nuestro trabajo está ampliamente valorado, también lo que desarrollemos con nuestros estudiantes lo será.

Porque somos parte de una realidad institucional, una forma de ser con el otro, es algo que no se puede fingir, el buen trato dignifica a las personas y las conlleva a ser

excelentes en la tarea que les corresponde. La imposición y el autoritarismo solo tiene una finalidad: anular la creatividad.

Aprender a resolver conflictos es aprender a resolver con otros, haciendo que las relaciones de poder se equilibren y las tensiones vayan disminuyendo hasta desaparecer.

El éxito es algo que se construye a lo largo del tiempo, e implica dedicarnos plenamente a no estar en desarmonía con otros, con las emociones controladas, enfocados en una tarea. Sin cargas emocionales hace que podamos ser nosotros, libres y confiados en que la tarea de educar que estamos llevado a cabo será lo que transforme el mañana, ya que si tomamos la iniciativa de liderar nuestras conductas podremos ayudar a que futuros líderes también cambien a una sociedad cada vez más violenta.

REFERENCIAS

- Alterman, N., & Coria, A. (2019). Experiencias de Enseñanza. Estudio de casos en aulas de escuelas secundarias en la ciudad de Córdoba, Argentina. Cuadernos de Educación, (18). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/334393729.pdf>. [11/05/2021]
- Altschul, C. (1999). Dinámica de la negociación estratégica. Ediciones Granica SA.
- Basto, O. E. S. (2008). La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia. *Diversitas*, 4(1). Recuperado de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/275>. [13/05/2021]
- Brandoni, F. (2005). Apuntes sobre los conflictos y la mediación. P. *Aréchaga, F. Brandoni y M. Risolía (comps.) La trama de papel. Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal. Buenos Aires, Argentina: Ed. Galerna.*
- Brandoni, F. (2017). Conflictos en la escuela. Manual de negociación y mediación para docentes. Buenos Aires: Universidad Nacional Tres de Febrero.
- Calvo Hernández, P., Marrero Rodríguez, G., & García Correa, A. (2004). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. Anuario de filosofía, psicología y sociología. Universidad de las Palmas de Gran Canaria Recuperado de https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/3682/1/0237190_02004_0002.pdf. [17/04/2021].
- Decreto de Ley N° 558 (2015). Acuerdos escolares de convivencia. Ministerio de Educación de la provincia de Córdoba.

- Díaz Better, S.P. y Sime Poma, L. E. (s.f.). Convivencia escolar: una revisión de estudios de la educación básica en la Latinoamérica. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (49), 125-145. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194247574008.pdf>
- Fernández, A. C. (2020). Importancia de los acuerdos escolares de convivencia en las instituciones escolares. En línea. Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18494>. [17/04/2021]
- Fierro Evans, María Cecilia. (2013). Convivencia inclusiva y democrática: Una perspectiva para gestionar la seguridad escolar. *Sinéctica*, (40), 01-18. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2013000100005&lng=es&tlng=es. [18/04/2021]
- Fierro-Evans, C., & Carbajal-Padilla, P. (2019). Convivencia Escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1), 9-27. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242019000100009&script=sci_arttext&tlng=n. [11/05/2021]
- Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula rasa*, (1), 265-278. Recuperado de <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/tabularasa/article/view/1694>. [14/05/2021].
- Furlan, A., & Magaril, G. (2017). La convivencia como condición de viabilidad de las escuelas secundarias. *Educación, Formación e Investigación.*, 3(5), 280-289. Recuperado de <https://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/efi/article/viewFile/11111/9877>. [11/05/2021]

- Gómez Funes, G. (2013). *Conflictos en las organizaciones y Mediación* (Doctoral dissertation, Universidad Internacional de Andalucía). Recuperado de <https://dspace.unia.es/handle/10334/2558>. [14/05/2021].
- Gvirtz S. y Larrondo M. (2012). Democracia, diálogo, construcción de la ley. Caminos para construir la convivencia en el espacio escolar y generar modos no violentos de relación. En A. Furlan (coord.) *Reflexiones sobre la violencia en las escuelas* (p. 295 a 312). México: Siglo XXI.
- Juarez Díaz, J. R. (2021). Actitudes del docente que favorecen el clima emocional positivo en aulas de educación básica. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3855>. [11/05/2021]
- Juárez Pineda, E. (2014) La convivencia escolar va más allá del combate a la violencia: Cecilia Fierro. En *Educación futura: política educativa*. Recuperado de www.educacionfutura.org. [10/05/2021]
- LA RELEVANCIA, D. I. L. R. (2013). Perspectivas de docentes y alumnos para la mediación escolar: Desarrollo de Programas. Nuevos Aportes para la Mediación Escolar. *Estudios de política y administración de la educación*, 107. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35716040/Estudios_de_Politica_y_Administracion_de_la_Educacion_-_2013.pdf?1416888612=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTecnologias_educativas_en_las_aulas_y_Mo.pdf&Expires=1. [14/05/2021]
- Ley de educación nacional 26206 (2006), Artículo 6,7,8. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/ley-de-educ-nac-58ac89392ea4c.pdf>. [17/04/2021]

- Marrama, S. Análisis de la ley 26.892: la conflictividad en el ámbito escolar, más allá del bullying [en línea]. El Derecho. Diario de Doctrina y Jurisprudencia. 19/12/2013, 13.388, (51, 255). Recuperado de <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/11284>. [20/04/2021]
- Martín-Criado, E. (2008). La construcción de problema juveniles. Revista Nómadas. Instituto de Estudios Sociales Contemporáneos de Bogotá.
- Ministerio de educación de la Nación. (2011). Normas de Convivencia. Renovación sobre el acuerdo normativo sobre convivencia escolar. Recuperado de <http://repositorio.educacion.gov.ar/dspace/handle/123456789/96826?show=full>. [11/05/2021]
- Ministerio de Educación de la provincia de Córdoba. Secretaria de calidad e igualdad Educativa. (2011). Acuerdos escolares de Convivencia. Recuperado de <http://www.igualdadycalidadcba.gov.ar/SIPEC-CBA/publicaciones/Narrativas2009/Convivencia.pdf>. [10/05/2021]
- Murad, M. (2020). Proyecto de articulación basado en acuerdos de convivencia. A partir de jornadas institucionales en la escuela" unidad educativa Maryland" (Bachelor's thesis). Secretaria de innovación y articulación (pág. 25) ministerio de educación, presidencia de la nación. Argentina. Recuperado de <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL006287.pdf>.
- Onetto, F. (2014). “¿Acuerdos de convivencia solo para alumnos?” En Andrea Kaplan y Yanina Berezán (comp.). Prácticas de no violencia. Intervenciones en situaciones conflictivas. Experiencias con docentes, padres y alumnos. BuenosAires: Noveduc. Colección Ensayos y Experiencias.

- Osés Bargas, R. M., Duarte Briceño, E., & Pinto Loria, M. D. L. (2016). Juegos cooperativos: efectos en el comportamiento asertivo en niños de 6o. grado de escuelas públicas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(3), 176-186. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1339/133921440005.pdf>. [13/05/2021]
- Reguillo, R. (2005). La mara: contingencia y afiliación con el exceso. *Nueva sociedad*, 200, 70-84. Recuperado de https://static.nuso.org/media/articles/downloads/3297_1.pdf. [13/05/2021]
- Ripoll, C. P. (2013). Mediación en vivienda ocupada. *Revista de mediación*, (12), 30-39.
- UES21, S.F. Modulo 0. Plan de intervención Maryland, Datos generales. Lección 2. (pág. 4). En línea. Recuperado de <https://siglo21.instructure.com/courses/5491/pages/plan-de-intervencion-modulo-0>. [10/04/2021]
- UES21, S.F. Modulo 0. Plan de intervención, carrera licenciatura en educación, tema estratégico gobiernos educativos y planeamiento – introducción- universidad siglo XXI. (pág. 4). En línea. Recuperado de <https://siglo21.instructure.com/courses/5491/pages/plan-de-intervencion-modulo-0>. [10/04/2021]
- UNESCO. (2008). Convivencia Democrática, inclusión y cultura de la paz. Lecciones desde la práctica educativa innovadora en América Latina. Recuperado de https://issuu.com/dhpedia/docs/convivencia_democr_tica_inclusi_n_y_cultura_de_paz. [11/05/2021]
- UNICEF. (2011). Violencia escolar en América Latina y el Caribe: superficie y fondo. Recuperado de https://www.unicef.org/violencia_escolar_LAC.pdf. [11/05/2021]

Unidad Educativa Maryland, s. f. j (2021). En línea. Recuperado de <http://www.maryland.edu.ar>. [10/04/2021]

Werthein, J. (1997). Cultura de violencia o cultura de paz. Ponencia presentada en el Centro de Excelencia Académica y la Cátedra UNESCO de Educación para la Paz. Madrid, abril de 1999.