



TODOS conformamos la COMUNIDAD Educativa

Asistentes de
la Educación

Sentirse Seguros
en Ambientes Seguros



Ministerio de
Educación

Gobierno de Chile

VALORAS
UC

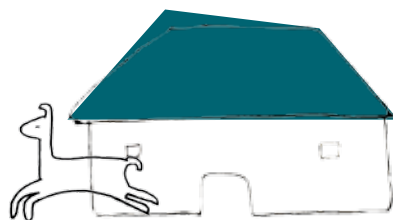
Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Asistentes de
la Educación

TODOS conformamos
la COMUNIDAD
Educativa

**Sentirse Seguros
en Ambientes Seguros**





Este material fue posible gracias al trabajo de un equipo multidisciplinario de especialistas en pedagogía y psicología, diseñadora e ilustradora, correctores y apoyos de personas e instituciones interesadas en apoyar a comunidades educativas del norte grande de Chile.

MINEDUC Central y las Seremis de Arica Parinacota y Tarapacá, UNESCO, Valoras de la P. Universidad Católica de Chile, hacen posible este texto.

M. Isabel del Valle

M. Isidora Mena

(Autoras)

Santiago Moreno

(Apoyo en las correcciones)

Soledad Céspedes M.

(Diseño e ilustración)

Fyrmagráfica

(Impresión)

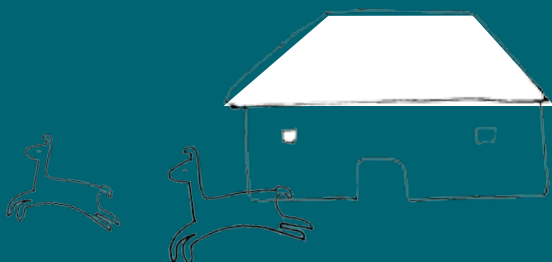


Las catástrofes y situaciones de Emergencias que han afectado a nuestro país provocan un Estado de Emergencia que afecta de manera integral nuestra existencia como personas y como comunidad. En este contexto, surge la necesidad de que los actores de las comunidades escolares se organicen como comunidades de cuidado, en el espacio privilegiado de la escuela y el liceo para apoyarse en la recomposición de la labor educativa y del clima escolar. Constituirse en comunidad, el desarrollo socioemocional para apoyarse en las crisis, y también en la tarea de educar y aprender, son desafíos de nuestra cultura escolar que necesitamos apoyar en el tiempo. Ello permite además reforzar la seguridad de los niños y niñas, haciéndolos sentir cuidados al interior del establecimiento y desarrollando un aprendizaje socioemocional útil para la vida.

Las actividades grupales y personales son estrategias recomendables para lograr armonizar las vivencias, experiencias, temores y vida de los estudiantes y funcionarios, y construir los cursos y la comunidad de funcionarios como apoyos mutuos para el desarrollo socioemocional y valórico, sustrato para el aprendizaje y el bienestar personal.

El presente material fue preparado para el desarrollo de espacios de contención y apoyo emocional y la creación de ambientes de respeto, confianza, prevención y autocuidado, tanto dentro como fuera del aula. También busca estimular y motivar la realización de actividades de auto conocimiento, reflexión y expresión de las emociones, de las propias ideas y de las maneras diferentes que tenemos todos y todas de reaccionar.

Gonzalo Muñoz Stuardo
Jefe
División de Educación General
Ministerio de Educación



En su misión la UNESCO, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, se propone “contribuir a la paz y a la seguridad estrechando mediante la educación, la ciencia y la cultura, la colaboración entre las naciones, a fin de asegurar el respeto universal a la justicia, a la ley, a los derechos humanos y a las libertades fundamentales...”. En ese marco, la UNESCO propone promover la educación como un derecho fundamental, mejorar la calidad de la educación y estimular la experimentación, la innovación y el diálogo en materia de políticas públicas.

Así, la UNESCO trabaja con sus Estados Miembros hacia la garantía del derecho a una educación de calidad para todos. El esfuerzo conjunto del Ministerio de Educación de Chile y de la UNESCO, que se plasma en este material, responde a este objetivo fundamental: lograr escuelas constituidas en comunidades de aprendizaje que garanticen a todos su derecho a la educación, entendido como el derecho a aprender, acogiendo la diversidad, valorándola y generando igualdad de oportunidades para que los estudiantes de Chile desarrollen sus proyectos de vida y contribuyan al desarrollo de un país justo y solidario.

La UNESCO define la educación inclusiva como un proceso orientado a responder a la diversidad de necesidades de todos los estudiantes, incrementando su participación en el aprendizaje, la cultura y las comunidades, reduciendo y eliminando la exclusión en y desde la educación. La atención a la diversidad y la educación inclusiva deben ser los ejes centrales de la transformación de los sistemas educativos y las escuelas para satisfacer las necesidades de todos los estudiantes y una responsabilidad del conjunto del sistema educativo.

Sabemos cuán difícil es alcanzar este objetivo y también las múltiples situaciones que ponen su logro en riesgo: la desigualdad social y económica, la mala convivencia, la violencia en la escuela y en su entorno, y otros factores. Pero también sabemos que transformar las aulas escolares en espacios de confianza que acojan a todos, en sus diferencias, capacidades y posibilidades, es clave para alcanzar la meta perseguida pues así se generan las condiciones para el potencial de cada uno, y en suma el del país en su totalidad.

El acceso a una educación de calidad enfrenta múltiples desafíos, en un contexto de cambio vertiginoso propio del siglo XXI. El mundo se ha hecho más pequeño e interconectado, y la diversidad, así como el imperativo de un desarrollo justo y sostenible, impone la tarea urgente de desarrollar sociedades más inclusivas, y del acceso a una educación equitativa y de calidad. Para ello es preciso que la escuela considere las distintas dimensiones del estudiante: los aspectos afectivos y emocionales, las relaciones interpersonales, las capacidades de inserción y actuación social, el desarrollo cognitivo, y el desarrollo ético y estético. En ese marco, los cambios deben ser promovidos desde las escuelas, procurando acciones que impacten en las formas de enseñar, de aprender y de comportamiento ciudadano.

La práctica educativa depende de las concepciones, decisiones y expectativas de los actores escolares, y de su comunidad. Está determinada por la cultura de la escuela, por la forma en que los docentes definen y asumen su rol y por las expectativas recíprocas de docentes y estudiantes. Así mismo, el ambiente escolar tiene gran influencia en cómo los niños se perciben a sí mismos y en cómo construyen su identidad cultural y su sentido de pertenencia a la escuela y a la sociedad. Así, hay que lograr un clima de igualdad, brindando apoyo a todos los estudiantes, valorándolos y teniendo altas expectativas respecto a lo que pueden aprender.

En el logro de escuelas inclusivas, el rol del docente es un pilar pues promueve una visión de mundo a través de su comportamiento, sus prácticas, sus mensajes y sus acciones. Si todos aprenden, la comunidad aprende y entonces el beneficio es para todos. Si todos aprenden, todos se sienten más seguros, acogidos, respetados, y se generan mejores condiciones para seguir aprendiendo en un círculo virtuoso imperativo para la educación.

Este esfuerzo conjunto realizado gracias a la fuerte voluntad política del Ministerio de Educación, pone a disposición de todo el sistema escolar un trabajo que contribuirá a mejorar los diversos contextos educativos que el país exhibe. La experiencia iluminará también a otros países de la región que con los mismos objetivos buscan respuestas concretas que sean aplicables, y escalables en sus contextos.

La UNESCO agradece al Ministerio de Educación de Chile la oportunidad de trabajar juntos a favor de este objetivo, por las niñas y niños, por los jóvenes, los docentes y una sociedad mejor.

Jorge Sequeira

Director

Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe



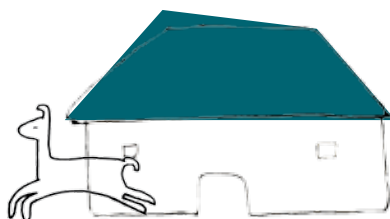
La seguridad que otorga una institución amable y organizada es el mejor contexto para aprender a sentirse seguros y a estar preparados para enfrentar crisis o emergencias. No hay protocolo que reemplace la entereza de las personas, su control emocional y su capacidad de apoyar a otros que estén más débiles. Los Establecimientos Educativos necesitan comprometerse en la formación de estas habilidades y valores, en tanto éstos se desarrollan y aprenden en comunidad.

La escuela es una organización compleja que requiere de múltiples apoyos para funcionar y cumplir su misión, entre ellos, los llamados Asistentes de la Educación. Son profesionales no docentes, técnicos y auxiliares que colaboran en las escuelas y liceos en el complejo trabajo de enseñar a todos, organizadamente, y en un buen clima de convivencia.

No existe mayor literatura sobre el rol y funciones de los Asistentes de la Educación, y muchas instituciones escolares tienen aún el desafío de mejorar la coordinación e integración de estos trabajadores en un proyecto común con docentes y directivos, esfuerzo que habrá de venir desde distintos estamentos y actores, también desde los mismos Asistentes de la Educación.

El presente texto orientado a directivos y a Asistentes de la Educación, ayuda a visualizar el rol de los Asistentes de la Educación en el "sistema escuela" reconociendo su acción formativa y el potencial que tienen de aporte a la comunidad escolar. Asimismo, el texto ayuda a identificar acciones estratégicas para una mejor integración en la comunidad escuela y sugiere cómo los Asistentes de la Educación pueden aportar desde sus distintas funciones en "ambientes seguros que otorgan seguridad", facilitando el aprendizaje y el buen trato de todos.

Finalmente, en tanto la formación constante de todos los Asistentes de la Educación es un capital fundamental que la escuela debe cuidar para que todos puedan cumplir con la tarea de forma. Este texto entrega herramientas formativas relacionadas al diálogo y a la resolución pacífica de conflictos.



Índice

1

¿QUIÉNES SON LOS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN?

UN POCO DE HISTORIA

DESAFÍOS PENDIENTES

Roles y funciones
Incorporación a la comunidad educativa
Capacitaciones

2

HERRAMIENTAS: EL DESAFÍO DE CONSTRUIR UNA COMUNIDAD EDUCADORA

Introducción
TALLER: ¿Cómo educa usted?
TALLER: Dime con quién andas...y te diré cómo te irá
Guía de reflexión: ¿Cómo vamos como comunidad formadora?

3

APORTES POSIBLES DE CADA QUIEN EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Introducción
Asistentes de la Educación de carácter Profesional
Asistentes de la Educación de Paradoencia
Asistentes de la Educación de Servicios Auxiliares

4

HERRAMIENTAS Y TALLERES FORMATIVOS

Introducción
Resolución de conflictos de forma colaborativa y autónoma

- Reseña
- Decálogo
- Taller: Estilos de enfrentamiento a los conflictos
- Cuestionario: ¿Cuál es mi estilo de enfrentamiento a conflictos?
- Taller: Competencias para la resolución colaborativa de conflictos
- Taller: Mediar formativamente en conflictos de los estudiantes

Habilidades de escucha

- Reseña escucha activa
- Reseña mensajes no verbales
- Reseña preguntas abiertas y genuinas
- Taller: Escuchar activamente
- Taller: Resolviendo conflictos con preguntas abiertas y genuinas
- Taller: ¿Qué le pasará?



¿QUIÉNES SON LOS ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN?

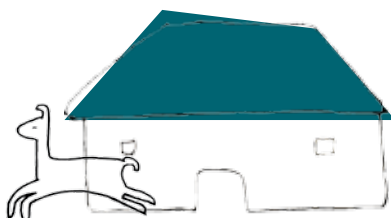
UN POCO DE HISTORIA

DESAFÍOS PENDIENTES

Roles y funciones

Incorporación a la comunidad educativa

Capacitaciones



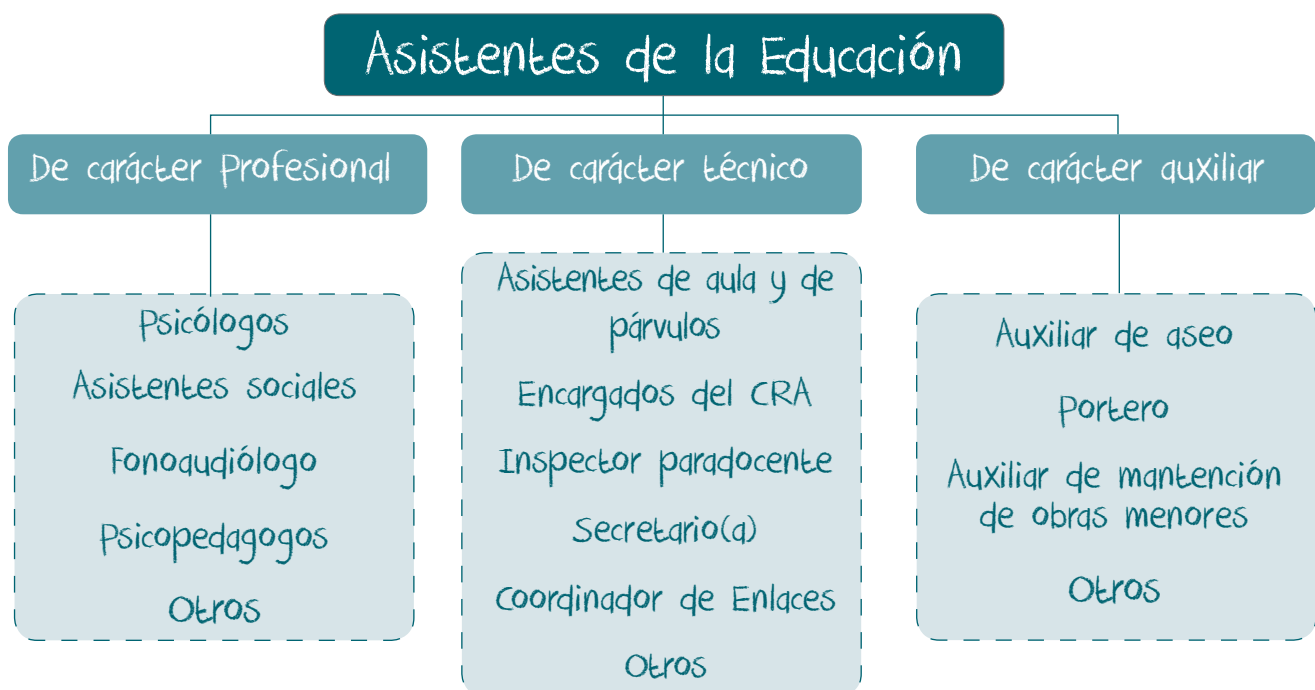
¿Quiénes son los Asistentes de la Educación?

Hay dos documentos oficiales que refieren a los asistentes de la educación, la Ley General de Educación y la Circular Nr.1, de la Superintendencia de Educación. Existe además un manual del MINEDUC que apunta a mostrar a los asistentes de la educación la reforma educativa: "Asistentes de la Educación en la Reforma Educativa" (2007) La Ley 20.244 (2011) en su Artículo 2 indica la existencia de tres tipos de asistentes de la educación: de carácter profesional, técnico y auxiliar.

"Profesional: aquella que realizan los profesionales no afectos a la ley N° 19.070, para cuyo desempeño deberán contar con un título de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocidos por éste"

"Paradocencia: aquella de nivel técnico, complementaria a la labor educativa, dirigida a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza-aprendizaje, incluyendo las labores de apoyo administrativo necesarias para la administración y funcionamiento de los establecimientos. Para el ejercicio de esta función deberán contar con licencia media y, en su caso, con un título de nivel técnico otorgado por un establecimiento de educación media técnico-profesional o por una institución de educación superior reconocida oficialmente por el Estado"

"Servicios auxiliares: aquella que corresponde a labores de cuidado, protección, mantención y limpieza de los establecimientos, excluidas aquellas que requieran de conocimientos técnicos específicos. Para el desempeño de estas funciones se deberá contar con licencia de educación media".





En la misma ley, aparece toda la comunidad educativa, sin distinciones, como responsables, así como con el derecho a participar.

- **Responsabilidad:** todos los actores del proceso educativo deben cumplir sus deberes y rendir cuenta pública cuando corresponda.
- **Participación:** los miembros de la comunidad educativa tienen derecho a ser informados y a participar en el proceso educativo en conformidad a la normativa vigente.



“Los asistentes de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente armónico y de sana convivencia, tolerancia y respeto mutuo y a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios o degradantes; a recibir un trato igualitario y respetuoso de parte de los demás integrantes de la comunidad escolar, a participar de las instancias colegiadas de ésta y proponer las iniciativas que estimaren útiles para el progreso del establecimiento. Son deberes de los asistentes de la educación ejercer su función en forma idónea y responsable; respetar las normas de convivencia del establecimiento en que se desempeñan y brindar un trato respetuoso a los demás miembros de la comunidad educativa”

Ley General de Educación, Artículo 9

El segundo documento a disposición es de la Superintendencia de Educación, donde en su Circular N°1 (2014) indica requisitos de idoneidad moral y psicológica que debe tener un Asistente de la Educación para integrarse a una institución educativa.

En el manual Asistentes de la Educación en la Reforma Educativa, se reconoce la labor que cumplen los asistentes, logrando una visibilidad que antes no habían alcanzados. Se indica además que todos ellos, en sus diferentes roles forman parte de la comunidad educativa y en función de ello, pueden contribuir al desarrollo del proyecto educativo institucional a través de tres importantes canales de participación: el Proyecto Educativo Institucional, el Reglamento Interno y/o Manual de Convivencia; el Consejo Escolar.

No se encontró un documento oficial que apoye a las directivas institucionales para las descripciones de cargo con las funciones que a cada Asistente de la Educación le compete dentro de sus establecimientos específicos. Naturalmente, el proyecto, las normativas, la organización de los distintos establecimientos requieren distribuciones diferentes, pertinentes solo a esa institución. Dada la demanda encontrada por esta descripción específica de funciones en las instituciones, cabría dar sugerencias para la gestión en este ámbito.

"No obstante esta gran diversidad, las y los asistentes de la educación, cualquiera sea su función en el sistema educacional, comparten el hecho de formar parte de la comunidad educativa de cada establecimiento educacional y en función de ello, contribuir al desarrollo del proyecto educativo institucional."

(Asistentes de la Educación en la Reforma Educativa, 2007)



Un poco de historia

Desde sus comienzos la escuela consideró en su personal a otros, no docentes, que pudiesen apoyar la labor de estos últimos. A estos se les denominó "personal no docente". Las labores eran de aseo y mantención de las escuelas, portería y las de economato, asociadas a los servicios de alimentación. Así también, en un comienzo, los docentes contaron con ayudantes en las salas, reclutados ya sea entre los mismos estudiantes, o bien entre futuros profesores. *"Los normalistas eran minoría en la enseñanza primaria. Los "ayudantes" o interinos eran los sucesores de los antiguos "escoleros" que habían llegado para quedarse hasta el final de las escuelas normales"*¹.

Durante el siglo XX, a medida que el sistema se fue expandiendo y los procesos administrativos y pedagógicos se fueron complejizando, se fue sumando un número mayor de personas a las escuelas y liceos. Era necesario hacerse cargo de tareas que surgían del propio desarrollo del sistema escolar: atención de un estudiantado más numeroso, mantención de grandes liceos, nuevas modalidades de educación, manejo de talleres y laboratorios. Este proceso de complejización de la escuela se intensificó como consecuencia de la reforma educativa de 1965, que duplica en forma acelerada la cobertura, y ha continuado hasta el día de hoy, cuando las demandas del siglo piden a la escuela un rol más complejo y determinante.

Con la incorporación a principios de los 90´ de bibliotecas o Centros de Recursos de Aprendizaje (CRA), y laboratorios de computación y programas digitales (Enlace), aparecen los encargados de dichas dependencias, que no siempre son docentes. *"Encargado(a), que puede ser un docente, asistente de la educación, administrativo(a) o bibliotecario(a) profesional"*². La integración de estudiantes de extrema pobreza y con necesidades educativas diferentes a escuelas comunes, hace que los dineros extras que ello conlleva se utilicen en las llamadas "Duplas psicosociales", integradas ya sea por psicólogos o psicopedagogos y asistentes sociales. Poco después se integran más profesionales especializados con el programa de integración educativa (PIE), y a las aulas del primer ciclo, asistentes de aula.

A pesar de lo señalado más arriba, resulta evidente que los distintos Asistentes de la Educación son actores clave en el quehacer de la escuela, tanto a nivel administrativo como curricular. Sin embargo, la cultura escolar aún enfrenta el desafío de su inclusión orgánica y sinérgica, como parte de una "comunidad" educativa.

Los asistentes de la educación son colaboradores vitales para el buen funcionamiento de una escuela, sin ellos la escuela simplemente no podría funcionar y los docentes y directivos no podrían realizar sus funciones.

¹Núñez, I. (2011). Escuelas Normales: una historia larga y sorprendente. Chile (1842-1973). Pensamiento Educativo. Revista de Investigación Educativa Latinoamericana, 46(1), 133-150.

²Guía Ayuda Mineduc/Bibliotecas CRA Noviembre de 2012.

Desafíos pendientes

Al conversar con diferentes Asistentes de la Educación, en distintas regiones y modalidades educativas, aparecen recurrentemente tres preocupaciones principales.³

1. Roles y Funciones

Poca claridad en las funciones, tanto de los mismos Asistentes, como muchas veces el resto de la comunidad educativa. Esto hace que frecuentemente se les pida labores que suponen fuera de sus responsabilidades, o que implica descuidar otras tareas encomendadas con anterioridad.

“Necesitamos claridad en las funciones, a veces son tantas que no se puede hacer bien o se hace a medias. Somos multifacéticos. Al dar las funciones claras, se ordena todo el cuento de la escuela” (Escuela de Castro, 2012; Cerro Navia, 2015).

“Llegué a la escuela como psicóloga y la directora me dijo: yo no sé lo que hacen los psicólogos, así es que vaya y pregunte a los profesores en qué les puede ayudar” (Liceo Iquique, 2014).

“Al no estar definidas las funciones, tenemos conflictos entre nosotros. ¡Que este patio me corresponde a mí!, ¡Que usted tiene que ocuparse de los estudiantes que se le portan mal en clases! Puros líos que se arreglarían si nos pusiéramos de acuerdo” (Cerro Navia 2013).



³Las frases textuales han sido recogidas fundamentalmente en el proyecto “Convivir bien Aprender Mejor”, UNESCO/MINEDUC 2012-13, en 90 escuelas en seis regiones de Chile; en el proyecto “Sentirse seguros en ambientes seguros”, UNESCO/MINEDUC 2014-15, en Arica y Parinacota y Tarapacá; asesoría en Antofagasta, 2013, “Convivir bien Aprender mejor” Proyecto Fundación Sara Raier de Rassmuss, 2013-14-15,



2. Incorporación a la comunidad educativa

Poder participar en la institución educativa sabiéndose actor educativo y siendo reconocido como tal. Todos en la escuela cumplen directa o indirectamente un rol formativo, y éste se realiza a cabalidad en cuanto se participa y hace suyo el proyecto educativo. Los Asistentes en general no conocen los proyectos educativos, y no participan en reuniones, consejos ni talleres. No suele haber reuniones de auxiliares, salvo ocasionalmente para dar instrucciones de eventos específicos. Los psicólogos, psicopedagogos, fonoaudiólogos no suelen hacer un trabajo coordinado con orientadores y directores académicos (UTP). Los Asistentes de aula no participan en reuniones de ciclo, menos en consejos técnicos. Hay algo de “ningunear” al no integrar. Los auxiliares, que se sienten los últimos en el escalafón de actores educativos, reconocen con rabia y amargor que muchos no les saludan, que los retan como niños, delante de los estudiantes, los mismos que acuden a ellos cuando necesiten de guía o consuelo.

“A veces nos sentimos en tierra de nadie. Yo creo que los asistentes de la educación no podemos pasar sin pena ni gloria. De los estudiantes muchas veces sabemos más de sus vidas que nadie, se confidencian con nosotros. Los apoderados nos conocen, somos un puente con ellos. Pero la escuela no nos utiliza ni nos pone atención” (Cerro Navia 2015).

“Necesitamos que nos den más participación. Conocer lo que la institución pretende. A veces no entendemos por qué ponen ciertas normas, que nos quebrantan la cabeza, llenan de conflictos con apoderados y estudiantes...y después se dejan pasar las transgresiones porque ellos mismos dicen que no vale la pena pelearse por ella. Nosotros sabemos quizá mejor la disciplina que se puede y debe y la que no” (Cerro Navia 2012, Pica 2014)

“Yo soy la única asistente de aula que voy a los consejos, porque la profesora se la peleó por mí. Ahora entiendo mucho más” (Cerro Navia 2015).

“Con la profesora que soy asistente no converso jamás. Ella me dice que me ocupe de los estudiantes que se portan mal. Eso es todo. Para todas mis compañeras es igual” (Pica 2014).

“Los que no somos docentes somos de segunda categoría en las escuelas, aunque seamos profesionales” (Duplas Psicosociales, Antofagasta 2013).

3. Capacitaciones

Los Asistentes de la Educación, cualquiera sea, tiene un rol que es formativo, directa o indirectamente. De partida, la manera como se relaciona con estudiantes, constituye un ejemplo, sea que su función esté en portería, secretaría, biblioteca o cuidando en los patios. Su lenguaje, presentación, forma de tratar con sus compañeros. Muchos son los conflictos que resuelven auxiliares e inspectores en los patios, tantos que podrían transformarse en mediadores y formadores de la resolución pacífica de conflictos. Pero todos se quejan de que "los asistentes de la educación no son sujetos de capacitación".

"No tenemos capacitaciones y las escuelas no permiten que los asistentes se capaciten porque se nota más si falta un asistente que un profe (...) Los asistentes tenemos que capacitarnos y ver que los niños van evolucionando y nosotros tenemos que evolucionar con ellos. No son los mismos... hay que hacer las cosas diferentes" (Cerro Navia 2015).

"Las corporaciones capacitan todos los años a sus profesores, deberían hacer lo mismo con los asistentes. Esto debería ser obligatorio para los asistentes, deben capacitarse para aportar a la escuela. Los asistentes necesitamos saber que es un trabajo que se hace de la mejor forma, de lo contrario es una carga". (Iquique 2014; Arica 2014).

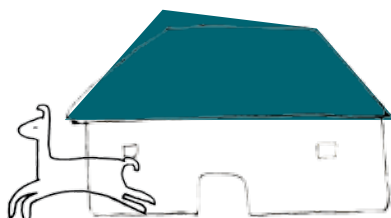
"Hemos estado preocupados más del sueldo que de nuestra función en el área educativa. Es que tampoco nos consideran en la educación, aunque lo hagamos" (Cerro Navia, 2015).





HERRAMIENTAS:
el desafío de construir
una comunidad educadora

Talleres
y
Guía de Reflexión



Introducción

A ser comunidad se aprende.

Conscientes de que en una institución educativa todos educan, los Asistentes de la Educación de acuerdo a su rol y función aportan en la enseñanza, la formación, la inclusión, la disciplina y el desarrollo de un ambiente amable y seguro. Amabilidad, buen trato, solución de problemas, guías para escoger lecturas, apoyo en los momentos difíciles, son algunas de las tareas que este grupo de personas que conforman una comunidad, y que rodea a los estudiantes para formarles como seres humanos, seguros, confiados y buenos.

Si cada quien releva su labor y visualiza su importancia formativa, podrá darle un sentido existencial más profundo a su trabajo.

Partir por la inclusión de todos los actores adultos en la comunidad educativa es un buen comienzo para la inclusión de los estudiantes, y conviene verlo como tarea de todos.





Taller

¿Cómo educa Usted?

(En taller de toda la comunidad escolar, o en taller específico o general de asistentes de la educación)

1. En grupos de 3-6, según cantidad de participantes
 - Listar a todos los actores no-docentes que trabajan en la comunidad educativa.
 - Para cada actor, en un cuarto de papel de oficio, indicar el tipo de interacción que tiene con estudiantes y/o apoderados, y de qué manera ejerce directa o indirectamente una función educativa.
Por ejemplo: Portero/a: interactúa con estudiantes y forma en buen trato a través del lenguaje. Resuelve problemas varios, con lo que puede formar la creatividad para resolver problemas y la resolución pacífica de conflictos.

2. En plenario, quien conduce va pidiendo que actor por actor, cada grupo diga lo que reflexionó. Las descripciones de cada uno se van pegando en un papel craft, con el nombre del actor.

3. Cerrar en una rueda en que cada uno diga qué se requiere para que todas las personas de la escuela puedan aportar mejor en su rol formador.

4. Sistematizar la información recogida, sirve para actualizar los documentos institucionales.





Guía de Reflexión

¿Cómo vamos como comunidad formadora?

COMUNIDAD FORMADORA	Logrado	Empezado	Nada aún	¿Por qué?
Tenemos reuniones al menos mensuales de asistentes auxiliares.				
Tenemos reuniones al menos mensuales de asistentes técnicos.				
Los asistentes profesionales han formado equipo organizado con otros docentes y directivos (con orientadores, profesores jefes, inspector, UTP, etc.).				
Al menos una vez al semestre todos los asistentes participamos en una reunión educativa de la comunidad escolar (taller, encuentro formativo, capacitación u otro).				
Hay una descripción escrita, clara y conversada respecto del rol de cada asistente de la educación.				
Todo Asistente de la Educación no profesional tiene capacitaciones anuales, ya sea impartida por profesionales de la escuela o de afuera de ella, respecto de su rol educador.				
Tenemos conversaciones al menos una vez al año con los Asistentes de la Educación para recoger sugerencias.				
Todos los Asistentes de la Educación, profesionales y no profesionales, tenemos lugares establecidos y dignos para dejar sus cosas, baños aseados y tiempos de colación no discriminantes.				
Hacemos un trabajo consciente por el buen trato de todo el personal de la escuela: entre ellos, por los estudiantes y por los apoderados. Sería raro que algún auxiliar se sintiera discriminado.				

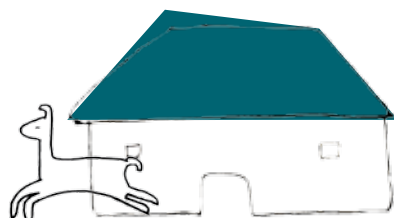


Aportes posibles de cada
quién en la construcción
de la comunidad educativa

Asistentes de la Educación de carácter profesional

Asistentes de la Educación de Paradoxcencia

Asistentes de la Educación de Servicios Auxiliares





Introducción

Todo lo que ocurre en la comunidad educativa es formativo, en tanto ocurra sistemáticamente. Desde cómo recibe quién está en la puerta, la organización administrativa, el orden y limpieza, el trato entre los funcionarios, las formas de sancionar, de dialogar, hasta por supuesto, la relación pedagógica y metodologías de enseñanza.

Aquí se describirá lo que estimamos son formas de aportar en la construcción de esta comunidad educativa que forma cada uno de los tipos de Asistentes de la Educación, profesionales, técnicos y auxiliares. En primer lugar se sugieren aportes generales, y posteriormente, aportes de cargos específicos.



Asistentes de la educación

Profesional

¿Cómo pueden aportar en la construcción de la comunidad educativa?

Otras perspectivas: al tener otras formaciones, tienen otras perspectivas que aportar al analizar el complejo fenómeno educativo, y sus necesidades de cambio.

Mirar desde lejos: estar fuera de la sala, puede ayudar a mirar lo que ocurre en la sala. No es que vea más, sino que observa cosas distintas, que complementan o generan otra perspectiva.

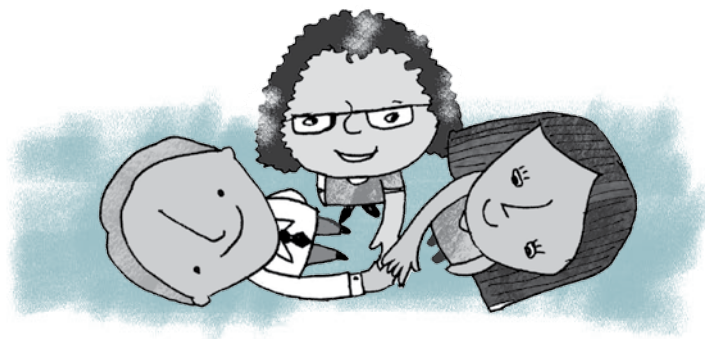
Mirar desde cerca: al ocuparse de estudiantes en particular, pueden ayudar a comprender casos y cómo incluirlos adaptativamente al curso. El docente no puede estar atento a cada uno siempre, y son muchos los que tienen difíciles historias.

Inclusión: los profesionales no docente que se integran a la escuela lo hacen justamente para apoyar “la inclusión de los integrados”. La inclusión y la atención a la diversidad es un cambio en la tradición escolar, que requiere también un cambio de la cultura, donde estos profesionales pueden hacer un aporte, es su principal experticia. Esto implica apoyar el desarrollo de líneas de acción con la comunidad adulta, así como en las comunidades de curso.

Movilidad y flexibilidad de tiempo: aunque sea mucho su trabajo, el tipo de labor generalmente les permite una movilidad diferente al docente, que necesita mantenerse en la sala mucho tiempo y en forma fija. Esto es una ventaja al ser equipo con los docentes, en tanto permite manejar reuniones con otros directivos en pro del trabajo con los estudiantes (por ejemplo: reunirse con el UTP para decidir sobre el trabajo con ciertos estudiantes, sobre tutorías, sobre capacitaciones necesarias).

Valorizar conflictos: la gran mayoría de los profesionales no docentes que se integran a la escuela tienen su experticia en las situaciones que se escapan a la “normalidad”, y que encierran una alta conflictividad. Ellos pueden ayudar a que la cultura escolar vea los conflictos como oportunidad de desarrollo no solo para individuos, sino para todos, y para la institución.

Trabajo colaborativo: los profesionales de apoyo entran precisamente a hacer un trabajo colaborativo con los docentes. Está en ambos la posibilidad de realizar una verdadera “co-laboración” en función de los estudiantes “en la sala”. Es allí donde podría producirse el mejor efecto terapéutico. Esto implica de parte de los profesionales una real valoración de los aportes de los distintos actores implicados en el bienestar y aprendizaje de los estudiantes.



¡OJO profesionales!

- Tener presente siempre dos líneas de reflexión/acción: la atención a los problemas y conflictos puntuales que se presentan y hay que resolver en el momento, y la reflexión de esos mismos temas, buscando una comprensión más amplia, profunda y sistémica. La respuesta profesional ocurre en dos niveles: el cotidiano y puntual y el institucional.
- Tener presente el Proyecto Educativo Institucional (PEI).
- Reconocer que insertarse en una organización lleva tiempo, buenas relaciones, respeto por lo que ya se ha hecho y coordinación con los jefes, pares y subalternos.

¿En qué instancias pueden apoyar específicamente la construcción de Comunidad?

Psicólogos

- Apoyar la conducción de talleres con actores educativos en el ámbito formativo (pueden llevar las reuniones con auxiliares, apoyar los talleres de desarrollo socioemocional de docentes).
- Velar por el desarrollo de ambientes psicológicamente confortantes y segurizadores en patios, pasillos y salas, tanto para estudiantes, apoderados y funcionarios.
- Apoyar la política de relación con las familias.
- Apoyar los reglamentos en modalidad formativa.
- Modelar el buen trato en las instancias de conflictos.

Asistentes sociales

- Apoyar a todos los funcionarios en el cuidado especial de aquellos estudiantes que están con menos redes y más vulneración en sus familias.
- Apoyar la política de relación con las familias.
- Desarrollar estrategias de apoyos comunitarios para momentos difíciles de funcionarios de la comunidad escolar.
- Apoyar a los funcionarios en el reconocimiento de leyes y prerrogativas de apoyo social para ellos mismos y también para los estudiantes.

Psicopedagogos

- Apoyar talleres de desarrollo profesional transversal de todos docentes en las áreas de:
 - la lectoescritura (propia y de los estudiantes).
 - metodologías no tradicionales para aumentar participación, motivación, aprendizaje.
 - diagnóstico sobre los diferentes estilos de aprendizaje de los estudiantes.
- Apoyar en la formulación de políticas y planes de inclusión.
- Coordinar a psicólogos y coordinadores académicos, en función de estudiantes difíciles.

Fonoaudiólogos

- Apoyar talleres de desarrollo profesional en
 - manejo y autocuidado de la voz.
 - desarrollo del lenguaje y la expresión en estudiantes.



Asistentes de la educación

Paradocencia

¿Cómo pueden aportar en la construcción de la comunidad educativa?

El buen trato de todos los días: los paradocentes (secretarías, administrativos, encargados de biblioteca CRA, encargados de computación (Enlaces), inspectores de patio, asistentes de aula, entre otros), están en constante contacto con los estudiantes modelando una forma de relación, una manera de asumir su propio trabajo y la manera en que se relacionan con el resto de los miembros de la comunidad educativa.

Apoyo y consuelo: todos los paradocentes tienen algunos o muchos estudiantes para los que se han constituido en figura muy significativa, entregando refugio, apoyo y confianza.

Resolver conflictos: a estos trabajadores les corresponde muchas veces mediar entre los estudiantes, o con las familias. Pueden hacer la diferencia si tienen herramientas que les ayuden a reflexionar formativamente cuando transgreden normas, resolviendo pacíficamente los conflictos.

¡OJO, Paradocentes!

- El rol que tienen hace necesario su desarrollo socioemocional: conocerse y comprenderse a sí mismos, autovalorarse; autorregularse manejando sus impulsos y la expresión adecuada de emociones; comprender a los otros, tomando su perspectiva con mucha empatía; generar estrategias de diálogo formativo y de resolución pacífica de conflictos. Necesitan también grandes habilidades comunicativas.
- La comunidad necesita de los asistentes paradocentes y la construcción de su verdadera inclusión requiere ser un esfuerzo de todos. Se requiere por tanto su actitud proactiva, creativa y propositiva.



¿En qué instancias pueden apoyar específicamente la construcción de Comunidad?

Asistentes de aula y asistentes de párvulos

- **Docencia:** en tanto los estudios muestran que es el cargo más relevante de apoyo al profesor en el logro de los aprendizajes escolares⁴, conviene su participación activa en reuniones de coordinación de nivel o ciclo, y en las planificaciones diarias. Contribuyen aportando con los estudiantes que se van quedando retrasados o adelantados, permitiendo metodologías más participativas y grupales, así como el conocimiento de cada estudiante que puede brindar dado el tiempo que permanece en el aula. Convertirse en un apoyo más “profesional” les permite capacitarse y convertirse en cuasi co-docente. Es este trabajo colaborativo que permite al profesor titular desplegar sus conocimientos, en una pedagogía más integral.
- **Modelo de colaboración y buen trato:** el tiempo que permanecen en el aula junto al docente, les convierte en un modelo constante de trabajo colaborativo. Su actitud hacia el trabajo y a los estudiantes quedará grabada en estos últimos, influyendo en el comportamiento de los más pequeños.
- **Inclusión:** apoyar en la formulación de políticas y planes de inclusión, y atención especializada a estudiantes con necesidades diferentes, logrando una mejor comunidad de curso.
- **Mirada:** es un observador privilegiado de lo que acontece en la sala, conviene aprovechar su visión y trabajar con ella en equipo con el docente a cargo.

Encargados del CRA (Centro de Recursos de Aprendizaje)

- **Mirada:** en el silencio y trabajo autónomo que suele haber en las bibliotecas o CRA, quien permanece y facilita allí es observador privilegiado. Estudiantes con problemas sociales van en el recreo a la biblioteca, así como los más difíciles de integrar en la sala de clase, incluso los más adelantados. Los encargados del CRA, sean docentes u asistentes técnicos, puede aportar su visión en Consejos de Profesores o reuniones técnicas.



- **Clima de confianza y relaxo:** para adultos y estudiantes la cotidianeidad de la escuela suele ser cansadora y a veces estresante. En el CRA puede aportar a la comunidad un ambiente reposado y acogedor, donde hacer pequeños altos.
- **Apoyo personal:** para adultos y estudiantes a veces requieren guía en libros que aportan al crecimiento personal que se requiere para vivir en comunidad. Aquí puede hacerse un aporte, sugiriendo y exponiendo lecturas pertinentes a ello.
- **Modelo:** su trabajo de servicio y colaboración constituye de una de las principales prácticas para convivir aportando a la comunidad. Para todos será un referente formador.

⁴(Estudio Fundación Chile 2013)

Secretaria(o)

- **Modelo de buen trato y colaboración:** la secretaria o secretario se relaciona con docentes, asistentes de la educación, alumnos y apoderados, informando, gestionando su interacción con muchísimas líneas administrativas, solucionando problemas, enfrentando a veces personas con poco desarrollo socioemocional. Su ejemplo de buen trato y colaboración será la cara de una comunidad con ambiente seguro y que forma socioemocionalmente: “aquí nos tratamos de otra manera”, puede ser su primer enfrentamiento ante la descortesía, iniciando la labor formativa.
- **Moderador de maltrato:** la forma en que atiende un llamado o una solicitud puede determinar la buena o mala disposición de quien quiere contactarse con la escuela. Su capacidad de reconocer y modular emociones de otros será fundamental.
- **Modelo de organización comunitaria:** es también un mensaje de comunidad organizada y segura, la organización que se tenga de los procesos que lleva el cargo, orden, armonía del lugar.

Encargado de Enlace (Computación, informática)

- **Docencia:** profesional o técnico, cumplen un rol formando a estudiantes y muchas veces a los mismos adultos en una tecnología fundamental para nuestros días. Probablemente sin ella la persona tendrá menos probabilidades de trabajo. Ejerce una función parecida al asistente de aula cuando hay un curso en la sala, apoyando el trabajo docente. Que esté incluido en planificaciones pedagógicas puede ser un aporte a la comunidad docente, entre otras, para la incorporación de las TIC a sus quehaceres cotidianos.
- **Modelo de organización comunitaria:** es también un mensaje de comunidad organizada y segura, la organización que se tenga de los procesos que lleva a cargo; orden y armonía del lugar.
- **Formador de ciber navegantes:** puede participar en el equipo docente enseñando a los estudiantes a navegar sin peligro, proteger sus perfiles, cuidar el trato a compañeros, como también a buscar información.
- **Modelo de colaboración y buen trato:** la función en general muy personalizada de atender las necesidades de los usuarios les convierte en un modelo constante de trabajo colaborativo.



Inspector paradocente

- **Formadores de lo socioemocional:** fuera del aula los inspectores paradocentes y el inspector general pueden conformar un equipo que trabaja formativamente en todo el espectro de las relaciones sociales que aportan a ser comunidad: enseñar a jugar juntos, a respetar turnos, a acoger y proteger a los más débiles, resolver conflictos, reflexionar éticamente cuando transgreden acuerdos, hábitos de convivencia respetuosa. Es posible lograr "acuerdos de patio", algo así como normativas para convivir comunitariamente fuera del aula.
- **Mirada:** aporta la perspectiva de los estudiantes fuera del aula. Conviene que participe en consejos.
- **Modelo:** su cordialidad, ponderación, lenguaje, constituyen modelo de relación comunitaria.
- **Cuidado de espacios fuera del aula:** el contexto contribuye a las prácticas. Patios grandes, únicos, desiertos, aumentan los conflictos, la violencia y no son formativos de la vida comunitaria. Los inspectores paradocentes pueden participar en el diseño de los patios, estableciendo lugares y actividades acordes a las etapas del desarrollo, diversificando tipos de actividad (que no sea solo fútbol), poniendo lugares de basura para generar áreas de limpieza. En estas actividades pueden formar equipo con auxiliares.



Asistentes de la educación

Servicios Auxiliares

¿Cómo pueden aportar a la construcción de la Comunidad educativa?

Ambientes amables: en tanto sus funciones se relacionan con el cuidado, protección, mantención y limpieza de los establecimientos, ellos pueden en conjunto con el equipo de inspectoría participar generando políticas de desarrollo de espacios amables fuera del aula, para así atender las distintas necesidades: estudiantes en sus distintos ciclos, funcionarios y apoderados. La limpieza y amabilidad son la cara visible de la organización comunitaria. Hace sentir que a las personas se les asigna importancia, que el aprendizaje es algo trascendente en ese lugar.

Grupo focal con estudiantes de 4°-8° básico escuela Cerro Navia, Santiago. 2015

- "¿Qué creen ustedes que de todo lo que dijeron serviría más para mejorar la enseñanza en esta escuela?
- Que la escuela, las salas, los pasillos y el patio estuvieran bonitos.
- ¿Por qué eso?
- Porque todos estarían más comprometidos. Los profesores comprometidos son los buenos".

Formación de hábitos: ellos también están en contacto con los estudiantes y contribuyen a su formación ya sea como modelos que los estudiantes observan e imitan, o como formadores de hábitos, como saludar, despedirse, no botar basura, cuidar la infraestructura. En las salas son los estudiantes los que deben aprender a mantener limpieza, orden y belleza.

Cuidado, guía y consuelo: muchas veces los asistentes auxiliares se transforman en una mano amiga que los estudiantes buscan para contarles sus problemas o preocupaciones. Suele suceder que cuando un estudiante es expulsado de la sala, o simplemente se escapa, es con un auxiliar de aseo con quien se encuentra, y allí surge naturalmente una conversación. La capacidad del asistente para escuchar hace que éste se calme y tome una decisión correcta. Conviene integrarlos a capacitaciones socioemocionales para que el aporte sea de máximo impacto formativo.

¡OJO Auxiliares!

- El rol que tienen hace también necesario su desarrollo socioemocional, especialmente para formar a los estudiantes en un trato amable, lenguaje apropiado, autorregularse manejando sus impulsos. Su capacidad de comunicación y consejos puede ser determinante en la vida de algunos estudiantes.

- En nuestro país, que sinceramente es bastante discriminador por muchos factores, a las personas que realizan tareas de aseo, portería y similares a veces les tratan como "ciudadanos de segunda categoría", generando rabia, pena y baja autoestima. Cambiar esta cultura requiere del esfuerzo de todos, también de los auxiliares. Sugerencia: señalar el maltrato o la invisibilización, con amabilidad. Tenemos frases típicas: "Salúdeme pues profesor, ¿No ve que si no me siento mal?"; "¿Usted amaneció conmigo que no me saluda?, no me haga sentir ignorada"; "Puede pedirme lo que desee, pero no merezco ese trato. Me siento mal".
- La comunidad necesita de los asistentes auxiliares, y para que sean verdaderamente incluidos en la tarea educativa, se requiere el esfuerzo de todos. Su actitud proactiva, creativa y propositiva contribuirá a que sean mejor considerados en la comunidad educativa.

¿En qué instancias puede apoyar la construcción de Comunidad?

Auxiliar de aseo y otros servicios

- **Modelo de buen trato:** el auxiliar de aseo contribuye a la escuela con la mantención, limpieza y ornato de las dependencias del establecimiento. Estas tareas son de gran importancia para la labor docente, ya que para aprender los estudiantes requieren de un ambiente limpio y ordenado que no les distraiga y les permita pensar con claridad. Su ejemplo de buen trato se da a diario, y la respuesta amable ante imprevistos que requieren de su ayuda modela el buen trato. "Acá todos están siempre dispuestos a ayudar, los "tíos del aseo" son siempre comedidos y dispuestos. Nos dan el ejemplo de servicio".

- **Modelo de colaboración:** tanto los estudiantes como los asistentes auxiliares trabajan en las salas de clases, el auxiliar las mantiene limpias y el estudiantes las mantiene ordenadas, los dos se facilitan mutuamente su labor: "aquí nos tienen la sala impecable todas las mañanas, por eso colaboramos y la dejamos también ordenada", iniciamos la labor formativa viviendo la colaboración.

Portero

- **Modelo de buen trato y colaboración:** el auxiliar de portería controla el ingreso y egreso al establecimiento, orientando a quien ingresa para que pueda llegar a destino, enfrentando a veces personas con poco desarrollo socioemocional. Su ejemplo de buen trato y colaboración será la cara de una comunidad con ambiente seguro y que forma socioemocionalmente: "aquí nos tratamos de otra manera", puede ser su primer enfrentamiento ante la descortesía, iniciando la labor formativa.

- **Moderador de maltrato:** la forma en que atiende a quien llega puede determinar la buena o mala disposición de quien quiere contactarse con la escuela. Su capacidad de reconocer y modular emociones de otros será fundamental.





- **Modelar el ánimo y la disposición:** el auxiliar de portería es la primera cara visible de la escuela al ingresar al establecimiento por tanto su cordialidad puede marcar un buen día para muchas personas: "Acá nos reciben contentos, su ánimo nos alegra el día" (CPP, 2014).
- **Mensaje de "comunidad" con metas comunes con las cuales todos colaboran:** el auxiliar de portería si está al tanto de todo lo que ocurre sabrá orientar a quien llega al establecimiento. "Acá podemos preguntarle siempre al "tío de la puerta" él siempre sabe todo lo que se hará cada día" (CPS, 2013).

"Para mí, uno de los primeros signos de que una escuela anda bien, es que cuando llego, en portería me indican dónde debo ir, porque saben que venía. Es signo de que alguien se imaginó todo lo que iba a ocurrir, y eso es lo que lleva a la organización" (Monitores en la aplicación del programa "Convivir bien Aprender mejor", Mineduc/Unesco 2012).

Auxiliar de mantención de obras menores

- **Modelo de buen trato y colaboración:** el auxiliar de mantención monitorea el estado de infraestructura e instalaciones del establecimiento y es la persona que modela el cuidado de las instalaciones a los niños y niñas. Los pequeños ven que es la persona que sabe "cuidar" el lugar. A él o ella acuden cuando ven algo que se descompone y su tarea les modela que todo tiene una solución.
- **Modelo de reparación:** cuando el auxiliar de obras menores arregla lo que se "echó a perder" demuestra que los errores puede tener solución, si se aprende a hacer y se es creativo.
- **Organización comunitaria:** el que la infraestructura esté en orden y sin desperfectos, es también un mensaje de comunidad organizada y segura.



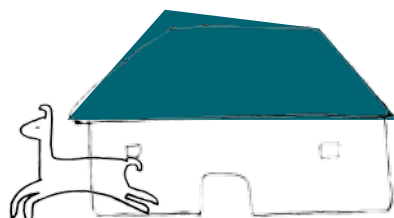


HERRAMIENTAS Y TALLERES FORMATIVOS

Resolución de conflictos de forma colaborativa

y

Habilidades de escucha

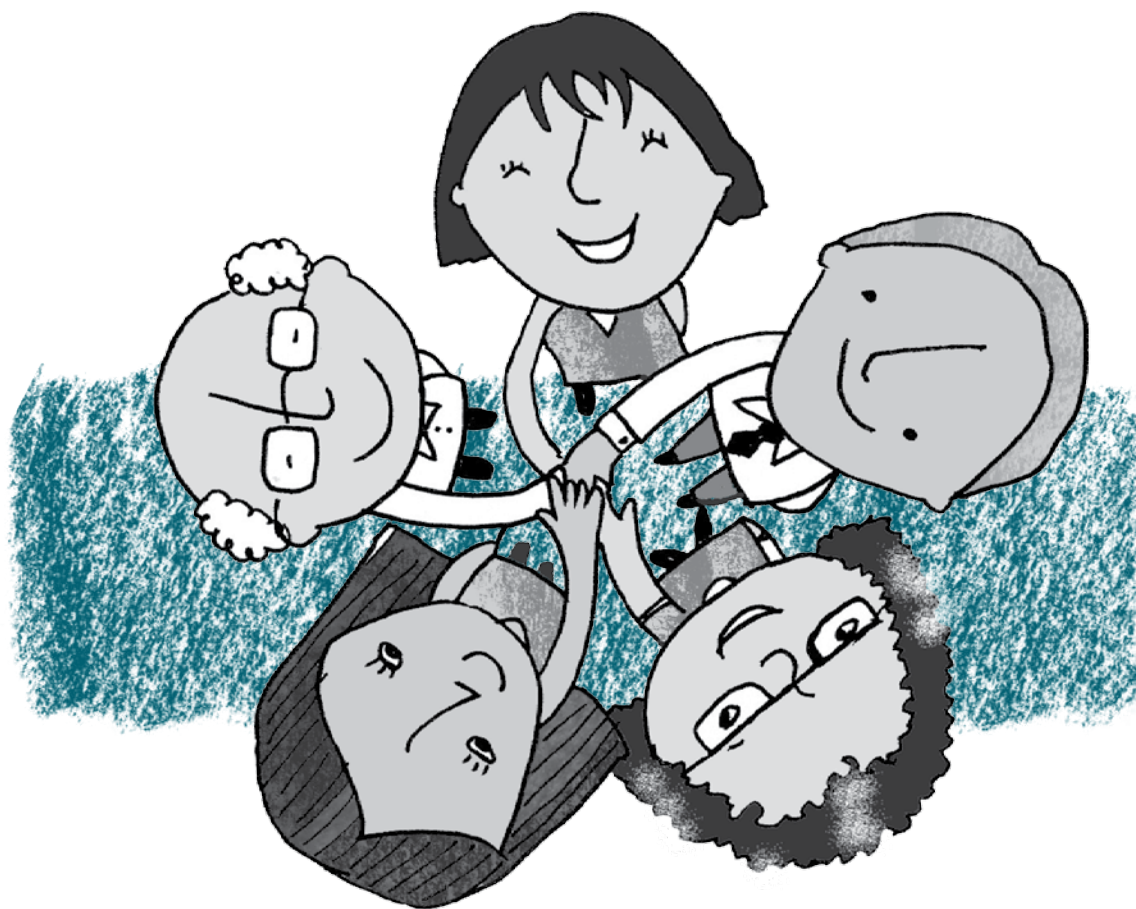




Introducción

La formación de los Asistentes de la Educación es tan importante como la de docentes y directivos. Comunicación y resolución pacífica de conflictos constituyen acciones que tienen impacto formativo en los estudiantes, ya sea directamente o indirectamente como modelo.

En este texto se exponen algunos principios de resolución pacífica de conflictos y de comunicación, posibles de entregar como breves lecturas, y talleres para desarrollar habilidades en estos dos aspectos.



Reseña

Resolución de conflictos de forma colaborativa y autónoma

El conflicto es un fenómeno natural en la vida social humana donde se convive entre personas siempre diversas. Frecuentemente las consecuencias negativas del conflicto no provienen del conflicto en sí mismo, sino de la manera como es percibido y manejado por las partes.

Bien manejados, los conflictos tienen potencial para *desarrollar* la comunidad.

Ejemplo: Había un conflicto permanente respecto de los atrasos. Se convocó a una reunión a las distintas "partes del conflicto": apoderados, estudiantes, el auxiliar de portería, inspector, dos profesores, director y encargado de convivencia. Primero cada uno expuso cómo le afectaba esto de los atrasos *a sí mismo*, y así vieron todas las distintas perspectivas. Posteriormente todos debían dar ideas para resolver el problema. Hubo muchas ideas que finalmente se combinaron y se llegó a acuerdo. Entre todos construirían una sala muy precaria, con mesas y complementando la biblioteca, en la que esperarían los atrasados a que empiece la segunda clase, para no interrumpir. Además, vendrían el día sábado una hora a hacer trabajo comunitario. Todos concordaron en que la puntualidad era algo que había que aprender.

Conclusión: enfrentar el conflicto puede conducir a algo mejor que lo que había, y además, deja la experiencia de que las personas podemos resolver nuestras diferencias.

Existen maneras más o menos positivas de abordar los conflictos.

Competencia	Evitación	Acomodación	Negociación	Colaboración
Se persiguen los objetivos propios sin considerar a los demás.	No se afrontan los conflictos, se posponen, se minimizan.	Supone ceder habitualmente a los puntos de vista y objetivos de los otros, renunciando a los propios.	Se buscan soluciones intermedias, en las que cada quien ceda un poco, y se pacta un acuerdo. La solución satisface sólo parcialmente a ambas partes.	Se busca una alternativa que satisfaga plenamente a ambas partes. No es la solución inicial planteada por las partes, sino una nueva.

En el estilo colaborativo para aproximarse al conflicto, estamos viendo al otro, sin dejar de lado nuestros propios puntos de vista e intereses, buscando una solución que beneficie a ambas partes. Es el tipo de resolución de conflicto que piensa en el bien común y colabora a desarrollar la comunidad.



Decálogo para la Resolución Pacífica de Conflictos⁵

1. Darse cuenta y enfrentarlo: "Aquí hay un conflicto, distintas perspectivas, y en vez de resolverlo pacíficamente, usaron la violencia".
2. Decidir a cuáles implicados incluir dependiendo del conflicto. ¿A los implicados directamente? ¿También a los indirectos que fueron observadores y no mediaron?
3. Buscar un momento y lugar que permita condiciones para dialogar con tranquilidad (es una condición de habla).
4. Instalar la regla de respetar a cada uno y su derecho a tener una perspectiva (es otra condición de habla).
5. Buscar conjuntamente una formulación que incluya a todos destacando las distintas perspectivas y necesidades.
6. Ayudar a empatizar con las distintas perspectivas y a reconocer las distintas consecuencias que tuvieron los actos realizados.
7. Identificar las responsabilidades de cada parte. Empatizar en que nada justifica la violencia. Intentar que cada parte reconozca su error (también los "observadores" que no actuaron).
8. Identificar un objetivo común que justifica encontrar un mejor curso de acción.
9. Imaginar que otros cursos de acción de las distintas partes implicadas hubiesen sido más apropiados.
10. Buscar solución para el actual estado del conflicto que no sea violenta.



⁵Basado en Mena, I., Jáuregui, P., y Moreno, A. (2011). "Cada quien pone su parte: Conflictos en la escuela". México: Ediciones Somos Maestros.
García, M., y Madriaza, P. (2005). "Sentido y sin sentido de la violencia escolar: Un análisis cualitativo del discurso de los estudiantes chilenos". Psykhe, vol. 14, núm. 1

Taller

Estilos de enfrentamiento a los conflictos

1. En grupo (3-5), pensar en alguien que conocen que resuelve bien los conflictos y alguien que los resuelve mal. En un papel kraft dividido en 2, indicar qué son las características básicas de una persona que resuelve bien o mal los conflictos (ejemplo positivo: escucha al otro; negativo: se enrabia).

Resuelve bien	Resuelve mal

2. Compartir en plenario. Finalizar leyendo juntos la reseña de conflictos, e invitar a contar ejemplos en que se ha resuelto bien un conflicto.

Alternativa

a) Finalizar reflexionando en parejas el propio estilo de resolver conflictos y cómo llegar a la modalidad colaborativa. (Puede usar el cuestionario).

b) Cerrar en una rueda en que cada uno diga qué se requiere para avanzar a un estilo más colaborativo para resolver problemas.





CUESTIONARIO

¿Cuál es mi estilo de enfrentamiento a conflictos?⁶

1) Después de leer cada una de las afirmaciones que se mencionan abajo, piense si reflejan un comportamiento que en su caso se da con **frecuencia** (3 puntos), **ocasionalmente** (2 puntos), **rara vez** (1 punto), **nunca** (0 punto) y asígnele el puntaje en la tabla adjunta.

Al terminar, sume los puntajes de cada columna.

- 1) Amenazo o pelea con otras personas.
- 2) Intento negociar puntos de vista.
- 3) Intento buscar un punto medio, cedo un poco.
- 4) Acepto estar equivocado aun cuando no lo crea así.
- 5) Evito encontrarme o conversar con alguien con quien he tenido diferencias o conflictos.
- 6) Formulo argumentos para sostener mis opiniones.
- 7) Intento averiguar en qué coincido y en qué no, para reducir los desacuerdos.
- 8) En general trato de alcanzar una solución de compromiso.
- 9) Me rindo fácilmente frente a un conflicto.
- 10) Cuando se visualiza un posible conflicto, tiendo a cambiar de tema y no lo abordo.
- 11) Grito o me quejo hasta obtener lo que quiero.
- 12) Frente a un conflicto, en general, expongo mis preocupaciones y la otra parte las escucha.
- 13) Frente a un conflicto yo concedo un poco y pido a la otra parte que haga lo mismo.
- 14) Finjo estar de acuerdo.
- 15) Tiendo a transformar la situación conflictiva en una broma.

	A	B	C	D	E
	1)	2)	3)	4)	5)
	6)	7)	8)	9)	10)
	11)	12)	13)	14)	15)
Total					

⁶ Cuestionario extraído y modificado de: García, M., 2005.

II) Análisis de los puntajes:

- ¿Cuál de los estilos de comportamiento frente al conflicto corresponde al puntaje más alto?
- ¿Es éste el estilo que mejor refleja el estilo Institucional? ¿Y los que le siguen en puntaje?

a) Competencia	Implica perseguir los intereses personales a expensas del otro. Competir puede significar defender los propios derechos, una posición que uno considera correcta o simplemente tratar de ganar.
b) Cooperación	Implica que ambas partes pueden ver satisfechos sus intereses centrales y de manera más satisfactoria que en la estrategia de la negociación.
c) Negociación	Implica buscar un término medio, un punto en el cual ambos ganan algo y pierden algo. La solución satisface parcialmente a ambas partes.
d) Acomodación	Implica ceder ante los puntos de vista de la otra persona, poniendo atención a sus preocupaciones y descuidando las propias.
e) Evasión	Implica evitar el conflicto, negando la situación, retirándose o posponiendo los intereses contrapuestos.





Taller

Competencias para la resolución colaborativa de conflictos

1. Explicar en qué consiste la forma colaborativa de resolver un conflicto (ver reseña) y la necesidad de aprender competencias socioemocionales para lograrlo.
2. Formar grupos de 3-6, según cantidad de participantes:
 - Presentar una hoja con las siguientes competencias (se adjunta en siguiente página).
 - Cada grupo identifica las competencias que más le falta desarrollar.
 - Cada grupo prepara una dramatización que muestra un ejemplo de resolución cooperativa de conflictos.
3. En plenario se exponen las dramatizaciones, y quien conduce recalca las competencias que se pusieron en juego.
4. Cierre: cada uno dice en qué competencia se propone trabajar más para desarrollarla.



Competencias para la resolución colaborativa de conflictos.

- ✓ **Escucha activa:** ser capaz de ponerme en sintonía con otro que está en desacuerdo conmigo y escuchar sus razones.
- ✓ **Asertividad:** ser capaz de expresar mis propias emociones, deseos y puntos de vista.
- ✓ **Empatía:** comprender la emoción del otro, aún cuando yo no esté sintiendo lo mismo.
- ✓ **Toma de perspectiva:** entender que el otro construye la realidad desde un punto de vista distinto al mío y que su manera de hacerlo es respetable.
- ✓ **Pensamiento creativo y flexible:** habilidad para co-construir una solución distinta a la inicialmente ideada, integrando los datos e insumos de la otra parte y que implique una salida comunitaria al problema.



Taller

Mediar formativamente en conflictos de los estudiantes

1. En grupos de 4-6, según cantidad de participantes:
 - Entregar el decálogo para que lo lean en grupo (Ver página 39 de este libro).
 - Pensar en un conflicto frecuente en su institución educativa, entre los estudiantes.
 - En base al decálogo que se les entrega, preparar una dramatización en la que el conflicto se resuelve colaborativamente.
2. En la medida en que cada grupo va presentando su conflicto y la forma de resolverlo, entre todos reflexionan si se cumple con el decálogo (el conductor psicólogo, puede ser quien muestre las acciones ejemplares, y podría, con cuidado, mostrar aquellas que podrían mejorar).
3. Cierre: rueda en que expresan con una palabra algo significativo que aprendieron.

OJO:

Ud. Sólo guíe la secuencia, que los participantes hagan la reflexión y busquen solución. Recuerde que es un proceso formativo, no solo para resolver el conflicto.



Reseña

Habilidades de escucha:

La escucha activa

La **escucha activa** es una habilidad muy importante para relacionarnos con los otros, para entender sus sentimientos, perspectivas, opiniones y necesidades. Es una forma de prestar atención que permite conseguir más información.

La **escucha activa** se llama precisamente así porque requiere un esfuerzo consciente de quien escucha. Debe conseguir que el interlocutor se sienta no juzgado, comprendido y libre para expresarse. Implica:

- Dedicarle toda la atención y además dejarle claro que se está haciendo. Los “reflejos” son una manera de mostrarle que lo está escuchando. Consisten en repetirle lo que dijo para ver si estamos entendiendo (“¿Lo que tú me explicas es... (repetir sintéticamente y con sus mismas palabras lo que dijo)...?”).
- Mirarle, sentarse hacia el interlocutor, ojalá no hacer algo que le distraiga paralelamente (tejer, cocer, cocinar son actividades no recomendables pero “posibles”. Estar con el celular o computador, **estrictamente prohibido**).
- Atender a mensajes no verbales, que suelen expresar las emociones detrás de lo que se dice.
- No escucharle juzgando, solo intentando comprender su posición y experiencia.
- No expresar sus opiniones, sentimientos ni experiencias. Se trata de escuchar, esta vez.
- Intentar preguntar lo menos posible, mejor el reflejo. Si ha de hacerse, hacer preguntas abiertas, siempre tratando solo de entender el punto de vista del otro, sin juzgar (ver reseña de preguntas).



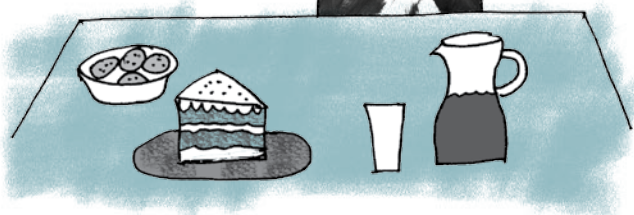
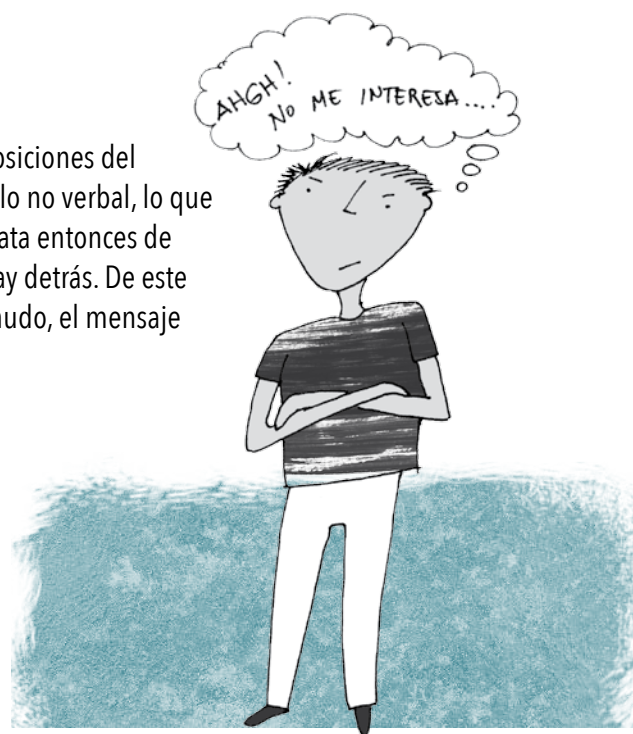


Reseña

Habilidades de escucha:

Mensajes no verbales

Las personas nos expresamos verbal y no verbalmente, con las posiciones del cuerpo, los gestos, tonos de voz. Se habla de "escuchar" también lo no verbal, lo que se observa. Lo no verbal habla de las emociones y actitudes. Se trata entonces de entender no solo las palabras sino también las emociones que hay detrás. De este modo podremos responder a los sentimientos, no al texto. A menudo, el mensaje real es la emoción y no las palabras que conforman el mensaje.



Reseña

Habilidades de escucha:

Preguntas abiertas y genuinas

Las preguntas pueden ser **cerradas**, **abiertas**, **genuinas** o **intencionadas**.

Cerrada refiere a una pregunta que tiene respuestas precisas.

¿Cómo te llamas?

¿Te parece bien o mal?

¿Me entendiste?

Abiertas son preguntas que quieren saber realmente la perspectiva del otro, sin juicios previos.

¿Me interesa de verdad saber tu punto de vista respecto de este conflicto? ¿Qué te llevó a pegarle, y qué opinas al respecto?

Me gustaría saber lo que entendiste de lo que expliqué, y si estás de acuerdo.

¿Cómo pasó esto?

Intencionadas son preguntas que llevan una intención o juicio detrás, y que es bastante obvia la respuesta.

¿No te parece que es una falta a la moral robar?

¿Te gustaría que se burlaran de ti?

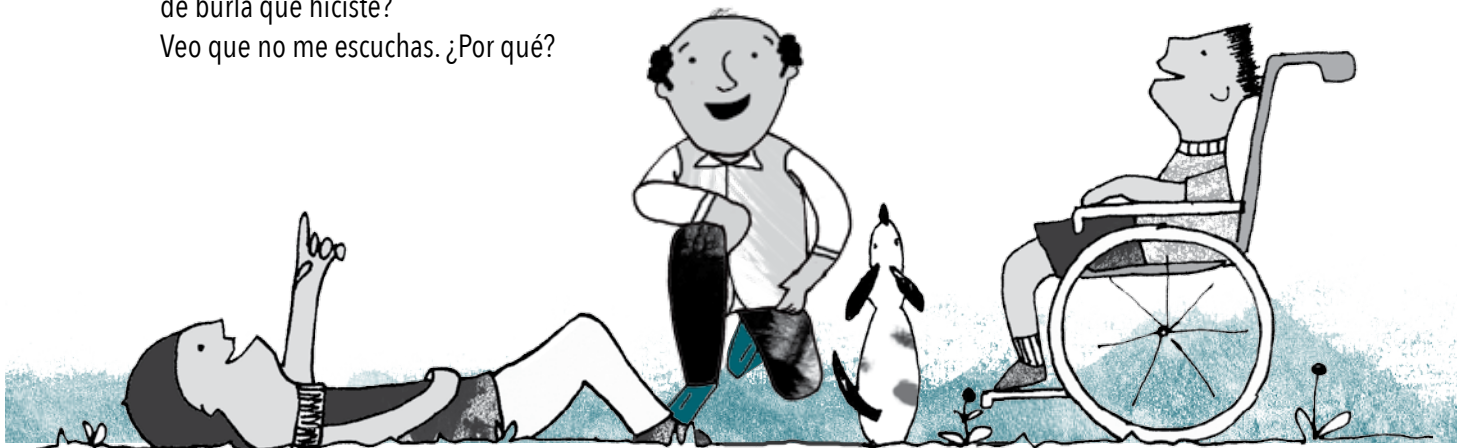
¿Eres sordo o qué?

Las preguntas **genuinas** son siempre abiertas y exploran sin juicio.

¿Qué opinas tú de robar? Quizá tengas un punto de vista diferente.

No creo que a tu compañero le haya gustado que te burlaras. Pero: ¿qué sentirías tú realmente con ese tipo de burla que hiciste?

Veo que no me escuchas. ¿Por qué?



Las preguntas que obligan a las personas a hablar y expresar sus ideas y sentimientos son las abiertas y genuinas.

Siempre en un tono amigable: ¿por qué?, ¿cómo?, ¿qué pasó?, describe, cuéntame, qué piensas tú, ¿cómo te sentiste en ese momento?, ¿cómo se habrá sentido?, ¿cómo lo sabes?

Una clave para que los estudiantes se vuelvan más **autónomos y responsables** son las preguntas abiertas y genuinas porque se les obliga a pensar por ellos mismos.

A modo de ejemplo, en una sala de clases de niños pequeños, ante la habitual pregunta ¿qué tengo que hacer aquí?, una respuesta que genera dependencia es "Pinta el círculo naranja"; otra respuesta que genera autonomía es: "vamos a pensar, ¿qué crees tú que habría que hacer?". Si bien las dos respuestas podrían determinar que el círculo quede naranja (la respuesta correcta) el proceso de pensamiento en uno u otro caso es muy diferente. En el primer caso se dio la respuesta a modo de indicación u orden y se respondió directamente, el estudiante solo tuvo que obedecer y "pintar naranja". En el segundo caso el estudiante tuvo que pensar, asociar información y determinar él mismo qué requería hacer para llegar a la conclusión de que debía "pintar naranja".

Otro ejemplo, ante un hecho violento de un estudiante, una pregunta que lleve sólo a responder sí o no en un conflicto, no permite que el estudiante reflexione y se haga cargo de sus acciones., como por ejemplo si le preguntamos: ¿Te das cuenta de que lo que hiciste es muy grave? De seguro su respuesta será afirmativa, pero no sabremos lo que realmente está pensando. Se configura un pensamiento completamente diferente si le preguntamos ¿Qué ocurrió?, ¿Cómo te sentiste en esa situación?, ¿Cómo crees que se sintió tu compañero o compañera?, ¿Cómo calificarías lo que sucedió? De esta forma, a través de las preguntas, el estudiante tendrá que hacer un recorrido por lo que sucedió y las emociones que se fueron suscitando, de esta manera podrá formarse él mismo un juicio y así darse cuenta si fue grave o no lo que ocurrió.



Taller

Escuchar activamente

1. En grupos de 4-6, según cantidad de participantes:
 - Pensar en alguna vez en que se han sentido escuchados y hacer un listado con lo que les ha hecho sentirse escuchado (Ej: la persona tenía una actitud atenta, se notaba que le interesaba lo que yo decía).
 - Pensar en alguna vez en que no se han sentido escuchados y hacer un listado con aquello que les hizo sentir así.
2. Recoger las primeras ideas y consignarlas en un documento que se titule "Los si y los no para escuchar a otros"
3. Leer la reseña de escucha activa y la de mensajes no verbales y preparar una dramatización
4. Hacer un ejercicio en parejas de escucha activa, en que cada quien, por turnos, expresa durante un minuto al otro, quien lo escucha cuidadosamente, un tema que da el conductor.

Temas posibles

- Cuán escuchado me siento normalmente. ¿Por qué?
 - Cuánto me cuesta escuchar sin interrumpir. ¿Por qué?
 - Cómo escuchaba su madre/padre o quien le crío.
 - Cuál es el mensaje no verbal que a usted más le disgusta. ¿Por qué?
5. Cierre: lo que me voy a preocupar respecto de mi capacidad de escucha.



Taller

Resolviendo conflictos con preguntas abiertas y genuinas

1. En grupos de 4-6, según cantidad de participantes:

Entregar la reseña de preguntas abiertas y genuinas y pedir que la lean.

A cada grupo se le entrega uno de los casos adjuntos. Deberán preparar las preguntas para entrevistar a los testigos del caso.

2. Cada grupo dramatiza la entrevista que realiza. El conductor experto (idealmente psicólogo) señala los aciertos, así como alternativas mejores en ciertos momentos de las entrevistas.



Caso 1

En un liceo hay un problema: todos los fines de semestre, los estudiantes se agolpan en la puerta de salida después de dar sus exámenes de nivel. El inspector general no les permite salir pero ellos gritan que no tienen nada que hacer y que el liceo no puede ser una cárcel. En esta oportunidad hubo una situación diferente y de alguna manera se vino abajo una vidriera con los trofeos obtenidos en años anteriores. Gracias a Dios ninguno de los presentes resultó con heridas, pero el Director le ha pedido a un grupo de paradocentes que medien en este conflicto.



Caso 2

En una escuela se entrega almuerzo diariamente a todos sus estudiantes. Muchas veces los niños y niñas han insistido que la comida sabe mal y que prefieren no comer, pero la institución vela porque todos se coman la totalidad de la comida que se les sirve.

En el día de hoy los niños dicen que la comida sabe muy mal y se niegan a comer. Algunos simplemente se escaparon del comedor y otros permanecen allí sin probar bocado. La encargada de la cocina sirvió las raciones e insiste en que la comida está bien y que todos deben comerla. El Director le ha pedido a un grupo de paradocentes que medien en este conflicto.

Taller

¿Qué le pasará?

En grupos de 4-6

1. Entregue a cada grupo participante una hoja con una foto (ver anexo).
2. Pida a los participantes que observen detenidamente la foto de la ficha que les tocó, imaginándose la situación que en ella se muestra. Luego contesten tres preguntas:
 - ¿Qué crees que le pasa al joven de la foto? ¿Qué crees que siente? ¿Qué crees que piensa?
 - ¿Por qué crees que le pasa eso?
 - Teniendo en cuenta la reflexión que hiciste sobre qué le pasa y por qué crees que le pasa eso a ese/a joven, ¿qué podrías hacer tú para ayudarlo?
 - ¿Qué crees que le pasaría si tú hicieras eso? ¿Qué sentiría, qué pensaría?
3. Cada grupo escoge una foto y prepara una dramatización en la que el personaje le pone palabras a sus gestos y explica lo que le pasa y siente.
4. Dramatizaciones.
5. Cierre: qué aprendieron con la actividad.





Taller

