

ANEXOS:

Modelo de conciliación para gestionar la solución de causas de conflicto entre aprendientes de español y profesorado costarricense un asunto de administración educativa

Conciliation model to manage the solution of causes of conflict among spanish learners and costa rican teachers an issue of educational administration

Doi: 10.22458/rna.v15i1.5214

Vanessa Villalobos-Rodríguez

1.Universidad Estatal a Distancia, Programa de Producción de Material Didáctico Escrito (PROMADE), San José, Costa Rica, vvillalobos@uned.ac.

Recepción: 05 de marzo de 2024

Corrección: 14 de mayo de 2024

Aceptación: 17 de mayo de 2024

ANEXO 1

Etapa 1. Sensibilización de las causas de conflicto

Actividad 1. Baloncesto en clase

Se reconoce la existencia de causas de conflicto en clase de español y se proponen soluciones.



Crédito vector: Dreamstime (2022)



Crédito foto: Vanessa Villalobos

Materiales

Dos canastas o bolsas (para baloncesto)

Tiempo: 30 minutos

Participantes:

16 personas aspirantes

3 personas facilitadoras o docentes

1 persona conciliadora (líder)



Objetivos

- Identificar causas de conflicto en clase de español
- Brindar soluciones a las causas de conflicto

Procedimiento

- 1) El grupo de estudiantado y de profesorado se mantienen en el grupo grande (19 personas).
- 2) Cada persona escribe en papelitos (post-it) causas de conflicto; y, en otros, las soluciones.
- 3) Luego, arrugan los papelitos hasta formar bolitas y tratan de encestar las causas de conflicto en la canasta de baloncesto titulada «Causas de conflictos». En la canasta, «Soluciones», las enmiendas.
- 4) Después de haber colocado las bolitas de papel en las canastas o bolsas correspondientes, entre todos los miembros del grupo, irán desarrugándolas y descubriendo las causas de conflicto y soluciones.
- 5) Las causas de conflicto se pegan en una pared. Las soluciones, en otra.

Evaluación

Al finalizar la semana, en grupo por comunidad (sus integrantes son de dos a seis aprendientes) comentarán si las causas de conflicto han disminuido y si la estrategia está funcionando.

Dinámica virtual alternativa

Recursos: plataforma Teams o Zoom, Google Drive, computadora, conexión a internet.

Tiempo: 30 minutos

La aplicación Jamboard pertenece a Google. Por lo tanto, en primer lugar, quienes participan de la reunión deben tener una cuenta. Para localizarla, en la esquina derecha de Gmail, se halla el cuadro «Aplicaciones de Google». Ahí, se despliegan las aplicaciones y hay que ingresar a la que se denomina Jamboard. También, es posible ingresar por la dirección <jamboard.google.com>. Esta aplicación «nos permitirá apuntar lo que queramos en nuestra pizarra blanca, además de post-it -notas- como si fuese la típica pizarra»¹. Por lo tanto, se seguirá el mismo procedimiento de esta actividad. Únicamente, se sustituyen los papelitos físicos por post-it en la pizarra virtual de Jamboard, en la cual se colocan dichas notitas con las causas de conflicto y soluciones.

Primero se convoca a sesión, vía Zoom o Teams. Luego, se hace la actividad en Jamboard. Finalmente, se comparte la pizarra en la reunión que se está llevando a cabo por las plataformas mencionadas.

ANEXO 2

Etapa 1. Sensibilización de las causas de conflicto (continuación)

Actividades opcionales 2, 3, 4 y 5

Luego de efectuar la etapa 1 de sensibilización de las causas de conflicto, en esta reunión, ya pueden surgir causas de conflicto personales, culturales, método de enseñanza-aprendizaje y transculturales, entonces se ejecutan las actividades opcionales 2, 3, 4 y 5 (como mínimo, sucede en una reunión; y, como máximo, en tres). Se pueden omitir si, con la actividad 1, no se detectaron las mismas causas de conflicto aquí expuestas, y se pasa a la etapa 2 del modelo.

¹ José, “¿Cómo usar Jamboard? La pizarra virtual de Google. Pisapapeles”, modificado el 22 de junio de 2021, <https://pisapapeles.net/como-usar-jamboard-la-pizarra-virtual-de-google/>

A continuación, se describen las actividades opcionales:

a) **Causas personales de conflicto** (personalidad de discentes, comparaciones de personalidad, mejora de habilidades personales y profesionales, compromiso de ayuda a la gente, falta de escucha a sus necesidades).

Actividad 2. Collage mapa personal-cultural



Crédito foto: Vanessa Villalobos



Crédito: Dreamstime (2022)

Materiales

Marcadores, revistas, papel periódico, goma

Tiempo: 45 minutos

Participantes

16 personas aspirantes

3 personas facilitadoras o docentes

1 persona conciliadora (líder)

Objetivos

Identificar aspectos personales y de visión de mundo en estudiantado y profesorado que puedan interferir en su relación interpersonal.

Brindar acciones para mejorar la relación entre estudiantado y profesorado.

Procedimiento

- 1) El grupo de estudiantado (16 personas) se divide en cuatro subgrupos y se mantiene al grupo de facilitadores en otro espacio.
- 2) Cada subgrupo estudiantado elige uno de los siguientes temas: expectativas sobre la agencia donde reciben entrenamiento, expectativas de su voluntariado, características personales del grupo, experiencia personal en trabajo.
- 3) Por subgrupo, harán una parte del mapa de EE. UU., de acuerdo con la temática que han elegido y según la procedencia de cada aprendiente. Por ejemplo, si es de Kansas debe dibujar este estado y anotar las características (identidad) de sus habitantes. Mientras tanto, el grupo de facilitadores elaboran su collage del mapa de Costa Rica con expectativas de su estudiantado y características personales. Igualmente, deberán elegir una o más provincias o cantones cada uno y anotar características de costumbres de la población de cada lugar.
- 4) Luego, el estudiantado arma el mapa y, por grupo, expone el significado de cada parte.
- 5) El grupo de facilitadores describe su collage del mapa de Costa Rica y explica sus expectativas y personalidad como profesorado, además de las características de cada provincia o cantón de donde provienen.



- 6) La persona conciliadora (líder) va escribiendo en un papelógrafo las expectativas y características de cada grupo cultural.
- 7) La persona conciliadora indica cómo ahora cada grupo conoce, en términos generales, la personalidad y las expectativas de cada uno. Se debe anotar una lista de acciones en que el grupo facilitador puede apoyar al estudiantado; y otra, en la cual el estudiantado puede colaborar con el profesorado.
- 8) Al final, se diseña un folleto con las características de cada aspirante, según su identidad y procedencia del estado respectivo.

Evaluación

Cada miembro del grupo hará un mapa de sí mismo en casa e identificará aspectos personales que intervienen en la buena relación con la nueva cultura. Luego, escribirá acciones para cambiar su conducta en caso de que algún aspecto personal interfiera con la buena convivencia.

Dinámica virtual alternativa

Recursos: plataforma Teams o Zoom, ChatGPT para buscar información de los estados y cantones, aplicación Padlet para elaborar mapa, computadora, conexión a internet y reunión sincrónica

Tiempo: 45 minutos

Procedimiento:

Primero, se convoca a reunión vía Teams o Zoom. Una vez que se ingresa a la reunión, el procedimiento es idéntico al de la actividad presencial, pero se sustituyen los medios por los cuales se obtiene información. Por ejemplo, para la elaboración del mapa, se utiliza el programa gratuito Padlet de Google Chrome, que permite elaborar mapas interactivos entre los participantes de la sesión. Primero, la persona conciliadora ingresa a <padlet.com> y hace una cuenta. Luego, se elige Hacer un padlet y se selecciona Mapa. Aparece el mapa vacío. En la tuerca, que se ubica en la esquina derecha de la aplicación, se edita el nombre del mapa, la descripción y el estilo de mapa que se desea. Se guarda y se cierra la ventana de dicha tuerca. En el extremo derecho, arriba, hay un círculo rojo con un más, se hace clic y se elige un lugar. Luego, arriba, en la esquina derecha está la opción Compartir, la cual se elige, y se copia enlace para distribuirlo en el grupo, vía Teams o Zoom. Cada representante elige el estado de su grupo. En el mapa, van quedando marcados los estados elegidos ². Posteriormente, un representante de cada subgrupo expone sobre el tema elegido. Por su parte, el grupo de facilitadores hace la misma actividad.

Para obtener y ampliar información sobre características de su estado o cantones de Costa Rica, se puede emplear el ChatGPT ³. Entonces, el estudiantado y profesorado deben ingresar a <https://chat.openai.com>, crea una cuenta y elabora un prompt, que «es el conjunto de órdenes escritas o dictadas por voz con el que se interactúa con la inteligencia artificial (IA) para la obtención de una respuesta inteligente por parte de esta inteligencia» ⁴. Esa respuesta debe verificarse contra otras fuentes confiables y la información se utiliza para nutrir los datos del mapa.

2 Cerebrote, “Cómo hacer un mapa interactivo entre todos los asistentes a clase con Padlet [video]”, modificado el 10 de diciembre de 2020, <https://www.youtube.com/watch?v=aJzIfzIYOE&t=669s>

3 Elisavetsky, “La inteligencia...”

4 Elisavetsky, “La inteligencia...”, párr. 1.

b) Causas culturales de conflicto (machismo, educación, lento estilo de vida, falta de compromiso, falta de privacidad)

Actividad 3. Sociodrama. ¿A quiénes se invita a comer?



Crédito vector: Dreamstime (2022)



Crédito foto: Vanessa Villalobos Rodríguez

Materiales

Situación escrita (parte I y parte II)

Papel rotafolio periódico

Marcadores

Tiempo: 45 minutos

Participantes

16 personas aspirantes

3 personas facilitadoras o docentes

1 persona conciliadora (líder)

Objetivos

Identificar costumbres culturales

Proponer acciones para entender las causas de cada organización cultural

Procedimiento

- 1) El grupo de estudiantado (16 personas) se divide en dos subgrupos (de 5 o 6 miembros cada uno). Una persona facilitadora debe estar a cargo de un subgrupo.
- 2) Cada subgrupo de estudiantado recibe la siguiente situación (parte I): «Ustedes ofrecerán una cena y deben invitar a seis personas (una mujer, un niño y un hombre costarricenses; una mujer, un hombre y un niño estadounidenses). Deben preparar la lista e indicar la razón por la cual los invitan».
- 3) Posteriormente, debe representar la siguiente situación (parte II) en una pequeña obra de teatro: «Una persona de la comunidad invita a un grupo intercultural de ticos y estadounidenses a una cena; para ello, envía una invitación y solicita asistencia. El día de la cena van llegando los invitados, quienes van tomando el lugar; sin embargo, se lleva la sorpresa de que no todos llegaron y de que otros que no esperaba llegaron. Además, unos llegaron 15 minutos antes; y otros, 1 hora después. Algunos llevan un presente a su anfitriona; otros, no. Durante la cena, unos se sirven; y, otros, no. Al finalizar la cena, unos ayudan a lavar platos mientras otros esperan sentados».



- 4) La persona conciliadora (líder) les pregunta a los actores si algunas acciones de las representadas les parecen familiares. Un miembro del grupo va escribiendo, en un papelógrafo o papel periódico, los diferentes comportamientos de las personas en la cena sin hacer una distinción por grupo cultural.
- 5) Por último, cada miembro del grupo anota, en un papelito, las actividades inaceptables para ellos. Luego, se colocan en una bolsa y se pegan en la pizarra. Por cada actividad inaceptable, según visión de mundo, se debe escribir una causa por la que sucede y una forma de entenderlo sin juzgar.

Evaluación

Carta de reflexión. En la noche, cada participante que ha asistido a la actividad hará una carta, en la cual le explicará a un miembro de su familia estadounidense los aspectos culturales del nuevo país. Le contará la razón histórica de por qué esa cultura se comporta de esa manera. También, asociará similitudes de ese comportamiento con otros grupos de su propio país o de otros lugares y, finalmente, le comunica su estrategia para observarlo sin juzgarlo.

Dinámica virtual alternativa

Recursos:

Plataforma Teams, computadora, conexión a internet.

Tiempo: 45 minutos

Procedimiento:

Primero, se convoca a reunión vía Teams o Zoom. Una vez que se ingresa a la reunión, el procedimiento es idéntico al de la actividad presencial, pero se sustituyen los medios por los cuales se ejecuta la dinámica. Por ejemplo, en esta oportunidad, los dos subgrupos se ubican en salas y se les ofrece la situación que deben representar. Cada persona estudia su papel y lo ensaya. La puesta en escena será de esta manera: el subgrupo comparte pantalla y empieza la actuación. Se puede usar la utilería y escenario que desee cada participante con los objetos que tenga a mano. Finalmente, la persona conciliadora utiliza la aplicación Jamboard para anotar las respuestas a sus preguntas y reflexión del grupo. En una pizarra aparte del mismo Jamboard, los participantes colocan las actividades inaceptables con post-it.

c) **Causas por metodología de conflicto** (metodología de formato, falta de reto en plan de estudio, ritmo, nivel inadecuado)

Actividad 4. Concierto de inteligencias



Crédito vector: Dreamstime (2022)



Crédito foto: Vanessa Villalobos Rodríguez

Materiales

Situación escrita

Papel rotafolio periódico

Marcadores

Libros, revistas, periódicos

Tiempo: 45 minutos

Participantes

16 personas aspirantes

3 personas facilitadoras o docentes

1 persona conciliadora (líder)

Objetivos

Conjugar los diferentes estilos de aprendizaje del aprendiente con los del profesorado.

Favorecer a todos, según su estilo de aprendizaje.

Procedimiento

- 1) Se entrega un pequeño test sobre las inteligencias múltiples a los miembros del grupo.
- 2) Se divide el grupo de estudiantes en dos (de 5 y 6 personas), cuidando que haya variedad de inteligencias múltiples en cada grupo participante. Cada persona facilitadora se incorpora a uno de los subgrupos.
- 3) Luego, la persona conciliadora (líder) les indica a los participantes que se trabajará desde la siguiente consigna: «Así como en un concierto hay distintos instrumentos musicales, vamos a estudiar ahora un tema, desde distintos instrumentos cognitivos». Se explica que se estudiará el tema de la inmigración nicaragüense a Costa Rica y de los inmigrantes latinos a Estados Unidos en los últimos años.



- 4) Cada persona de cada subgrupo buscará la forma más apropiada, según su estilo de aprendizaje, información sobre el tema por investigar. Algunos investigarán en libros o en artículos de periódico; otros consultarán a personas de la comunidad; otros harán cálculos sobre datos, como densidad de población, gastos, costumbres, modos de vida y usos idiomáticos; algunos verán videos, películas y documentales sobre el tema; otros escribirán una redacción acerca del asunto.
- 5) Luego, se reúnen por subgrupo y se comparten los datos obtenidos.
- 6) Posteriormente, la persona conciliadora (líder) les pregunta si todos los participantes usaron la misma forma de obtener información y valoran si las diferentes formas de aprender enriquecieron sus aportes. Por último, se les pregunta si existe alguna jerarquía para las distintas formas de aprender.

Evaluación

En casa, cada quien recuerda la actividad hecha en clase y describe objetivamente la forma en que cada compañero obtuvo información y si todos fueron totalmente homogéneos en su forma de aprender. Después, escribe una estrategia para comprender cómo sus compañeros u otros miembros de su comunidad aprenden.

FUENTE: Adaptado de *Inteligencias múltiples*, de Gladys Brites de Vila y Ligia Almoño de Jenichen (2002, p. 29)

Dinámica virtual

Recursos

Plataforma Teams, Google Forms, computadora, conexión a internet.

Tiempo: 45 minutos

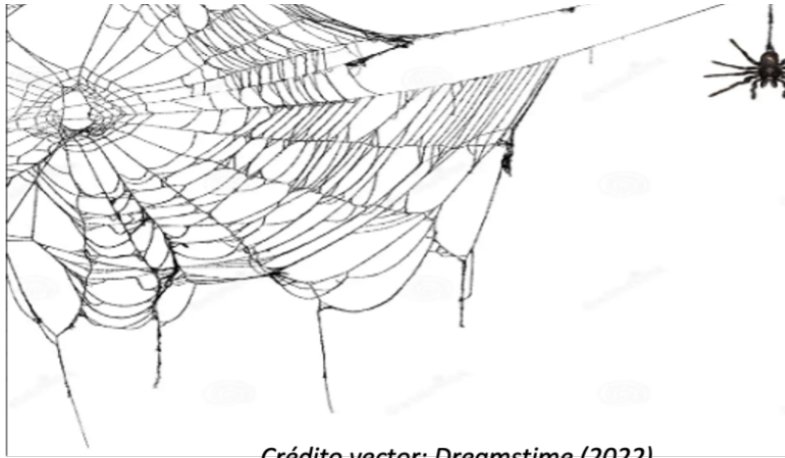
Procedimiento:

Se comparte cuestionario (se elabora con Google Forms) sobre inteligencias múltiples en el chat de la reunión virtual. Todas las personas lo contestan. Una vez que lo completan, la persona conciliadora divide en subgrupos y les ofrece la consigna que deben resolver. Luego, dirige a cada subgrupo en salas para que compartan la información. Finalmente, la persona conciliadora utiliza la aplicación Kahoot, que se trata de un programa de uso libre para gamificar actividades. La persona facilitadora entra por Kahoot Learning games, para elaborar el juego (primero, debe registrarse como maestro con su correo o con Google), mientras quienes lo jugarán ingresan por Play Kahoot Enter game PIN here!, con su pin de juego ⁵. Los jugadores responden las preguntas sobre los estilos de aprendizaje que emplearon para obtener la información, entre otros aspectos relacionados con las inteligencias múltiples, que la persona conciliadora considere esenciales. Al final, en la reunión virtual, se comentan los resultados.

⁵ Cerebrote, Cómo se juega con Kahoot en clase virtual | Gamificación en el aula [video]”, modificado el 3 de junio de 2021, <https://www.youtube.com/watch?v=j3anlBk9dro&t=480s>

d) Causas transculturales de conflicto (choque cultural, integración a la comunidad tica, estrés de PST, convivencia con familia tica, idioma)

Actividad 5. La telaraña



Crédito vector: Dreamstime (2022)



Materiales

Un rollo de lana
Papel rotafolio periódico
Marcadores

Tiempo: 45 minutos

Participantes

- 16 personas aspirantes
- 3 personas facilitadoras o docentes
- 1 persona conciliadora (líder)

Objetivos

Identificar las etapas relacionadas con la adaptación a la nueva cultura.

Reconocer soluciones apropiadas para mantener su identidad y para adaptarse a la nueva cultura.

Procedimiento

- 1) El grupo de 16 personas estudiantes se divide en dos subgrupos (de 5 y 6 personas). Una persona facilitadora deberá estar en cada subgrupo. En cada grupo, habrá una persona que debe ir anotando los aspectos difíciles de adaptación y las estrategias para adaptarse a ellos.
- 2) La persona conciliadora (líder) le entrega a cada subgrupo una lana y les indica que un miembro debe iniciar con un aspecto de choque cultural, integración a la comunidad tica, estrés por iniciar el programa de capacitación, idioma, convivencia con familia tica que ha sido difícil hasta el momento. La lana debe pasar al próximo participante y así sucesivamente hasta que señalen, al menos, diez aspectos.



- 3) Cada persona deberá ir desenrollando la lana que ha sido enredada.
- 4) En grupo, deben emitir una estrategia para adaptarse mejor a la nueva cultura sin perder su identidad.
- 5) Cada representante de cada subgrupo lleva el papelógrafo con las etapas de difícil adaptación junto con su estrategia de solución y exponen.

Evaluación

En clase de español, en la comunidad o en la familia, y cuando se sienta cómodo/a, deberá ejecutar una acción difícil de adaptación relacionada con la cultura costarricense, pero de forma espontánea. El profesorado no deberá insistir en el cambio, pero cuando lo hagan, escribirá el resultado en su portafolio o diario personal de cada estudiante.

Dinámica virtual alternativa

Recursos:

Plataforma Teams, computadora, conexión a internet, aplicación Miro.

Tiempo: 45 minutos

Procedimiento: primero, se convoca a reunión vía Teams o Zoom. Una vez que se ingresa a la reunión, el método es similar al de la actividad presencial (no hay una forma exacta de hacer una telaraña virtual, pero es posible elaborar un mapa conceptual colaborativo, por medio de la aplicación Miro, en el cual cada participante vaya colocando un aspecto de adaptación desafiante, según etapa transcultural elegida). Entonces, previo, la persona conciliadora debe entrar a <Miro.com> y hacer una cuenta. Luego, ingresa y elige la opción de mapa conceptual. Se seleccionan dos colores para etiquetas, con el objetivo de que el estudiantado de un subgrupo, opte por un color; y, el otro, por la otra alternativa. Para que el grupo pueda participar de este mapa conceptual, la persona conciliadora debe dirigirse a la esquina superior derecha y elegir Compartir, copia el enlace del mapa (los participantes podrán editarlo)⁶. Lo comparte en el chat del Zoom o Teams. El grupo ingresa al enlace y puede iniciar su participación, según el mismo objetivo y procedimiento de la actividad presencial para esta dinámica.

6 Carla Hernández-Silva, "Plataforma Miro para trabajo colaborativo" [video], (28 de marzo de 2020), <https://www.youtube.com/watch?v=8ceY2FFmfC4&t=3s>

ANEXO 3

Etapa 2. Eliminación de las fronteras de causas de conflicto

Actividad 6

Etapa 2. Eliminación de las fronteras de las causas de conflicto. En esta etapa, se anotan acciones para eliminar las causas de problema que se han detectado hasta el momento. En consecuencia, debe haber un cronograma que las organice y deberán ejecutarse para obtener resultados adecuados.

Actividad 6. Lluvia de ideas



Materiales

Papel rotafolio periódico

Marcadores

Tiempo: 45 minutos

Participantes

16 personas aspirantes

3 personas facilitadoras o docentes

1 persona conciliadora (líder)

Objetivos

Identificar soluciones a las causas de conflictos

Procedimiento

- 1) Una vez realizadas las actividades para mejorar las causas de conflicto detectadas (personales, culturales, metodológicas, transculturales), se reúne al grupo de estudiantes y facilitadores.
- 2) Luego, se hace una lluvia de ideas sobre acciones que logren eliminar la/las causa/s de conflicto.
- 3) Se enlistan todas las ideas.
- 4) Se ordenan según su importancia.
- 5) Se anotan las acciones que logren eliminar las causas de conflicto en general.
- 6) Las acciones se calendarizan, según cronograma general de capacitación de la agencia de entrenamiento, es decir, los tres meses. El objetivo es determinar en qué tiempo se eliminaron o se eliminarán las causas de conflicto.



Evaluación

En una reunión posterior, por grupos de comunidad, se vuelve a hacer la lluvia de ideas y se identifican cuántas causas de conflicto persisten, si se han eliminado algunas y cuáles acciones han logrado eliminarlas.

Dinámica virtual alternativa

Recursos:

Plataforma Teams, computadora, conexión a internet.

Tiempo: 45 minutos

Procedimiento

Primero, se convoca a reunión virtual, vía Teams o Zoom. Una vez que se ingresa a la reunión, el procedimiento es idéntico al de la actividad presencial, pero se sustituyen los medios por los cuales se ejecuta la dinámica. En este caso, se elige la aplicación Jamboard, en la cual la persona conciliadora compartirá el enlace en el chat de la reunión. Los participantes ingresan y van colocando sus ideas en los post-it de la pizarra. Una vez finalizada esta fase, en grupo general, se ordenan y priorizan, según importancia. Por último, en otra página del Jamboard, se anotan las acciones para eliminar las causas de conflicto y se calendarizan las acciones para dirimir las.

Adicionalmente, la persona conciliadora puede informarse sobre maneras en que otras situaciones de causa de conflicto se han resuelto. Para ello, antes de la reunión, puede emplear el ChatGPT, al elaborar un prompt y solicitarle que analice archivos sobre causas de conflicto similares; esto le favorecerá para orientar la elección de soluciones del grupo. Alberto Elisavetsky ⁷ indica lo siguiente al respecto: «puede ser una herramienta invaluable para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de resolución de conflictos. En primer lugar, ChatGPT puede actuar como un asistente virtual para el mediador, proporcionando información y recursos relevantes sobre el conflicto».

7

Elisavetsky, "La inteligencia"..., párr. 2.



Dinámica virtual

Recursos

Conexión a internet, Google Forms, teléfono inteligente, WhatsApp.

Tiempo: 45 minutos

Procedimiento:

Una vez que el profesorado haya elaborado los cuestionarios en Google Forms, contacta a los actuales voluntariados para aplicar el formulario. El grupo docente puede aplicar una pequeña entrevista vía WhasApp para obtener la información del objetivo de esta actividad.