



***CICLO DE FORMACIÓN PARA
ASPIRANTES AL CARGO DE
SUPERVISOR
EN EL MARCO DE LA
RESOLUCIÓN 2654/13.***



Gobierno de Santa Fe



**SANTA FE
AVANZA**

www.santafe.gov.ar



SUPERVISOR COMPROMETIDO CON EL ABORDAJE DE LOS PROBLEMAS COLECTIVOS

Prof. Nelson Abaca
*Jefe Dpto. de Educación
Inicial y Primaria
S.P.E.P. – Zona Sur*

Prof. Liliana Marteleur
*Jefa Dpto. de Educación
Inicial y Primaria
S.P.E.P. – Zona Norte*



Gobierno de Santa Fe



**SANTA FE
AVANZA**

www.santafe.gob.ar

SUPERVISOR COMPROMETIDO CON EL ABORDAJE DE LOS PROBLEMAS COLECTIVOS



**VIDA INSTITUCIONAL
ATRAVESADA**

PROBLEMAS

PEDAGÓGICOS

CONTEXTO

INTRA/INTERINSTITUCIONALES

**ESCUELA
INTITUCIÓN SOCIAL**

**CALIDAD EDUCATIVA
INCLUSIÓN-INTEGRACIÓN**

**RELACIONES PERSONALES
COMUNICACIÓN
OBJETIVOS
ADMINISTRATIVOS
ECONÓMICOS**

**APERTURA
PARTICIPACIÓN**



SUPERVISOR COMPROMETIDO CON EL ABORDAJE DE LOS PROBLEMAS COLECTIVOS



PROBLEMA



CONJUNTO DE HECHOS Y CIRCUNSTANCIAS QUE DIFICULTAN LA CONSECUCIÓN DE UN FIN



Abordar implica

- **Identificar el problema**
- **Explicar el problema**
- **Idear y decidir estrategias**
- **Diseñar y desarrollar la intervención**
- **Evaluar**



Supervisor colaborativamente con la Institución educativa



Como Agentes del Estado



Políticas Educativas-Normativas



SUPERVISOR COMPROMETIDO CON EL ABORDAJE DE LOS PROBLEMAS COLECTIVOS



➔ IDENTIFICAR:

- **Dimensión, involucrados, efecto.**

➔ EXPLICAR:

- **Naturaleza del problema, delimitación, causas, tiempo.**
- **Determinación de puntos nodales.**

➔ IDEAR Y APLICAR ESTRATEGIAS:

- **Adecuadas al horizonte propuesto como ideal.**
- **Actúan sobre factores causales.**

➔ DISEÑO Y DESARROLLO DE INTERVENCIÓN:

- **Puesta en práctica de las estrategias.**
- **Decisiones. Coordinación.**
- **Trabajo colaborativo.**

➔ EVALUAR:

- **Impacto sobre el problema.**
- **Inicial-Proceso-Final.**





***¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS QUE
SOSTIENEN LAS ACCIONES DE
CONDUCIR, GESTIONAR Y EVALUAR LOS
PROBLEMAS COLECTIVOS POR PARTE
DE UN SUPERVISOR?***





***LOS PRINCIPIOS SE ENMARCAN EN LA
DEMOCRACIA, LA UNIVERSALIDAD,
LA OBLIGATORIEDAD, LA IGUALDAD
EDUCATIVA, LA SOLIDARIDAD Y LA
JUSTICIA CURRICULAR.***



Gobierno de Santa Fe



**SANTA FE
AVANZA**

www.santafe.gob.ar



***A LA VEZ COMO AGENTES
DEL ESTADO
¿QUÉ RESPONSABILIDAD
ASUMEN?***





***LA DE GARANTIZAR LA CALIDAD
EDUCATIVA, LA INCLUSIÓN
SOCIO-EDUCATIVA Y LA ESCUELA
COMO INSTITUCIÓN SOCIAL.***





**¿DÓNDE SE CONTEXTUALIZAN LA
TAREA DIARIA DE IDENTIFICAR,
ABORDAR Y RESOLVER
COLABORATIVAMENTE LAS
DISTINTAS PROBLEMÁTICAS DE LA
VIDA INSTITUCIONAL EDUCATIVA ?**





***SE CONTEXTUALIZAN EN UNA
FORMA PARTICIPATIVA, SOLIDARIA
Y DEMOCRÁTICA DE HABITAR Y
CONSTRUIR EL MUNDO.***



Gobierno de Santa Fe



**SANTA FE
AVANZA**

www.santafe.gob.ar



EL SUPERVISOR, ¿CÓMO IMPLEMENTA ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?





***REALIZANDO DIAGNÓSTICOS
SITUACIONALES, ABORDANDO
LOS PROBLEMAS Y ACCIONANDO
POSIBLES LÍNEAS DE
RESOLUCIÓN.***





***ESTA GESTIÓN ENTIENDE AL
SUPERVISOR COMO UN
FACILITADOR ORGANIZACIONAL,
QUE RESPETANDO LA DIFERENCIAS
DE ESTILOS, A QUÉ RECORRE?***





***RECURRE A SABERES Y COMPETENCIAS
TÉCNICAS PARA DESARROLLAR TAREAS
DE PREVENCIÓN Y MEDIACIÓN,
PROMOVIENDO ACTIVIDADES DE
REFLEXIÓN Y CAMBIO EN LAS
INSTITUCIONES.***



Gobierno de Santa Fe



**SANTA FE
AVANZA**

www.santafe.gov.ar



Fase 1



PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE FORMADORES EN GESTIÓN Y POLÍTICA EDUCATIVA IIPE-UNESCO Buenos Aires



Gobierno de Santa Fe



**SANTA FE
AVANZA**

www.santafe.gov.ar



Estilos de negociación

Empatía
por los
intereses
de las
otras
partes

Alta

Baja

Baja

Alta

Reafirmar nuestros intereses





Estilos de negociación

Un duro estilo hostil

Empatía por los intereses de las otras partes

Alta

Baja

Baja

Alta

Reafirmar nuestros intereses





Estilos de negociación

Un suave estilo complaciente

Empatía por los intereses de las otras partes

Alta

Baja

Baja

Alta

Reafirmar nuestros intereses





Estilos de negociación

Un estilo de evasión de enfrentamiento

Empatía
por los
intereses
de las
otras
partes

Alta

Baja

Baja

Alta

Reafirmar nuestros intereses





Estilos de negociación

Un estilo de solución conjunta de problemas

Empatía por los intereses de las otras partes

Alta

Baja

Baja

Alta

Reafirmar nuestros intereses





Fase 2





Separe las personas del problema

Separe el manejo de la relación y del problema:

Maneje los problemas de la relación directamente, a través de la comprensión de percepciones, emociones y un buen manejo de la comunicación.





Percepciones

» La forma cómo vemos el mundo depende desde dónde lo miremos.





Manejo de percepciones

- ❑ Ponerse en los “zapatos” del otro.
- ❑ Reconocer las percepciones de cada uno.
 - » Una manera efectiva de reconocer el punto de vista del otro: anticiparse a él.
 - » Exprese su punto de vista sin provocar: cambiar el “o” por el “y” (usted puede estar en lo correcto desde el punto de vista de su experiencia y el otro, desde el suyo).





Emociones

En una negociación, las emociones pueden ser más importantes que las palabras.

- » Muchas veces se habla del problema para evitar hablar de los sentimientos.
- » Emociones que no se reconocen pueden “permear” la negociación (lenguaje corporal, tono de voz, etc).
- » Emociones que no se expresan hacen que sea más difícil escuchar: escuchar requiere una actitud abierta acerca del otro (las emociones ocultas hacen que el foco de atención se vuelva hacia nosotros).





Manejo de emociones

- Identifique y entienda las emociones, las de ellos y las suyas.
- Hágalas explícitas y reconózcalas como legítimas.
- Permita que la otra parte se desahogue.
- No reaccione ante explosiones emocionales.
- Use gestos simbólicos (una nota de condolencia, una disculpa).





Fase 3





Enfóquese en los intereses

El problema básico en una negociación son los intereses NO las posiciones:

- Su posición es la decisión que tomó.
- Sus intereses lo llevaron a tomar esa decisión.





Enfóquese en los intereses

Reconciliar intereses en lugar de posiciones funciona porque:

- Por cada interés hay usualmente varias posiciones que pueden satisfacerlo.
- Detrás de intereses en conflicto hay muchos otros que no lo están.





¿Cómo se identifican los intereses?

- Pregunte por qué
- Pregunte por qué no
- Tenga en cuenta que cada parte tiene intereses múltiples en la negociación
- Los intereses más fuertes son las necesidades humanas básicas
- Haga una lista, priorice





Descubrir los intereses...

“Ayúdeme a comprender sus necesidades.

¿Por qué...?”

“¿Qué logrará esto para usted?”

“¿Qué sería lo malo de...? ¿Por qué no?”

“Según entiendo sus intereses, estos son...

¿Qué es lo que no he entendido bien?”

No rechace, reformule





Fase 4





Crear opciones

Cuatro obstáculos que inhiben la producción de opciones:

- Juicio prematuro
- Buscar una sola respuesta
- El tamaño del pastel
- Pensar que solucionar el problema de la otra parte es asunto de ellos





Creación de opciones

Algunas sugerencias:

- Separe “inventar” de “decidir”
- Amplíe sus opciones
- Busque ganancias conjuntas (haga que la decisión de ellos sea fácil)





Obtener opciones

“¿Qué tal si ...?”

“¿Bajo qué circunstancias acordaría usted...?”

“¿Cómo resolvería usted este problema?” Pida consejos.

“¿Qué haría usted si estuviese en mi lugar?”

“Lo que me gusta de su idea es...”

“Una manera de aportar algo a ésta es...”

No rechace, reformule





Fase 5





Criterios objetivos

Aun cuando usted haya entendido los intereses de la otra parte, haya inventado opciones, hay diferencias que permanecen en conflicto.

Criterios objetivos





Utilice criterios objetivos

Criterios (varas de medición para decidir lo que es justo):

- Valor de mercado
- Precedentes
- Ley
- Reciprocidad
- Costos
- Eficiencia
- Trato equitativo
- Criterio científico





Preguntas sobre los criterios

“¿Cómo llegó a eso?”

“¿Cuál es la teoría que subyace a esto?”

“¿Qué es lo que hace que esto sea justo?”

“¿Cómo están manejando otros este mismo problema?”

No rechace, reformule





Nunca ceda ante la presión

- La presión puede venir en muchas formas: soborno, amenaza, manipulación.
 - » Invítelos a los otros a explicar su razonamiento y a sugerir criterios que apliquen.
 - » Será mas fácil para usted rehusarse a hacer concesiones arbitrarias basado en criterios objetivos.





Glosario

Intereses: Motivaciones subyacentes: aspiraciones, necesidades, preocupaciones, temores.

Opciones: Soluciones posibles para satisfacer los intereses.

Criterios: Varas de medición utilizadas para decidir lo que es justo.

BATNA: Lo mejor que puede hacer para satisfacer sus intereses si no puede lograr un acuerdo

Propuestas: Acuerdos propuestos





Aprender de cada negociación

- La negociación es en un 80% aprendizaje
- Busque sorpresas
- Recuerde hacer preguntas
- Céntrese en una habilidad a la vez
 - Practique la mejora continua

