

Guía para facilitadores

Serie Trabajar juntos

Centro de Resolución Apropiada de
Disputas en la Educación Especial



- ◆ Antecedentes del curso
- ◆ Paso a paso para los líderes del grupo
- ◆ Enlaces a material de interés
- ◆ Actividades complementarias
- ◆ Ideas de debate



www.cadeworks.org

Enero de 2019



CADRE produjo este documento según el Acuerdo de Cooperación n.º H326X130001 de la Oficina de Programas de Educación Especial del Departamento de Educación. Tina Diamond, Ph.D., fungió como oficial del proyecto. Las opiniones aquí expresadas no necesariamente representan las opiniones o políticas del Departamento de Educación. Ninguna aprobación oficial del Departamento de Educación de EE. UU. de cualquier producto, bien, servicio o empresa que se menciona en esta publicación es intencional ni se debe considerar implícito.

Este producto está en el dominio público. Se otorga la autorización para su reproducción total o parcial. Aunque no se requiere permiso para reimprimir esta publicación, la cita debe ser: CADRE (2019). Guía para facilitadores sobre la serie *Trabajar juntos*, Eugene, OR: CADRE.

Personal de CADRE

Melanie Reese, *directora*

Noëlla Bernal, *directora adjunta*

Diana Cruz, *analista de datos y especialista en formación*

Anita Engiles, *especialista en resolución de disputas*

Kelly Rauscher, *especialista en aprendizaje y desarrollo*

Amanda Rinehart, *asistente del programa*

Asesores

Pamela Kraynak, *asesora sénior de CADRE*

Marc Purchin, *Purchin Consulting*

Miembros del equipo de diseño

Nissan Bar-Lev, *Agencia de Servicios Educativos Cooperativos n.º 7*

Karen Hannan, *Possibilities, Inc.*

Jan Serak, *WI FACETS y Centro de Asistencia Técnica para Padres de la Región 4*

Jacey Tramutt, *PEAK Parent Center*

Weade Wallace, *exmiembro del consejo asesor de CADRE*

Bill Warters, *Syracuse University*

Gestora de proyectos

Kelly Rauscher, *CADRE*

Guía para facilitadores

Pamela Kraynak, *autora principal, asesora sénior de CADRE*

Susan Villani, *asesora de P. Kraynak, asistente sénior del programa para WestEd*

Kelly Rauscher, *editora, CADRE*

Melanie Reese, *editora, CADRE*

Revisores de la serie *Trabajar juntos*

Diana Autin, *SPAN y Centro de Asistencia Técnica para Padres de la Región 1*

Fran Goldfarb, *University of Southern California, Centro Universitario de Excelencia en Discapacidades del Desarrollo (University Center of Excellence in Developmental Disabilities)*

Lisa Kendrick, *SELPA Unificada de Los Ángeles*

Jessica Lascano, *Distrito Escolar Unificado de Los Ángeles*

Nora Thompson, *Centro Matrix de Recursos y Redes para Padres y Centro de Asistencia Técnica para Padres de la Región 6*

Consejo asesor de CADRE

**Muchas gracias a todos aquellos que colaboraron en el
diseño y la revisión de la serie *Trabajar juntos***

¿Cuál es el propósito de la serie <i>Trabajar juntos</i>?	5
Cómo diseñamos los cursos y esta guía	6
Educación para adultos	8
Usar la serie <i>Trabajar juntos</i> en grupos	13
Facilitar los cursos	16
Apertura de las sesiones	25
Curso 1: Introducción a la serie <i>Trabajar juntos</i>	29
Actividades complementarias	30
Curso 2: Reuniones del IEP y más	38
Actividades complementarias	42
Curso 3: Destrezas para escuchar y responder	51
Actividades complementarias	53
Curso 4: Manejar y responder a las emociones	62
Actividades complementarias	64
Curso 5: Centrarse en los intereses para llegar a un acuerdo	71
Actividades complementarias	74
Apéndice A: Descripciones del curso <i>Trabajar Juntos</i>	84
Apéndice B: Artículo para la actividad complementaria del curso 2, Lección 1	86
Apéndice C: Guía de estudio de Historia de dos conversaciones para el curso 3	88
Apéndice D: Juegos de roles	89
Apéndice E: Situación hipotética	95
Apéndice F: Guía de estudio de Historia de dos conversaciones para el curso 5	97

¿Cuál es el propósito de la serie Trabajar juntos?

Las relaciones de colaboración entre los miembros de la familia y los educadores son fundamentales para el éxito de los estudiantes. Sin embargo, al igual que en todas las relaciones importantes, se producen disputas. ¿Cómo se podrían abordar estas disputas de manera constructiva? ¿Cómo se podrían fortalecer dichas relaciones de forma tal que las diferencias tengan el menor costo posible para todos los involucrados? El trabajo de CADRE está dedicado a responder estas preguntas.

Creamos herramientas que ustedes pueden usar ahora. La serie *Trabajar juntos* proporciona estrategias que pueden poner en práctica de inmediato para mejorar las relaciones entre la familia y la escuela. Además de esta Guía para facilitadores, es posible encontrar recursos adicionales para cada curso en la plataforma de aprendizaje en línea. También pueden visitar nuestro sitio web (www.cadreworks.org) y explorar recursos relacionados, así como otras herramientas importantes e información. Los comentarios que hemos recibido de la experiencia de esta serie han sido muy positivos.

La siguiente es una muestra de algunos de los comentarios:

“...es una serie muy útil. Los cursos duran el tiempo necesario y son fáciles de comprender y seguir. Es muy práctica. Espero que las escuelas y las familias la conozcan. Sería bueno que se utilice para capacitación del personal, particularmente en el caso de los nuevos maestros. Como exadministrador de educación especial, creo que hay muchas maneras de usarla y muchas posibilidades de aumentar la colaboración e inclusión que tanto necesitamos en el mundo de la educación especial”.

Exadministrador de educación especial

“...Creo que es muy clara y fácil de usar. Me encanta que esté diseñada tanto para padres como para educadores, para que no parezca que están recibiendo capacitaciones diferentes”.

Defensor de padres

“...La información de las lecciones vale oro y ayudará a todos los interesados a comprender el proceso y el procedimiento de manera accesible, sin sentirse amenazados... El contenido... resulta familiar tanto para educadores como para familias... Además, las consideraciones de diferentes aspectos, como las diferencias culturales, los valores y las limitaciones escolares y de tiempo, son muy útiles para abrir el diálogo sobre cómo crear condiciones para superar algunas de estas barreras”.

Psicólogo escolar

“...Creo que es fantástica. La yuxtaposición entre las diferentes perspectivas sobre Mateo y lo que en realidad se expresó en la reunión fue un ejemplo perfecto de una comunicación deficiente que deriva en el proceso legal debido”.

Director de resolución de disputas de educación especial del Estado

Cómo diseñamos los cursos y esta guía

El equipo de expertos en resolución de disputas en educación especial de CADRE se involucra con un grupo diverso de partes interesadas. Trabajamos con personas de las agencias de educación de los estados, los centros de capacitación para padres, las agencias de educación locales, especialistas en resolución de conflictos y educación superior, y defensores de padres.

Una serie para el aprendizaje en línea diseñada tanto para educadores como para padres. Desde el comienzo, los interesados recomendaron enfáticamente una serie tanto para padres como para educadores. Al diseñar los cursos, seguimos el principio de que si todos compartimos la misma información y el mismo enfoque para la prevención de disputas o para resolverlas de manera temprana, podemos trabajar juntos con el objetivo de mejorar nuestras destrezas con el tiempo, en beneficio de los niños con discapacidades. Creemos que la mayoría de las personas que participan en el proceso del programa de educación individualizado (IEP, por sus siglas en inglés), incluidos maestros, administradores, psicólogos, proveedores de servicios relacionados, padres, personal y capacitadores de los centros para padres, y defensores de padres, se beneficiará con la serie *Trabajar juntos*.

Las personas que participan en el proceso del IEP tienen diferentes formaciones, valores y perspectivas. La serie *Trabajar juntos* promueve el reconocimiento de las diferencias y la capacidad de aceptarlas. Los cursos también muestran que, si bien somos diferentes, la mayoría de nosotros estamos unidos por el deseo de llevarnos bien y de hacer que el proceso del IEP funcione correctamente para el beneficio de los niños con discapacidades.

Los educadores y los padres enfrentan diferentes desafíos. Los cursos están diseñados para fomentar que tanto los educadores como los padres aprendan algo nuevo sobre los desafíos o las experiencias de otros, y para resaltar cómo los participantes pueden vivir la misma reunión de maneras muy distintas. Dentro de los cursos, hay sugerencias específicas para determinados miembros del equipo del IEP. Los estudiantes pueden optar por omitir las secciones específicas que quizás no estén relacionadas con ellos o pueden elegir examinar todas las partes.

Hay material complementario disponible para los estudiantes. Si bien la serie *Trabajar juntos* está específicamente diseñada para adultos que participan en el proceso del IEP, CADRE anima a los estudiantes a participar en las reuniones del IEP siempre que sea posible. CADRE ha desarrollado una serie en línea únicamente para estudiantes que se denomina *Your Journey to Self-Determination* (Tu camino a la autodeterminación), junto con una Guía para facilitadores. Estos recursos se pueden encontrar en <https://www.cadeworks.org/your-journey-self-determination-series>.

Cómo usar los cursos. Estos cursos se pueden ver de manera individual o grupal. Los usuarios pueden decidir cuándo y dónde desean tomar los cursos, y también pueden visualizarlos a su propio ritmo. Si bien las lecciones individuales se relacionan unas con otras y están diseñadas para tomarlas en orden, los estudiantes pueden

Cómo diseñamos los cursos y esta guía (cont.)

enfocarse en los cursos que les resulten más útiles y repetir el contenido que deseen. Cada curso incluye oportunidades para escribir respuestas a preguntas reflexivas.

Tecnología y accesibilidad. Estos cursos en línea fueron diseñados para poder acceder a través de computadoras y dispositivos móviles. Las mejores experiencias en dispositivos móviles se dan a través de iPads y Chromebooks. Se recomienda el uso de Internet Explorer para lograr la mayor accesibilidad. Se han tomado medidas para que estos cursos sean accesibles a personas con discapacidades de acuerdo con la sección 508 (p. ej., el uso de principios de diseño universal, narraciones, subtítulo para sordos, navegación por teclado y transcripciones). Por el momento, estos cursos no son compatibles con Mozilla Firefox. Para acceder a la serie *Trabajar juntos* y a la Guía para facilitadores, visite <https://www.cadreworks.org/working-together>.

Es posible que los facilitadores y participantes necesiten crear cuentas individuales para visualizar los cursos. Cada cuenta requiere una dirección de correo electrónico.

Traducciones disponibles. En la primavera de 2019, los cursos y la Guía para facilitadores estarán disponibles en español.

La Guía para facilitadores se puede usar con o sin experiencia como facilitador.

Si bien contar con un facilitador experimentado para guiar las actividades complementarias resulta de utilidad, queremos fomentar que la mayor cantidad posible de personas use los cursos y trabaje en grupos para practicar las destrezas y profundizar más en el contenido. Esta guía ofrece sugerencias para el uso del material y las actividades complementarias. Proporcionamos esta Guía para facilitadores a modo de hoja de ruta para los padres y educadores que nunca han liderado grupos, para ayudarlos al momento de fomentar la interacción y generar entornos de aprendizaje efectivos.

La Guía para facilitadores está diseñada para fomentar la práctica de las destrezas. La práctica es fundamental para el desarrollo de las destrezas y su aplicación significativa. En la Guía, se incluyen muchas actividades para promover específicamente la práctica y la reflexión, incluidas muchas opciones para ayudar a los participantes entre las sesiones.

La Guía para facilitadores ofrece varias opciones para dar flexibilidad. Todas las estrategias y actividades que se describen en esta Guía se deben considerar sugerencias. Comprender las necesidades del grupo (p. ej., la dinámica del grupo, la confianza, las destrezas) y los recursos disponibles (p. ej., el espacio, el tiempo, la tecnología) les permitirá seleccionar las estrategias y actividades más apropiadas.

Los adultos aprenden mejor cuando pueden ejercer la autodeterminación sobre cuándo, cómo y por qué están capacitándose. Los adultos tienen opiniones sobre lo que necesitan aprender y prefieren concentrarse en el material que les resultará útil de inmediato. A diferencia de los niños, los adultos cuentan con una amplia gama de experiencias de vida que aportan al aprendizaje. Aprenden mejor cuando pueden relacionar el material en el que están trabajando con esas experiencias de vida. Los adultos también prefieren aplicar de inmediato lo que han aprendido y, luego, reflexionar sobre lo que pasó. Aprender y, después, practicar las destrezas ayuda a incorporar las lecciones y aumenta la capacidad de aplicar el aprendizaje a las situaciones de la vida real.

La motivación es fundamental. Si bien algunas personas que completan los cursos pueden haberlos buscado de forma independiente, es posible que otros estén obligados a tomarlos. Sin importar cómo los estudiantes llegan a los cursos, demostrar de qué manera el material los beneficiará aumenta la motivación de aprender e implementar cambios de comportamiento. Se puede motivar a los participantes a través de ejemplos de la vida real, en tiempo real, que les muestren cómo usar de inmediato las estrategias de los cursos para resolver sus problemas. Los estudiantes motivados son más propensos a participar en los debates y actividades que ayudan a desarrollar las destrezas y los conocimientos del contenido.

Fomentar que los participantes compartan ejemplos de colaboración efectiva y estrategias de conflicto (tanto aquellos que se ofrecen en los cursos como otros) ayuda a:

1. que el contenido sea más valioso; y
2. que los participantes establezcan conexiones con el conocimiento anterior, un paso importante para codificar la información en la memoria a largo plazo de una persona.

Además, como facilitadores, pueden animar a los participantes a debatir sobre sus necesidades y desafíos actuales para trabajar juntos y resolver conflictos para respaldar a los estudiantes. Los adultos están más interesados en aprender si consideran que el material aborda sus desafíos actuales.

La curiosidad es importante en el aprendizaje. Gracias a los avances en las investigaciones del cerebro, estamos aprendiendo cómo el cerebro cambia cuando se lo somete a diferentes experiencias. Los neurocientíficos de University of California Davis analizaron los cerebros de personas adultas para determinar el papel de la curiosidad en el aprendizaje. Descubrieron que no solo las personas aprenden mejor cuando tienen curiosidad sobre lo que aprenden, sino que también aumenta la memoria y la capacidad de retener información. En segundo lugar, los centros de recompensa y placer del cerebro se encienden cuando se produce el aprendizaje

después de haber provocado curiosidad. Al facilitar su grupo, una forma de incrementar la curiosidad es narrar una historia pertinente o pedirles a los participantes que compartan una historia sobre sus experiencias que se relacione con el material de la sesión.

Los adultos aprenden mejor a través del diálogo con los demás.

Las investigaciones y la experiencia indican que los adultos se benefician del trabajo en grupos pequeños en donde se fomenta el diálogo entre los participantes. El centro de atención está en que los participantes aprendan unos de otros a través del diálogo y no en que un maestro o facilitador imparta el conocimiento a los participantes (Vella, 2002, p. 51). Cuando los adultos se pueden reflejar en lo que están aprendiendo y debatir sus ideas con los demás, el aprendizaje se profundiza al enfrentarse con la forma en que el material se ajusta a sus experiencias, perspectivas y creencias. Las preguntas abiertas, como “¿Qué creen que hace que un equipo del IEP funcione mejor y por qué?” o “¿Cuál creen que es la función del tiempo en conflictos entre el personal y entre el personal y los padres?”, fomentan el diálogo. Cada curso incluye preguntas reflexivas que se pueden usar para compartir las respuestas o debatir en grupo. Explorar los cursos en grupo les permite crear una comunidad de práctica concentrada en el aprendizaje conjunto de mejores destrezas de comunicación y resolución de disputas.

¿Qué hace que un equipo del IEP funcione de la mejor manera?

¿El tiempo cumple una función en el conflicto?

Expandir las oportunidades de aprendizaje más allá de las sesiones

presenciales. Si bien las reuniones grupales proporcionan una buena comunidad para aprender el material de los cursos, usar una variedad de herramientas para dar más oportunidades fuera de las sesiones grupales puede mejorar el



Programen una videoconferencia o conferencia telefónica a través de Zoom o FreeConference.com.

aprendizaje de sus participantes. Para los educadores, muchas escuelas o distritos tienen una variedad de herramientas tecnológicas que permiten crear grupos de debate privados en línea. Entre las sesiones, en particular si deben ser cortas para ajustarse al programa, usar herramientas en línea para plantear preguntas, solicitar comentarios y compartir los éxitos puede profundizar el aprendizaje. Con frecuencia, las organizaciones para padres

tienen acceso a herramientas simples, como listas de distribución, para proporcionarles un foro a los participantes. Consideren programar una videoconferencia o conferencia telefónica entre las sesiones a través de servicios como Zoom o FreeConference.com. Por ejemplo, se puede profundizar la experiencia de todos los participantes usando herramientas en línea y solicitándoles a los participantes de su grupo que apliquen algunas estrategias del curso a una situación real antes de la próxima sesión y que, luego, compartan sus experiencias con los

demás participantes. En un foro en línea, los participantes pueden reflexionar sobre las experiencias compartidas. Estas experiencias se pueden introducir en las reuniones presenciales, en donde le pueden preguntar al grupo si tienen alguna pregunta o comentario para el participante que la compartió o preguntarle al grupo si notaron que surgió algún tema.

Crear un ambiente seguro. Además de la motivación, los adultos necesitan un espacio seguro para aprender. Cualquiera haya sido la experiencia de los participantes con la resolución de la disputa, estos cursos les piden que reflexionen de forma personal sobre sus propios comportamientos. Algunas personas quizá se cuestionen si desean cambiar sus hábitos. Otras pueden tener perspectivas un poco diferentes sobre cómo implementar las sugerencias generales dispuestas en el material y necesitarán tiempo para procesarlo. Con el objetivo de prepararse para cada sesión, les sugerimos que se tomen unos momentos para pensar qué desafíos pueden tener los participantes en relación con el material. Piensen en cómo lidiarían ustedes con esos desafíos para ayudar a crear un ambiente seguro para todos los participantes.

Aquí se indican algunos ejemplos de desafíos posibles:

Los profesionales que trabajan habitualmente juntos quizá no se sientan cómodos compartiendo sentimientos personales sobre sus emociones e interacciones con los padres y entre sí.

Los padres pueden ser reacios a compartir porque no se conocen muy bien entre sí.

Debido a la personalidad y al origen de cada uno, los participantes quizá sientan que parte del material no es apropiado para debatir con los demás de manera pública.

Algunos participantes quizá nunca asistieron a un curso o no están seguros de qué esperar.

Crear un ambiente acogedor. Los adultos también aprenden mejor en un ambiente cómodo y acogedor. Hay muchas cosas que pueden hacer para que los participantes se sientan más cómodos en sus sesiones:

- ❖ Saluden a las personas de forma individual cuando llegan para demostrar que valoran su participación.
- ❖ En donde sea que decidan celebrar la capacitación, la sala debe contar con sillas cómodas, buena circulación de aire y ser agradable.

- ❖ Si las reuniones se celebran en la sala de reuniones de personal habitual, agreguen algo fuera de lo común a la sala para demostrar que el trabajo con este material tiene un propósito especial. Consideren exhibir imágenes de niños o carteles inspiradores, agreguen algunas plantas, exhiban algunos libros relacionados e interesantes y dispongan de agua o refrigerios simples, como té o café.
- ❖ Consideren las necesidades de accesibilidad para personas con discapacidades en relación con el espacio y la instrucción. Algunas necesidades pueden ser obvias, mientras que otras pueden estar ocultas. Inviten a los participantes a hablar con ustedes de manera privada sobre cualquier necesidad especial que puedan tener (consulten *Tecnología y accesibilidad*, pp. 6-7). Un buen abordaje es diseñar de forma universal (con todos en mente) y adaptarse de manera acorde.

Recibir activamente los diferentes orígenes de los participantes y estudiantes.

Los estudiantes provienen de diferentes orígenes y tipos de familias: padres solteros, familias encabezadas por abuelos, padres homosexuales, familias multigeneracionales, viviendas en donde se habla un idioma diferente al inglés, familias de miembros de las fuerzas militares, inmigrantes recientes o familias con miembros indocumentados. Por ejemplo, es posible que tengan diferentes niveles de educación, quizás fueron los primeros en sus familias en asistir a la universidad o en emprender estudios técnicos, o quizás su educación proviene de experiencias de vida complejas. Es probable que difieran en cuanto a la cultura, la raza y la etnia, y que tengan religiones diferentes u otros tipos de sistemas de creencias. Puede que provengan de áreas rurales o de centros urbanos. La geografía de Estados Unidos es amplia y ha creado muchas culturas locales y regionales maravillosas. Muchas personas dejan sus lugares de origen para mudarse a otras ubicaciones con culturas que pueden resultarles poco familiares y presentar amplias diferencias en cuanto a recursos financieros.

La serie *Trabajar juntos* promueve el reconocimiento de las diferencias y la capacidad de aceptarlas. Los cursos también muestran que, si bien somos diferentes, la mayoría de nosotros estamos unidos por el deseo de llevarnos bien y de hacer que el proceso del IEP funcione correctamente para el beneficio de los niños con discapacidades. Al ejercer la tarea de facilitador, acepten los diferentes puntos de vista y animen a los participantes a compartir sus diferentes experiencias y perspectivas. Este enfoque es aplicable tanto para los miembros del grupo que se conocen entre ellos como para los que no. Las diferentes experiencias no siempre son evidentes. Busquen oportunidades para aprender unos de otros.

Dar a los participantes la oportunidad de debatir lo que esperan. Proporcionenles a los participantes una buena descripción de los cursos y de cómo planean dirigir las sesiones. Denles la posibilidad de hacer preguntas, compartir ideas o expresar las preocupaciones sobre sus planes para crear una atmósfera de respeto y cercanía, y para fomentar la participación activa. Incluimos [actividades de Apertura de las sesiones \(consulten las pp. 25-28\)](#) y el [Programa del curso \(consulten el Apéndice A, pp. 84-85\)](#) para ayudar a facilitar este debate.

Para obtener más información...

Gruber, M. J., Gelman, B. D. y Ranganath, C. (2014). Curiosity important to education: States of modulate hippocampus-dependent learning via the dopaminergic circuit, *Neuron*, 84(2), 486-496. Extraído de <https://doi.org/10.1016/j.neuron.2014.08.060>.

Vella, J. (edición revisada, 2002). Twelve principles of effective adult learning. In *Learning to listen, learning to teach: The power of dialogue in educating adults*, pp. 3-27. San Francisco, CA: Jossey-Bass. Extraído de http://globallearningpartners.com/downloads/resources/LTL_Sample_Chapter.pdf.

Wenger-Trayner, E. y Wenger-Trayner, B. (2015). Introduction to communities of practice. Extraído de <http://wenger-trayner.com/introduction-to-communities-of-practice/>.

En esta sección, sugerimos cómo se pueden usar los cursos en contextos o grupos existentes, o para el desarrollo profesional. Además, cada lección se puede dividir en segmentos más acotados y potenciar con actividades complementarias, debates de seguimiento o consideraciones grupales sobre preguntas reflexivas. Para liderar los grupos de manera efectiva, resulta fundamental darles a los participantes la oportunidad de practicar las destrezas y las sugerencias de los cursos, y después reunirse nuevamente para debatir sobre el éxito y los desafíos. Es probable que la simple exposición al material del curso no provoque un cambio importante en las perspectivas y los comportamientos. El seguimiento es crucial para el éxito a largo plazo.

Familias



Centros para padres financiados por el gobierno federal. En Estados Unidos, hay más de 100 centros de capacitación e información para padres (PTI, por sus siglas en inglés) y centros comunitarios de recursos para padres (CPRC, por sus siglas en inglés) que trabajan con las familias de niños con discapacidades. La mayoría de los centros ofrece capacitaciones periódicas para padres durante el año. Gracias a esta Guía para facilitadores, cualquier centro puede usar los cursos, o un padre puede solicitar que un centro cree un grupo colaborativo de aprendizaje para padres centrado en la serie *Trabajar juntos*. Al dar subsidios para la participación, el cuidado infantil o el cuidado de respiro, es posible que un grupo más amplio de padres pueda participar de cualquier capacitación. Para encontrar un centro de capacitación para padres en su estado, visite <https://www.cadeworks.org/find-state-agency-parent-center-information>.

Consejos asesores de padres (PAC). Muchas escuelas tienen consejos asesores voluntarios compuestos por padres de niños con necesidades especiales dentro del distrito, quienes suelen dar asesoramiento a los administradores escolares y promover la comunicación entre los padres y las escuelas. Por ejemplo, un director puede solicitar que un consejo asesor de padres (PAC, por sus siglas en inglés) le ayude a lograr que más padres asistan a las reuniones sobre el IEP de sus hijos. El PAC puede decidir disponer de una sección de cada reunión del PAC para hacer una parte de un curso y usar las preguntas reflexivas para generar el debate. Cada reunión subsiguiente podría dar la oportunidad de que el grupo debata sobre los éxitos y desafíos que los miembros pueden haber experimentado entre las reuniones, al probar las sugerencias y las nuevas destrezas.



Padres mentores. Los centros para padres de los estados pueden usar padres mentores para capacitar y preparar a otros padres dentro del estado sobre diversos temas. Dado que los cursos se pueden ver en línea, los participantes pueden mirarlos de manera individual y, luego, debatir virtualmente como grupo. Esto resulta útil cuando es difícil programar reuniones presenciales debido a las distancias geográficas o a las restricciones de tiempo.

PTO o PTA. Una organización local de padres y maestros podría ofrecer una serie de sesiones usando los cursos y esta Guía para facilitadores.

Educadores



Desarrollo profesional. Los cursos se pueden usar como una oportunidad independiente de desarrollo profesional. Por otro lado, también puede resultar efectivo un aprendizaje combinado o usar el material del curso en línea junto con actividades grupales y debates. Ya sea que los cursos se miren juntos en grupos o de manera individual, se recomienda hacer un seguimiento en sesiones grupales. Esperar que los participantes miren los cursos en su propio tiempo conlleva cierto riesgo. Es posible que no puedan completar los cursos antes de la sesión grupal. Quizá necesiten incentivos (p. ej., financieros o profesionales) para completarlos.

Contratar a expertos en contenido y dar orientación continua. Las escuelas o los distritos pueden capacitar al personal en destrezas de comunicación y resolución de conflictos al contratar un experto en resolución de conflictos para que sea el facilitador del grupo. Además, se maximiza la probabilidad de un cambio duradero si los miembros del personal tienen la oportunidad de ser observados mientras prueban las nuevas destrezas y reciben comentarios frecuentes a través de la orientación.

Reuniones de profesores. Si bien los especialistas, por ejemplo, en arte y música, los profesores de educación física y los bibliotecarios asisten a reuniones de profesores y, por lo general, no son parte de las reuniones del IEP, aun así muchos de los cursos serían pertinentes para ellos porque todo el personal académico se debe comunicar de forma efectiva con los padres y entre sí. Al eliminar, por ejemplo, las lecciones 2 a 4 del curso 2 y, en su lugar, concentrarse en las secciones sobre la construcción de la confianza, en la lección 1 del curso 2, sobre la escucha y la respuesta, en el curso 3, o sobre las emociones, en el curso 4, se ofrece una capacitación que puede aplicarse más allá de las reuniones del IEP y genera destrezas necesarias para el personal.



Comunidades de aprendizaje profesional (PLC). Muchas escuelas o distritos usan comunidades de aprendizaje profesional (PLC, por sus siglas en inglés) para diferentes propósitos. A veces, las PLC están lideradas por maestros o asesores externos. Muchas agencias tienen acceso a una variedad de tecnologías, como foros de debate y videoconferencias, para mejorar el contenido y facilitar la comunicación entre los participantes.

Personal de educación especial, directores o superintendentes. Los líderes pueden usar los cursos durante reuniones habituales de personal para respaldar el desarrollo de las destrezas del personal y para fomentar la práctica y la reflexión. Además, los líderes pueden utilizar los cursos en reuniones de liderazgo o comunidades de aprendizaje. Pueden optar por concentrarse en el desarrollo de sus propias destrezas o considerar varias formas de respaldar el desarrollo de las destrezas del personal escolar.

Para la consideración del líder:

- ❖ ¿Pueden incorporar las destrezas del curso a sus protocolos de observaciones y comentarios?
- ❖ ¿Pueden integrar incentivos para el personal o incorporar los cursos al Plan de acción para el año?
- ❖ ¿Sus distritos o escuelas son buenos candidatos para capacitaciones conjuntas con padres y educadores? De ser así, consideren la posibilidad de facilitar conjuntamente con un padre líder que tenga experiencia en el área.
- ❖ Consideren reclutar o nominar a un nuevo maestro para que sea el facilitador, junto con un maestro más experimentado, para que adquiera experiencia. La Guía para facilitadores está hecha para facilitadores con y sin experiencia en las áreas de facilitación o resolución de conflictos.

Asociaciones profesionales. Una asociación profesional podría embarcarse en un estudio del material de la serie *Trabajar juntos* en el transcurso de un año u otro período determinado durante parte de las reuniones habituales de dicha asociación. Otra opción sería ofrecer sesiones para sus miembros durante días especiales de desarrollo profesional. Los patólogos del habla y el lenguaje, los psicólogos escolares y los administradores de educación especial son algunos ejemplos de miembros con asociaciones profesionales cuyo trabajo requiere de la interacción periódica con padres, otros educadores y equipos del IEP.



Paraprofesionales. Muchos paraprofesionales interactúan habitualmente con padres y suelen ser los primeros en abordar sus preocupaciones. Se pueden beneficiar en gran medida de muchas de las destrezas relativas a la comunicación y a la resolución de conflictos presentadas en los cursos 1, 2 (lección 1), 3 y 4. Al proporcionar una oportunidad para el desarrollo profesional para los paraprofesionales, se les ofrece una manera de progresar en su carrera.

Actividades grupales conjuntas con padres y educadores. Los cursos están diseñados tanto para padres como para educadores, con el objetivo de demostrar que la información presentada se aplica de igual manera para todos y que usar las destrezas según lo recomendado mejorará la colaboración. Un distrito o una organización de padres pueden decidir convocar a un grupo en el que participen tanto padres como educadores o celebrar un evento de capacitación conjunta. Los participantes incrementarán su conocimiento sobre los diferentes desafíos experimentados por los padres y educadores más allá del material del curso. Respaldamos este tipo de comunidades de aprendizaje y creemos que pueden comenzar a surgir buenas relaciones durante el proceso de aprendizaje. Sin embargo, recomendamos enfáticamente que dichos grupos estén liderados por facilitadores experimentados. Crear un entorno seguro y acogedor que permanezca neutral requiere de destrezas sólidas como facilitador.

Esta Guía para facilitadores cuenta con varias secciones útiles para respaldar su tarea como facilitador. Cada sección del curso comienza con la **Descripción del curso**. La próxima sección, **Ideas generales**, detalla las principales ideas relacionadas con la comunicación y la resolución de disputas que abarca el curso o lección. Abajo se incluye una lista de **Recursos relacionados con el curso** para obtener más información sobre las ideas presentadas en los cursos. Hemos seleccionado unos pocos recursos y ofrecemos una breve descripción de cada uno. Es posible que deseen investigar varios de los recursos antes de la sesión y compartirlos con sus participantes. Quizás puedan crear un folleto u ofrecerlos para que los compartan.

Aquí se detallan algunos consejos generales para facilitar sus sesiones grupales de *Trabajar juntos*:

Planifiquen de manera exhaustiva. Dado que uno de los principales trabajos del facilitador es hacer que la sesión sea fluida, es importante saber con antelación cómo lograr esto. Les recomendamos que miren el curso antes de facilitar una sesión, incluso si el grupo va a trabajar en conjunto en las lecciones.

Prueben con anterioridad todas las tecnologías. La tecnología puede mejorar la experiencia del grupo. Sin embargo, si no funciona correctamente, puede perjudicar el aprendizaje. Asegúrense de probar todos los equipos que se usarán para mostrar los cursos. Además, la mayoría de los participantes esperará poder usar Wi-Fi en sus computadoras y teléfonos inteligentes durante las sesiones. Nota: Para un uso óptimo de las características de accesibilidad, los cursos se deben visualizar a través de Internet Explorer. Si miran los cursos de forma individual pero en una sesión grupal, asegúrense de calcular el tiempo para que los participantes creen una cuenta antes de mirar la primera lección.

Ofrezcan instrucciones claras. Los participantes contarán con ustedes para que les expliquen la agenda de cada sesión y describan de forma efectiva cómo se harán las actividades. Las sesiones suelen tener limitaciones de tiempo. Mientras más claros sean, menos tiempo tendrán que usar para explicaciones adicionales.



Sean neutrales. Establezcan un tono en las sesiones en el que todas las opiniones sean bien recibidas y mantengan el foco en los participantes que trabajan para desarrollar su propia comprensión del contenido. Además, si el grupo cuenta con educadores y padres, resultará fundamental que no solo permanezcan neutrales, sino que también ayuden a los participantes a plantear las cuestiones de una manera no crítica. Por ejemplo, si una educadora dice que le resulta difícil lidiar con padres enojados, pueden replantear el comentario de forma más general al declarar que es muy común que todos nos sintamos incómodos cuando alguien está enojado con nosotros o expresa su enojo.

Evalúen sus propios niveles de comodidad trabajando con conflictos cuando lideren grupos. El material del curso puede abordar perspectivas diversas y contradictorias. Dirigir debates difíciles requiere de destrezas de facilitación avanzadas. Si no se sienten preparados para facilitar dichas conversaciones de manera efectiva, debatan

con el grupo acerca de cuáles serán los límites y las normas para generar esas conversaciones. Como facilitadores, eviten estar de acuerdo o en desacuerdo con perspectivas controvertidas. Concéntrense en el contenido y recuerden que los participantes pueden aceptar que están en desacuerdo y, aun así, avanzar en las lecciones.



Establezcan expectativas comunitarias teniendo en cuenta a todos los participantes. Al establecer las reglas básicas o las expectativas de las sesiones, tengan en cuenta que los participantes con diferentes orígenes y experiencias pueden interpretarlas de manera diferente. Una buena regla básica para incorporar que puede fomentar que los participantes tengan una perspectiva más amplia que sus propios orígenes y experiencias es suponer que las intenciones son positivas (Garmston y Wellman, 1999).

Generen entusiasmo sobre el material. Usen un tono para cada sesión que no solo cree un entorno seguro y acogedor, sino que también genere entusiasmo sobre las lecciones por aprender. Piensen con antelación acerca de compartir una breve historia a partir de sus experiencias o las noticias que esté relacionada con el material del día. Utilicen citas positivas o caricaturas divertidas para que la conversación sea alegre. Algunos facilitadores descubren que el uso de imágenes para representar ideas hace que los participantes se involucren.

Haga que la energía fluya. Como facilitadores, su trabajo es hacer que las actividades y los debates grupales avancen.

Una buena manera de hacerlo es tener una lista para ustedes mismos de preguntas de sondeo. Por ejemplo:

¿Qué observaron?

¿Qué les resultó nuevo?

¿Vieron algún patrón?

¿Han tenido una experiencia similar?

¿Cómo podrían usar esta información en este momento?

Además, si notan que los participantes están cansados o perezosos, invítenlos a tomar un pequeño descanso. También pueden proponerles que den tres vueltas alrededor de la sala o que hagan otro tipo de movimiento que sea posible para ellos.

Sean flexibles. Si bien la planificación es importante, un buen facilitador también debe ser flexible. Los facilitadores tienen en cuenta las señales de sus participantes. A veces, puede ser algo obvio, por ejemplo, que los participantes necesitan más tiempo del que ustedes previeron para un tema. Quizá les resulte necesario preguntarles a los participantes qué cambios se deberían hacer al programa y modificarlo según corresponda.

Actividades para romper el hielo relacionadas con el contenido.

A veces, cuando los miembros de un grupo no se conocen entre sí o necesitan desviar la atención de su jornada habitual, resulta útil proponer una actividad rápida, que no intimide y que esté relacionada con el contenido. Este tipo de actividad puede empezar a crear la atmósfera de una comunidad de aprendizaje. Abajo se presentan algunos ejemplos:



- ❖ **Presente a su compañero:** Pídanles a los participantes que se dividan en parejas y compartan con su compañero una interacción positiva entre la familia y la escuela que hayan vivido u observado, y por qué creen que fue positiva. Asegúrense de que cada participante tome notas. Luego, pídanles a todos que presenten a sus compañeros ante el grupo y que compartan la experiencia u observación que el compañero les relató.
- ❖ **El desafío más grande:** Los miembros del grupo pueden tener opiniones sobre qué aspectos del proceso del IEP funcionan y cuáles no. Quizás resulte interesante que los participantes se dividan en parejas y debatan las siguientes preguntas sobre el proceso del IEP en general y sobre el papel del conflicto. Luego, indíquenles a las parejas que compartan sus respuestas con el grupo.
 - ¿Cuál creen que es el desafío más grande al tratar de completar el proceso del IEP?
 - ¿Cuáles creen que son las razones más comunes por las que ocurren conflictos durante el proceso del IEP?
- ❖ **Nota para uno mismo:** Entréguenles papel y sobres a los participantes. Indíquenles que escriban de forma individual una nota dirigida a sí mismos donde expresen sus ideas en relación con el conflicto, abordando las siguientes preguntas. Háganles saber que estas notas son para ellos y que nadie más las va a leer. Pídanles que pongan las notas en los sobres y que escriban su nombre en el sobre. Recojan los sobres y díganles a los participantes que les devolverán las notas al finalizar todas las sesiones. La idea aquí es ver si cambian las perspectivas sobre el conflicto o no.
 - ¿Cuál es mi definición de conflicto?
 - ¿Cuál es mi reacción usual al conflicto? ¿Lo evito, cedo, llego a un acuerdo, discuto, me mantengo firme, etc.?

- ¿Cuándo me ha beneficiado el conflicto?
- ¿Cuánto ha impactado el conflicto en mis relaciones entre la familia y la escuela? ¿Y en mi vida?
- Si pudiera cambiar algo sobre mi forma de lidiar con el conflicto, ¿qué cambiaría?

Facilitar el aprendizaje a través de la acción. Las personas aprenden mejor cuando tienen oportunidad de probar las cosas que han aprendido y, luego, debatir sus preguntas, éxitos y desafíos. Si bien todas las estrategias y actividades detalladas en esta Guía deben considerarse como sugerencias, es importante ser congruentes. El proceso de desarrollo de destrezas tomará tiempo, pero vale la pena. La idea es darles a los participantes varias oportunidades para debatir, reflexionar, practicar, revisar y practicar más. Esto puede implicar reunirse varias veces para debatir y practicar las estrategias incluidas en un curso. Si les piden a los participantes que practiquen por sí solos y no dentro del grupo, organice la asignación de forma tal que todos los participantes tengan una idea clara de las destrezas que pondrán en práctica. Durante la próxima sesión, denles a los participantes la oportunidad para compartir sus experiencias con la práctica de las destrezas. Esta Guía hace referencia a las tareas de preparación y seguimiento de la práctica basada en las destrezas en la sección [Desafío del final de la sesión \(consulten las pp. 32-33\)](#).

Existen muchas formas de facilitar el intercambio de manera estructurada y oportuna. Abajo se presentan algunas sugerencias:

- ❖ **Debate de pósteres.** Designen lugares en donde los participantes, a medida que ingresan a la sesión, puedan escribir, en hojas de papel grandes o pizarras, notas breves sobre su experiencia. Coloquen encabezados en cada lugar, por ejemplo: “Preguntas/confusiones”; “¿Qué funcionó?”; y “¿Qué no funcionó?” Revisen lo escrito y pídanle al grupo que seleccione uno de los elementos para continuar el debate durante un tiempo determinado.
- ❖ **Sesión de seguimiento sobre una destreza.** Elijan una destreza particular que se haya debatido en el curso y formulen a los participantes una pregunta abierta para que respondan en un tiempo determinado (10-15 minutos). Pidan ejemplos de cómo usaron la destreza. Por ejemplo, después del curso 2, pueden preguntar: “¿Alguien quiere compartir algún ejemplo de cómo mostraron interés personal de manera intencional para generar confianza esta semana y qué pasó?”
- ❖ **Tomar nota y compartir.** A medida que los participantes lleguen, denles papeles o tarjetas y pídanles que tomen nota de reflexiones sobre sus experiencias en la implementación de las destrezas del curso anterior, así como sugerencias que hayan surgido desde la última sesión. Para empezar la sesión, pídanles a dos o tres participantes que compartan sus experiencias.

- ❖ **Pregunta abierta.** Comiencen la sesión con una pregunta abierta, por ejemplo: “Tenemos 10 minutos, ¿alguien quiere compartir lo que ha pensado desde la última sesión?”
- ❖ **Observador e informante voluntario.** Pidan observadores voluntarios para una sesión posterior. Proporcionenles a los voluntarios un enfoque para sus observaciones a medida que transcurre la sesión. Pídanles que observen y tomen nota de cuestiones relacionadas con el curso y, luego, las compartan con el grupo en la próxima sesión. Por ejemplo, luego del curso 3, pídanles a los voluntarios (quizás un padre y un maestro) que observen y tomen nota de varios ejemplos de conversaciones en las que una persona haya escuchado para comprender y en las que alguien no lo haya hecho.
- ❖ **Diario.** Proporcionenles a los participantes preguntas guiadas sobre las que puedan escribir entre sesiones. Por ejemplo, pueden pedirles que tomen nota de sus experiencias en la implementación de una nueva destreza, como la escucha activa. En la próxima sesión, pueden preguntarles si desean compartir alguna observación de sus diarios.
- ❖ **Intercambio en parejas.** Hagan que los participantes hablen con un compañero durante diez minutos (5 minutos cada uno) acerca de sus experiencias relacionadas con el material del curso presentado en la sesión anterior. También pueden intentar estructurar un intercambio en el que una persona comparta su experiencia y, luego, le pida un comentario específico a la otra. Este tipo de intercambio toma un poco más de tiempo. Por ejemplo, los padres que participan comparten un ejemplo de cuando una conversación sobre su hijo se tornó emocional y no terminó bien. Luego, los padres hacen referencia a las estrategias que probaron para manejar esa conversación difícil y les preguntan a sus compañeros qué pareció funcionar y qué otra cosa podrían haber intentado.
- ❖ **Nota:** Si los participantes mencionan una cuestión que requiere más tiempo y un debate en profundidad, sugieran colocar el tema en la [Lista de espera \(consulten la lista en la p. 22\)](#) y, luego, resuelvan cómo reservar tiempo para debatirlo en una sesión posterior.

Aprendizaje combinado. Mirar los cursos en línea en actividades grupales es un tipo de aprendizaje combinado. Cuando diseñan las sesiones, será importante que decidan si los participantes mirarán los cursos juntos o si lo deberán hacer en su propio tiempo. Para educadores y administradores ocupados, quizás sea una buena idea mirar los cursos en su propio tiempo y usar el limitado tiempo de trabajo o de desarrollo profesional para los debates y las actividades complementarias. Sin embargo, existe el riesgo de que tanto los padres como los educadores ocupados no tengan tiempo de mirar los cursos. En ese caso, las actividades grupales no serán tan productivas y los participantes no aprenderán el material en su totalidad. Cuando sea posible, recomendamos que los participantes miren los cursos juntos. No obstante, los cursos están creados para que ustedes puedan mostrar solo una parte de cada curso para satisfacer la disponibilidad de tiempo del grupo. Además, desglosar la

información suele ser una buena forma de que los participantes absorban la información más fácilmente. [Consulten “Prueben con anterioridad todas las tecnologías” \(p. 16\)](#) para revisar puntos importantes para ver cursos en entornos grupales.

Organizar las sesiones. Como se mencionó más arriba, en el Aprendizaje combinado, deberán decidir si el grupo mirará los cursos todos juntos o en su propio tiempo. Si planean mirarlos juntos, el soporte y la tecnología que tengan disponible determinará si el grupo mirará los cursos en sus propios dispositivos o en una pantalla grande.

Además, quizás necesiten organizar más de una sesión por curso. Las actividades sugeridas en esta Guía, incluidas aquellas para romper el hielo, las preguntas reflexivas, el aprendizaje práctico y las actividades complementarias, son todas sugerencias para darles opciones con el objetivo de que satisfagan las necesidades de sus participantes. Cada actividad complementaria de esta Guía utiliza una técnica de facilitación común. Es posible que descubran que una de las actividades utilizadas en una lección determinada funcionó realmente bien con sus participantes. Pueden usar fácilmente la misma técnica con una lección diferente.

Sugerimos especialmente que comiencen la primera sesión con las actividades de [Apertura de las sesiones \(consulten las pp. 25-28\)](#) o con una [actividad para romper el hielo relacionada con el contenido \(consulten las pp. 18-19\)](#). Las actividades de Apertura de sesiones incluyen una oportunidad para desarrollar normas grupales para las sesiones y distribuir un programa que explique los cursos.

Cada curso contiene varios puntos en los que el contenido se interrumpe para hacerles preguntas reflexivas a los participantes. Después de cada pregunta reflexiva o después de mirar la sección del curso, es posible que deseen facilitar el intercambio de respuestas a esas preguntas entre el grupo. Si los participantes están mirando los cursos por su cuenta y luego se reúnen para el debate y las actividades, pídanles a los participantes que escriban las respuestas a las preguntas reflexivas en un papel o de manera electrónica y las traigan a la sesión para compartirlas.

Consideren atentamente la cantidad total de tiempo asignado para la sesión y planifiquen las actividades grupales en consecuencia. Es posible que los facilitadores principiantes descubran que las actividades toman más tiempo que el esperado, en particular si los participantes se involucran activamente. Es importante que haya un equilibrio entre mantener el progreso del curso y ser flexible para adaptar el ritmo a las necesidades de los participantes. Se incluyen dos agendas de ejemplo, una que asigna tiempo para mirar los cursos juntos y otra que asume que los participantes mirarán los cursos de forma independiente antes de las sesiones ([consulten la p. 23](#)).

Proyección de video, uso de dispositivos personales o papel. Muchas organizaciones quizá no puedan suministrarle a cada participante un dispositivo para mirar los cursos de manera individual durante las sesiones. Consideren proyectar los cursos en formato de video para que todos los participantes los miren o pídanles que traigan sus propias computadoras portátiles o tabletas para mirar los cursos mientras ustedes ejercen la tarea de facilitador. Si ninguna de estas opciones es posible, sería útil distribuir las transcripciones (en papel) de las secciones de los cursos que se utilizarán durante la sesión.

Preparación para cada sesión. Recomendamos la siguiente lista de verificación de tareas para hacer antes de cada sesión.

- ❖ Contar con una pizarra o cartel de papel grande disponible con marcadores.
- ❖ Publicar sus nombres e información de contacto preferencial en letra grande y clara.
- ❖ Entregarles etiquetas de identificación personal a los participantes y papel y lapiceras para que respondan a las preguntas reflexivas o hagan las actividades complementarias.
- ❖ Crear una Lista de espera: un papel en blanco para anotar cuestiones que el grupo desea retomar más adelante (será responsabilidad de ustedes retomar estos temas).
- ❖ Verificar que en el ambiente haya asientos cómodos, buena visión, ventilación y acústica, y que no haya distracciones.
- ❖ Preparar el ambiente colocando algo inspirador (p. ej., imágenes de niños, citas), palabras o frases simples que se relacionen con las Ideas generales de la sesión.
- ❖ Contar con una variedad de “juegos para el estrés y los nervios” que sean silenciosos (pelotas flexibles, elásticos, arcilla).
- ❖ Probar la tecnología con antelación, en particular cualquier adaptación especial que los participantes puedan necesitar.
- ❖ Publicar la información de usuario y contraseña de Wi-Fi.
- ❖ Tener listos los programas y cualquier otro material o recurso.
- ❖ Tener disponible agua, quizás café y té, y refrigerios simples.
- ❖ Asegurarse de tener la información de contacto de cada participante y de enviarles un recordatorio sobre la sesión.

Ejemplo de agenda 1

(Los participantes miran el curso o parte de este en la sesión grupal)

Actividad	Minutos	Notas
Bienvenida y anuncios	5	
Romper el hielo	5-10	
Conversación sobre el Desafío del final de la sesión anterior	10-15	
Visualización del curso o parte de este	30	
Actividad complementaria	15-20	Depende del tamaño del grupo
Explicar el Desafío del final de la sesión para la próxima	3-5	
Cierre	2-5	
Tiempo estimado del curso	70-90	

Ejemplo de agenda 2

(Los participantes miran los cursos antes de la sesión grupal)

Actividad	Minutos	Notas
Bienvenida y anuncios	5	
Romper el hielo	5-10	
Conversación sobre el Desafío del final de la sesión anterior	10-15	
Actividad complementaria	15-20	Depende del tamaño del grupo
Explicar el Desafío del final de la sesión para la próxima	3-5	
Cierre	2-5	
Tiempo estimado del curso	40-60	

Para obtener más información:

Actions for the Rights of Children & United Nations High Commissioner on Refugees (2005). *Facilitator's toolkit*. Extraído de <http://www.unhcr.org/4371d7c92.pdf>.

Brown, J. e Isaacs, D. (2005). *The world café: Shaping our futures through conversations that matter*. Oakland, CA: Berrett-Koehler Publishers.

Facilitator's tip sheet. Extraído del sitio web de los Centros para el Control de Enfermedades: https://www.cdc.gov/phcommunities/docs/plan_facilitation_tip_sheet.doc.

Garmston, R. J. y Wellman, B. M. (1999). Developing collaborative norms. En *The adaptive school: A sourcebook for developing collaborative groups* (pp. 33-50). Norwood, MA: Christopher-Gordon Publishers, Inc.

Grochell, T., Jershov, D. y Orav, K. (2016). *Visual facilitation cookbook*. Estonia UNESCO Youth Association. Extraído de https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-1430/VF-cookbook-web.pdf.

Hoffman, J. (2018). *Blended learning in practice*. Extraído del sitio web de The eLearning Guild: <https://www.elearningguild.com/insights/221/blended-learning-in-practice/>.

Owen, H. (2008). *Open space technology: A user's guide* (3.^a ed.). Oakland, CA: Berrett-Koehler Publishers.

Porteus, A., Howe, N. y Woon, T. Facilitating group discussions. Extraído del sitio web de la Stanford University: <https://web.stanford.edu/group/resed/resed/staffresources/RM/training/facilguide.html>.

Schwartz, R. (2002). *The skilled facilitator: A comprehensive resource for consultants, facilitators, managers, trainers and coaches*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Stanfield, R. B. & The Institute for Cultural Affairs (2013). *The art of focused conversation: 100 ways to access group wisdom in the workplace*. Gabriola Island, BC, CA: New Society Publishers.

Propósito: Sugerimos hacer una introducción a las sesiones antes de comenzar con el contenido o de mirar los cursos. Explíquenles a los participantes lo que pueden esperar, denles la oportunidad de debatir sobre sus necesidades y desafíos, y promuevan su participación. Si optan por usar una de las actividades para [romper el hielo relacionadas con el contenido \(consulten las pp. 18 y 19\)](#) en lugar de la actividad de escucha en parejas que figura abajo, les recomendamos que sigan este esquema general para comenzar sus sesiones (introducciones, normas de desarrollo y programa).

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p 22](#)).
- ❖ Entréguenles papel en blanco y lapiceras a cada participante (pueden usar media hoja de tamaño común, fichas en blanco, etc.).
- ❖ Entréguele a cada participante el programa que describe los cursos ([Apéndice A](#)).
- ❖ Publiquen las preguntas según se describe en la [actividad Escucha en parejas y presentaciones \(pp. 26-27\)](#). Tengan marcadores disponibles para los participantes.
- ❖ Preparen sus palabras de apertura o usen la guía que figura más abajo.

Texto guía para el facilitador:

Bienvenidos a nuestra primera sesión de la serie Trabajar juntos. Los cursos de la serie se concentran en el uso de destrezas para la buena comunicación y la resolución colaborativa de problemas en el proceso del IEP. La meta es aprender diversas prácticas que nos ayudarán a generar y mantener buenas relaciones laborales para que nuestros hijos que reciben educación especial se beneficien de un equipo del IEP que funciona correctamente.

Mi nombre es _____ y soy su facilitador. Con respecto a mí,

[Completen con una o dos oraciones sobre ustedes mismos. ¿Por qué están ejerciendo la tarea de facilitador? ¿Ustedes también aprenderán sobre el material junto con los demás participantes? ¿Por qué están entusiasmados con la serie?].

[Mencionen su compromiso con el grupo]. *Me comprometo a hacer que esta sea una buena experiencia para ustedes. No duden en comunicarse conmigo para hacerme saber si tienen alguna consideración o necesidad especial, y para hacer cualquier comentario que crean que pueda ser útil. Mi información de contacto está publicada aquí [Señalen la información de contacto publicada].*

[Compartan información práctica con el grupo (p. ej., estacionamiento, dónde están los baños, políticas sobre alimentos o bebidas)].

[Inviten a todos a tomarse un minuto para leer la descripción de la *serie*]. *Hay 5 cursos disponibles en línea. Durante el tiempo que compartamos, [describan lo que hará el grupo: ¿mirarán todos los cursos en grupo o se concentrarán en un curso particular? ¿Por qué? Expliquen si el grupo será parte de una capacitación para padres existente, una reunión del personal de educación o de colaboración, un día de desarrollo profesional, etc. ¿Habrá oportunidades para discutir cada una de las lecciones y para hacer varias actividades juntos?]* *También pueden tomar los cursos de nuevo o revisarlos después de nuestras reuniones y a su propio ritmo. [Repasen brevemente el contenido de los cinco cursos].*

Presentaciones de los participantes:

Las presentaciones comienzan a crear conexiones entre los participantes, en particular si no se conocen muy bien entre sí. Quizá deseen establecer el tono para el grupo y animar a los participantes a que se presenten entre sí a través de una actividad para romper el hielo relacionada con el contenido en un entorno amistoso ([consulten Actividades para romper el hielo relacionadas con el contenido, pp. 18-19](#)). Es posible que deseen incluir una actividad para entrar en calor al comienzo de cada sesión. Si los participantes se conocen bien, quizás sea posible comenzar a generar la comunidad de aprendizaje pidiéndoles que compartan la experiencia que tienen en el aprendizaje de destrezas de comunicación y resolución de disputas. Avancen rápidamente en esta actividad, en particular si están facilitando un grupo grande.

Actividad 1: Escucha en parejas y presentaciones

Tiempo sugerido: 20-30 minutos, dependiendo del tamaño del grupo.

Preparación:

- ❖ Dividan el grupo en pares o dejen un grupo de tres si no pueden dividirse en grupos iguales.
- ❖ Coloquen las siguientes tres preguntas en el afiche en donde los participantes las puedan ver.

Apertura de las sesiones (cont.)

Propósito: Generar conexiones entre los participantes y dar oportunidades para debatir los primeros pensamientos, preguntas o preocupaciones sobre las sesiones.

Instrucciones: Pídanles a las parejas que debatan las preguntas que figuran abajo. Háganles saber que tomarán el tiempo del debate y que cada uno tendrá cinco minutos para compartir su opinión sobre cada pregunta. Transcurridos los cinco minutos, indíquenles a los participantes que ahora debe hablar la otra persona. Díganles a las parejas que, al finalizar el intercambio, le pedirán a cada persona que presente a su compañero diciendo el nombre, el puesto (en el caso de un educador) o la edad/grado/escuela del niño (en el caso de un padre), y una cosa que haya dicho en respuesta a la pregunta 2. Después de las presentaciones, pidan al grupo que comenten qué es lo que están buscando y cualquier pregunta o preocupación que tengan en respuesta a la pregunta 1 para poder abordarla de manera grupal.

Pregunta 1: ¿Qué es lo que esperan de estas sesiones? ¿Tienen alguna pregunta o preocupación?

Actividad 2: Determinar las normas del grupo y las normas básicas

Tiempo sugerido: 10 minutos.

Pregunta 2: ¿Qué creen que pueden aprender de los cursos que les ayudaría en este momento con los desafíos que puedan tener en el proceso del IEP? Ejemplificar.

Preparación:

- ❖ Coloquen papel afiche.
- ❖ Escriban los comportamientos grupales acordados en papel afiche y exhibanlos durante cada sesión.

Propósito: Debatir y establecer comportamientos grupales que contribuirán a generar un entorno seguro y acogedor.

Instrucciones: Pidan sugerencias al grupo sobre lo que consideran que los haría sentirse cómodos durante las sesiones o que haría que las sesiones se desarrollen correctamente. Pueden hacer una sugerencia, como decir que “todos tengan la oportunidad de decir lo que piensan”. Procuren no recurrir a reglas del estilo “no conversar con el compañero”. No es recomendable que repriman el entusiasmo y las reacciones; recuerden que es importante que las personas permanezcan interesadas y curiosas. Una pauta mejor sería: “no excederse en conversaciones con el compañero”. En un papel afiche, escriban las pautas ofrecidas por los participantes y, con la aceptación del grupo, agreguen las que consideren importantes para su grupo en particular. Publiquen esta lista en cada sesión.

Actividad 3: Cierre

Agradézcanles a todos, pregunten si hay algún anuncio que hacer y recuérdense a los participantes sobre la próxima sesión y sobre cualquier actividad que soliciten que ellos preparen.

Curso 1: Introducción a la serie *Trabajar juntos*

Descripción del curso: Este curso ofrece una introducción a la serie y contiene información sobre la importancia de que los educadores y los familiares desarrollen continuamente destrezas para trabajar en equipo y superar conflictos para ayudar a los estudiantes con discapacidades. El resto de la serie *Trabajar juntos* se basa en los conceptos presentados en este curso.

Ideas generales:

- ❖ La participación de la familia y la resolución de problemas de manera colaborativa ayudan a los niños a conseguir más logros.
- ❖ Las familias pueden optar por no participar por razones válidas y comprensibles.
- ❖ Las relaciones de confianza se construyen a través del respeto, el aprecio personal, la integridad y la transparencia.
- ❖ Los comunicadores efectivos observan y sienten curiosidad por los diferentes orígenes culturales.
- ❖ El conflicto es normal y puede resultar útil.
- ❖ Resolver los conflictos lo antes posible ayuda a preservar las relaciones a largo plazo.

Desafíos potenciales:

- ❖ Los participantes pueden comprender por qué algunas familias no participan de las reuniones, pero quizás no puedan ver nada que puedan hacer para aumentar el nivel de participación.
- ❖ El personal escolar puede establecer límites a la participación familiar al fomentar la asistencia obligatoria a las reuniones pero sin dar una oportunidad genuina de participar en la toma de decisiones.
- ❖ La presentación de las estrategias de construcción de confianza a través del respeto, el aprecio personal, la integridad y la transparencia implican mucha información. Dependiendo del tiempo programado para la sesión y de los participantes, quizás necesiten dividir el curso en partes y hacer secciones más acotadas durante un período más largo.
- ❖ Es posible que se requiera que los participantes cuestionen creencias o comportamientos arraigados, lo cual puede que no estén dispuestos a hacer en público.

Actividad 1: Cabeza, corazón y pie

Tiempo sugerido: 10-15 minutos.

Propósito: Darles a los participantes la oportunidad de reflexionar y compartir los aportes entre sí. *Esta actividad se puede usar para complementar cualquier lección.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Coloquen tres papeles grandes en la sala (o dividan en tres áreas el pizarrón o la pizarra). Dibujen una cabeza sobre uno de ellos y pónganle la etiqueta “Idea”. En el segundo, dibujen un corazón y pónganle la etiqueta “Emoción”. Por último, en el tercero, dibujen un pie y pónganle la etiqueta “Acción”.
- ❖ Entrégueles a los participantes notas adhesivas y lapiceras o marcadores.

Instrucciones: Háganles saber a los participantes que tendrán alrededor de 5 minutos para tomar notas. Indíquenles a los participantes que escriban una nueva **idea** que tengan ahora, después de haber visto la *Introducción a la serie Trabajar juntos*, en una nota adhesiva y que la peguen en la cabeza. Indíquenles que escriban en una segunda nota adhesiva una nueva **emoción** que experimentaron al mirar el curso y que la peguen sobre el corazón. Indíquenles que identifiquen una nueva **acción** que podrían intentar antes de la próxima sesión, que la escriban en otra nota adhesiva y que la coloquen sobre el papel con el dibujo del pie. Luego de que hayan colocado las notas en el lugar correspondiente, denles a los participantes entre 5 y 10 minutos para que miren las notas adhesivas. Animen a los participantes a intercambiar opiniones entre sí mientras las analizan. La acción elegida por cada participante podría ser la base del Desafío del final de la sesión, que se describe más adelante en esta sección.

Actividad 2: Reflexión: ¿cuáles son sus ideas sobre el conflicto?

Tiempo sugerido: 15-20 minutos.

Propósito: Analizar los supuestos sobre si el conflicto es positivo o negativo, y proporcionar una oportunidad para que los participantes reflexionen sobre cómo se puede administrar el conflicto para que sea beneficioso. *Esta actividad se puede usar para complementar cualquier lección.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Entréguele la cita y las preguntas de reflexión a cada participante.
- ❖ Dividan el grupo en parejas.

Instrucciones: Lean la cita en voz alta. Inviten a los participantes a pensar sobre sus percepciones y experiencias en relación con el conflicto y a debatir con sus compañeros las preguntas que figuran abajo. Indiquen que tendrán 10 minutos. Vuelvan a reunir al grupo e indíquenles que compartan algunas respuestas a las preguntas durante entre 5 y 10 minutos.

Me gustaría pedirles que, por el momento, acepten pensar en el conflicto como algo que no es ni positivo ni negativo; que lo consideren sin el prejuicio ético; que lo consideren no como una batalla, sino como el aspecto de la diferencia, la diferencia de opiniones, de intereses. Porque eso es lo que significa el conflicto: diferencia... Dado que el conflicto convive con nosotros, dado que no podemos evitarlo, creo que deberíamos utilizarlo. En lugar de condenarlo, deberíamos usarlo a nuestro favor.

Mary Parker Follett, *Constructive Conflict*, 1925

Nota sobre las citas y el origen o la cultura de los participantes. Las citas sugeridas en esta Guía están relacionadas con una lección o un curso entero. Sin embargo, son solo sugerencias. Las citas fueron elegidas porque se adaptan al contenido de la lección o del curso y porque su naturaleza es, de alguna manera, universal. No obstante, teniendo en cuenta la ubicación geográfica, la edad, la cultura y demás características de los participantes, siéntanse libres de elegir otras citas que crean que serán de mayor relevancia.

Preguntas:

- ❖ ¿Cuál es su reacción inicial a la cita?
- ❖ ¿Cuál es su opinión o experiencia con el conflicto? ¿Es útil o perjudicial?
- ❖ Según su formación o cultura, ¿se considera al conflicto de alguna manera en particular y esto los orienta al momento de lidiar con el conflicto?
- ❖ ¿Han tenido alguna experiencia en donde el conflicto haya terminado siendo útil?

Actividad 3: Desafío del final de la sesión

Tiempo sugerido: 15-20 minutos.

Propósito: Fomentar y ayudar a estructurar las oportunidades para que los participantes practiquen las nuevas destrezas aprendidas en todos los cursos y reflexionen sobre sus experiencias. Esto promueve el cambio de comportamientos y prácticas. En algunos casos, también puede cambiar las políticas. *Se recomienda especialmente su uso al final de cada sesión.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ La preparación depende del tipo de oportunidad estructurada que deseen proporcionar para practicar destrezas ([consulten las pp. 19-20](#)).

Instrucciones: Al final de cada sesión, pídanles a los participantes que seleccionen una nueva acción, destreza o estrategia que quieran practicar o probar antes de la próxima sesión. Como se mencionó en la sección de facilitación bajo el título [“Facilitar el aprendizaje a través de la acción”](#) ([consulten las pp. 19-20](#)), es importante proporcionarles a los participantes una estructura para que practiquen las destrezas que acaban de aprender. Ayuden a los participantes a identificar qué destrezas practicarán entre las sesiones. Quizás deseen considerar los siguientes factores al momento de decidir: lo que más necesitan mejorar, lo que es más importante para ellos en el futuro inmediato o la oportunidad más fácil para practicar una destreza. Es posible que todo el grupo desee practicar la misma destreza o que los participantes seleccionen las destrezas que quieran practicar de manera independiente.

Indíquenles a los participantes que debatan cómo creen que practicarán sus destrezas y qué deberían tener que hacer para prepararse o asegurarse de practicarlas. Animen a los participantes a tomar notas de sus planes para practicar. Puede que los participantes deseen configurar recordatorios en sus calendarios o dispositivos, o ponerse en contacto con un compañero entre las sesiones.

Háganles saber que pedirán voluntarios al comienzo de la siguiente sesión para que reflexionen sobre sus experiencias. Pueden usar la lista de preguntas que se proporciona en todas las ocasiones o modificarla. Quizás deseen fomentar que otros participantes contribuyan con aportes sobre estrategias o soluciones adicionales para algunos de los desafíos que los demás experimentaron y compartieron.

Comiencen la sesión siguiente con los voluntarios compartiendo las acciones o nuevas destrezas que probaron e informando cómo les fue:

¿Qué funcionó bien?
¿Qué no funcionó?

- ❖ ¿Se sintieron bien/incómodos?
- ❖ ¿Qué funcionó bien?
- ❖ ¿Qué no funcionó? ¿Qué barreras representaron un desafío para la implementación?
- ❖ ¿Qué harían de manera diferente?

Actividad 4: Cierre

Tiempo sugerido: 2-5 minutos.

Toda sesión debe terminar con un cierre. Los cierres típicos son rápidos, incluyen anuncios para la próxima sesión y, quizás, un resumen de las expectativas. Compartan todos los recursos que consideren que serían útiles. También pueden elegir dejarles a los participantes una reflexión, cita, caricatura o historia inspiradora o esperanzadora que se relacione con el contenido del material del día. Las sesiones siempre deben terminar de forma positiva.

Actividades complementarias: Curso 1 (cont.)

Recursos del Curso 1	Descripciones
<p>US Department of Education (2003). <i>Cómo colaborar con los maestros y las escuelas -- Cómo ayudar a su hijo a tener éxito en la escuela</i></p> <p>https://www2.ed.gov/espanol/parents/academic/escuela/part8.html</p>	<p>Este es un artículo breve del Departamento de Educación de los Estados Unidos que contesta preguntas comunes de padres y explica como relacionarse con la escuela y resolver problemas de forma colaborativa.</p>
<p>Instituto de Desarrollo Académico (2006). <i>Una Guía Para Padres de Familia</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El papel de los padres en fomentar el éxito de la escuela • El papel de los padres en fomentar el éxito escolar de sus hijos <p>http://www.schoolcommunitynetwork.org/downloads/Booklets_Spanish/ParentsGuide_Sp.pdf</p>	<p>Esta guía está diseñada para explicar la relación de los padres con la escuela y la comunicación que se espera entre ellos. Discute las normativas estatales y describe servicios educacionales suplementarios.</p>
<p>The George Washington University Graduate School of Education and Human Development. <i>Colaborando con la Escuela de su hijo: Una Guía para Padres</i>.</p> <p>https://hschealth.org/sites/default/files/partnering-with-schools-guide-spanish.pdf</p>	<p>Este panfleto de información provee un esquema para las diferentes leyes que protegen a los niños con necesidades especiales de salud y discute los diferentes planes disponibles para el estudiante. Informa a las familias sobre la colaboración necesaria entre ellas y la escuela para apoyar a estos estudiantes.</p>
<p>WETA Public Broadcasting. <i>Consejos para padres: Conferencias de padres y maestros</i>.</p> <p>http://www.colorincolorado.org/sites/default/files/Conferences_Spanish_FINAL.pdf</p>	<p>Este boletín informativo prepara a los padres de familia para las conferencias de padres y maestros. Explica lo que el maestro compartirá con los padres y ofrece una lista de control para lo que se debe entender antes, durante y después de la conferencia.</p>

Actividades complementarias: Curso 1 (cont.)

Recursos en español	Recursos del Curso 1	Descripciones
	<p>Child Mind Institute. <i>Reuniones de Padres y Maestros: Una Guía para los Padres.</i></p> <p>https://childmind.org/article/reuniones-de-padres-y-maestros/</p>	<p>Este artículo breve tiene consejos para padres con el propósito de prepararlos para reuniones con los maestros. Enfatiza la preparación para la reunión con el aporte del estudiante y hace hincapié en describir los beneficios de la colaboración para apoyar las áreas de necesidad.</p>

Actividades complementarias: Curso 1 (cont.)

	Recursos del curso 1	Descripciones
Recursos en inglés	<p>Epstein, J. L. y asociados (2019). <i>School, family, and community partnership: Your handbook for action</i> (4.^a ed.). Thousand Oaks, CA: Corwin Press.</p> <p>Sitio web de la Red Nacional de Escuelas Asociadas (National Network of Partnership Schools): http://nnps.jhucosos.com/publications-products/.</p>	<p>Incluye más de 75 ideas para mejorar los programas escolares de participación de la familia y la comunidad, así como para perfeccionar el liderazgo del distrito y la organización en lo que respecta al desarrollo del programa de colaboración.</p> <p>Sitio web exhaustivo con muchas publicaciones y una red nacional.</p>
	<p>Georgia Department of Education (2018). <i>Georgia Department of Education C.A.F.E. Model for authentic stakeholder engagement</i>. Extraído de https://www.gadoe.org/Curriculum-Instruction-and-Assessment/Special-Education-Services/Documents/Parent%20Mentor%20Info/PDF.C.A.F.E.Guide.Final.Edit.Feb.6.2018.pdf.</p>	<p>Proporciona una guía paso a paso sobre el modelo de partes interesadas del Departamento de Educación de Georgia (Georgia Department of Education, GaDOE) para respaldar a los estudiantes a través de iniciativas combinadas, tanto dentro como fuera del aula. En particular, el modelo apoya a aquellos estudiantes vulnerables o con discapacidades. Incluye estrategias, herramientas y recursos para generar equipos de partes interesadas que sean efectivos. Las directrices para el trabajo de los C.A.F.E. provienen de la metodología y las directrices de la IDEA Partnership, una asociación colaborativa a nivel nacional de educadores, administradores, organizaciones sin fines de lucro, organizaciones nacionales educativas y de salud, y familiares.</p>
	<p>Hedeem, T., Moses, P. y Peter, M. (julio de 2011). <i>Encouraging meaningful parent-educator collaboration: A recent review of literature</i>. Extraído de https://www.cadeworks.org/sites/default/files/resources/EncouragingMeaningfulCollaborationJULY2011_0.pdf.</p>	<p>Resume los descubrimientos de varios estudios académicos y publicaciones sobre políticas. Entre ellos, se destaca la idea de que “participación” (en inglés, “involvement”) quizás sea un término demasiado restringido para connotar el rango y la profundidad de las asociaciones que respaldan el éxito de los estudiantes.</p>

Actividades complementarias: Curso 1 (cont.)

	Recursos del curso 1	Descripciones
Recursos en inglés	Kalyanpur, M. y Harry, B. (2012). <i>Cultural reciprocity in special Education</i> . Baltimore, MD: Brookes Publishing.	Les da a los educadores un marco para la reciprocidad cultural: un proceso que ayuda a los profesionales y a las familias a examinar sus propios valores, a respetar las diferencias de cada uno y a colaborar.
	SEDL en colaboración con el US Department of Education (2013). <i>Partners education in a dual capacity-building framework for family-school partnerships</i> . Extraído de https://www2.ed.gov/documents/family-community/partners-education.pdf . Recursos adicionales sobre el Marco dual de construcción de capacidades: https://www2.ed.gov/documents/family-community/frameworks-resources.pdf	Explica el Marco dual de construcción de capacidades del Departamento de Educación de Estados Unidos para la asociación entre la familia y la escuela.
	Weeks, D. (1994). <i>The eight essential steps to conflict resolution: Preserving relationships at home, at work and in the community</i> . Los Ángeles, CA: J.P. Tarcher.	Proporciona pautas para la resolución de conflictos con el objetivo de ayudar a convertir el conflicto en asociaciones a largo plazo y obtener resultados positivos.

Descripción del curso: Este curso ofrece estrategias para ayudar a los familiares y educadores a trabajar en equipo y superar conflictos. La variedad de estrategias se agrupan en pasos que pueden implementarse antes, durante y después de la reunión del IEP.

Lección 1: Conductas que crean mejores relaciones entre las familias y la escuela

Ideas generales:

- ❖ La confianza está en el centro de las relaciones de trabajo positivas.
- ❖ Cuando las personas confían entre sí, demuestran que pueden preocuparse por los demás (aprecio personal).
- ❖ Cuando las personas confían entre sí, se sienten valoradas y escuchadas (respeto).
- ❖ Cuando las personas confían entre sí, tienen la información que necesitan para tomar decisiones (transparencia).
- ❖ Cuando las personas confían entre sí, creen que pueden depender del otro (integridad).
- ❖ Hay varias formas en las que los familiares y los educadores pueden demostrar aprecio personal, respeto, transparencia e integridad.
- ❖ Hay estrategias que se pueden usar para generar relaciones de confianza con personas de culturas diferentes. Todos pueden beneficiarse de la implementación de estas estrategias.
- ❖ Culpar a los demás, hablar sobre el pasado de forma repetitiva, minimizar la opinión de una persona o dejar poco tiempo para el debate puede entorpecer el desarrollo y mantenimiento de relaciones positivas.
- ❖ Es posible que se necesite un tercero neutral para resolver cuestiones y reconstruir relaciones.

Desafíos potenciales:

- ❖ Existe una cantidad importante de contenidos incluidos en esta lección. Quizás les resulte difícil a los participantes recordar y aplicar todas las estrategias sugeridas en esta lección en una variedad de contextos, sin contar con prácticas, debates y actividades adicionales. Es posible que los participantes necesiten concentrarse en su aprendizaje y profundizar algunos temas (p. ej., concientización cultural y capacidad de respuesta). Es posible que les resulte útil dividir esta lección en varias sesiones.

Curso 2: Reuniones del IEP y más (cont.)

- ❖ Algunos miembros del equipo del IEP pueden considerar que las estrategias para generar confianza son buenas pero poco prácticas.
- ❖ Quizás les resulte más sencillo a los participantes identificar las instancias en las que alguien más no se comportó de una forma que construya confianza en él o ella; por el contrario, es posible que tengan dificultad para identificar cómo podrían mejorar sus propias conductas para lograr dicha construcción de confianza.

Lección 2: Antes de las reuniones del IEP

Ideas generales:

- ❖ Las reuniones del IEP productivas y bien manejadas son una experiencia motivadora para todos.
- ❖ Antes de una reunión del IEP:
 - Estén informados.
 - Programen reuniones y envíen la notificación con antelación.
 - Usen reuniones previas para repasar la información y debatir sobre los desacuerdos.
 - Consideren solicitar una reunión del IEP facilitada si prevén una reunión del IEP difícil.
 - Preparen y compartan los informes pertinentes con todos los miembros del equipo del IEP.

Desafíos potenciales:

- ❖ Los familiares quizás estén desbordados por la cantidad de información y por las opiniones de demasiados miembros del personal como para prepararse de forma adecuada para las reuniones.
- ❖ Los educadores y los padres pueden tener importantes restricciones de tiempo que representen barreras para poder utilizar las reuniones previas, distribuir correctamente la información y tomarse el tiempo de explicar dicha información a los miembros del equipo del IEP antes de la reunión.

Lección 3: Durante las reuniones del IEP

Ideas generales:

- ❖ El líder de la escuela puede tranquilizar a los miembros del equipo del IEP al crear un ambiente acogedor.
- ❖ Ser flexible y abierto a las ideas de otras personas son estrategias clave para que las reuniones de IEP sean positivas y productivas.
- ❖ Concéntrense en el niño.
- ❖ Utilicen las destrezas de solución de problemas en forma colaborativa, como formular preguntas abiertas y escuchar para comprender.

Desafíos potenciales:

- ❖ Quizás les resulte difícil a los participantes ser abiertos sobre las ideas de otras personas. Esto puede interferir con la motivación a probar las estrategias de resolver los problemas en forma colaborativa.
- ❖ Las restricciones de tiempo en las reuniones del IEP pueden impedir que los miembros del equipo del IEP utilicen estrategias para resolver los problemas en forma colaborativa.
- ❖ Es posible que a los participantes les resulte difícil ver cómo dedicar tiempo para colaborar de forma efectiva puede ahorrar tiempo y frustraciones más adelante.

Lección 4: Después de las reuniones del IEP

Ideas generales:

- ❖ Utilicen estrategias clave para fomentar resultados positivos y evitar disputas innecesarias después de una reunión del IEP:
 - Hacer un reporte de la reunión una vez finalizada, ya sea como equipo o de forma individual.
 - Proporcionar copias del IEP final a todos los miembros del equipo.
 - Dar seguimiento a los compromisos y utilizar los Planes de acción.
 - Resolver los problemas que no son de IEP.
 - Continuar comunicándose.
- ❖ De ser necesario, los equipos del IEP se pueden reunir más de una vez al año.

Desafíos potenciales:

- ❖ Es posible que los educadores no tengan una manera efectiva y que les sirva de hacer un seguimiento de los compromisos incluidos en los Planes de acción.
- ❖ Los padres pueden no tener un sistema de organización que funcione para ellos.

Actividad 1: Debate sobre el artículo de Pollack acerca de la confianza

Tiempo sugerido: 15 minutos.

Propósito: Introducir a los participantes al papel que tienen los prejuicios relacionados con las apariencias en la construcción de la confianza. Ofrecer una oportunidad para que los participantes debatan los prejuicios y el papel que cumplen en el desarrollo de la confianza, así como las estrategias que se pueden usar para contrarrestarlos. *Esta actividad complementa la lección 1.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Entréguele una copia del artículo de Pollack ([Apéndice B](#)) a cada participante. Artículo extraído de <https://www.mediate.com/articles/pollackpbl20180222.cfm>.
- ❖ Si el grupo es grande, pueden dividir a los participantes en grupos más pequeños para debatir y, luego, comentar o compartir algunas ideas de cada grupo cuando vuelvan a integrarse.

Instrucciones: Entréguele el artículo a cada participante. Usando las preguntas orientadoras que figuran abajo, faciliten un debate sobre las estrategias para generar confianza que se desarrollaron en el curso y sobre el papel que juegan los prejuicios en la confianza.

- ❖ ¿Cuál es su reacción inicial al experimento científico sobre los prejuicios relacionados con las apariencias?
- ❖ Si todos juzgamos por la apariencia, ¿cómo pueden nuestros prejuicios interferir en la construcción de la confianza?
- ❖ En el curso 1, debatimos las muchas barreras que los padres y educadores tienen para participar de manera completa en el proceso del IEP. Además de las apariencias, nuestro papel de padre o educador también puede crear prejuicios. ¿Qué suposiciones consideran que suelen hacerse sobre los padres o educadores que pueden representar una barrera en la construcción de la confianza?
- ❖ De las cuatro estrategias desarrolladas en el curso para la construcción de la confianza (aprecio personal, respeto, transparencia e integridad), ¿qué estrategias son mejores para contrarrestar los prejuicios relacionados con las apariencias o la función y por qué?
- ❖ Mencionen la mayor cantidad de acciones posibles que los miembros del equipo del IEP podrían tomar para generar confianza y contrarrestar los prejuicios relacionados con las apariencias y la función.

Actividad 2: Lista de verificación

Tiempo sugerido: 10-15 minutos.

Propósito: Ayudar a aclarar qué significa ser un participante informado y ayudar a los participantes a desarrollar una lista de verificación para prepararse para la próxima reunión. *Esta actividad complementa la lección 2.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Tengan papel y lapiceras disponibles para que los participantes hagan sus listas de verificación o ánimenlos a usar sus dispositivos.
- ❖ Coloquen papel afiche y dispongan de marcadores para trabajar en la lista de verificación grupal (opcional).

Instrucciones: Pídanles a los participantes que se dividan en parejas y háganles saber que contarán con 10 minutos para debatir. Pídanles que debatan sobre qué consideran que significa para ellos ser participantes informados en una reunión del IEP. Solicítenles que creen una lista de verificación (que ambos tomen nota para que cada uno pueda llevarse la lista consigo) sobre lo que deben hacer la próxima vez a modo de preparación para una reunión del IEP. Si el grupo está compuesto por padres y educadores, las listas de verificación serán diferentes. Si tienen tiempo, pueden volver a juntar a los participantes para que desarrollen una lista de verificación con las ideas de todos. Además, pueden optar por hacer copias de la lista de verificación y dárselas después de la sesión.

Actividad 3: Reflexión: Cómo adoptar una actitud mental abierta

Tiempo sugerido: 10-15 minutos.

Propósito: Inspirar a las personas para que adopten una actitud mental abierta. Ofrece una oportunidad para debatir los desafíos de adoptar una actitud mental abierta y ser fiel a los valores de uno. *Esta actividad complementa la lección 3.*

Actividades complementarias: Curso 2 (cont.)

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Proporcionenles a todos la cita y las preguntas a través de folletos o dispositivos, o escritas en papel afiche o proyectadas.
- ❖ Dividan el grupo en parejas.

Instrucciones: Lean la cita en voz alta. Pídanles a los participantes que debatan entre ellos sobre las siguientes preguntas y háganles saber que tienen 10 minutos para ello. Si el tiempo lo permite, vuelvan a juntar a las parejas en un solo grupo y hagan que los participantes compartan algunos de los puntos debatidos.

Tus suposiciones son tu ventana al mundo. Límpialas de vez en cuando, o la luz no entrará.

Isaac Asimov

- ❖ ¿Qué significa esta cita para ustedes? ¿De qué manera las palabras del Dr. Asimov se relacionan con las estrategias clave usadas para generar un ambiente acogedor en una reunión del equipo del IEP?
- ❖ Por momentos, a todos les resulta difícil estar abierto a los demás y a sus declaraciones. ¿Pueden pensar en momentos en los que se les exige que adopten una actitud mental abierta y por qué?
- ❖ ¿Sus valores entran en conflicto con la posibilidad de adoptar una actitud mental abierta en ciertas circunstancias? ¿Pueden identificar maneras en las que pueden ser flexibles y abiertos con las ideas de otras personas y, al mismo tiempo, ser fieles a sus propios valores?

Actividad 4: ¿Maneras nuevas o maneras antiguas?

Tiempo sugerido: 20 minutos.

Propósito: Ayudar a los participantes a aplicar lo recién aprendido al examinar cómo trabajan los equipos del IEP en sus escuelas y determinar qué comportamientos se deben modificar para mejorar los servicios proporcionados a los estudiantes. *Esta actividad puede complementar cualquier lección del curso 2 o el curso entero.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Dividan a los participantes en grupos de tres o según la cantidad de personas que haya.
- ❖ Pidan que cada grupo designe a una persona para que tome notas y a otra para que exponga.
- ❖ Denle a cada grupo dos papeles afiche y marcadores; escriban “Maneras nuevas” en la parte superior de uno y “Maneras antiguas” en el otro.
- ❖ Si miran el curso por su cuenta antes de la sesión, asegúrense de que los participantes tengan acceso a la transcripción del curso 2.

Instrucciones: Pídanles a los participantes que piensen en equipos del IEP específicos en los que hayan participado e identifiquen maneras concretas en las que podrían modificarlos (Maneras nuevas) para mejorar su efectividad. Pídanles que reflexionen sobre las antiguas formas que deberían dejar de usarse (Maneras antiguas). Háganles saber que esta actividad requiere que sean específicos y pídanles que aporten las lecciones aprendidas hasta ahora en los cursos dados. Díganles que tendrán 15 minutos para esta actividad y que les harán saber cuando resten 5 minutos.

Abajo se detallan varios ejemplos de cambios específicos:

- ❖ En lugar de “Escuchar a los padres”, escriban “Siempre que un padre comparta una observación sobre un niño, los miembros del equipo deberían responder con preguntas hasta que el padre nos haga saber que se siente comprendido”.
- ❖ En lugar de “Usar reuniones previas”, escriban “Nuestra escuela debería compartir los informes de evaluación con los padres antes de las reuniones y preguntarles si desean tener una reunión previa para repasar la información”.
- ❖ En lugar de “Dejar de quejarse”, escriban “Si siento que el equipo no me respeta, debo solicitar un cambio específico”. Por ejemplo, podría decir: “Me gustaría tener más tiempo para analizar mis reacciones a este informe de evaluación”.

Mientras los grupos piensan ideas para sus listas, caminen por la sala. Orienten a los grupos sobre cómo ser más específicos.

Actividades complementarias: Curso 2 (cont.)

Cuando se cumpla el tiempo, pídanles a los expositores de cada grupo que coloquen en la pared los afiches sobre las “Maneras antiguas” y las “Maneras nuevas” y que repasen cada sugerencia sin entrar en debate. Hagan que cada grupo deje sus afiches en la pared mientras exponen los grupos siguientes. Luego de que todos los grupos expongan, pídanles a los participantes que comenten todos los temas que hayan observado.

Actividad 5: Cierre

Tiempo sugerido: 2-5 minutos.

Consideren un [Desafío del final de la sesión \(consulten las pp. 32-33\)](#). Concluyan la sesión con la información sobre la próxima. Consideren utilizar un breve aporte inspirador o unas palabras de aliento.

Actividades complementarias: Curso 2 (cont.)

Recursos del Curso 2	Descripciones
<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>CADRE (2014). <i>Pasos hacia el Éxito: Comunicación con la escuela de su hijo.</i></p> <p>https://www.cadreworks.org/resources/cadre-materials-family-members/pasos-hacia-el-%C3%A9xito-comunicaci%C3%B3n-con-la-escuela-de-su-hijo</p>	<p>Esta publicación proporciona una serie de estrategias de comunicación específicas que pueden ayudarle a desarrollar y mantener una relación más estrecha con la escuela de su hijo.</p>
<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>CADRE (2017). <i>Defensores educativos: Una guía para padres.</i></p> <p>https://www.cadreworks.org/sites/default/files/resources/Defensores%20educativos-Una%20guia%20para%20padres-JULY17_0.pdf</p>	<p>Ayuda a los padres a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer preguntas que le ayudarán a entender el método de un defensor para proporcionar apoyo • Contactarse con centros para padres en su estado • Comunicarse con fuentes adicionales de información sobre defensoría <p>Disponible en inglés y español.</p>
<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>CADRE (2017). <i>Vamos a Prepararnos para la reunión del IEP.</i></p> <p>https://www.cadreworks.org/resources/cadre-materials-family-members/vamos-prepararnos-para-la-reuni%C3%B3n-del-iep</p>	<p>Este webinar en español ha sido especialmente diseñado para el personal bilingüe de centros de apoyo, y padres líderes en su comunidad, y será presentado por personal de tres centros para padres con amplia experiencia en el tema.</p>
<p>Guía para transformar la educación especial: Creando escuelas donde todos los estudiantes prosperan.</p> <p>https://reports.innovateschools.org/wp-content/uploads/2018/06/Guia-Para-Transformar-la-Educacion-Especial.pdf</p>	<p>Esta guía trata de informar a las personas sobre mitos comunes en la educación para estudiantes con discapacidades. Habla sobre las altas expectativas para los estudiantes y promueve la participación del estudiante y su familia en la toma de decisiones.</p>

Actividades complementarias: Curso 2 (cont.)

Recursos en español	Recursos del Curso 2	Descripciones
	<p>Claves: Una participación efectiva y confiable para padres en el proceso de educación especial.</p> <p>http://www.wpic.org/images/PDF/PIC_Keys_Spanish_Revision_Oct2016.pdf</p>	<p>Esta guía para padres del Centro de Información para Padres en Wyoming describe el proceso completo dentro de la educación especial. En adición, describe el proceso de resoluciones de disputas, da consejos para mejorar la comunicación y explora el tema de las emociones difíciles experimentadas por las familias.</p>
	<p>Capacitación para el IEP: preparación para la reunión del IEP de su hijo</p> <p>https://www.understood.org/es-mx/school-learning/special-services/ieps/iep-boot-camp-getting-ready-for-your-childs-iep-meeting</p>	<p>Esta página web dedicada a la educación especial contiene varios temas informativos, incluyendo enfoques en cómo organizarse, cuáles son las preguntas más frecuentes de los padres, lista de preguntas para antes y después de la reunión, cómo aportar información al equipo, y un video de instrucción sobre esto.</p>

Actividades complementarias: Curso 2 (cont.)

Recursos del curso 2	Descripciones
<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>CADRE (2014). <i>Steps to success</i>. Extraído de https://www.cadeworks.org/resources/cadre-materials/steps-success-communicating-your-childs-school.</p>	<p>Ofrece destrezas de comunicación específicas que pueden ser útiles para los padres a medida que desarrollan y mantienen relaciones con las escuelas.</p> <p>Disponible en 13 idiomas diferentes.</p>
<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>CADRE (2017). <i>Educational advocates: A guide for parents</i>. Extraído de https://www.cadeworks.org/resources/cadre-materials/educational-advocates-guide-parents.</p>	<p>Ayuda a los padres a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer preguntas que le ayudarán a entender el método de un defensor para proporcionar apoyo • Contactarse con centros para padres en su estado • Comunicarse con fuentes adicionales de información sobre defensoría <p>Disponible en inglés y español.</p>
<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>Sitio web de CADRE. <i>Guide to facilitation programs</i>. https://www.cadeworks.org/facilitation-programs</p>	<p>Presenta las mejores prácticas y ejemplos para los estados y la agencia de educación local (LEA, por sus siglas en inglés) interesados en desarrollar o mejorar un sistema de IEP facilitado (FIEP). Este recurso en línea incluye formularios de ejemplo, documentos orientadores, sugerencias para el diseño y la mejora de sistemas, opiniones del área y mucho más.</p>
<p>Martin, N. (2005). <i>A guide to collaboration for IEP teams</i>. Baltimore, MD: Paul H. Brookes Publishing Co.</p>	<p>Proporciona una guía para gestionar las reuniones del IEP. Esto ayudará a administradores, maestros, profesionales de recursos y padres a trabajar como un equipo unido. Este recurso aborda la gestión efectiva de las reuniones, la negociación basada en principios, el papel de las emociones y la prevención del conflicto y su resolución.</p>

Recursos en inglés

Actividades complementarias: Curso 2 (cont.)

Recursos en inglés	Recursos del curso 2	Descripciones
	<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>Peter, M. (revisado en 2009). <i>Effective IEP meetings: Tested tips</i>. Extraído de https://www.cadeworks.org/resources/cadre-materials/iep-tested-tips.</p>	<p>Incluye sugerencias para los convocantes a reuniones del IEP (antes, durante y después de las reuniones). También incluye sugerencias para padres para ayudarlos a prepararse para las reuniones del IEP.</p>
<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>Reiman, J. W., Beck, L., Coppola, T. y Engiles, A. (abril de 2010). <i>Parents' experiences with the IEP process: Considerations for improving practice</i>. Extraído de https://www.cadeworks.org/resources/literature-article/parents-experiences-iep-process-considerations-improving-practice.</p>	<p>Repasa la bibliografía y analiza los hallazgos de 10 estudios publicados después de 2004 que se concentran en las experiencias y percepciones de los padres u otros cuidadores en relación con el proceso del IEP. Este repaso también resalta las recomendaciones presentadas por dicha bibliografía para mejorar las experiencias de los padres y fomentar su participación en las reuniones del IEP.</p>	

Curso 3: Destrezas de escuchar y responder

Descripción del curso: Este curso se centra en las destrezas de escuchar y responder, haciendo hincapié en escuchar para comprender, lo cual probablemente sea la destreza más importante que necesitan los padres y los educadores que trabajan en equipo para ayudar a los estudiantes.

Lección 1: Escuchar

Ideas generales:

- ❖ La escucha es un proceso de 5 pasos:
 - Oír
 - Escuchar para comprender
 - Escuchar sin juzgar
 - Recordar el significado asignado
 - Interpretar
- ❖ Mantengan una actitud mental abierta y curiosa.
- ❖ Escuchen el trasfondo del mensaje.
- ❖ Escuchen sin juzgar lo que se dice, la forma en que se lo dice y los mensajes no verbales.

Desafíos potenciales:

- ❖ Es posible que los participantes estén más familiarizados con el hecho de no sentirse escuchados que con examinar de forma crítica sus comportamientos cuando ellos escuchan.
- ❖ Quizás se frustren por la cantidad de tiempo y pasos que conlleva un proceso para escuchar de manera adecuada.
- ❖ Pueden considerar que no tienen control sobre algunos de los pasos y que no podrán desarrollar esta destreza. Por ejemplo, quizás creen que se distraen fácilmente y que no pueden mantener la concentración por una determinada cantidad de tiempo.

Lección 2: Responder

Ideas generales:

- ❖ Reflexionar sobre lo que escuchamos es una estrategia poderosa.
- ❖ Al formular preguntas abiertas, le demostramos al hablante que estamos interesados y que podemos ayudar a aclarar el mensaje.
- ❖ Usar el silencio de manera estratégica le permite al hablante sentirse escuchado y valorado. También le da al oyente el tiempo necesario para formular las respuestas.
- ❖ Los comportamientos que deben evitarse incluyen:
 - Interrumpir
 - Contradecir el mensaje de una persona
 - Intentar solucionar el problema o resolver la situación

Desafíos potenciales:

- ❖ Puede que los participantes se sientan incómodos al practicar este conjunto de destrezas frente al grupo.
- ❖ Cuando intenten reflexionar sobre lo que escuchan, es posible que olviden hacer preguntas de aclaración y simplemente resuman lo que creen que el hablante está diciendo.
- ❖ Es posible que formulen preguntas capciosas o directas en lugar de preguntas abiertas con el objetivo de obtener más información.
- ❖ Puede que los participantes completen las oraciones del hablante con una solución o que intenten solucionar el problema, en lugar de hacer preguntas de seguimiento para escuchar la respuesta completa del hablante.
- ❖ Quizás les sea difícil aplicar esta destreza en situaciones de la vida real si se trata de un tema que los apasiona o si surgen otras emociones.

Actividad 1: Reflexión: ¿Qué es lo importante sobre escuchar?

Tiempo sugerido: 15-20 minutos.

Propósito: Dar una oportunidad para que los participantes reflexionen sobre la importancia de escuchar y para que compartan sus opiniones con los demás. *Esta actividad complementa la lección 1.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Proporcionenles a todos las citas y las preguntas a través de folletos o dispositivos, o escritas en papel afiche o proyectadas.
- ❖ Soliciten un voluntario por grupo para que tome notas.

Instrucciones: Dividan a los participantes en grupos de no más de seis personas y asígnenle una cita a cada grupo. Pidan que un voluntario tome algunas notas sobre los puntos clave que se mencionan en el grupo a medida que transcurre el debate. Háganles saber a los grupos que tendrán entre 10 y 15 minutos para debatir. Pídanles que lean su cita en voz alta dentro del grupo y que, luego, tengan un debate general usando las siguientes preguntas a modo de orientación. Luego de concluido el debate, quien haya tomado notas debe compartir con todo el grupo algunos puntos clave que se hayan mencionado.

- ❖ ¿Cuál es su reacción inicial a la cita? De acuerdo con la cita y las estrategias para escuchar desarrolladas en el curso, ¿por qué la escucha es importante?
- ❖ ¿Qué impacto tiene la escucha en el hablante? ¿Cuándo puede la escucha transformar una relación y cómo lo logra?

Cita 1: *Cada mañana me digo a mí mismo: nada de lo que diga hoy me enseñará algo; así que, si voy a aprender, debo hacerlo escuchando a los demás.*

Larry King

Cita 2: *Muy a menudo subestimamos el poder de una caricia, una sonrisa, una palabra de afecto, un oído atento o la más mínima demostración de cariño, todas cosas que encierran en sí el potencial de cambiar una vida por completo.*

Leo Buscaglia

Actividad 2: Juego de roles de comportamientos inapropiados

Tiempo sugerido: 20 minutos.

Propósito: Demostrar comportamientos que deben evitarse al responder a alguien que nos está hablando. Ofrecer una oportunidad para que los participantes reflexionen y debatan sobre sus observaciones. *Esta actividad complementa la lección 2.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Coloquen tres sillas en frente de la sala o en el centro de un círculo amplio (hagan espacio para sillas de ruedas u otros equipos usados por personas con movilidad reducida).
- ❖ Ofrezcan a los participantes la información disponible, a través de folletos o dispositivos, compartiendo en dispositivos, etc.
- ❖ Pidan que un voluntario sea el narrador y otro el que toma notas, quien enumerará los comportamientos a evitar.

Instrucciones: Esta actividad es un juego de roles con rondas relámpago sobre comportamientos deficientes a la hora de escuchar. Pidan que un voluntario cuente una historia sobre un acontecimiento importante que haya tenido un significado para él o ella. El hablante se sentará en una de las sillas al frente de la sala o en el medio de un círculo amplio. Indíquense a la audiencia que piensen en ejemplos de comportamientos deficientes al momento de escuchar y pidan que dos voluntarios comiencen sentándose en las sillas para escuchar, al frente o en el centro de la sala. Los dos voluntarios escucharán al hablante y cada uno demostrará un hábito deficiente al momento de escuchar. Pídanles a los miembros del grupo que nombren el hábito deficiente cuando lo detecten, para que el encargado de tomar notas pueda registrarlo para compartirlo más adelante. Expliquen que los hablantes se retirarán de los asientos una vez que el grupo adivine cuál es el hábito deficiente y que otro voluntario rotará para demostrar un hábito diferente. Los hablantes seguirán rotando hasta alcanzar la cantidad predeterminada de comportamientos deficientes (10 o 20). Al finalizar, la persona que tomó notas leerá la lista completa de comportamientos que deben evitarse. Analice la actividad con el grupo a través de estas preguntas de seguimiento.

- ❖ ¿Qué comportamientos les molestaron más cuando estaban hablando?
- ❖ ¿Qué comportamientos les molestaron más cuando estaban tratando de escuchar a alguien dentro de un grupo?

Actividades complementarias: Curso 3 (cont.)

- ❖ ¿Cómo impactaron de forma negativa estos tipos de comportamientos en las relaciones entre la familia y la escuela?
- ❖ ¿Qué comportamientos tuvieron ustedes que podrían interferir con el proceso de escucha?
- ❖ ¿Qué estrategias se pueden usar para reducir los comportamientos que interfieren con la escucha?

Actividad 3: Escuchar mi historia

Tiempo sugerido: 30 minutos.

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Muestren los primeros tres pasos del proceso de escucha (oír, escuchar para comprender, escuchar sin juzgar) y las dos estrategias sugeridas para responder (formular preguntas abiertas y escuchar de manera reflexiva para verificar la comprensión). Para ello, proyecten el contenido, exhibanlo en papel afiche, etc.
- ❖ Pídanles a los participantes que se dividan en parejas y que designen a una persona como narradora y a la otra como oyente. Luego de la primera ronda, hágalos cambiar de roles.
- ❖ Variación: pueden planificar tantas rondas como les permita el tiempo, incluso pueden hacer que cambien de pareja.

Propósito: Proporcionarles a los participantes una oportunidad para practicar las destrezas de escuchar y responder, así como de recibir comentarios de diferentes personas. *Esta actividad puede complementar cualquier lección del curso.*

Instrucciones: Indíquenles a los participantes que el narrador hablará sobre una conversación difícil que haya tenido. El oyente estará practicando algunas de las destrezas para escuchar y responder desarrolladas en el curso. Al finalizar, el narrador le dirá al oyente si se sintió escuchado y comprendido por este o no. Después de la primera ronda, los participantes cambiarán los roles.

Pídanles a los participantes que piensen por un momento en una conversación difícil que hayan tenido en el pasado. Recuérdenles que no es necesario que sea muy personal, dado que la compartirán con los demás. Pídanles que tomen algunas

Actividades complementarias: Curso 3 (cont.)

notas para sí mismos que les ayuden a resumir lo esencial de la conversación en tres o cuatro puntos. Díganles a los participantes que no se preocupen por mencionar todos los detalles porque sus compañeros les harán preguntas.

Díganles a los oyentes que estarán practicando los primeros tres pasos del proceso de escuchar, es decir, oír al narrador, escuchar para comprender y escuchar sin juzgar. Los oyentes formularán preguntas abiertas y reflexionarán sobre lo que escuchan para verificar el grado de comprensión. Háganles saber a los participantes que tendrán 10 minutos para contar la historia y practicar las destrezas para escuchar y responder.

Luego de terminar la práctica, indíquenles a los narradores que les den sus opiniones a los oyentes usando las siguientes preguntas orientadoras:

- ❖ ¿Creen que el oyente escuchó la historia y la comprendió? ¿Qué los hizo pensar eso?
- ❖ ¿Qué estrategias observaron que utilizó el oyente?
- ❖ ¿Hay algo más que el oyente pueda intentar la próxima vez al momento de responder?

Cambien los roles y repitan la actividad.

Actividad 4: Historia de dos conversaciones (para el curso 3)

Tiempo sugerido: 20-25 minutos.

Propósito: Estos breves videos muestran dos intentos de una misma conversación: uno con un comportamiento de escucha deficiente y otro con un comportamiento de escucha positivo. *Esta actividad puede complementar cualquier lección del curso.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Proporcionenles a los participantes el folleto de *Historia de dos conversaciones* ([Apéndice C](#)) (opcional).
- ❖ Internet, computadora portátil (con Adobe Flash actualizado) y proyector.

Actividades complementarias: Curso 3 (cont.)

Instrucciones: Miren la primera parte del video “Historia de dos conversaciones”:
<https://www.cadreworks.org/sites/default/files/cadre/flashtours/Listening1wcapout.html>.

El video muestra a una madre y una administradora hablando sobre la solicitud de la madre para hacer un cambio en la terapia del habla de su hijo. Indíquenles a los miembros del grupo que observen lo que hace y dice cada persona, y que presten atención al efecto que esto tiene en la conversación.

Soliciten que respondan a las siguientes preguntas:

- ❖ ¿Qué comportamientos observaron en este video?
- ❖ ¿Cómo es posible que se vea afectada su relación?

Miren la segunda parte del video “Historia de dos conversaciones”:
<https://www.cadreworks.org/sites/default/files/cadre/flashtours/Tale2wcapout.html>.

Este video muestra la misma conversación con un enfoque y resultado diferentes. Indíquenles a los miembros del grupo que, una vez más, observen lo que hace y dice cada persona, y que presten atención al efecto que esto tiene en la conversación.

Soliciten que respondan a las siguientes preguntas:

- ❖ ¿Qué comportamientos observaron en el segundo video?
- ❖ ¿Cómo es posible que estos comportamientos afecten su relación? ¿Cómo se compara esto con la versión anterior?
- ❖ Mantener la atención en la otra persona es un elemento clave de la escucha efectiva. ¿Qué puede ser lo más difícil para usted al momento de mantener la atención en la otra persona, cuando está experimentando una emoción fuerte o quiere expresar su punto de vista?
- ❖ ¿Cómo saben cuándo alguien que los está escuchando comprende de verdad lo que es importante para ustedes?

Actividad 5: StoryCorps

Tiempo sugerido: 20 minutos.

Propósito: Proporcionarles a los participantes una oportunidad para practicar las destrezas de escuchar y responder fuera de la sesión. *Esta actividad puede complementar cualquier lección del curso.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Soliciten que todos los participantes cuenten con un teléfono inteligente o tableta (IOS o Android) con capacidad para descargar la aplicación StoryCorps.
- ❖ Proyecten los recursos del sitio web, hagan que los participantes usen sus propios dispositivos o entreguen los dos folletos del sitio web (Getting Started [Guía de inicio] e Interview Tips [Consejos para las entrevistas]):
<https://storycorps.org/participate/storycorps-app>.

Instrucciones: Expliquen StoryCorps (visiten el sitio web de StoryCorps: www.storycorps.org) y su misión de preservar y compartir las historias de las personas para generar lazos entre ellas y crear un mundo más justo y comprensivo. Ayuden a los participantes a descargar la aplicación StoryCorps y repasen los dos folletos. Pídanles que entrevisten a un conocido antes de la próxima sesión usando la opción para grabar de la aplicación. Analicen el Question Generator (Generador de preguntas) de la aplicación (les da a los participantes muchas preguntas sugeridas para diferentes tipos de entrevistas). Al momento de entrevistar, animen a los participantes a que usen las destrezas para escuchar y responder desarrolladas en este curso. Expliquen que se puede usar la aplicación para grabar una entrevista. Los participantes deciden si la suben a los archivos de StoryCorps. Díganles que durante la próxima sesión podrán compartir sus experiencias.

Actividad 6: Cierre

Tiempo sugerido: 2-5 minutos.

Consideren un [Desafío del final de la sesión \(consulten las pp. 32-33\)](#). Concluyan la sesión con la información sobre la próxima. Consideren utilizar un breve aporte inspirador o unas palabras de aliento.

Actividades complementarias: Curso 3 (cont.)

Recursos del Curso 3	Descripciones
<p>García, M. G. (1995). <i>Comunicación y relaciones interpersonales</i>. Tendencias pedagógicas, (2), 2-17.</p> <p>https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2790951</p>	<p>Este artículo ofrece una exploración de la comunicación en el lenguaje humano en sus varias formas, incluyendo una descripción de cómo la comunicación esta entrelazada con la identidad personal, social e ideal. También se enfoca en la comunicación dentro del ámbito de la educación.</p>
<p>Pereira, M. L. N. (2005). <i>Perspectivas sobre la comunicación</i>. Actualidades investigativas en educación, 5(2).</p> <p>https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9155</p>	<p>Este artículo ofrece un resumen sobre las diferentes teorías de la comunicación humana. Abarca las características que distinguen la comunicación y trata los obstáculos que previenen una comunicación efectiva, como también sugiere métodos para escuchar.</p>
<p>Mánuel Navarrete, A. (2018). <i>Dialogar con el "enemigo": Perspectiva desde la Comunicación No Violenta</i>.</p> <p>https://www.amazon.com/Dialogar-enemigo-Perspectiva-Comunicaci%C3%B3n-Violenta/dp/1983034991</p>	<p>Este libro provee técnicas a seguir para mejorar la comunicación entre las personas que causan sentimientos desagradables para poder llegar a un acuerdo. Se enfoca en cómo escuchar y hablar con sinceridad.</p>
<p>Pilar de la Torre (2018). <i>Fundamentos y prácticas de Comunicación No Violenta</i>.</p> <p>https://www.amazon.com/Fundamentos-pr%C3%A1cticas-comunicaci%C3%B3n-violenta-pr%C3%A1ctico-ebook/dp/B07NZ5BWCB</p>	<p>Este libro explora la comunicación a función de los sentimientos y necesidades experimentadas por todos los humanos. Promueve la introspección sobre las motivaciones internas ante un conflicto y enseña técnicas para hablar y escuchar con empatía y sinceridad.</p>

Actividades complementarias: Curso 3 (cont.)

Recursos en español	Recursos del Curso 3	Descripciones
	<p>Gerado Sánchez Lozano, J. (2018). <i>Guía práctica de la Comunicación No Violenta: Una guía práctica con ejemplos y ejercicios para que puedas entender e integrar mejor el proceso de la Comunicación No Violenta.</i></p> <p>https://www.amazon.com/Gu%C3%ADa-pr%C3%A1ctica-Comunicaci%C3%B3n-Violenta-comunicaci%C3%B3n/dp/1717896278</p>	<p>Esta guía de práctica incluye ejemplos y ejercicios para entender mejor la Comunicación No Violenta. Sirve como compañero al libro sobre los fundamentos de la Comunicación No Violenta.</p>
<p>Galofré, A. y Ramon-Cortés, F. (2015). <i>Relaciones que funcionan: cómo entenderte hasta con tu peor enemigo.</i></p> <p>https://www.amazon.com/Relaciones-que-funcionan-entenderte-enemigo/dp/8416029288</p>	<p>Este libro categoriza a las personas en 4 diferentes tipos de estilos de comunicación. Provee información y técnicas que ayudan a mejorar relaciones fallidas y cómo superar los problemas de comunicación en un conflicto.</p>	

Actividades complementarias: Curso 3 (cont.)

Recursos del curso 3	Descripciones
Nichols, M. P. (2009). <i>The lost art of listening</i> . Nueva York, NY: Guilford Press.	Este libro ofrece sugerencias prácticas sobre cómo escuchar de forma adecuada para mejorar todas las relaciones, tanto profesionales como personales, y qué comportamientos se deben evitar.
On being: The Civil Conversations Project (http://www.civilconversationsproject.org/). Better conversations: A starter guide. Extraído de https://static1.squarespace.com/static/52e04689e4b06ba19ad5a957/t/5a7e16f60852291995133e8b/1518212854325/onbeing_ccp_guide_09February2018.pdf .	Este proyecto fue creado por Krista Tippett, fundadora y CEO de On Being, una iniciativa sin fines de lucro sobre la vida pública y los medios de comunicación. Esta publicación contiene orientaciones y recursos sobre cómo escuchar y responder de manera efectiva.
StoryCorps (https://storycorps.org/about/)	StoryCorps es una organización sin fines de lucro que se dedica a compartir, recopilar y preservar las historias de las personas. Lanzaron una nueva iniciativa denominada “One Small Step” que se centra en promover
Ueland, B. (1993), <i>Strength to your sword-arm: Selected writings</i> . Duluth, MN: Holy Cow! Press. Fragmento disponible en http://physics.uwyo.edu/~ddale/research/REU/2016/Tell Me More.pdf .	Este ensayo resalta el papel que tiene la escucha en cambiar la vida de las personas.
Zenger, J. y Folkman, J. (14 de julio de 2016). <i>What great listeners actually do</i> . Extraído de https://hbr.org/2016/07/what-great-listeners-actually-do .	Este artículo de Harvard Business Review describe los datos analizados de aproximadamente 3500 personas en un programa diseñado para hacer que los coordinadores sean mejores orientadores. También ofrece sugerencias prácticas.

Curso 4: Controlar las emociones y responder a ellas

Descripción del curso: Este curso se centra en las estrategias fundamentales que ayudan a los educadores y a las familias a controlar algunas de las emociones intensas que pueden surgir cuando trabajan en equipo para ayudar a los estudiantes, y a responder a ellas.

Lección 1: Comprender y controlar nuestras propias emociones

Ideas generales:

- ❖ Cómo experimentamos las emociones depende de nuestra personalidad, nuestro origen, las experiencias y la cultura.
- ❖ Las emociones fuertes pueden interferir en las buenas relaciones.
- ❖ Son importantes porque pueden indicar amenazas percibidas, qué es importante para nosotros, cuándo alguien transgrede nuestros valores y cuándo necesitamos más información y apoyo.
- ❖ Las estrategias para controlar nuestras emociones incluyen:
 - Ejercer el autocuidado.
 - Ser consciente de sus disparadores y comprenderlos.
 - Tomarse tiempo para comprender sus sentimientos.
 - Aplicar las estrategias que les sirvan a ustedes.

Desafíos potenciales:

- ❖ Es posible que los participantes tengan diferentes niveles de capacidad para reconocer sus emociones y para comprender el impacto que tienen en sus vidas y sus relaciones.
- ❖ Los participantes quizás consideren que comprender y controlar las emociones son destrezas “demasiado sensibles” y que no desarrollarlas puede ser beneficioso (p. ej., que otros les teman cuando exploten de ira).
- ❖ Puede que crean que controlar las emociones no vale la pena si las personas con las que interactúan no hacen lo mismo.

Curso 4: Controlar las emociones y responder a ellas (cont.)

- ❖ A algunos participantes quizás les resulte difícil hablar de sus emociones, mientras que otros las expresarán libremente.
- ❖ Posiblemente algunos vean esta sesión como una oportunidad para compartir sus reclamos o dificultades para obtener el apoyo o la simpatía del grupo.

Lección 2: Cómo responder a las emociones de los demás

Ideas generales:

- ❖ Es importante la participación de todos.
- ❖ Valorar las emociones que una persona lleva al equipo.
- ❖ Es importante crear un espacio seguro en términos emocionales.
- ❖ Las estrategias para responder a las emociones de los demás incluyen:
 - Observar sin juzgar.
 - Identificar las emociones y consultar si las otras personas están de acuerdo.
 - Hacer preguntas para comprender mejor.
 - Centrarse en la información nueva importante.
 - Responder con consideración.

Desafíos potenciales:

- ❖ Las diferentes personalidades, orígenes y culturas pueden crear barreras y afectar cómo se interpretan las señales verbales y no verbales.
- ❖ Es posible que algunos participantes se sientan incómodos al responder a emociones fuertes.

Actividad 1: Habilidades para reducir el estrés

Tiempo sugerido: 15 minutos.

Propósito: Darles a los participantes la oportunidad de debatir sobre el impacto que las presiones de tiempo tienen en sus vidas, incluida la capacidad de practicar e implementar las nuevas destrezas que aprendieron. Darles también la oportunidad de compartir ideas sobre el autocuidado. *Esta actividad puede complementar cualquier lección del curso.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Coloquen papel afiche y hagan una línea con números del 1 al 10. En el 1, escriban “Nada de tiempo” y en el 10, “Mucho tiempo”.
- ❖ Repartan notas adhesivas.
- ❖ Pidan a un voluntario que haga una lista, en un papel aparte, de las habilidades para reducir el estrés y autocuidarse que mencione el grupo.

Instrucciones: Pídanles a los participantes que piensen unos minutos en sus responsabilidades. Díganles que las escriban en notas adhesivas (una por nota) y las peguen en la escala, en el lugar que creen que está esa responsabilidad en relación con el tiempo que tienen para completarla. Una vez que todos tuvieron la posibilidad de colocar sus responsabilidades en la tabla, fomenten un debate de las observaciones sobre las presiones del tiempo y el estrés. Continúen con un debate sobre las formas de reducir el estrés. Aporten ideas en conjunto, siempre que el tiempo lo permita, para crear una lista de habilidades para reducir el estrés, incluidas las que toman muy poco tiempo, energía y recursos. La persona que toma notas registrará la lista para el grupo.

Actividad 2: Juegos de roles

Tiempo sugerido: 20 minutos.

Propósito: Darles a los participantes una oportunidad para practicar cómo controlar y responder a las emociones. *Esta actividad puede complementar cualquier lección del curso.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Acomoden las sillas en forma de U, con dos sillas al frente de la sala.
- ❖ Proporcionen un escenario de juego de roles a cada uno de los dos voluntarios ([Apéndice D](#)).
- ❖ Proyecten o escriban las estrategias de la lección 2 para responder a las emociones de los demás: observar sin juzgar; identificar las emociones y consultar si la persona está de acuerdo; hacer preguntas para comprender mejor; centrarse en la información nueva importante; y responder con consideración.

Una aclaración sobre los juegos de roles: Pueden ser complicados porque las personas suelen ponerse nerviosas cuando practican las destrezas frente a los demás. Es importante crear un ambiente que no resulte intimidatorio. Animar a los participantes a “hacerlo mal” y bromear sobre las situaciones antes de comenzar ayuda a romper el hielo. Pueden demostrar la actividad comenzando ustedes en uno de los roles y, luego, dejando que los voluntarios participen. Siempre pidan voluntarios y nunca asignen directamente a alguien a un papel. Si creen que los participantes no están cómodos interpretando los roles delante de todo el grupo, pueden indicarles que practiquen los diferentes roles con otra persona y, cuando terminen, pueden analizar la actividad en parejas o con todo el grupo.

Instrucciones: Denles unos minutos a los actores para que lean su papel con atención. Sugieran que hagan notas en los márgenes o marquen con círculos lo que les parece importante. Háganles saber de cuánto tiempo dispondrán para la conversación; en general, 5 minutos es suficiente. Creen el contexto contándole al grupo que la situación es una discusión entre un padre y un adolescente sobre el uso del teléfono móvil.

Dirijan la atención del grupo a las estrategias para responder a las emociones de los demás y sugieran a los voluntarios que elijan una o dos de ellas para practicarlas durante el juego de roles. Pídanle al resto del grupo que observe. Cuando termine el tiempo, agradézcanles a los actores y faciliten un debate con el resto del grupo usando las siguientes preguntas orientadoras. Si tienen tiempo, vuelvan a practicar la misma situación.

- ❖ ¿Qué emociones fuertes expresó cada persona durante el juego de roles?
- ❖ ¿Cuáles fueron algunas de las razones subyacentes de las emociones del padre?

Actividades complementarias: Curso 4 (cont.)

- ❖ ¿De qué manera cada persona trató de controlar sus propias emociones?
- ❖ ¿De qué manera cada persona respondió a las emociones del otro?

Juegos de roles 1: *Situación padre y adolescente: Esta situación involucra a un padre y un adolescente, y un desacuerdo sobre el uso del teléfono móvil. El padre inicia la conversación.*

Juegos de roles 2: *Situación de compañeros de cuarto: Esta situación involucra a dos compañeros de cuarto que están enojados el uno con el otro. Necesitan tener una conversación para descubrir qué es lo que está mal y reducir la tensión en el apartamento. El compañero de cuarto 2 inicia la conversación.*

Juegos de roles 3: *Situación director y padre: El padre de un estudiante con necesidades especiales está molesto porque el IEP no incluye al transporte como un servicio relacionado y su hijo tiene problemas en el autobús.*

Actividad 3: Cierre

Tiempo sugerido: 3-5 minutos.

Consideren un [Desafío del final de la sesión \(consulten las pp. 32-33\)](#). Concluyan la sesión con la información sobre la próxima. Consideren utilizar un breve aporte inspirador o unas palabras de aliento.

Actividades complementarias: Curso 4 (cont.)

Recursos del Curso 4	Descripciones
<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>CADRE (2016). <i>Naturaleza versus educación: la respuesta de nuestro cerebro ante el conflicto</i>.</p> <p>https://www.cadeworks.org/resources/cadre-materials-family-members/naturaleza-versus-educaci%C3%B3n-la-respuesta-de-nuestro-cerebro</p>	<p>Muestra maneras de interpretar las respuestas a la ansiedad y el conflicto, y analiza investigaciones y técnicas que ayudan a las personas a tener la conversación que quieren, incluso en un contexto de mucha ansiedad y conflicto.</p>
<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>CADRE (2019). <i>Estrategias de autocuidado para familias de niños con discapacidades</i>.</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=vNnA4qmEUpQ&feature=youtu.be</p>	<p>Fomenta la redefinición de lo que significa el autocuidado para el padre de un niño con discapacidades. Este seminario web analiza los obstáculos que suelen perjudicar nuestro propio autocuidado y las maneras en las que podemos superarlos.</p>
<p>David, S. (2016). <i>Agilidad emocional</i>. New Hyde Park, NY: Avery Publishing Group.</p> <p>https://www.amazon.com/Agilidad-emocional-Spanish-Susan-David/dp/8417030808</p>	<p>Proporciona estrategias para ayudar a las personas a recorrer su mundo interior: los pensamientos, los sentimientos y el diálogo interno que impulsan las acciones, las carreras profesionales, las relaciones, la felicidad y la salud.</p>
<p>Rosenberg, M. B. (2015). <i>Comunicación No Violenta: Un Lenguaje de Vida</i>. Encinitas, CA: PuddleDancer Press.</p> <p>https://www.amazon.com/Comunicación-No-Violenta-Lenguaje-Spanish/dp/987218349X</p>	<p>Comparte un enfoque compasivo hacia la comunicación, tanto desde el punto de vista del hablante como del oyente, que puede reducir tensiones y mejorar las relaciones.</p>

Actividades complementarias: Curso 4 (cont.)

Recursos en español	Recursos del Curso 4	Descripciones
	<p>Lemos-Ramírez, N. V. <i>Resiliencia después del Trauma: Prácticas Psicológicas Basadas en la Evidencia</i>.</p> <p>http://udi.edu.co/congreso/MEMORIAS/Cuarto%20Congreso%20de%20Psicolog%C3%ADa/Viernes%2026%20de%20Octubre/NANCY%20VIVIANA%20LEMU%20RAMIREZ/25%20octubre%20RESILIENCIA%20TRAUMA%20CONGRESO%20PSICOLOGIA%20(1).pdf</p>	<p>Esta presentación ofrece una definición de trauma, su frecuencia, e introduce el concepto de la resiliencia. También describe los métodos de intervención basados en evidencia.</p>
	<p>Figuroa Garcíadiego, V. J. (2012). <i>El Poder de las Emociones: Más de 50 recursos prácticos para manejar tus emociones</i>.</p> <p>https://www.amazon.com/Poder-las-Emociones-pr%C3%A1cticos-emociones/dp/6079536404</p>	<p>Este libro se enfoca en las limitaciones que causan las emociones negativas y ofrece recursos para superar las tensiones, el miedo, la ira, la tristeza y los resentimientos. Funciona como guía para mejorar las relaciones personales, incluyendo las negociaciones.</p>
	<p>Townsend, J. (2006). <i>¿Quién aprieta tus botones?: Cómo manejar la gente difícil en tu vida</i>.</p> <p>https://www.amazon.com/%C2%BFQui%C3%A9n-aprieta-tus-botones-manejar/dp/0881139300</p>	<p>Las personas que tienen un impacto fuerte en nosotros a veces son las que más no causan sentimientos negativos. Este libro ofrece consejos y estrategias que ayudan a mantener estas relaciones en vez de causar un alejamiento entre ellos a consecuencia de esas emociones.</p>

Actividades complementarias: Curso 4 (cont.)

Recursos en inglés	Recursos del curso 4	Descripciones
	<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>Seminario web CADRE (diciembre de 2015). <i>Utiliza estrategias sensibles al trauma para respaldar la participación familiar y la colaboración efectiva.</i> https://www.cadeworks.org/resources/cadre-materials/using-trauma-sensitive-strategies-support-family-engagement-and-effective</p>	<p>Introduce los elementos clave de una escuela sensible al trauma y estrategias específicas para incrementar la participación familiar y la colaboración efectiva.</p>
	<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>Seminario web CADRE (septiembre de 2016). <i>Nature vs. nurture: Our brain's response to conflict.</i> https://www.cadeworks.org/resources/cadre-materials-family-members/nature-vs-nurture-our-brain%E2%80%99s-responses-conflict</p>	<p>Muestra maneras de interpretar las respuestas a la ansiedad y el conflicto, y analiza investigaciones y técnicas que ayudan a las personas a tener la conversación que quieren, incluso en un contexto de mucha ansiedad y conflicto.</p>
	<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>Seminario web CADRE (julio de 2018). <i>Productive Conversations through Empathy.</i> https://www.cadeworks.org/events/productive-conversations-through-empathy</p>	<p>Proporciona estrategias para ayudar a las personas a respaldar a otras en momentos difíciles, a demostrar compasión genuina o a relacionarse a través de la amabilidad sin reconocer como propias las creencias, los asuntos o los problemas del otro.</p>
	<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>Seminario web CADRE (enero de 2019). <i>Self-care Strategies for Families with Students with Disabilities.</i> https://www.cadeworks.org/events/self-care-strategies-families-children-disabilities</p>	<p>Fomenta la redefinición de lo que significa el autocuidado para el padre de un niño con discapacidades. Este seminario web analiza los obstáculos que suelen perjudicar nuestro propio autocuidado y las maneras en las que podemos superarlos.</p>

Actividades complementarias: Curso 4 (cont.)

Recursos del curso 4	Descripciones
David, S. (2016). <i>Emotional agility: Get unstuck, embrace change, and thrive in work and life</i> . New Hyde Park, NY: Avery Publishing Group.	Proporciona estrategias para ayudar a las personas a recorrer su mundo interior: los pensamientos, los sentimientos y el diálogo interno que impulsan las acciones, las carreras profesionales, las relaciones, la felicidad y la salud.
Kosmoski, G. J. y Pollack, D. R. (2005). <i>Managing difficult, frustrating, and hostile conversations: Strategies for savvy Administrators</i> (2.a ed.). Thousand Oaks, CA: Corwin Press.	Contiene muchos estudios de casos y una amplia bibliografía que puede ayudar a los administradores a prepararse y controlar de forma efectiva situaciones estresantes o sensibles. Este es un libro complementario a uno para maestros.
Rosenberg, M. B. (2015). <i>Nonviolent communication: A language of life</i> (3.ª ed.). Encinitas, CA: PuddleDancer Press.	Comparte un enfoque compasivo hacia la comunicación, tanto desde el punto de vista del hablante como del oyente, que puede reducir tensiones y mejorar las relaciones.
Shapiro, D. (2017). <i>Negotiating the non-negotiable: How to resolve your most emotionally charged conflicts</i> . Nueva York, NY: Penguin Books.	El director del Programa sobre Negociación de Harvard, Daniel Shapiro, presenta un método para superar grietas difíciles y revela el poder de la identidad en la estimulación del conflicto.
Stone, D., Patton, B. y Heen, S. (2010). <i>Difficult conversations: How to discuss what matters most</i> (edición revisada). Nueva York, NY: Penguin Group.	Proporciona un enfoque respecto de mantener conversaciones difíciles que incluye descifrar la estructura subyacente en toda conversación difícil; comenzar una conversación sin estar a la defensiva; escuchar en busca del significado de lo que no se dice; mantener el equilibrio ante ataques y acusaciones; y pasar de la emoción a la resolución productiva de problemas.

Curso 5: Centrarse en los intereses para llegar a un acuerdo

Descripción del curso: Las familias y los educadores pueden usar un enfoque colaborativo para resolver los desacuerdos centrándose en los intereses. Este curso ofrece diversas estrategias para ayudar a todos los involucrados a centrarse en los intereses para llegar a un acuerdo.

Lección 1: Centrarse en los intereses

Ideas generales:

- ❖ Los enfoques colaborativos pueden ayudar al equipo del IEP a tener una mejor reunión, preservar las relaciones a largo plazo y gestionar el desacuerdo de manera efectiva.
- ❖ Los enfoques colaborativos consideran las necesidades de todos, en especial las del niño.
- ❖ La competencia funciona en el béisbol, en donde hay un ganador y un perdedor, pero puede crear tensiones y perjudicar la dinámica del grupo.
- ❖ Es posible que centrarse en los intereses, y no en las posturas, ayude a los equipos a llegar a un acuerdo.
- ❖ Las posturas son demandas, lo que una persona quiere, o una única solución.
- ❖ Los intereses representan lo que una persona necesita. Son el *porqué* detrás de la postura.
- ❖ La gente suele responder a las posturas de manera defensiva.
- ❖ Hacer preguntas abiertas o de sondeo y observar los gestos o las expresiones faciales ayuda a identificar los intereses.
- ❖ La comunicación verbal y no verbal pueden estar influenciadas por el origen y la cultura de una persona.
- ❖ Antes de una reunión, estén preparados para compartir sus propios intereses.

Desafíos potenciales:

- ❖ Los participantes pueden centrarse en desacuerdos reales entre escuelas y padres que parezcan no tener posibilidad de resolución.

Curso 5: Centrarse en los intereses para llegar a un acuerdo (cont.)

- ❖ Quizás sientan que concentrarse en los intereses en lugar de defender enérgicamente sus posturas sea un punto débil, y que no están cumpliendo con la responsabilidad de defender al niño o la escuela.
- ❖ Es posible que no se sientan cómodos compartiendo sus expectativas, deseos y miedos debido a sus puestos de trabajo, su personalidad, su cultura o sus orígenes.

Lección 2: Llegar a un acuerdo mediante el consenso

Ideas generales:

- ❖ Es difícil llegar a un acuerdo cuando existen intereses contrapuestos.
- ❖ La legislación federal requiere que los equipos del IEP intenten tomar decisiones conjuntas.
- ❖ Usar el consenso para llegar a un acuerdo permite que los equipos del IEP tomen decisiones conjuntas e informadas.
- ❖ El proceso de toma de decisiones a través del consenso considera los intereses de cada uno de los miembros del equipo del IEP.
- ❖ El consenso sucede cuando todas las personas que forman parte del equipo del IEP concuerdan en *respaldar* la decisión, incluso si tienen reservas con algunos aspectos de esa decisión.
- ❖ Las estrategias para llegar a un acuerdo incluyen exponer los intereses para formular el problema; hacer una lluvia de ideas; elaborar acuerdos condicionales; alcanzar un acuerdo en función de los intereses en común; emplear los criterios acordados para tomar decisiones; responder a las emociones con empatía; trabajar con un mediador o facilitador cuando resulte necesario; y concentrarse en el niño.
- ❖ Las barreras para llegar a un acuerdo incluyen cuestiones personales, posturas contrapuestas, bloqueos emocionales y estancamientos.

Desafíos potenciales:

- ❖ Si los participantes nunca antes han construido consenso, quizás les resulte difícil comprenderlo o lo consideren una pérdida de tiempo.

Curso 5: Centrarse en los intereses para llegar a un acuerdo (cont.)

- ❖ Es posible que las escuelas tengan restricciones financieras o de personal que representan intereses ocultos pero que, legalmente, no puedan considerarlos ni debatirlos.
- ❖ Los participantes pueden temer que una acuerdo condicional sea la decisión final, incluso si la solución dispuesta en el acuerdo no funciona.
- ❖ Quizás crean que hacer concesiones o dividir la diferencia sea la mejor manera de llegar a un acuerdo, en lugar de hacerlo por medio un consenso que aborde todos los intereses.

Actividad 1: Situaciones hipotéticas

Tiempo sugerido: 15-20 minutos.

Propósito: Las situaciones hipotéticas son una buena manera para que las personas utilicen la información que acaban de incorporar y la apliquen a situaciones realistas. Pueden impulsar el debate con todo el grupo o permitir que los participantes trabajen en grupos más pequeños para tener una mayor participación en un debate productivo. El hecho de compartir el resumen de cada grupo con toda la clase involucra aún más a los participantes e incrementa sus conocimientos. *Esta actividad puede complementar cualquier lección del curso.*

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Dividan a la clase en grupos de trabajo de entre 3 y 5 personas.
- ❖ Proporcionen papel y lapiceras para cada grupo o sus propios dispositivos para tomar notas.
- ❖ Dispongan de papeles afiche y marcadores.
- ❖ Entreguen una copia de la Situación hipotética a cada participante ([Apéndice E](#)).
- ❖ Soliciten un informante de cada grupo para que les comunique a todos las respuestas del grupo en relación con las preguntas de debate.

Instrucciones: Háganles saber a los participantes que esta es una situación hipotética que involucra a una asociación de inquilinos y el tema de ruidos molestos. Los inquilinos están reunidos para debatir la revisión de la regla sobre ruidos molestos y el trabajo de los participantes será identificar los diferentes intereses de cada inquilino, los comportamientos que evitan el consenso y las estrategias que la presidente podría usar para construir consenso sobre las nuevas normas. Díganles a los participantes que deben separarse en grupos de tres a cinco personas y que se tomen unos minutos para leer la situación. Luego, pídanles a los grupos que aborden las preguntas incluidas en el apéndice sobre la situación hipotética, para lo cual tienen 15 minutos. Un informante por grupo deberá tomar notas de los personajes de la situación hipotética y de los intereses de cada uno a medida que el grupo los identifique. El informante también debe registrar los comportamientos identificados que evitan que los inquilinos lleguen a un consenso. Luego, compartirá las respuestas del grupo con toda la clase. Avisen a los participantes 5 minutos antes de que se

Actividades complementarias: Curso 5 (cont.)

cumpla el tiempo. Luego, pídanles a los grupos que expongan los intereses y comportamientos de cada personaje. Para ahorrar tiempo, roten entre los grupos para que la información de cada personaje se dé una sola vez.

Cada grupo responderá a las siguientes directivas y preguntas (también se incluyen en el [Apéndice E: Situación hipotética](#)):

- ❖ Enumeren a todos los vecinos que asisten a la reunión. Para cada vecino, identifiquen su postura.
- ❖ Para cada vecino, identifiquen sus intereses. Identifiquen no solo los intereses que quizás se mencionaron en la situación hipotética, sino también los intereses ocultos que crean posibles.
- ❖ ¿Hubo comportamientos que representaron un obstáculo para llegar a un acuerdo?
- ❖ ¿Hay alguna estrategia que Janet podría haber usado para ayudar a los vecinos a llegar a un acuerdo?

Guía de debate para el facilitador sobre la situación hipotética: Mientras los grupos estén trabajando, pueden caminar alrededor de la sala y hacer preguntas motivadoras si ven que un grupo que se está estancando. Las siguientes son cuestiones que los grupos deben identificar. Si pasan algo por alto, cuando termine el informante, intenten hacer una pregunta para dar lugar a respuestas adicionales. También es posible que los grupos piensen en cuestiones que no estén enumeradas en la lista siguiente.

Janet Falcone: Presidente de la Asociación.

Posturas: Cambiar las reglas de la asociación según lo que ella considera mejor: prohibido hacer ruido después de las 9:00 p. m., prohibido hacer fiestas en las zonas verdes fuera de las unidades y prohibido escuchar música fuerte.

Intereses: Está cansada de recibir quejas por teléfono y se siente frustrada.

Obstáculos: Propone la solución sin solicitar el aporte de los demás, interrumpe el debate y llama a votación de manera prematura.

John, Julie y Yuchen: Estudiantes que viven en unidades diferentes.

Posturas: Se oponen a la propuesta de la presidente, quieren horas restringidas en el área de juegos.

Intereses: Quieren poder hacer ruido después de las 9:00 p. m. porque no regresan de la universidad o del trabajo hasta después de esa hora; desean sentirse bienvenidos en la asociación.

Actividades complementarias: Curso 5 (cont.)

Obstáculos: Cuestiones interpersonales, creen que la asociación está tratando de expulsar a los estudiantes cambiando las normas sobre el ruido; intereses contrapuestos, necesitan normas sobre el ruido que se apliquen a sus estilos de vida porque, como estudiantes, tienen horarios diferentes a los demás residentes.

Sra. Ramírez: Persona mayor que enviudó el año pasado.

Posturas: Quiere restricciones en relación con los horarios en el área de juegos.

Intereses: Desea poder disfrutar de sentarse en los bancos que estén en el círculo con sus amigos y escucharlos hablar; se siente sola.

Obstáculos: Es crítica de los padres, piensa que no disciplinan correctamente a sus hijos y que por eso gritan en el área de juegos; intereses contrapuestos, quiere disfrutar del área de juegos pero los niños también la necesitan.

Sr. Plante: Inspector de seguridad que vive al lado de la Sra. Ramírez y trabaja hasta tarde en un puesto demandante, por lo que debe dormir de manera constante y bien.

Posturas: Está de acuerdo con que se debe restringir el horario en el área de juegos y concuerda con Janet en que no se debería poder hacer ruido después de las 9:00 p. m.

Intereses: Necesita dormir bien para evitar cometer errores en el trabajo y mantener un bajo nivel de estrés.

Obstáculos: Intereses interpersonales y contrapuestos, se cansó de la Sra. Ramírez porque no baja el volumen aun cuando se lo pidió y no es comprensivo con los problemas de audición que tiene ella.

Sra. Aja: Miembro de la asociación desde hace veinte años; recientemente le robaron cosas del automóvil.

Posturas: Quiere que se evalúe a los miembros en el futuro antes de la compra o alquiler de unidades.

Intereses: Desea sentirse segura porque siente que el vecindario está empeorando debido a que la calidad de las personas que lo habitan ha cambiado para peor.

Obstáculos: Evaluación exigida.

Ginny Jacobs: Abogada que vive en una de las unidades.

Posturas: Ninguna.

Intereses: Quiere ser útil y usar sus destrezas para ayudar a la asociación.

Obstáculos: Ninguno.

Actividad 2: Historia de dos conversaciones para el curso 5

Tiempo sugerido: 20-25 minutos.

Luego de que los grupos hayan tenido la oportunidad de responder las preguntas, soliciten que cada grupo presente lo que debatieron. Pídanle a cada grupo subsiguiente que solo mencione de las notas los puntos que no se debatieron con anterioridad. Si no están de acuerdo con algo que mencionaron los demás grupos, pídanles que expliquen por qué.

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Proporcionenles a los participantes el folleto de *Historia de dos conversaciones* ([Apéndice F](#)) (opcional).
- ❖ Internet, computadora portátil (con Adobe Flash actualizado) y proyector.

Propósito: Estos breves videos muestran dos intentos de una misma conversación: uno con un comportamiento deficiente y otro en donde se resalta un comportamiento de escucha positivo y destrezas para centrarse en los intereses. *Esta actividad puede complementar cualquier lección del curso.*

Instrucciones: Miren la primera parte del video “*Historia de dos conversaciones*”: <https://www.cadeworks.org/sites/default/files/cadre/flashtours/Listening1wcapout.html>.

El video muestra a una madre y una administradora hablando sobre la solicitud de la madre para hacer un cambio en la terapia del habla de su hijo. Indíquenles a los miembros del grupo que observen lo que hace y dice cada persona, y que presten atención al efecto que esto tiene en la conversación.

Soliciten que respondan a las siguientes preguntas:

- ❖ ¿Qué posturas pudieron observar en este video?

Miren la segunda parte del video “*Historia de dos conversaciones*”: <https://www.cadeworks.org/sites/default/files/cadre/flashtours/Tale2wcapout.html>.

Este video muestra la misma conversación con un enfoque y resultado diferentes. Indíquenles a los miembros del grupo que, una vez más, observen lo que hace y dice cada persona, y que presten atención al efecto que esto tiene en la conversación.

Actividades complementarias: Curso 5 (cont.)

Soliciten que respondan a las siguientes indicaciones o preguntas (recuérdenes que los intereses son necesidades, deseos, preocupaciones o miedos que llevan a las personas a tomar cierta postura o a hacer una solicitud):

- ❖ Identifiquen dos intereses subyacentes de la administradora en esta situación.
- ❖ Identifiquen dos intereses subyacentes de la madre que la llevan a hacer la solicitud.
- ❖ Identifiquen dos intereses compartidos por la administradora y la madre.

Preguntas adicionales:

Actividad 3: Reflexión: ¿cuáles son sus ideas sobre el conflicto?

Tiempo sugerido: 15-20 minutos.

- ❖ ¿Qué les permitió a la administradora y a la madre encontrar un punto en común y desarrollar soluciones que respondían a intereses mutuos?
- ❖ ¿Cómo pueden la madre y la administradora asegurarse de que una idea que a ambas les “encanta” sea lo mejor para el niño?

Preparación:

- ❖ Completen las tareas de preparación recomendadas para cada sesión ([p. 22](#)).
- ❖ Proporcionenles a todos la cita y las preguntas a través de folletos o dispositivos, o escritas en papel afiche o proyectadas.
- ❖ Dividan el grupo en parejas.

Propósito: Ayudar a los participantes a examinar los supuestos sobre si el conflicto es algo positivo o negativo, y comenzar a reflexionar sobre cómo se puede manejar el conflicto para que sea beneficioso. *Esta actividad se puede usar para complementar cualquier lección.*

El trabajo en equipo es la capacidad de trabajar juntos con una idea en común. La capacidad de dirigir los logros individuales hacia los objetivos de la organización. Es el combustible que le permite a la gente común obtener resultados extraordinarios.

Andrew Carnegie

Actividades complementarias: Curso 5 (cont.)

Instrucciones: Lean la cita en voz alta. Inviten a los participantes a pensar en la cita y a debatir con su compañero por qué el trabajo en equipo puede dar mejores resultados. Indiquen que tendrán 10 minutos. Vuelvan a reunir al grupo e indíquenles que compartan algunas respuestas a las preguntas durante entre 5 y 10 minutos.

- ❖ ¿Consideran que los equipos toman mejores decisiones que los líderes individuales? Expliquen.
- ❖ ¿Cuál consideran que es un mejor proceso para decidir qué servicios y apoyos incluir en un IEP? ¿Una votación entre el equipo del IEP, una decisión por parte de un representante del distrito u obtener un consenso? Expliquen sus motivos y las ventajas y desventajas de cada una de estas opciones.
- ❖ ¿Cuáles son las mejores estrategias para ustedes, como miembros del equipo, para ayudar a que el equipo del IEP llegue a un consenso?

Actividad 4: Cierre

Tiempo sugerido: 3-5 minutos.

Consideren un [Desafío del final de la sesión \(consulten las pp. 32-33\)](#). Concluyan la sesión con la información sobre la próxima. Consideren utilizar un breve aporte inspirador o unas palabras de aliento.

Actividades complementarias: Curso 5 (cont.)

Recursos del Curso 5	Descripciones
<p>Briggs, B. (2012). <i>Introducción al Proceso de Consenso</i>. http://recursos.iifac.org/introduccion-al-proceso-de-consenso/</p>	<p>Gracias a su experiencia en el uso de la toma de decisiones en consenso durante sus más de 25 años como facilitador de grupos por todo el mundo, Briggs explica qué es el consenso y proporciona una guía paso a paso para alcanzarlo.</p>
<p style="text-align: center;">CADRE</p> <p>Serie de seminarios web CADRE en 3 partes (2014). <i>Atención inclusiva: desarrollo de la comprensión y apoyo de la colaboración</i>. https://www.cadeworks.org/resources/cadre-materials-family-members/atenci%C3%B3n-inclusiva-desarrollo-de-la-comprensi%C3%B3n-y-apoyo-de</p>	<p>Les presenta a los participantes los conceptos y estrategias de la atención inclusiva. La serie está diseñada para facilitadores y mediadores, pero también es un gran recurso para otras personas que deseen incrementar sus destrezas.</p>
<p>Instituto de Construcción de Consenso https://www.cbi.org/es/</p>	<p>Una organización que trabaja de manera global para usar el consenso con el objetivo de solucionar problemas difíciles. El sitio web ofrece muchos recursos gratuitos y novedades sobre las actividades de construcción de consenso en todo el mundo.</p>
<p>Aguirre, A. (2005). <i>La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto</i> (Vol. 32). Grao. https://www.amazon.com/mediaci%C3%B3n-escolar-estrategia-abordar-conflicto/dp/8478273778</p>	<p>Este texto se enfoca en explorar cómo la mediación es un procedimiento que ayuda a resolver conflictos en los centros escolares de forma pacífica.</p>
<p>Fischer, R., Ury, W. y Patton, B. (2011). <i>Sí.....de acuerdo!</i> (3.ª ed.). Nueva York: Penguin Books. https://www.amazon.com/S%C3%AD-acuerdo-Roger-Fisher/dp/9580425078/ref=pd_lpo_sbs_14_img_0?encoding=UTF8&psc=1&rfRID=Q7DJHMFJXCR1N2ETMB4K</p>	<p>Proporciona un método de negociación basada en principios para llegar a un acuerdo sin comprometer las relaciones comerciales.</p>

Actividades complementarias: Curso 5 (cont.)

Recursos del Curso 5	Descripciones
<p>Ruiz, D. M. (1997). <i>Los cuatro acuerdos: una guía práctica para la libertad personal</i>.</p> <p>https://www.amazon.com/Los-cuatro-acuerdos-practica-libertad/dp/187842436X</p>	<p>El Sr. Ruiz, nacido en México, proviene de una larga trayectoria de profesionales toltecas. Muchos grupos han usado los cuatro acuerdos para guiar sus interacciones entre sí, y este libro fue traducido a 40 idiomas.</p>
<p>Valle, J. y Franco Conforti, O.D. (2015). <i>Filosofía de la negociación</i>.</p> <p>https://www.amazon.com/Filosof%C3%ADa-negociaci%C3%B3n-Spanish-Josemi-Valle-ebook/dp/B00SWY8I4Q</p>	<p>Este es un compendio de preguntas y respuestas extraídos de los foros de debate de la escuela en Negociación Estratégica. El enfoque está en la negociación en línea y por medios escritos.</p>
<p>Tobón, J. <i>Método Harvard de Negociación.: Cómo Negociar con Inteligencia</i>.</p> <p>https://www.amazon.com/M%C3%A9todo-Harvard-Negociaci%C3%B3n-Negociar-Inteligencia-ebook/dp/B01N11P25E</p>	<p>Este libro describe el método Harvard, que se enfoca en la negociación al enfatizar los intereses de las partes en vez de las posiciones que pudiesen tener.</p>
<p>Decaro, J. (2009). <i>La cara humana de la negociación</i>.</p> <p>https://www.amazon.com/cara-humana-negociaci%C3%B3n-Spanish/dp/1467972983</p>	<p>Este libro usa el modelo de “ganar-ganar” y explora las negociaciones como interacciones humanas y ayuda a enfatizar el lado humano de las partes involucradas para llegar a una mejor relación y una solución productiva.</p>
<p>Font Barrot, A. (2014). <i>Las 12 leyes de la negociación</i>.</p> <p>https://www.amazon.com/Las-12-leyes-negociaci%C3%B3n-estratega-ebook/dp/B00BND9BAS</p>	<p>Este libro indica la importancia de la negociación en varios ámbitos de la vida. Intenta dar reglas universales y principios prácticos para entender mejor la negociación y poder poner esas estrategias en práctica.</p>

Actividades complementarias: Curso 5 (cont.)

Recursos del curso 5	Descripciones
Briggs, B. (2012). <i>Introduction to consensus</i> (revisado por Monica Krebs). Autor.	<i>Gracias a su experiencia en el uso de la toma de decisiones en consenso durante sus más de 25 años como facilitador de grupos por todo el mundo, Briggs explica qué es el consenso y proporciona una guía paso a paso para alcanzarlo. También disponible en español, Introducción al Proceso de Consenso.</i>
<div style="text-align: center;">CADRE</div> <p>CADRE Flash video (s/f). <i>Understanding positions and interests.</i> https://www.cadeworks.org/resources/understanding-positions-and-interests-video</p>	Presenta las diferencias entre posturas e intereses, y ofrece ejemplos específicos.
<div style="text-align: center;">CADRE</div> <p>Serie de seminarios web CADRE en 3 partes (agosto de 2014). <i>Inclusive listening.</i> https://www.cadeworks.org/resources/cadre-materials-family-members/inclusive-listening-building-understanding-supporting</p>	Les presenta a los participantes los conceptos y estrategias de la atención inclusiva. La serie está diseñada para facilitadores y mediadores, pero también es un gran recurso para otras personas que deseen incrementar sus destrezas.
<p>Instituto de Construcción de Consenso https://www.cbi.org/</p>	Una organización que trabaja de manera global para usar el consenso con el objetivo de solucionar problemas difíciles. El sitio web ofrece muchos recursos gratuitos y novedades sobre las actividades de construcción de consenso en todo el mundo.
Fischer, R., Ury, W. y Patton, B. (2011). <i>Getting to yes: Negotiating agreement without giving in.</i> (3.ª ed.). Nueva York: Penguin Books.	Proporciona un método de negociación basada en principios para llegar a un acuerdo sin comprometer las relaciones comerciales.
Hartnett, T. (2011). <i>Consensus oriented decision making.</i> Gabriola Island, BC, CA: New Society Publishers.	Incluye una explicación paso a paso de cómo construir consenso.

Actividades complementarias: Curso 5 (cont.)

Recursos en inglés	Recursos del curso 5	Descripciones
	Ruiz, D. M. (1997). <i>The four agreements: A practical guide to personal freedom.</i>	El Sr. Ruiz, nacido en México, proviene de una larga trayectoria de profesionales toltecas. Muchos grupos han usado los cuatro acuerdos para guiar sus interacciones entre sí, y este libro fue traducido a 40 idiomas.

Apéndice A: Descripciones del curso *Trabajar Juntos*

Curso 1: Introducción a la serie *Trabajar juntos* (30 minutos). Este curso ofrece una introducción a la serie y proporciona información sobre la importancia de que los educadores y los familiares desarrollen continuamente destrezas para trabajar en equipo y superar conflictos a fin de ayudar a los estudiantes con discapacidades. Los demás cursos de la serie desarrollan los conceptos que se presentarán en este curso.

Curso 2: Reuniones del IEP y más (1 hora y 40 minutos). Este curso ofrece estrategias para ayudar a los familiares y educadores a trabajar en equipo y superar conflictos. La variedad de estrategias se agrupan en pasos que pueden implementarse antes, durante y después de la reunión del Programa de Educación Individualizado (IEP, por sus siglas en inglés).

Lección 1: Conductas que crean mejores relaciones entre las familias y la escuela.

Esta lección se centra en las estrategias que ayudan a construir y mantener relaciones de confianza. Además, aborda las conductas que pueden interferir en esas relaciones.

Lección 2: Antes de la reunión del IEP. Esta lección ofrece estrategias para que las familias y los educadores analicen antes de la reunión del IEP.

Lección 3: Durante la reunión del IEP. Esta lección incluye diversas estrategias que los familiares y los educadores pueden usar durante la reunión del IEP.

Lección 4: Después de la reunión del IEP. Aún queda trabajo por hacer después de la reunión del IEP. Esta lección ofrece estrategias para mantener la colaboración entre los familiares y los educadores fuera de la reunión del IEP.

Curso 3: Escuchar y responder (35 minutos). Este curso hace hincapié en las destrezas de escuchar para comprender, lo cual probablemente sea la destreza más importante que necesitan los padres y los educadores que trabajan en equipo para ayudar a los estudiantes con discapacidades.

Lección 1: Escuchar. Esta lección se enfoca en los pasos del proceso de escucha y hace hincapié en escuchar para comprender.

Lección 2: Responder. Esta lección se centra en algunas estrategias fundamentales que los familiares y los educadores pueden usar para responder de manera apropiada a la persona que habla.

Curso 4: Emociones (1 hora y 10 minutos). Este curso se centra en las estrategias fundamentales que ayudan a los educadores y a las familias a controlar algunas de las emociones intensas que pueden surgir cuando trabajan en equipo para ayudar a los estudiantes, y a responder a ellas.

Lección 1: Comprender y controlar nuestras propias emociones. Esta lección se centra en las estrategias fundamentales que los familiares y educadores pueden usar para poder entender y controlar sus propias emociones.

Lección 2: Cómo responder a las emociones de los demás. Esta lección analiza el efecto que tienen las emociones sobre el proceso del IEP y ofrece algunas

Apéndice A: Descripciones del curso *Trabajar Juntos*

estrategias para ayudar a crear un espacio de encuentro que brinde seguridad emocional y saber cómo responder a las emociones de los demás.

Curso 5: Centrarse en los intereses para llegar a un acuerdo (55 minutos). Las familias y los educadores pueden usar un enfoque colaborativo para resolver los desacuerdos centrándose en los intereses. Este curso ofrece diversas estrategias para ayudar a todos los involucrados a centrarse en los intereses a fin de llegar a un acuerdo.

Lección 1: Centrarse en los intereses. Esta lección aborda un enfoque cooperativo para resolver los desacuerdos que se centra en los intereses.

Lección 2: Llegar a un acuerdo mediante el consenso. Esta lección ofrece diversas estrategias que los educadores y las familias pueden usar para llegar a un acuerdo por medio del consenso.

Pareces ser alguien en quien puedo confiar

Febrero de 2018

Blog PGP Mediation de Phyllis G. Pollack

Cuando mi madre aún vivía, solía contar una historia. En esa historia, y todavía en tiempos de guerra, mi madre se subió a bordo de un tren repleto de gente, con mi hermana de seis semanas de vida en brazos, para encontrarse con mi padre, por ese entonces destinado en el ejército en Nebraska. De repente, al darse cuenta de que le había dejado el bolso de pañales a su madre que estaba en el andén, le entregó mi hermana a un desconocido, bajó del tren para buscar el bolso, volvió a subir al tren y tomó nuevamente a mi hermana en brazos. En retrospectiva, estaba horrorizada por lo que había hecho: le entregó mi hermana a un desconocido para que la cuide por unos minutos, sin pensar que algo le podría pasar en apenas un momento.

Parece que mi madre no es la única que confía en desconocidos. En una publicación del 29 de enero de 2018 titulada *This Is Why You Trust Some Strangers and Not Others* (Este es el motivo por el que confiamos en desconocidos y no en los demás), Brandon Spektor, redactor sénior de LiveScience.com, advierte que los investigadores descubrieron que nuestra capacidad de confiar en desconocidos depende de cuánto se parezcan a otras personas de las que sabemos si son o no confiables. En resumen, es un prejuicio relacionado con las apariencias que opera igual que la respuesta pavloviana sobre la que aprendimos en la escuela. Si un extraño se parece, aunque sea mínimamente, a alguien en quien no confiamos, inconscientemente no confiaremos en ese desconocido a pesar de que no conocemos nada sobre esa persona.

Para llegar a esta conclusión, Oriel Feldman Hall, profesora adjunta del Departamento de Ciencias Cognitivas, Lingüísticas y Psicosociales de Brown University, hizo un estudio con sus colegas en el cual reclutó a 91 participantes para que jueguen al siguiente juego de confianza informatizado:

Los participantes recibían \$10 para invertir con tres “socios” potenciales, cada uno de los cuales estaba representado por una imagen diferente en primer plano proyectada en una pantalla de computadora. Todo dinero invertido con un socio se cuadruplicaba de manera automática (por ejemplo, una inversión de \$2.50 con cualquier socio arrojaba un rendimiento de \$10). En ese momento, el socio podía dividir la ganancia con el jugador o quedársela.

Como descubrió cada participante, uno de los socios era muy confiable (dividió la ganancia un 93 % de las veces), uno era algo confiable (lo hizo un 60 % de las veces) y el otro no era confiable (solo repartió la ganancia un 7 % de la veces). A través de las distintas rondas, los participantes aprendieron rápidamente en qué socios podían confiar y en cuáles no, dijeron los investigadores.

Apéndice B: Artículo para la actividad complementaria del curso 2 (cont.)

Luego de verse condicionados por estas caras confiables y no confiables, cada participante jugó un segundo juego con un nuevo grupo de potenciales socios inversionistas. Aunque los jugadores no lo supieran, muchas de las nuevas caras que veían eran versiones modificadas de los mismos socios del juego inicial. Cuando se les pidió nuevamente a los participantes que eligieran a un socio inversionista, optaron de manera constante por las caras que más se parecían a los socios confiables del juego anterior y rechazaron a aquellas que más se parecían a los no confiables.

Gracias a este experimento, los investigadores concluyeron que decidimos si podemos confiar o no en un desconocido basándonos solo en el hecho de que se parezca a una persona conocida en la que confiamos o no. Esto sucede aunque no contemos con información directa ni indirecta sobre la persona antes de pedirle que nos haga un favor o nos “cuide” nuestras pertenencias mientras esperamos en la puerta de un aeropuerto para abordar un avión y queremos ir al baño o a comprar un café. Como concluye el artículo, parece que las experiencias que tenemos incorporadas en lo profundo de nuestro inconsciente guían las elecciones que hacemos en el futuro: confiar en alguien que ni siquiera conocemos para que nos cuide “nuestras pertenencias” o, en el caso de mi madre, a mi hermana mayor.

Un momento de reflexión revelará que este prejuicio relacionado con las apariencias surge al resolver disputas. Si la otra parte se parece a alguien de nuestro pasado que consideramos confiable, no hay duda de que será más sencillo resolverlo. Por el contrario, si la otra parte nos recuerda a un sinvergüenza de nuestro pasado, involuntaria e inconscientemente no confiaremos en lo que dice, lo que dificultará la resolución. En resumen, las apariencias sí importan, en más sentidos de los que nos damos cuenta.

Es solo algo en lo que pensar.

Reimpreso con la debida autorización.

Apéndice C: Historia de dos conversaciones (curso 3)

Destrezas para escuchar y responder: Esta guía de estudio se concentra en comportamientos y afirmaciones ilustradas en el segundo video. Analicen cada imagen y consideren la pregunta de reflexión de cada tema. El propósito de esta guía de estudio es ayudar a quienes vieron el video a considerar maneras de hacer que sus propias interacciones sean más constructivas.

Imagen del video: La administradora le preguntó a la madre si tenía alguna otra preocupación sobre su hijo que quiera compartir.



- ❖ Mantener la atención en la otra persona es un elemento clave de la escucha efectiva. ¿Qué puede ser lo más difícil para usted al momento de mantener la atención en la otra persona, cuando está experimentando una emoción fuerte o quiere expresar su punto de vista?

Imagen del video: La administradora, gracias a sus palabras y al lenguaje corporal, le mostró que comprendía el miedo de la madre sobre el hecho de que su hijo estaba siendo aislado y su esperanza de que pueda interactuar de manera eficaz con sus pares.



- ❖ ¿Cómo saben cuándo alguien que los está escuchando comprende de verdad lo que es importante para ustedes?

Juegos de roles 1: Situación padre y adolescente:

Papel del padre:

Su hijo está en 10.º grado y tiene un teléfono celular desde 9.º grado. Al aceptar permitirle a su hijo tener un teléfono celular, debatieron sobre las pautas y su hijo las aceptó. Su hijo aceptó no usar el celular en la mesa, no jugar con el dispositivo cuando deba hacer la tarea y no usarlo de noche. El maestro de su hijo le mencionó que envía mensajes de texto a escondidas en clase. Usted también notó que le cuesta más levantarse a la mañana y sospecha que está usando el teléfono celular durante la noche en lugar de dormirse. De hecho, usted odia los teléfonos celulares y le parece que los mensajes de texto son molestos. Prefiere hablar por teléfono a enviar mensajes, pero se da cuenta de que es más fácil para su familia comunicarse con usted por mensaje. A usted realmente le preocupa que su hijo se convierta en una de esas personas que no pueden tener una conversación cara a cara. Últimamente, ha habido tanta tensión entre usted y su hijo que no quiere empeorar las cosas. Teme que si establece una serie de reglas y lo castiga, esto terminará en una fuerte pelea. Compartió su preocupación con un amigo, quien sugirió que intente tener una conversación con su hijo para reducir la tensión entre ustedes. Durante esta actividad, intente controlar sus emociones, escuchar para comprender y responder a las emociones de su hijo de una manera que indique que a usted le importa. Considera que debe haber una consecuencia por romper las reglas, pero lo que quiere, en realidad, es un nuevo acuerdo que aborde sus preocupaciones. **Usted inicia la conversación.**

Juegos de roles 1: Situación padre y adolescente:

Papel del adolescente:

Usted está en 10.º grado. Tuvo su primer teléfono celular el año pasado y la mayoría de sus amigos lo tienen desde hace, al menos, dos años. Aún está enojado por haber tenido que esperar tanto tiempo, lo hizo sentirse humillado frente a sus amigos. Usted y sus amigos hablan entre sí todo el tiempo por mensaje de texto. También tiene una cuenta de Snapchat y le gusta compartir imágenes y videos cortos con sus amigos sobre cosas divertidas que usted y las demás personas hacen. Le encanta la música y suele relajarse escuchando su música favorita con los auriculares, en especial durante la noche cuando intenta dormir. Se siente bastante ansioso a la noche debido a todos los factores estresantes que enfrenta en la escuela, con sus amistades y sus padres. Sabe que pierde mucho tiempo jugando videojuegos en su teléfono cuando debería estar haciendo la tarea, pero todos lo hacen. Así que, ¿por qué tanto problema? Aun así obtiene notas lo suficientemente buenas. Se porta mucho mejor que muchos de sus amigos porque no envía mensajes mientras está en la mesa y apaga el teléfono para no sentirse tentado. Disfruta de enviarles mensajes a sus amigos durante la noche, cuando está solo en su habitación. Recientemente, discutió bastante con su padre, pero es que a veces hay tantas reglas que parece hasta ridículo y le genera más estrés. Le gustaría que simplemente le dejaran manejar su vida. Aún más, cansado de pelear con sus padres y no quiere sentir estrés también en su casa. Hoy, se metió en problemas por usar el teléfono celular en clase. El maestro habló con su padre y ahora quiere hablar con usted sobre el uso del teléfono celular. Teme que, como castigo, no le permita usarlo. Su objetivo es que no lo castiguen. **Su padre inicia la conversación.**

Juegos de roles 2: Situación de compañeros de cuarto:

Papel del compañero de cuarto 1:

Usted y su amigo encontraron este apartamento juntos hace alrededor de tres meses. Nunca había vivido con su amigo, pero son amigos desde hace unos cinco años. Siempre se divertieron mucho y pensó que vivir juntos sería una gran idea. Cuando se mudaron, ambos decidieron que se turnarían para hacer las compras de alimentos, para que ambos puedan usar la comida que hay en la cocina sin tener que armar un presupuesto. Sin embargo, notó que su amigo rara vez hace las compras. En particular, no compra leche, que se termina bastante seguido porque toma mucha cantidad. Durante un tiempo, permitió que esto suceda porque todo lo demás parecía ir bien y no quería generar una pelea. Sin embargo, ahora siente mucho rencor. Parece que cada vez que usted se levanta a la mañana no hay leche para el cereal. Va al refrigerador esperando encontrar la comida que compró y ya no está. Siente que su amigo se está aprovechando de usted y esto afecta la amistad. Pensó que compartir el cuarto con un compañero iba a ser genial y cómodo, pero resulta que se está convirtiendo en lo opuesto, lleno de tensión. Se da cuenta de que ya no quiere pasar tanto tiempo con su amigo. Quiere que su amigo haga las compras cuando sea su turno y compartir los costos de manera más equitativa. Quiere que la relación con su amigo mejore. Cree que probablemente deba tener una conversación con él. Su amigo tampoco está contento con el acuerdo actual y le dice: “Tenemos que hablar esta noche”. Intente controlar sus emociones, escuchar para comprender y responder a las emociones de su amigo de una manera que indique que a usted le importa. **El otro compañero de cuarto inicia la conversación.**

Juegos de roles 2: Situación de compañeros de cuarto:

Papel del compañero de cuarto 2:

Usted y su amigo encontraron este apartamento juntos hace alrededor de tres meses. Nunca había vivido con su amigo, pero son amigos desde hace unos cinco años. Siempre se divertieron mucho y pensó que vivir juntos sería una gran idea. Antes de mudarse juntos, le dijo a su compañero de cuarto que odiaba tener el apartamento sucio, en particular, el baño. Sin embargo, es usted quien limpia la mayoría de las veces. Aunque su compañero lava los platos que usa, solo limpió el baño una vez. Si usted no lo hiciera, el baño estaría asqueroso. Está enojado porque cuando llega a su casa cansado después del trabajo tiene que ordenar las cosas de su compañero antes de poder sentarse y relajarse. Cree que su compañero se aprovecha y simplemente asume que usted limpiará. Pensó que compartir el cuarto con su amigo iba a ser genial, pero resulta que se está convirtiendo en lo mismo que vivir con el compañero anterior. Su antiguo compañero de cuarto solía dejar la ropa sucia por todo el apartamento. Quiere que su nuevo compañero de cuarto haga su parte de la limpieza. Decidió hacerle saber a su compañero que ya es suficiente. Antes de irse a trabajar le dijo a su compañero que esta noche tenían que hablar. Le ha resultado difícil controlar sus emociones y escuchar a otros cuando se siente tan frustrado. Cuando llega el momento de hablar, usted comienza.

Juegos de roles 3: Situación director y padre:

Papel del padre:

Su hijo de seis años, Thomas, tiene un IEP y padece un trastorno del espectro del autismo. Tiene problemas para comunicarse con sus compañeros pero, en general, es un niño brillante al que le va bien en la escuela. Una de sus características es que tiene algunos comportamientos repetitivos que consisten en mecerse y agitar las manos, en particular cuando está estresado. Va y viene de la escuela en autobús todos los días y no tiene ningún problema para subir y bajar. Sin embargo, está disgustado porque, en el transcurso del año escolar, los demás estudiantes comenzaron a molestarlo en el autobús. Se ríen de él e imitan cómo se mece y agita las manos. Thomas no dijo que lo acosaron pero usted observó que está triste todos los días cuando lo recoge en la parada del autobús. Ahora, llegó al punto en el que es difícil lograr que se suba al autobús. Le preguntó a otro padre si su hija había notado algo en el autobús. Ella le contó a su madre sobre el acoso. Usted está muy molesto. Si bien Thomas siempre disfrutó de la escuela, usted siempre tuvo miedo de que lo trataran mal. Llama de inmediato al director y coordina una reunión. Está particularmente molesto porque, durante la última reunión del equipo del IEP, solicitó que Thomas tome un autobús diferente para niños con necesidades especiales, pero el equipo decidió no otorgarlo. Afirmaron que Thomas se maneja bien en el autobús habitual y que era mejor que esté con sus compañeros. **Usted inicia la conversación.**

Juegos de roles 3: Situación director y padre:

Papel del director:

Su asistente administrativo programó una reunión con un padre preocupado por su hijo, Thomas, de seis años, que tiene autismo. No conoce muy bien a este padre pero recuerda que se reunió con él durante la reunión del IEP. Pareció agradable pero decepcionado porque el equipo no aceptó todos los servicios propuestos como apoyo para Thomas. Si bien usted está comprometido con satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes, se sintió aliviado porque este año usted está bajo una gran presión por parte del consejo escolar para reducir los costos educativos. Sus costos son, en promedio, al menos un 20 % más que en otros distritos similares del estado y del país. Considera que esto se justifica porque prestan servicios a un porcentaje mayor de niños que recibe almuerzos gratuitos o con descuentos, y hablan inglés como segunda lengua. También sabe que los requerimientos federales no permiten que las preocupaciones financieras influyan en el proceso de toma de decisiones sobre los servicios de educación especial necesarios. Aunque le haya explicado todo esto al consejo escolar, continúan ejerciendo presión para reducir los costos educativos. Conoce a Thomas y siempre le ha parecido un niño agradable, inteligente y simpático que se maneja bien con sus compañeros y no causa problemas. Su objetivo principal para este año es ser muy creativo con lo que los estudiantes y maestros necesitan, para poder satisfacer las demandas presupuestarias generales y aun así ayudar a todos los estudiantes. Su cónyuge ha estado preocupada por usted porque está tan estresado que no ha estado durmiendo bien. **El padre inicia la conversación.**

Reunión de la asociación:

La Asociación de Inquilinos de Pleasant Valley celebrará su reunión anual esta tarde en su salón comunitario. Hay tensiones entre los vecinos, que se han acumulado durante varios años debido a ruidos molestos y, ahora, llegaron al punto máximo. Hay alrededor de 50 condominios que forman parte de la asociación. Hay unidades más grandes y otras más pequeñas, todas construidas alrededor de un círculo donde hay un área de juegos y bancos para sentarse. En la parte exterior de los edificios está el estacionamiento. Entre los residentes, hay familias, estudiantes, jóvenes profesionales y adultos mayores. Algunos son propietarios, otros alquilan. El vecindario es bastante seguro, pero recientemente robaron objetos de varios automóviles. En la agenda de esta tarde figura un debate sobre ruidos molestos y una propuesta para revisar las reglas al respecto.

Actualmente, las reglas sobre ruidos molestos establecen que todos los residentes deben ser considerados con los vecinos. La ordenanza municipal sobre ruidos establece que “las horas de descanso son entre las 10 p. m. y las 8 a. m. todos los días. Los ruidos molestos están prohibidos y se castigan con una multa de \$200”. La presidente, Janet Falcone, está cansada de recibir quejas por teléfono de los residentes que se quejan de ruidos molestos. Suele decirles que llamen a la policía. Janet propondrá un cambio a la regla de la asociación sobre ruidos molestos para que diga: “Todos los residentes mantendrán silencio desde las 9:00 p. m. No se permitirán las fiestas en el área de juegos, el área verde ni fuera de las unidades. Está prohibido escuchar música fuerte”. Inicia el debate con su propuesta.

Inmediatamente, tres estudiantes, John, Julie y Yuchen, que viven en diferentes unidades, dicen que mantener el silencio después de las 9:00 p. m. es ridículo, en particular los fines de semana. Por lo general, no regresan de la universidad o del trabajo a su casa hasta después de las 9:00 p. m. y quieren relajarse, poner música y visitarse. A John le gusta relajarse tomando algunas cervezas y cree que la presidente de la Asociación y otros residentes tienen el objetivo puesto en los estudiantes y quieren expulsarlos del vecindario. Los estudiantes mencionan que los niños en el área de juegos gritan todo el día y ellos no pueden hacer los trabajos de la universidad. Quieren establecer restricciones de horarios para el uso del área de juegos. Algunos adultos mayores están de acuerdo.

Con tantas familias con niños pequeños que se mudan, algunos adultos mayores no sienten que puedan disfrutar de los espacios para sentarse en el área verde. La Sra. Ramírez, jubilada, dice que ella disfruta de hablar con algunos niños, pero ahora hay tantos y al parecer sus padres los dejan gritar a toda voz durante horas que no puede sentarse con una amiga a tener una conversación. Cree que, en la actualidad, los padres no disciplinan correctamente a sus hijos y que muchas cosas están empeorando. Ha estado particularmente triste desde la muerte de su marido, el año pasado. La conversación continúa con el aporte del vecino de la Sra. Ramírez, el Sr. Plante, quien dice que no puede escuchar su televisor de noche porque la

Apéndice E: Situación hipotética (cont.)

Sra. Ramírez siempre escucha la televisión o música a un volumen demasiado alto. Le ha pedido de forma amable que, por favor, baje el volumen del televisor o la música, y le dice que debería usar audífonos. Concuerta con la presidente Janet en que no se debería poder hacer ruido después de las 9:00 p. m. El Sr. Plante trabaja mucho en una planta cercana de interruptores de automóviles en el área de cumplimiento de seguridad. Suele estar realmente cansado cuando llega a su casa y está estresado por la posibilidad de cometer un error en el trabajo si no puede dormir.

Janet siente que la discusión se está yendo de las manos y de tema. Interrumpe e intenta llamar a una votación sobre su propuesta inicial. Todos se oponen. La Sra. Aja dice que le robaron cosas del auto la semana pasada y cree que la Asociación debería poder evaluar a los miembros antes de que puedan ocupar una unidad. Es parte de la Asociación desde hace veinte años y cree que la calidad de la gente que vive allí está empeorando. Quiere que se haga algo en relación con quién vive allí y quién visita los condominios. Vive sola y está preocupada por su seguridad. Muchas personas se sienten visiblemente incómodas con este comentario. John indica que sería ilegal restringir el acceso a una unidad. Otra vecina, Ginny Jacobs, dice que es abogada y que podría investigar la posibilidad de modificar los estatutos de la Asociación para solicitar una evaluación. El Sr. Hill, otro adulto mayor, dice que evaluar a los residentes podría restringir la cantidad de familias con niños pequeños que se muden al vecindario y que quizás sea una buena idea. En este momento, todos empiezan a levantar la voz y la presidente se ve forzada a posponer la reunión.

Apéndice F: Historia de dos conversaciones (curso 5)

Centrarse en los intereses para llegar a un acuerdo: Esta guía de estudio se concentra en comportamientos y afirmaciones ilustradas en el segundo video. Analicen cada imagen y consideren la pregunta de reflexión de cada tema. El propósito de esta guía de estudio es ayudar a quienes vieron el video a considerar maneras de hacer que sus propias interacciones sean más constructivas.

Comprender los intereses subyacentes

Recordatorio: Los intereses son necesidades, deseos, preocupaciones o miedos que llevan a las personas a tomar cierta postura o hacer una solicitud.

1. Identifiquen dos intereses subyacentes de la administradora en esta situación.
2. Identifiquen dos intereses subyacentes de la madre que la llevan a hacer la solicitud.
3. Identifiquen dos intereses compartidos por la administradora y la madre.

Construcción de soluciones basadas en los intereses

Imagen del video: La madre sugiere que el terapeuta del habla podría trabajar con otros estudiantes además de Coby. La administradora reconoce que, en lugar de trabajar solo con Coby, toda la clase podría participar incorporando juegos.



- ❖ ¿Qué les permitió a la administradora y a la madre encontrar un punto en común y desarrollar soluciones que respondían a intereses mutuos?

Apéndice F: Historia de dos conversaciones (curso 5) (cont.)

Imagen del video: La madre dice: “Me encanta la idea. Creo que eso es algo sobre lo que podemos progresar”. Ambas asienten con la cabeza.



- ❖ ¿Cómo pueden la madre y la administradora asegurarse de que una idea que a ambas les “encanta” sea lo mejor para el niño?