



**NOMBRE DEL ALUMNO: MARÍA DEL CARMEN RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**

**NOMBRE DEL PROFESOR: NYDIA HELENA RAMOS PÉREZ**

**MAESTRÍA: EN EDUCACIÓN CON FORMACIÓN EN COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**MATERIA: MODELOS Y ESTRATEGIAS DE TUTORÍA**

**NOMBRE DEL TRABAJO: MAPA CONCEPTUAL**



# ESTRATEGIAS DE TUTORÍA

## APRENDIZAJE COOPERATIVO Y DE COLABORACIÓN

### LA COLABORACIÓN

Focaliza el trabajo de conjunto en el valor del proceso, mientras que la cooperación subraya más el producto o la meta de dicho trabajo.

### LA COOPERACIÓN

No deja de ser una respuesta a la predominante educación tradicionalista, que potenciaba la competitividad; por su parte, la colaboración es una variante dentro de la cadena evolutiva de propuestas de actuación para la creación de recursos y métodos.

## ESCUCHA ACTIVA Y MEDIACIÓN DE PARES

### LA MEDIACIÓN ESCOLAR Y LOS ÁMBITOS DE LAS COMPETENCIAS

La estrategia de mediación entre pares, coloca como eje de trabajo el de convivencia y la paz, e involucra de manera transversal los otros dos ámbitos de las competencias:

Promueve

La participación activa de los estudiantes en la tramitación de los conflictos, y asume que la diversidad y la diferencia pueden llegar a constituirse en factores generadores de conflictos cimentadores de formas de convivencia democrática y pluralista.

## RESOLUCIÓN COOPERATIVA DE CONFLICTOS

### IDEAS SOBRE EL CONFLICTO

Es la naturaleza del conflicto y su particular problemática en el ámbito escolar, en primer lugar, porque naturalmente se le opone al concepto de paz, para lo que intentaremos demostrar que esto no es así, y en segundo lugar, porque para poder resolverlos, lo primero que deberemos es tener un conocimiento muy claro del mismo.

### CONFLICTO

Es toda actividad en la que unos hombres contienden con otros por la consecución de un/os objetivo/s. Implica desarmonía, incompatibilidad, pugna entre dos partes interdependientes.

## ORGANIZAR, TRABAJAR Y APRENDER CON PROYECTOS DE GRUPOS

### ENSEÑANZA DIRECTA Y APRENDIZAJE BASADO EN PROYECTOS (ABP)

La enseñanza directa es una secuencia transmisiva que podemos resumir en "las tres Pes": presentación, práctica y prueba. El docente presenta unos contenidos, los estudiantes practican con ellos y finalmente se someten a una prueba en la cual normalmente o bien tienen que reproducir los contenidos presentados en la primera fase o replicar alguna actividad de la segunda fase.

### RETROALIMENTACIÓN

El problema de esta "enseñanza directa" es que suele provocar un aprendizaje memorístico, de corta duración, reiterativo y acrítico. Se espera que el estudiante asimile unos contenidos que el docente posee sin cuestionar su sentido, su valor o, incluso, su veracidad.

## EJEMPLOS DE PROYECTOS EN DISTINTOS NIVELES EDUCATIVOS

### TRABAJO TUTORIAL POR CICLOS

### EN LA EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA

Entendemos la función tutorial como una acción educativa, en el cual todos los profesores están implicados. Existen diversas funciones docentes, pero son los tutores los más directamente responsables de las acciones que se tienen que dirigir a su grupo de alumnos, a los restantes docentes y a los padres.

### LA ATENCIÓN A LOS ALUMNOS IMPLICARA:

1. Seguimiento del progreso individual.
2. El fomento de la integración de cada alumno en el grupo.

La colaboración entra cuando la cooperación termina.

Ambos aprendizajes se desarrollan enfocándolos a diferentes edades, niveles y experiencias. De esta manera, el aprendizaje colaborativo tiene una relación más íntima con la Educación Superior, mientras que el aprendizaje cooperativo se asocia más con la Educación Primaria y Secundaria.

### Aprendizaje colaborativo o cooperativo

Pueden ser utilizados como métodos o como procesos híbridos, flexibles e interconectados, y que vendrán determinados por cómo se va afrontar la propuesta o acción pedagógica en sus diferentes niveles.

### BENEFICIOS

- Altos logros y gran productividad desde un prisma sostenible.
- Buenos resultados a nivel cognitivo.
- Mejora del apoyo mutuo, compromiso y actitudes proactivas.

### La Convivencia Escolar

Las escuelas son microcosmos sociales, en los cuales se producen intensas y complejas interacciones entre todos los actores de la comunidad educativa; en este pequeño mundo se dan las más cercanas y estrechas relaciones de afecto, poder, solidaridad o justicia.

La forma de atender los conflictos en estos contextos, puede facilitar, o bloquear, el desarrollo de competencias ciudadanas.

### Comunidad escolar cuenta con:

Normas que regulan formalmente aspectos neurálgicos de las formas de relación entre los diferentes actores que a ella pertenecen.

En el marco de esa dinámica social se va construyendo la cultura escolar, expresada en hábitos, costumbres y relaciones más o menos conocidas.

### EL PPN CONSIDERA QUE:

Es un proceso relacional en el que se producen interacciones antagónicas. Puede originarse simplemente en la percepción de divergencia de necesidades o intereses, que no se satisfacen simultáneamente o en forma conjunta.

### En consecuencia

El sistema educativo no es una institución que facilite y motive el aprendizaje y el crecimiento a partir de los errores, sino la vergüenza y el temor a cometerlos. El conflicto debe ocultarse, negarse o disimularse. El conflicto es obscuro, avergüenza, pone en evidencia nuestra incompetencia.

### Aprender a Expresar/ Comprender

Este principio es básico, se remite a lo que entendemos por comunicación, pero pese a su simplicidad, pocas veces hacemos una auténtica "escucha activa" o sólo les enseñamos a los otros a hacerla. En lo referido al modelo de comunicación clásico, esto lo situamos en el polo de la recepción, y por ello nos referimos a la "comprensión".

### COMPRENDER

El proceso de aprendizaje es significativo en sí mismo y tiene sentido para los estudiantes, por lo cual mejora su motivación, su actitud y, por tanto, su implicación. Es decir, hay maneras de enseñar que entiende que aprender no es sólo entender y memorizar sino también buscar, elegir, discutir, aplicar, errar, corregir, ensayar.

### Una definición de Aprendizaje Basado en Proyectos (AbP)

El aprendizaje basado en proyectos es una metodología que permite a los alumnos adquirir los conocimientos y competencias clave en el siglo XXI mediante la elaboración de proyectos que dan respuesta a problemas de la vida real. El aprendizaje y la enseñanza basados en proyectos forman parte del ámbito del "aprendizaje activo".

### Las estrategias de enseñanza y aprendizaje establecen una diferencia respecto a la "enseñanza directa"

- El conocimiento no es una posesión del docente que deba ser transmitida a los estudiantes sino el resultado de un proceso de trabajo entre estudiantes y docentes por el cual se realizan preguntas, se busca información y esta información se elabora para obtener conclusiones.

- El papel del estudiante no se limita a la escucha activa, sino que se espera que participe activamente en procesos cognitivos de rango superior: reconocimiento de problemas, priorización, recogida de información, comprensión e interpretación de datos, establecimiento de relaciones lógicas, planteamiento de conclusiones o revisión crítica de preconcepciones y creencias.

3. La interacción al sí del grupo y su proceso de maduración (participación progresiva en Asambleas, las actividades culturales, salidas...)
4. La promoción de la participación de los alumnos permitiendo que el grupo aprenda progresivamente a organizarse y a modular conflictos sencillos de la vida cotidiana.

### La atención a los otros profesores implicara:

- 1 Facilitar el conocimiento de los alumnos individualmente y como engrupo.
- 2 Posibilitar una óptima participación entre los profesores.

- 3 Destacar la importancia de elaboración de los instrumentos de planificación y seguimiento de la tarea educativa.
- 4 Asegurar el proceso de información de un grupo de alumnos a un nuevo tutor.

### Respecto al tema de la tutoría con la familia:

1. Facilitar el intercambio de información padres-escuela.
2. Promover la participación y la colaboración hacia la escuela.

- Mejora de la salud psicológica, competencia social y autoestima.
- Puede ser una buena herramienta para mejorar el clima en el aula.

- Su puesta en práctica es muy valorada por estudiantes y profesorado.
- Estos beneficios abarcan un amplio rango de estudiantes y agentes educativos.

### Aprendizaje Colaborativo

Transita más por etapas de educación superior.

Tanto el liderazgo como las responsabilidades son compartidas entre profesores y alumnos.

En las metas comunes prima más la importancia del proceso que del resultado, que representa una acción simbólica.

El rol del profesor cambia al del facilitador con una intervención basada en la participación y fomento de la Coevaluación.

La cultura escolar puede ser intervenida para lograr formas de convivencia que potencien el desarrollo de competencias ciudadanas. En este caso se trabaja con la mediación, por su relación inmediata con uno de los ámbitos de las competencias ciudadanas:

La convivencia y la paz, y por su diálogo cercano con los contextos de violencia.

### La mediación y la convivencia escolar

La mediación es una de las muchas estrategias de diálogo y de encuentro interpersonal que se pueden implementar, para contribuir en la mejora de las relaciones, en la búsqueda satisfactoria de acuerdos en los conflictos, y en la construcción de formas de convivencia ciudadanas.

### SE CARACTERIZA POR:

- 1 Una concepción positiva del conflicto.
- 2 El uso del diálogo y el desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía.
- 3 La potenciación de contextos colaborativos en las relaciones interpersonales.

Es escuchar, pero es más que eso, es entender, empatizar, interesarse por el otro y aún más, es también ponerse en su lugar. En el otro polo de la comunicación está la emisión y a ella se refiere lo de “expresar”, pero nos referimos a expresar ¿cómo?

### CONSISTE EN:

Responder poniendo límites, y no permitir abusos o malos tratos como supone la respuesta “pasiva” o reaccionar violentamente como es en el caso de la respuesta “agresiva”. Con ello estamos enseñando a que la paz, la armonía no se basan en consentir el abuso, en ser sumisos, en no defenderse, sino que estamos promoviendo habilidades para “hacer que nos respeten, respetando”.

Una buena comunicación es imprescindible a la hora de resolver los conflictos escolares. Una comunicación interpersonal de calidad a nivel personal tenderá a producir:

- a) Un descenso del temor a ser rechazado.
- b) Una disminución de la ansiedad generada a partir de la lucha por la aceptación y el reconocimiento.
- c) El incremento de la predisposición a escuchar al otro y a reconocerle sus aspectos positivos.
- d) Un refuerzo de la autoestima, un aumento del grado de seguridad ontológica y una disminución, por ende, de las conductas defensivas.

- El papel del docente se expande más allá de la exposición de contenidos. La función principal del docente es crear la situación de aprendizaje que permita que los estudiantes puedan desarrollar el proyecto, lo cual implica buscar materiales, localizar fuentes de información, gestionar el trabajo en grupos, valorar el desarrollo del proyecto, resolver dificultades, controlar el ritmo de trabajo, facilitar el éxito del proyecto y evaluar el resultado.

El AbP es un plato principal rico en contenidos curriculares y en competencias clave para la sociedad del siglo XXI, Existe una versión adaptada al castellano de este artículo recogida en el blog del INTEF: "No todo vale en ABP".

### El proyecto como plato principal del aprendizaje se caracteriza por:

- Pretende enseñar contenido significativo. Los objetivos de aprendizaje planteados en un proyecto derivan de los estándares de aprendizaje y competencias clave de la materia.

- Requiere pensamiento crítico, resolución de problemas, colaboración y diversas formas de comunicación. Para responder la pregunta guía que lanza el proyecto y crear trabajo de calidad, los alumnos necesitan hacer mucho más que memorizar información.

La investigación es parte imprescindible del proceso de aprendizaje, así como la necesidad de crear algo nuevo. Los alumnos deben formular (se) preguntas, buscar respuestas y llegar a conclusiones que las lleven a construir algo nuevo: una idea, una interpretación o un producto.

### EN LA ENSEÑANZA SECUNDARIA OBLIGATORIA

Determinados objetivos de la Enseñanza Primaria son válidos para Enseñanza Secundaria Obligatoria y el Bachillerato y los ciclos formativos de Formación Profesional.

### Para los alumnos:

1. Participar en la aplicación del diseño curricular y, en concreto, en la programación de los diversos créditos: comunes/variables de consolidación-profundización y ampliación, iniciación y de orientación, de integración y de refuerzo/desíntesis.

2. Participar en el proceso de evaluación y autoevaluación.
3. Implicarse en su propio proceso de aprendizaje mediante la adquisición de contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales.

### Para los profesores

1. Colaborar directamente con los profesores de curso y de áreas en la orientación de los créditos que tienen que cursar los alumnos.
2. Contribuir al asentamiento de las habilidades y estrategias básicas de los alumnos.

## Aprendizaje Cooperativo

Es más, propio de etapas de educación primaria y secundaria.

El liderazgo esta más centrada en profesor y la responsabilidad es distribuida.

Se focaliza mas en el resultado y las ideas del objetivo.

El rol del profesor es mas la de un observador que retroalimenta las tareas y evalúa la misma.

- 4 El desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol emocional.
- 5 La práctica de la participación democrática.
- 6 El protagonismo de las partes.

Los procesos de mediación sirven para evitar la polarización y desbordamiento de los conflictos, facilitando la concreción de ambientes democráticos y pluralistas.

### La mediación, el conflicto y la convivencia

La estrategia de la mediación que abordamos en este acápite del módulo es un mecanismo poderoso para tramitar los conflictos entre estudiantes, tanto aquellos que se originan en el aula de clase, como aquellos que surgen en los espacios informales de interacción social (recreos, dinámicas extraescolares).

La mediación contribuye a la despolarización de los conflictos porque, en el mejor de los casos, logra resolver las tensiones que se han producido entre partes enfrentadas, concretando soluciones que las satisfacen; y en el peor de los casos, permite hacer un alto en la espiral de radicalización de posiciones y un desarrollo de las mismas, al ser enriquecidas con la perspectiva que un tercero introduce.

## DE ESTA MANERA

Contar con canales de comunicación fluidos y de calidad proporcionará una serie de ventajas en el clima de convivencia:

- ❖ Permite una organización cooperativa.
- ❖ Ayuda a resolver problemas, y no queden enquistados.
- ❖ Proporciona una mayor seguridad individual, contribuyendo a la autoestima y ala autovaloración, y también a la autonomía y la responsabilidad.
- ❖ Aumenta la comunicación, ya que se manifiesta eficaz para atender a las cuestiones personales y grupales.

### Algunos de los mecanismos facilitadores de la comunicación a tener en cuenta son:

#### a) EMPATÍA

Es lo que hace que haya una buena comunicación, el nexo entre dos personas que permite que comprendan mutuamente sus sentimientos y motivaciones. Para que la empatía funcione, no hay que mezclar la relación ni a las personas con el problema, hay que trabajarlos independientemente, por separado.

- Está organizado alrededor de una pregunta guía (driving question en inglés) abierta. La pregunta guía centra el trabajo de los estudiantes, enfocándoles en asuntos importantes, debates, retos o problemas.

- Crea la necesidad de aprender contenidos esenciales y de alcanzar competencias clave. El trabajo por proyecto le da la vuelta a la forma en la que tradicionalmente se presentan la información y los conceptos básicos: El proyecto como postre empieza con la presentación a los alumnos de la materia y de los conceptos.

- Permite algún grado de decisión a los alumnos. Aprenden a trabajar independientemente y aceptan la responsabilidad cuando se les pide tomar decisiones acerca de su trabajo y de lo que crean.

- Incluye un proceso de evaluación y reflexión. Los alumnos aprenden a evaluar y ser evaluados para mejorar la calidad de los productos en los que trabajan; se les pide reflexionar sobre lo que aprenden y como lo aprenden.

- Implica una audiencia. Los alumnos presentan su proyecto a otras personas fuera del aula (presencial o virtualmente). Esto aumenta la motivación del alumno al ser consciente de que tiene un público y además le da autenticidad al proyecto.

El aprendizaje basado en proyectos es una metodología que permite a los alumnos aprender contenidos curriculares y poner en práctica competencias clave.

3. Asegurar la coherencia y equidad curriculares en la planificación y coordinación de los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales.
4. Orientar permanentemente, pro en especial, en la elección que tienen que hacer al acabar la enseñanza obligatoria diferentes tipos de bachilleratos, ciclos formativos de Formación Profesional y acceso al mundo del trabajo.

### Para la familia:

1. Favorecer su participación en el proceso de decisión de sus hijos.
2. Asumir las decisiones que ellos hayan tomado.

### En el Bachillerato y Formación Profesional

Para dar respuesta a las necesidades de orientación que tienen los alumnos de esta etapa, se propone lo siguiente:

### Por parte de los alumnos:

1. Implicarse en su propio proceso de aprendizaje.
2. Responder habitualmente a los estímulos de estudio y de evaluación.
3. Interesarse por el mundo del trabajo, preparación, salidas, curriculum profesional, ciclos formativos de Formación Profesional.

La adopción de la mediación como una estrategia para tramitar los conflictos pone el énfasis en la autorregulación de las partes. Se pretende que no sean los docentes o los directivos docentes los únicos que puedan intervenir legítimamente en la regulación de los conflictos.

La institucionalización de la mediación implica la aceptación colectiva de que no son las sanciones los anclajes fundamentales sobre los cuales está construida la regulación de la vida organizada en la comunidad educativa. Son más importantes la identificación y la implementación de soluciones que la aplicación de sanciones.

La generalización de una cultura de mediación de conflictos en una institución educativa, facilita la construcción de un clima escolar, respetuoso de las diferencias y derechos de todos los integrantes de la comunidad educativa.

### Relación entre disciplina, convivencia y mediación

Las experiencias de mediación pueden llegar a constituir un mecanismo aislado, o promover una transformación de la convivencia escolar. La mediación entre pares no es solo un conjunto de procedimientos para resolver los conflictos. Encarna una filosofía de la convivencia.

## b) FEED-BACK

Apoya y estimula modos de comportamiento positivos, corrigiendo los inadecuados, y ayuda a comprender mejor al otro. Para ponerlo en práctica debe hacerse saber al otro lo que uno siente y piensa sobre sí mismo y sobre el otro, haciendo esto, a su vez, recíprocamente. Está orientado al comportamiento que puede ser modificado.

## c) ESCUCHA ACTIVA

¿Estamos realmente escuchando o solamente esperando que el otro acabe para empezar a hablar? Esta es la pregunta clave para determinar si realmente escucho o escucho activamente. Significa dejar de lado el propio punto de vista para "sintonizar" con el del interlocutor.

Cuando escuchamos activamente estamos preguntando, parafraseando, pidiendo aclaraciones, acotando y contextualizando.

### Las pautas a seguir son:

- No hablar de uno mismo.
- No aconsejar, diagnosticar, tranquilizar, animar, amenazar, sermonear, criticar u hostigar.
- No dar lecciones, mandar, consolar, aprobar o desaprobar, interpretar o ironizar.
- No ser sarcástico, no ridiculizar, descalificar o subestimar al otro o a sus sentimientos.

## 8 ELEMENTOS ESENCIALES PARA ABP

Todo buen proyecto debe cumplir dos criterios fundamentales: debe tener sentido para los alumnos, deben percibirlo como algo que personalmente quieren hacer bien porque les importa.

### 1 CONTENIDO

El aprendizaje; debe reflejar lo que considera esencial dentro del currículo. Y los estudiantes deben encontrarlo significativo, es decir, real y cercano a su entorno e intereses.

### 2 NECESIDADES DE SABER

Podemos plantearles a los alumnos una idea, describir la tarea a realizar, dar instrucciones y recursos... o podemos empezar con un golpe de efecto. Un video, un artículo, algo que active a los alumnos en un debate o discusión.

### 3 UNA PREGUNTA QUE DIRIJA LA INVESTIGACIÓN

Una buena pregunta guía captura de forma clara el alma del proyecto en un lenguaje irresistible que haga que los alumnos lo perciban con sentido y como un reto. Debe ser provocativa, abierta y compleja y unida al núcleo de lo que el profesor quiere que sus estudiantes aprendan.

### Por parte de los profesores tutores:

1. Constatar si la elección hecha por cada alumno, se ajusta a las capacidades que requiere la opción.
2. Cuidar de que en las respectivas coordinaciones de ciclos y áreas, se hagan las correspondientes adecuaciones curriculares.
3. Favorecer la reflexión sobre los factores personales y las exigencias sociales, que condicionan los deseos y decisiones de su futuro laboral.

### Por parte de la familia:

- 1 Canalizar las relaciones centro educativo-familia.

### MODELOS VIRTUALES

Ante la creciente demanda de educación e-learning o blended learning son innumerables los casos entusiastas que tratan sobre la formación de profesores para interiorizarlos en esta tipología de la educación a distancia basada en las tecnologías de la información y la comunicación.

### ELEMENTOS:

- 1.- El modelo de educación a distancia debe ser el indicador de la formación de los tutores. Él concentra las políticas institucionales, la realidad dinámica, la organización de los componentes, así como el conjunto de los saberes que darán respuesta a las problemáticas que se presenten en todo el proceso interactivo o comunicativo del programa académico.

La disciplina, regularmente está referida a reglas de comportamiento que buscan asegurar que la función de la escuela, en relación con la creación y transmisión del conocimiento, se cumpla sin interrupciones (pone el énfasis en efectos pragmáticos de corto plazo).

Convivencia, por su parte, pone el énfasis en los efectos de largo plazo, porque está orientado a construir, de forma colectiva, la manera como los actores de una comunidad educativa deciden estar juntos (vivir - con).

### LA DISCIPLINA POSITIVA

Se basa en animar, proponer, inducir de manera activa (no imponer) límites que alienten comportamientos deseados en los estudiantes. Esta concepción de la disciplina se sustenta en la necesidad que tienen los niños y las niñas de aumentar la confianza en sí mismos.

### LA DISCIPLINA DE CONFIANZA

En la autorregulación antes que, en la sanción, en la honestidad antes que, en el castigo, en la capacidad para expresar los sentimientos, en la identificación de soluciones antes que, en la imposición de sanciones, en la reflexión sobre la necesidad y convivencia.

### d) ASERTIVIDAD

Consiste en ser capaces de exponer el propio punto de vista, emociones u opiniones sin provocar una actitud defensiva. Es explicar cómo se ven las cosas, cómo es la situación desde la perspectiva personal en lugar de decir qué deberían o no hacer los demás. No significa retirarse, pero tampoco combatir.

Establece su posición con claridad y genera autoconfianza. Permite a la otra persona saber que se le comprende y cómo uno se siente.

Distintas actuaciones ante el conflicto

### ACCIÓN INDIVIDUAL

El método es sencillo pero eficaz y ayuda a aclarar el problema, a la toma de decisiones y a canalizar el conflicto hacia la reflexión; es una forma de autocontrol. Elizabeth Crary\* lo denominó como PIGEP.

Consiste en:

**Parar:** cuando se detecta el malestar o enfado no reaccionar sino detenerse a pensar lo que se va a decir y a hacer. No dejarse llevar por el primer impulso.

**Identificar:** definir el problema, diferenciar las necesidades de los deseos. Hablar con el otro sobre su versión de los hechos y contarle la propia.

### 4 VOZ Y VOTO PARA LOS ALUMNOS

Una vez captado el interés de los alumnos, el profesor plantea las tareas a realizar. Podría ser un informe personal, más una presentación oral que se apoye en multimedia más un producto final, elaborado en equipos de cuatro y elegido por los propios alumnos.

### 5 COMPETENCIAS DEL SIGLO XXI

Una vez planteado el proyecto llega la hora del trabajo colaborativo. En grupos de tres o cuatro alumnos estos identifican tareas y responsabilidades y se las reparten (si esta parte la hace el profesor ya no hablamos de colaboración si no de cooperación). El trabajo colaborativo no sale solo.

Un buen proyecto debería darles a los alumnos la posibilidad de practicar y así aprender las competencias demandadas en nuestros tiempos: expresión del pensamiento crítico, comunicación efectiva, uso de tecnologías y trabajo en equipo.

### 6 INVESTIGACIÓN LLEVA A INNOVACIÓN

Los equipos deben trabajar en esas preguntas mediante libros, webs, documentales, noticias, etc. Pero no se trata de que encuentren información y la peguen en un póster o de que la resuman en un formato bonito.

2.- La dinámica social de los alumnos. La heterogeneidad de las conductas de entrada que puedan presentar los alumnos en una realidad virtual, queda potenciada por las latitudes culturales, de valores, formas diversas de pensamiento, intereses, motivaciones y expectativas, así como por sus habilidades y competencias.

3.- La integración de los contenidos programáticos. Aunque queda claro que existe una probabilidad muy alta de que el tutor virtual no participe en el diseño de los contenidos de un programa formal o no formal; eso no lo exige de conocer la estructuración que posee el programa académico.

4.- Del conjunto de las herramientas e infraestructura tecnológica. La institución educativa, de acuerdo a su posicionamiento y capacidad tecnológica, hará converger un heterodidactismo de recursos en función de las características de los otros elementos ya mencionados; la intervención planeada de una herramienta tecnológica definirá el tipo de atención.

5.- Los niveles de interacción. Las variables curriculares, lo asíncrono o síncrono de las tecnologías y el nivel formativo de los alumnos, sin duda, instauran y dan anclaje al quehacer que debe realizar el tutor virtual a la hora de la interacción en este tipo de entorno. Ellos dictan los tiempos, momentos y formas en que se llevará a cabo el encuentro entre tutores, alumnos y contenidos.

Lograr pasar de ejercicios de mediación a la construcción de una cultura de convivencia democrática y pluralista puede lograrse mediante la reflexión colectiva de todos los actores de la comunidad educativa sobre estos temas, derivando de allí las consecuencias institucionales pertinentes.

La mediación y el desarrollo de los diferentes tipos de competencias ciudadanas.

Requiere de ciertos conocimientos sobre las diferentes alternativas para su resolución; de algunas competencias cognitivas, generar ideas y opciones creativas ante una situación de conflicto; de competencias emocionales, autorregular las emociones; y de competencias comunicativas, como transmitir de forma asertiva los propios intereses.

La mediación escolar de conflictos entre pares, por su propia naturaleza –y más aún si se hace de manera intencionada–, contribuye a la promoción de competencias ciudadanas:

En los estudiantes mediadores.

La activación y calificación de estrategias para mediar, es la apropiación de conocimientos sobre la naturaleza y características de los conflictos en general, de las particularidades que adquieren en la escuela a la cual pertenecen, y del desarrollo de habilidades comunicativas, cognitivas y emocionales.

**Generar:** ideas espontáneas, posibles soluciones, que sean distintas propuestas para resolver el problema, sin restricciones.

**Evaluar:** entre todas las ideas seleccionar las más viables, las que más satisfagan a las necesidades de cada una de las partes.

**Planificar:** Elaborar un plan, agenda o contrato para implementarlo.

## LA NEGOCIACIÓN

Aquí deberemos aplicar esas habilidades que hemos aprendido a nivel individual para conciliar las diferencias que exista con otros. Así deberemos diferenciar distintos tipos de negociación:

### a) Negociación Competitiva

Existe un alto interés por uno, bajo por el otro. En función de la conducción del conflicto: las dos partes quieren imponerse, lleva a la mutua destrucción. Lo que busca es llevar al conflicto a que uno gane y el otro pierda.

### b) Pacto o Capitulación

Existe un alto interés por lo que se negocia, por lo que hay en juego, y bajo interés por una o ambas partes implicadas o por el vínculo. Una o ambas partes ceden algo. Las relaciones son destructivas: por una parte conduce a un renunciamiento o retirada y, por la otra parte hay dominación (una parte se intenta imponer a la otra).

## 7 EVALUACIÓN, REALIMENTACIÓN Y REVISIÓN

Mientras los alumnos desarrollan sus productos el profesor debe estar detrás, supervisando borradores, planes, comprobando las fuentes utilizadas por los alumnos, monitorizando el avance. La evaluación a lo largo del proyecto es importantísima.

## 8 PRESENTACIÓN EL PRODUCTO FINAL ANTE UNA AUDIENCIA

Para los alumnos tiene infinitamente más sentido trabajar para una audiencia real que para el profesor o el examen. Los resultados del proyecto deben exhibirse antes otras clases, jefes de estudio, padres, colectivos relacionados, virtualmente... etc, para permitir que los alumnos reflexionen sobre el trabajo una vez terminado.

**6. Las estrategias y métodos apropiados.** De la sinergia entre la estructura de un curso virtual y el carácter natural o potencialidades de las tecnologías de la información y la comunicación; se edifica un ambiente caracterizado por la innovación, la creatividad y la interacción continua; con contenidos que serán objetivos, claros y presentados de formas diversas.

CUATRO SON LOS MODELOS TUTORIALES QUE PLANTEA LA AUTORA:

**1. Modelo Multifuncional.** Que consiste en un solo docente (asesor) que es experto en contenidos, en la educación a distancia y en la aplicación educativa de las tecnologías de la información y la comunicación; y es, precisamente, el responsable directo de facilitar el aprendizaje a un grupo de estudiantes de entre 20 a 25, y por tanto lleva a cabo todas las funciones tutoriales: académica, pedagógica, tecnológica, motivacional, organizativa y administrativa.

**2 Modelo Bifuncional.** Este modelo responsabiliza el proceso de enseñanza y de aprendizaje a dos profesores cuyas funciones quedan determinadas de la siguiente forma: el asesor es el 70 especialista en contenidos, en educación a distancia y en el uso y manejo educacional de las TIC para desarrollar las funciones tanto académica como pedagógica; el tutor es un profesionalista que se caracteriza por el manejo especializado en educación a distancia y en el uso de las TIC.

## Habilidades comunicativas

**La escucha activa:** sin duda, la mediación está construida sobre la habilidad del mediador de escuchar las historias, los argumentos, los puntos de vista y las reflexiones de cada una de las partes, sobre el conflicto, para entender los mensajes que quiere transmitir.

**La comunicación asertiva:** se requiere que el mediador utilice distintas formas de comunicación asertiva, que transmita cuáles son los intereses de las partes, sin agresión. Una de las estrategias para hacer evidente esa capacidad de escucha y de comunicación asertiva es el parafraseo y la elaboración de resúmenes de los hechos.

## Habilidades Cognitivas

Los mediadores desarrollan casi todas las habilidades cognitivas que favorecen el ejercicio de la ciudadanía; estas son algunas de ellas:

**La toma de perspectiva:** los estudiantes refuerzan esta habilidad, porque su práctica como mediadores les demanda entender el conflicto desde cada una de las perspectivas de las personas.

## c) Negociación cooperativa

En ésta existe un alto interés por el otro (sin renunciar a lo propio). **Conducción constructiva del conflicto:** supervivencia de las relaciones. Lleva a acuerdos del tipo ganar-ganar. Es en esta línea de negociación que debemos trabajar.

## LA MEDIACIÓN: LOS PEACEMAKERS

Este es el modelo conocido como de peacemakers o pacificadores. Su surgimiento estuvo estrechamente vinculado a los movimientos de paz, pero no se llama así sólo por eso. En el orden internacional, es común oír hablar en los movimientos diplomáticos y en las intervenciones de paz de los mediadores.

En algunos programas de mediación escolar, los mediadores son los propios alumnos, que realizan mediación entre sus propios compañeros, que es el modelo más extendido. Es la conocida como mediación entre iguales.

**3 Modelo Unifuncional.** Las funciones educativas en este modelo se identifican primeramente en al asesor como responsable de la función académica, debe ser un experto en el contenido, en la educación a distancia y en el uso de las TIC, el desarrollo del programa de la asignatura y el diseño instruccional puede quedar o no bajo su conducción.

**4 Modelo Compartido.** La función académica queda a cargo del asesor, aunque el tutor también participa de manera colaborativa apoyando con el esclarecimiento de inquietudes referentes al contenido de la asignatura (s) no interviene en la moderación de foros y no necesariamente apoya en la evaluación de los aprendizajes.

**La interpretación de intenciones:** los estudiantes consolidan esta destreza porque exploran las diferentes soluciones del conflicto, para entender no solo los elementos explícitos, sino las razones más profundas que los desencadenan.

**La generación de opciones:** desarrollan esta habilidad porque deben acompañar a las personas en conflicto y conducirlos a que identifiquen las posibles alternativas de solución que puedan ser satisfactorias para los interesados.

**La anticipación de consecuencias:** es la alternativa más adecuada para cada uno, y luego ayudar a que las partes logren acuerdos entre ellos, es la relacionada con hacerles entender las consecuencias de cada una de las opciones que se presentan o pueden presentarse durante la tramitación del conflicto.

### ***Habilidades Emocionales***

Los mediadores, en el ejercicio de su papel de activadores de soluciones entre partes conflictuadas, también desarrollan las competencias emocionales.

**El control de emociones:** es fundamental adquirir y consolidar destrezas para controlar sus propias emociones y las de los demás, porque con ello evita afectar el rol neutral que le corresponde mantener durante el proceso de mediación.

**La empatía:** los mediadores requieren entender los sentimientos que están involucrados en la disputa y contribuir en la construcción de un clima de confianza y comprensión entre las partes; es decir, conectarse emocionalmente con los otros para, a partir de allí, provocar distensión en la relación.

**Reflejar:** esta destreza consiste en entender los sentimientos y emociones de las partes involucradas en el conflicto y comunicarlas a sus oponentes, de tal manera que puedan ponerse en la situación de la otra parte.

### **La mediación a punta a restablecer**

Los lazos de comunicación entre las partes, rotos a propósito del conflicto o por la manera como se ha tramitado. La herramienta central de que dispone el mediador es el ritmo de las interacciones y eso depende, en buena parte, de cómo tramite la interlocución y de cómo se argumente la conveniencia de buscar soluciones frente a la alternativa de escalar el conflicto.

### **En los docentes que forman a los mediadores y apoyan el centro de mediación**

Deben desarrollar competencias ciudadanas que los habiliten para ser buenos mediadores. Este conocimiento les facilita el proceso de formación de los estudiantes, y les permite adaptar o cambiar los ejercicios que se le proponen en este módulo, según su apuesta pedagógica y según los retos que la formación vaya planteando en el curso del proceso.

## **En los estudiantes que acuden a la mediación**

**La participación en procesos de tramitación alternativa de los conflictos produce consecuencias, tanto para los mediadores como para las partes enfrentadas que acuden a la mediación.**

### **Competencias comunicativas:**

**La participación como interesados en ejercicios de mediación genera o refuerza competencias comunicativas porque las partes, ayudadas por el mediador, deben restablecer los lazos de comunicación que se vieron rotos por el conflicto.**

### **Competencias cognitivas:**

**Además de escuchar, de la mano del mediador, realizan ejercicios para entender los puntos de vista y las argumentaciones del oponente, y también para explicar y argumentar los puntos de vista propios.**

### **Competencias emocionales:**

**Se debe conducir, a quienes hacen parte del conflicto, a controlar sus emociones, y cambiar su deseo de profundizar la confrontación, por el de explorar soluciones.**

### **Competencias integradoras:**

**La utilización de esta estrategia fortalece en los estudiantes las competencias sociales, que le facilitan su participación positiva en la vida social, tanto en su experiencia de estudiantes, como en aquella que les espera una vez egresen de las aulas de clase.**