

**SUBSECRETARIA DE COORDINACIÓN TÉCNICA OPERATIVA DE
INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y SUPERVISIÓN
ÁREA MEDIACIÓN EDUCATIVA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
PROVINCIA DEL CHUBUT
SEDE CENTRAL**

**“El Arte de Comunicarnos: Fortaleciendo vínculos”
Capacitación en herramientas comunicacionales**

Fundamentación:

Hoy en día las **instituciones u organizaciones** requieren, a veces, de **cambios en sus modos de comunicación**, en sus **pautas de interacción** y en la forma de negociar sus diferencias en la toma de decisiones.

Las **instituciones son un sistema** que permanece y a la vez evoluciona con el devenir de su historia, a través de diferentes etapas de su ciclo de vida, en el orden individual y grupal, en plena y constante interacción.

En este devenir es natural que ocurran crisis que explicitan conflictos en la interacción de sus miembros, y para que estas crisis sean productivas y vistas como una oportunidad, es necesario revisar los modos en que son abordadas, tanto desde lo individual como desde lo grupal.

En estos modos de abordar los conflictos, son corrientes las **formas disvaliosas de comunicación**, pudiendo generar pautas de interacción que se reiteran y agravan con el tiempo, a nivel de relación, afectando las necesarias negociaciones, de diversos contenidos, entre los miembros del grupo; en el **desempeño de su rol**.

El **respeto mutuo entre su miembros**, el reconocimiento del propio protagonismo y el protagonismo del otro, el conocimientos de los roles de cada uno; los límites de jerarquías e igualdades funcionales, la regulación de las propuestas del afuera que inciden y pueden modificar el adentro del sistema de interacción institucional; son constantes situaciones predictoras de la funcionalidad o disfuncionalidad del grupo

En este sentido, las **herramientas utilizadas en los procesos de la mediación** responden a propuestas comunicacionales donde las personas pueden ser empáticas, reconocerse mutuamente como sujetos valiosos, en interacción y asumirse como protagonistas en las situaciones de conflictos y también en la búsqueda de soluciones.

Estas herramientas pueden ser utilizadas por la personas en su vida cotidiana, sin necesidad de grandes profundizaciones teóricas; sino por el contrario solo es necesario creando los espacios de reflexión adecuados promoviendo el aprendizaje colectivo de estas herramientas a partir del trabajo con casos.

El **Área de Mediación Educativa**, del **Ministerio de Educación** de la Provincia del Chubut, esta en condiciones de ofrecer estos espacios de reflexión a través de la capacitación en herramientas comunicacionales, teniendo como **único requisito que los interesados accedan voluntariamente a dicho proceso**.

Recuperar el valor de la palabra y ayudar a gestionar el tiempo necesario para “escuchar” el malestar y trabajar en respuestas creativas para mejorar los climas de trabajo, es en el proceso que nos embarcamos como equipo.

Diagnóstico:

En los tiempos actuales, las instituciones u organizaciones, **sufren un déficit en la comunicación entre sus miembros**¹. Este problema no se mejora, por el contrario se agrava cada día más, ya que no se ofrecen vías alternativas para el abordaje de situaciones de conflicto.

Desde los entes gubernamentales no existen estrategias para prevenirlos y acompañar los procesos de aprendizaje de estos modelos de comunicación basados en el respeto por el otro y **el conflicto visto como una oportunidad de crecimiento y aprendizaje**.

Consideramos necesario que los integrantes de las instituciones u organizaciones, aprehendan y desarrollen ciertas **habilidades comunicacionales** y puedan enseñarlas a sus alumnos y/o pares, a través de su uso, de tal manera que mejoren sus vínculos; y como consecuencia su rendimiento laboral y calidad de vida.

Hemos comprobado, a través de la **experiencia como educadores**², que los niños y jóvenes adhieren rápidamente a estas formas más sanas y saludables de comunicarse, evitando la escalada del conflicto; pero para que los mismos puedan sostener estas formas en el tiempo, es necesario que los adultos de su contexto más inmediato adhieran desde el hacer, a esta manera de comunicarse.

En este sentido, consideramos que conocer la **propuesta comunicacional** de la mediación permite luego elegir una **forma posible de diálogo** en las **relaciones interpersonales** en el trabajo o en cualquier otro ámbito de desempeño de la persona.³

En el ámbito empresarial es una realidad el trabajo en el desarrollo de la inteligencia emocional de los empleados, de tal modo de que estos gestionen con eficiencia sus conflictos permitiéndoles avanzar, con menos obstáculos, en el desarrollo de sus metas laborales tanto individuales como laborales.

Objetivo general:

Estimular a las personas asistentes a este Taller, en el marco del VI Congreso Provincial de Educación, en el uso de herramientas comunicacionales que permita desempeñarse en contextos laborales y familiares saludables.

Objetivos Específicos del Taller:

- a) Introducción a los conceptos de CONFLICTO y COMUNICACIÓN.
- b) Estimular la capacidad de cooperación y de ayuda mutua.
- c) Facilitar la identificación, comprensión y expresión de emociones.
- d) Identificar percepciones y prejuicios.
- f) Aprender técnicas de comunicación o herramientas comunicacionales, de aplicación en los procesos de conflicto durante una mediación, para un abordaje constructivo.

Metodología y Desarrollo:

¹ Aumento de la demanda en un 100 % de parte de instituciones educativas y/u otras instituciones u organizaciones estatales o privadas para el asesoramiento en la resolución de sus conflictos y capacitación específica, con evaluaciones de seguimiento de impacto positivo entre sus miembros.

² Formación de Formadores de Alumnos Mediadores, Capacitaciones en herramientas comunicacionales y desarrollo de habilidades para la vida de manera transversal a todos los niveles del Sistema Educativo Provincial; desde el año 2004.

³ Se destaca en las evaluaciones, al término de las capacitaciones, la incidencia que provoca en los ámbitos privados las personas, mejorando sensiblemente su desempeño laboral

La metodología de los encuentros se refiere a contenidos procedimentales y práctica de habilidades de inteligencia emocional mediante métodos socio afectivos (vivenciales) y técnicas de dinámica de grupos.

Según los siguientes formatos: sentados en círculos, trabajo en pequeño y gran grupo. En el inicio de las conversaciones invocando el nombre del interlocutor. Normas de respeto y llamada por turnos de espera para expresarse en grupo. Las actividades serán de tipo práctico, roll play.

Al término del encuentro se entregara una pequeña evaluación de introspección y sobre el taller.

Los cuatro bloques de actividades del Taller estimulan la comunicación, la interacción amistosa y cooperativa, la expresión y comprensión de emociones, la identificación de percepciones y prejuicios, así como el aprendizaje pro social y ofrece conocimientos prácticos sobre la mediación y técnicas de resolución de conflictos.

La aplicación de las actividades con el grupo implicará una serie de variables que configuraran el eje metodológico de taller.

Bloques temáticos:

CONCEPTO 1. CONFLICTO

Se inicia con juegos de presentación y se dinamizan actividades de rol-play orientadas a identificar los elementos de los conflictos interpersonales y los bloqueos de comunicación.

CONCEPTO 2. EMOCIONES

Las actividades estarán orientadas a identificar la relación existente entre las emociones y los procesos de conflicto. Son actividades de reflexión individual, principalmente.

CONCEPTO 3. COMUNICACION

Estas actividades se realizan en gran grupo y pequeñas unidades grupales. Se trabaja sobre los vicios e inhibidores de la comunicación y la conceptualización de la comunicación eficaz

CONCEPTO 4. CIERRE

Esta cuarta sesión intenta cerrar el Taller ofreciendo una unidad de cierre en su totalidad, involucrando y articulando los tres conceptos desarrollados.

Se desarrollara a través de trabajo en grupo utilizando técnicas de rol-play que orientadas al estudio de casos de conflictos, ofrecerán la posibilidad de practicar las habilidades de comunicación aprendidas y motivando a la búsqueda y práctica experimental; para su posterior aplicación en la vida cotidiana.

Responsables: Equipos Técnicos del Área de Mediación Educativa de toda la provincia.

Destinatarios: Grupos de personas que asistan al VI Congreso Provincial de Educación y este interesados en la temática.

Evaluación

A modo de evaluación se realizara una encuesta al iniciar la capacitación como así también al cierre; relevando el conocimiento sobre determinados conceptos, al inicio como diagnostico y al terminar como resultado.

De esta manera se podrán trabajar sobre el impacto del taller y la utilidad del mismo ante este universo de capacitandos.

Indicadores

Incorporación del vocabulario

Cambios de percepción en la connotación del conflicto

Redefiniciones conceptuales

Requisitos

Asistencia 100%

Carga horaria:

4 horas

Bloques temáticos y/o criterios de tabulación de la encuesta:

- 1) Criterio: "Connotación del conflicto"
- 2) Criterio: "Manejo de habilidades de comunicación y de las emociones"
- 3) Criterio: "Conocimientos sobre estrategias de resolución de conflictos"
- 4) Criterio: "Expectativas del taller"

Bibliografía:

1. A.A.VV.: Técnicas participativas de educación popular, Ed. Popular, Madrid, 1992.
2. Baruch Bush, R.A. y Folger, J.P.: La promesa de la mediación, Granica, Barcelona, 1996.
3. Burnley, J.: Conflicto, en Hicks, D.(comp.), Educación para la paz, Morata, Madrid, 1993.
4. Colectivo Amani: Educación intercultural. Análisis y resolución de conflictos, Editorial Popular, Madrid, 1995.
5. Fell, Gil: Paz, en Hicks, D. (comp.), Educación para la paz, Morata, Madrid, 1993.
6. Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. : Sí...¡de acuerdo!, Grupo Editorial Tesis-Norma, Bs.As., 1994
7. Folberg, J. Y Taylor, A.: Mediación. Resolución de conflictos sin litigio, Limusa, Grupo Noriega Editores, México, 1992.
8. Folger, J.P. y Bush, R.A.B.: Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la mediación, en Folger, J.P. y Jones, T.S.(comp.), Nuevas direcciones en mediación, Paidós, Bs. As., 1997.
9. Hicks, D.: Comprensión del campo, en Hicks, D. (comp.), Educación para la paz, Morata, Madrid, 1993.
10. Jones, T.S. y Brinkman, H.: Enseñen a sus hijos, Recomendaciones para los programas de mediación entre condiscípulos, en Folger, J.P. y Jones, T.S., Nuevas direcciones en mediación, Paidós, Bs. As., 1997.
11. Moore, C.: El proceso de mediación, Granica, Bs. As., 1995.
12. Suárez, Marínés: Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas, Paidós, Bs. As., 1996

CURRICULUM VITAE

Maria Julia Ruberto

Docente. Responsable Provincial del Área de Mediación Educativa del Ministerio de Educación Formadora de Formadores. Mediadora del Servicio Público del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut. Realizó capacitaciones en “Formadores de Mediadores Escolares”. Organizado por Peace Education Miami (Florida) EE.UU. “Entrenamiento en Mediación. Universidad Maimónides Facultad de Humanidades Trelew .Participó como expositora en el V Congreso Mundial de Mediación, Asunción, Paraguay,

MARÍA ALEJANDRA ANTONELLI

ROFESORA DE PSICOLOGÍA: “Instituto Superior Juan XXIII” Obra Don Bosco – Bahía Blanca, Bs. Aires MEDIADOR: “Institución Formadora N° 77 MJN – M.E.D.I.A.R.” San Carlos de Bariloche – Pcia. Río Negro. Curso de “Introducción a la Mediación Escolar y a las Técnicas de Facilitación de la Comunicación”, dictado por el Equipo Profesional del Plan Social de Asistencia Jurídica a la Comunidad, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Integrante del Equipo Técnico del Área de Mediación Educativa - Región III de la Pcia. del Chubut –

María Soledad Palacio

Profesora para la Educación General Básica de 1º y 2º ciclo Equipo Técnico del Área de Mediación Educativa. Entrenamiento obtenidos Mediadora Generalista. “Jornadas de Capacitación en Mediación Escolar para Equipos Técnicos Provincialesal “Encuentro Nacional de Mediación Escolar: Asistencia Técnica y Evaluación de Actividades. Planificación 2005” Instituto ADIAMA y Acquarell Capacitaciones “1º Congreso Argentino de Convivencia y Violencia. Nuevos Desafíos Educativos”

Adriana Tirelli

Docente. Mediadora . Se capacitó en Mediación escolar-La Mediación como herramienta par la Paz.
Formadora de Formadores de Alumnos Mediadores

Rawson - Chubut