

# AFINANDO DESTREZAS EN HERRAMIENTAS DE MEDIACIÓN



**TALLER 8**

**El presente taller puede ser ampliado a tres sesiones de trabajo**

# Integrando conocimientos



## Trabajo en Equipo - YouTube



1:53

<https://www.youtube.com/watch?v=EnQhERZwF5k>

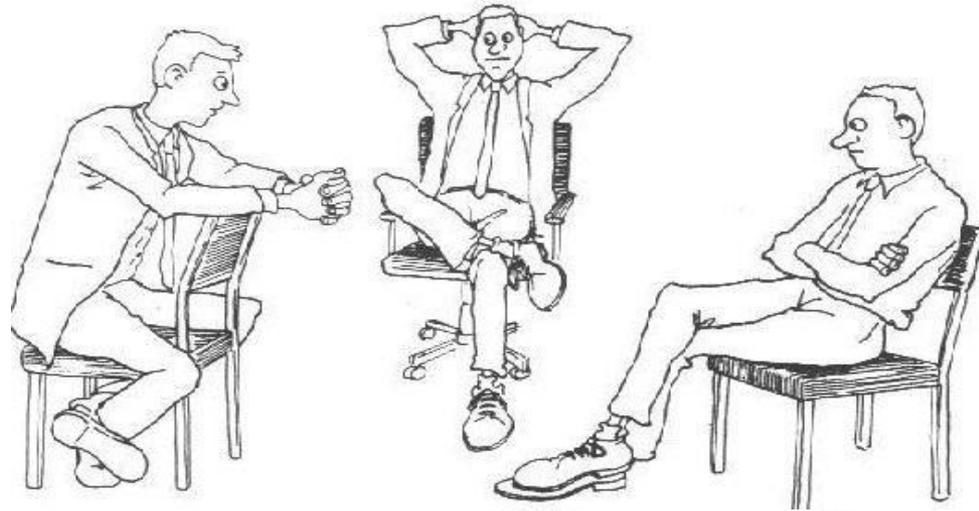




En un círculo de conversaciones hay más que la presencia de las personas



# CÓMO CONVERTIR UN GRUPO EN UN EQUIPO, POR MEDIO DE LA COMUNICACIÓN



**1**

Las personas llegan con una demanda (exigencia) pero no explica por qué lo desea. Eso se denomina POSICIONES y siempre son FIJAS (rígidas).

**2**

La demanda (lo que se quiere) tiene una razón. Esa razón no la dicen. Por eso se debe pedir que expliquen por qué lo quieren

**3**

Se requiere que las personas pasen de las posiciones a los intereses para poder negociar

**5**

Cuando se identifican los intereses se encuentran espacios para la solución

**4**

Cuando se explica por qué se quiere se logra abrir espacio para encontrar intereses comunes



**Recordar**

La comunicación es la base de la resolución de los conflictos



## ¿En qué consiste la Resolución Alternativa de Conflicto?

Es un diálogo entre las partes. Asistido, dirigido y acompañado por un gestor que de manera imparcial (sin tomar partido ni dar su opinión personal).

Facilita el ambiente y las condiciones (de respeto, actitud de escucha y mentalidad de cambio) para que voluntariamente los involucrados (personas o grupos):

- Armonicen intereses.
- Se pongan de acuerdo verbal satisfactorio para ambas partes.

## ¿Cuáles son las características de un procedimiento de gestión de RAC?

- **Rapidez**, se puede llegar a un acuerdo en una sola una audiencia.
- **Confidencial y voluntaria**.
- **Independiente** de los tribunales de justicia.
- Se basa en la **participación de las personas** o partes involucradas.
- **Justa** pues la solución se adapta a las necesidades comunes de ambas partes.
- **Viable**, económica y de fácil acceso.
- Las partes deben tener disposición al cambio (mentalidad abierta).
- Se convierte el conflicto en una oportunidad para aprender y cambiar

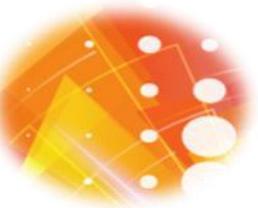
Tomado de



# ETAPAS



Tomado de Panfleto  
DINARAC



# 1

## Revisar el caso

La persona encargada de la gestión de Resolución Alternativa de Conflictos, conoce y estudia la información básica del conflicto que fue aportada por ambas partes, al solicitar la gestión:

- ***Los hechos***

¿Qué es lo que sucede?

¿Cómo se manifiesta el conflicto?

Revise si existen evidencias de violencia, agresión verbal o golpes que impidan continuar con la gestión RAC.

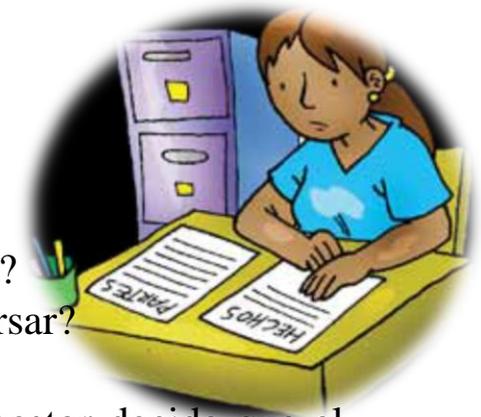
- ***Las partes involucradas y sus versiones del conflicto***

¿Quiénes son los involucrados?

¿Cómo era la relación antes de la ruptura?

¿Hay posibilidades de que puedan conversar?

Si después de analizar y reflexionar el gestor decide que el caso amerita la aplicación del proceso de gestión de RAC invita a las partes de manera verbal, o bien con una invitación escrita para iniciar el diálogo.



## 2 Iniciar el diálogo

1. **Ingresan las partes al lugar preparado cuidadosamente donde se va a dialogar.**
2. **El gestor da la bienvenida, se presenta y motiva al diálogo.**

El gestor pregunta a las partes: ¿Están voluntariamente en este proceso?

Si la respuesta es **NO** indica a los involucrados que no se puede continuar con la gestión porque la condición indispensable es que debe ser voluntaria.

Si la respuesta es **SI** se les pregunta: ¿Desean participar en la gestión de la resolución alterna del conflicto?

### 3. Explica a las partes las reglas a seguir para que el procedimiento sea exitoso: (especie de reglas de tránsito)

- Respetar el orden para tomar la palabra.
- No interrumpir al que este hablando.
- Respetar la agenda y disponer del tiempo necesario para el procedimiento.
- Se puede solicitar tiempo para atender emergencias.
- El procedimiento de RAC es confidencial.
- Dirigirse a la otra persona con respeto o dialogar con respeto,
- Gestor acompaña el procedimiento, recordando a las partes que no se permite ningún tipo de agresión. Si se agreden recibirán una advertencia. Y si se llega a tres advertencias se suspende el procedimiento.



## 3 Relatar los hechos



- 1. El gestor organiza e indica a las partes el motivo de la sesión y les recuerda que se debe respetar el orden.**
- 2. Cada parte, en su turno correspondiente, expone y explica la situación que quiere resolver:**
  - describe el hecho en sí,
  - las causas que motivaron el conflicto y
  - lo que le interesa o pretende que se haga para solucionar el problema.
- 3. El gestor toma nota y con la información** aportada por las partes hace un resumen objetivo de lo que es el problema en sí y de los puntos de interés de las partes.
- 4. Motiva a las personas involucradas a enfocarse en el objetivo del diálogo y a buscar opciones para resolver el conflicto.**



## 4 Crear opciones de solución



**1. El Gestor toma los aportes de las partes y las invita a visualizar los puntos de interés enfocándose en las causas y razones verdaderas del conflicto.**

**2. El gestor puede escribirlas en la pizarra (que se borrarán) o en papel (que se destruirá) respetando la confidencialidad del procedimiento. Se invita a las partes para que cada una y respetando el orden de intervención establecido y las pautas del procedimiento, compartan o expongan la solución que le ven al conflicto en beneficio de ambas partes.**

**3. Se inicia por los temas coincidentes, menos críticos y con más posibilidades de contribuir en la solución de otros. Se confronta la realidad.**

**4. El gestor se asegura de que estén todas las posibles soluciones de todas las partes.**

**5. Los puntos coincidentes y de acuerdo se anotan en hojas aparte y se usan para el acuerdo (final) asegurándose que las soluciones sean reales y que sea posible llevarlas a cabo.**



## 5- Negociar y tomar decisiones



Teniendo como base las opciones o alternativas planteadas en el paso 4 , el gestor invita a las partes a continuar el diálogo y que decidan cuáles son las soluciones que están dispuestos a asumir libre y responsablemente.

Se buscan decisiones compartidas e informadas las cuales debe asegurarse que son comprendidas por cada una de las parte



## 6- Lograr un acuerdo



La decisión tomada en el paso 4, se sella con un acuerdo verbal entre las partes. Si las partes involucradas lo consideran necesario el acuerdo se puede llevar a Casa de Justicia para que se redacte y se firme un acuerdo legal.

El gestor finaliza la sesión agradeciendo la participación y felicitando a las partes por haber desarrollado los procedimientos de gestión comunitaria de Resolución Alternativa de Conflictos.



# Repasando herramientas



## 1. REFLEJAR

expresar *comprensión, empatía*, por el reconocimiento de la presencia de emociones en cada uno de los miembros del grupo. No implica estar de acuerdo.

# Atender emocionalmente a LAS PERSONAS



## 2. EMPODERAMIENTO

Se utiliza para que las partes fortalezcan su propia conciencia de todo lo que pueden y son capaces de hacer  
Es fortalecerle el locus de control interno.  
Apoyar para que descubra sus recursos

**Permite que se expresen las emociones.**

Leemos las expresiones corporales y aplica la escucha empática

**Luego se devuelve en palabras el reconocimiento de la emoción:**

- *Ud está muy enojada*
- *Ud está muy triste*

## 3. CONNOTACIÓN POSITIVA

Dar un significado positivo a una declaración o hecho presentado negativamente por alguna de las partes

- *Cuando una parte diga; es que no me deja dormir,*

*Se repite: lo que quiere decir es que se duerme con el tele encendido*

**Se usan frases como:**

- *es interesante esa idea*
- *no lo había pensado nunca de esa forma*
- *realmente usted pareciera haberse comprometido con ello*
- *en una situación como la suya es esperable que...*

# 1. Parafrasear

Herramienta para limpiar de distorsiones la comunicación verbal

Se trata de repetir con nuestras propias palabras lo que creemos que la persona está diciendo

El objetivo es limpiar el contenido de la información

No se interpreta, se describe:  
-déjeme ver si le entendí ...  
-permítame repetir lo que usted dijo...

Eso permite que la parte corrija  
Permite que la otra parte vuelva a escuchar

## ATACAR EL PROBLEMA



# 2. RESUMIR

Es una síntesis que capta la esencia de lo que otra persona ha dicho, destacando los principales hechos o ideas.

Limpia de juicios y describe los eventos

Algunas frases;

- permítame recapitular lo dicho
- quiero confirmar si le he comprendido
- Veamos lo que tenemos hasta ahora

Preguntar

# EJERCICIOS

## Simulaciones





Eduardo y Guillermo encuentran un billete en la calle.

Cada uno de ellos tiene una idea de qué hacer con el billete.

Eduardo quiere comprar tiquetes para el próximo concierto y tener dinero para comprar comida y financiar el transporte.

Guillermo no está de acuerdo. Quiere que cada uno se quede con la mitad del dinero y dice ser el que tiene derecho porque él fue el que lo vió y recogió primero. Entran en conflicto . Cada uno lo comenta con sus amigos y refuerzan sus ideas.



# Simulaciones simultáneas

En cada subgrupo se ponen de acuerdo sobre quiénes serán las partes y quién será un GESTOR DE PAZ (pueden existir dos personas que tienen la misión de observar al gestor (a) de paz y registrar:

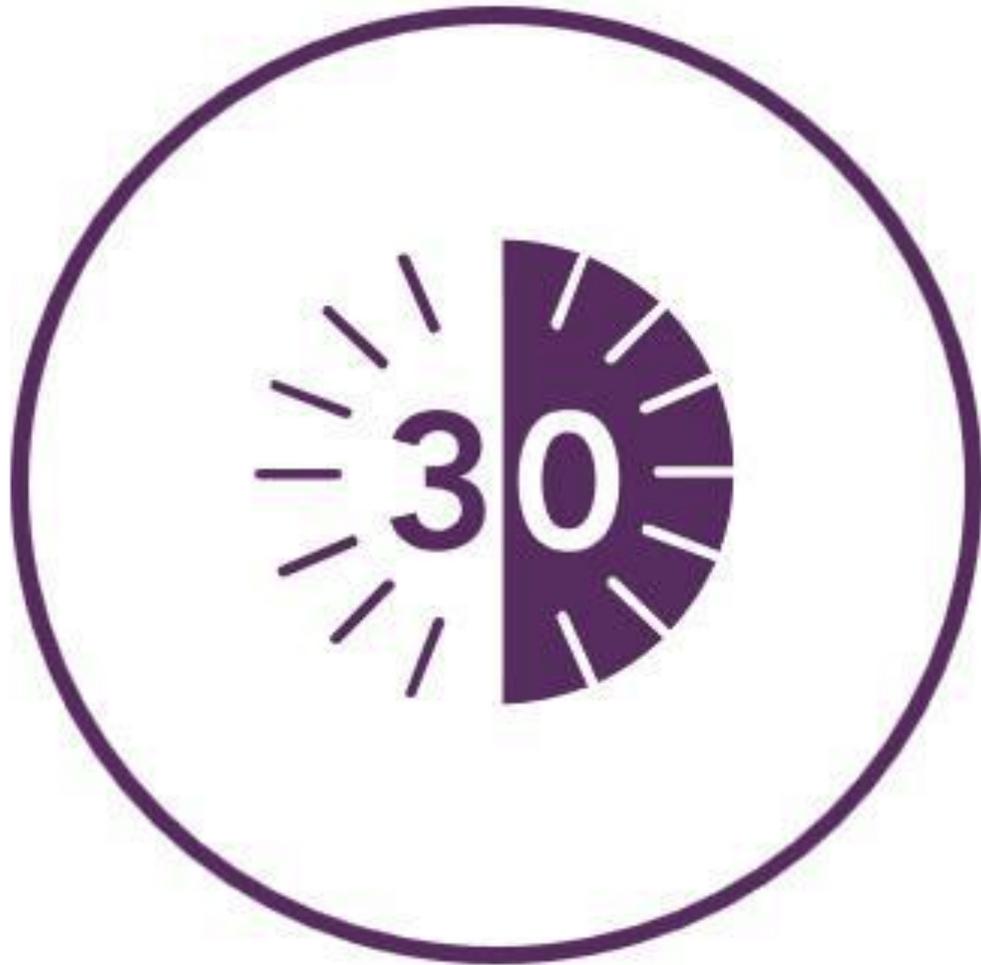
- si atiende las emociones
- si hace preguntas
- si le da a cada parte la misma cantidad de tiempo
- si logra encontrar los intereses de cada parte
- si maneja la neutralidad (no ponerse del lado de ninguno).

**Se trabaja sobre el rol del gestor.**

El proceso durará 30 minutos.

Al terminar comparten en plenario las experiencias





# REVISANDO SIMULACIÓN

**En plenaria con la ayuda del profesora(a) conversamos:**

- **Cuáles eran las posiciones?**
- **Cuáles eran los intereses?**
- **Cuáles fueron los obstáculos para lograr el acuerdo?**
- **Qué estrategias deberían de haberse aplicado**



# INTEGRAR CONOCIMIENTOS

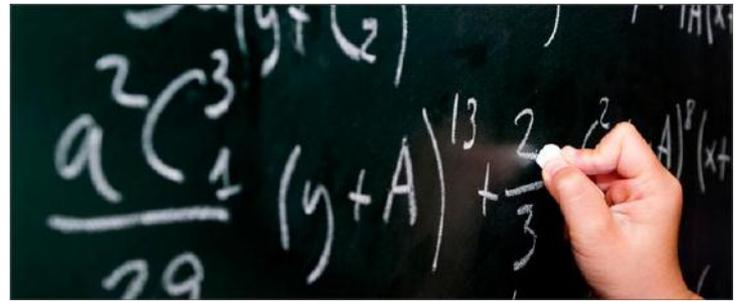
$$\pi = 3.1415926535897932384$$

950288419716939937510562  
078164062862089986280348  
982148086513282306647093  
931725359408128481117450  
23110555964462294895489  
110555964462294895489  
110555964462294895489  
110555964462294895489  
110555964462294895489  
110555964462294895489

**Simulación  
Curso de  
matemática**



# Simulación



Cándida, la profesora de matemática de undécimo año, asumió el reto de dar el curso de matemática de ingreso a la universidad para sus estudiantes de colegio. Ella piensa que esto dará una ventaja a quienes deseen llevar carreras que la requieran y a los demás los retará a dar más de lo esperado para su nivel. Los exámenes son colegiados y tomados en una universidad. Cándida se llevó una grata sorpresa al descubrir que sus estudiantes habían tenido un rendimiento excelente en el primer examen parcial. Incluso Josué, quien había perdido su curso anterior de matemática, sacó muy buena calificación.

Cándida, en son de broma, le pidió a Josué hacer una lista de cuántas horas había dormido, qué había comido y bebido o al lado de quién se había sentado ese día, para que lo continuara haciendo.

Josué se siente herido y desmotivado. Las matemáticas siempre le han costado mucho. Sus padres han hecho el sacrificio de pagar clases privadas y él ha dedicado largas horas de estudio a esta materia. Josué lo ha asumido como un reto personal, pues cree que con disciplina todo es posible. El comentario de mal gusto de su profesora, lo ha motivado a dejar el curso. Nadie lo puede obligar a llevar contenido que no es necesario para obtener el grado de bachiller. A fin de cuentas, Josué quiere estudiar Diseño Gráfico y las matemáticas dejarán de atormentarlo.

Josué le comenta la decisión a Gina, su mejor amiga, quien es muy buena en matemática, se lo comenta a Cándida. Cándida se sorprende y le pide a Gina que lo raiga para que converse.



# Simulaciones simultáneas

En cada subgrupo se ponen de acuerdo sobre quiénes serán las partes y quién será un GESTOR DE PAZ (pueden existir dos personas que tiene la misión de observar al gestor (a) de paz y registrar:

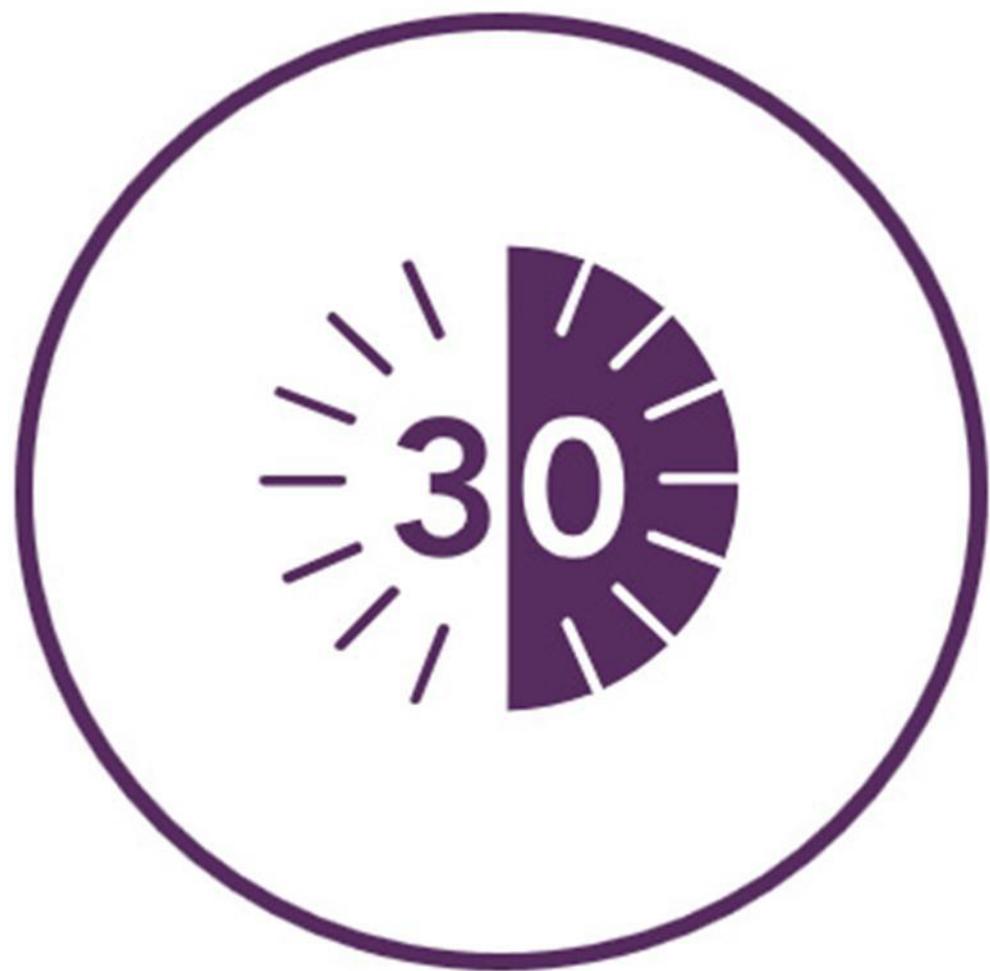
- si atiende las emociones
- si hace preguntas
- si le da a cada parte la misma cantidad de tiempo
- si logra encontrar los intereses de cada parte
- si maneja la neutralidad (no ponerse del lado de ninguno).

**Se trabaja sobre el rol del gestor.**

El proceso durará 30 minutos.

Al terminar comparten en plenario las experiencias





# Guía para registrar el rol del/la gestor(a) de paz

Para las personas que tiene la misión de observar al mediador(a) y registrar:

- Si aplica las “reglas de tránsito”
- si atiende las emociones
- si hace preguntas
- si hace uso de las herramientas estudiadas
- si le da a cada parte la misma cantidad de tiempo
- si logra encontrar los intereses de cada parte
- si maneja la neutralidad (no ponerse del lado de ninguno).



**El proceso durará 30 minutos.**

**Al terminar comparten en plenario las experiencias**





# Simulación Clase de teatro



# Simulación: Obra de teatro

- Julia lamenta la afición de su hijo por las artes dramáticas. Alberto ensaya al menos tres tardes por semana, tiempo que ella considera una pérdida. Tiene nuevos amigos con intereses afines y ha dejado de frecuentar a sus antiguos compañeros del equipo de atletismo. Julia está muy preocupada por su hijo y pide cita para hablar con Jaime (el profesor de teatro). Julia quiere pedir la salida de Alberto del club de teatro, sin que esto afecte su nota final.
- Para Jaime, el teatro es su vida. Cree firmemente en la importancia de la enseñanza de las artes para una educación integral. Las artes dramáticas, en particular, representan para él un espacio importantísimo para que los estudiantes aprendan a trabajar en equipo y desarrollen la capacidad de meterse en la piel de otro, mejorando su habilidad para empatizar con los demás. Además, Jaime cree que el hacer accesible una actividad artística para todos los estudiantes, da espacio a la diversidad de intereses y ayuda a vencer estereotipos. Jaime está muy orgulloso del desempeño de su elenco.
- 
- ¡La presentación final será en 3 semanas y Jaime cruza los dedos para que a ninguno de sus estudiantes se le ocurra enfermarse!



# Simulaciones simultáneas

El grupo es dividido en subgrupos de al menos 5 personas.

En cada subgrupo se ponen de acuerdo sobre quiénes serán las partes y quién será un GESTOR DE PAZ (pueden existir dos personas que tiene la misión de observar al gestor (a) de paz y registrar:

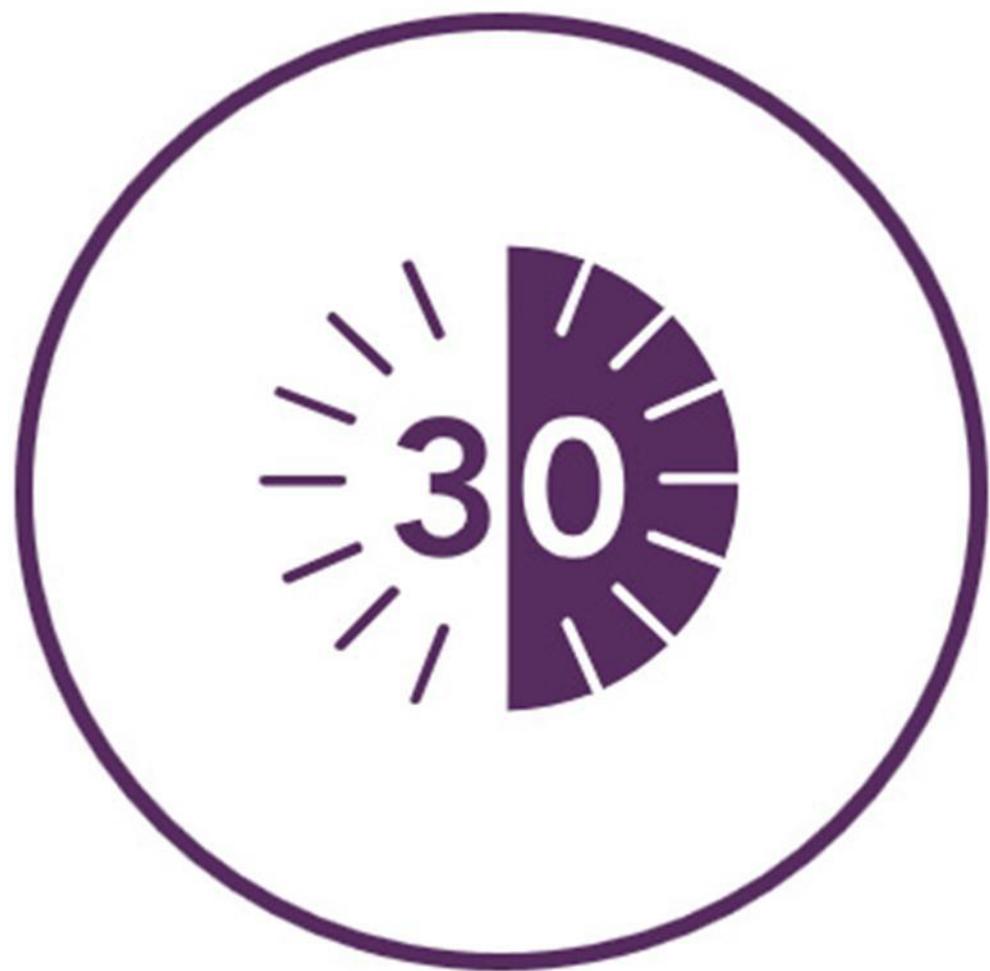
- si atiende las emociones
- si hace preguntas
- si le da a cada parte la misma cantidad de tiempo
- si logra encontrar los intereses de cada parte
- si maneja la neutralidad (no ponerse del lado de ninguno).

**Se trabaja sobre el rol del gestor.**

El proceso durará 30 minutos.

Al terminar comparten en plenario las experiencias





# REVISANDO SIMULACIÓN

**En plenaria con la ayuda del profesora(a) conversamos:**

- **Cuáles eran las posiciones?**
- **Cuáles eran los intereses?**
- **Cuáles fueron los obstáculos para lograr el acuerdo?**
- **Qué estrategias deberían de haberse aplicado**





# Simulación “Me gusta”



# Simulación Me Gusta

- **Pasión y Constanza** son amigas desde pequeñas.

Viven en la misma calle, siempre andan juntas, les gustan las mismas cosas y se lo cuentan todo. Últimamente, el tema de conversación de Constanza, es único: Salomón. Su más reciente capricho amoroso. Pasión la escucha, porque el amor de amigas todo lo cree, todo lo sufre, todo lo soporta... Constanza le repite a Pasión cada una de sus conversaciones con Salomón. Entre ambas se dan a la tarea de decodificar cada mensaje, evaluando el interés de Salomón por Constanza. Desde hace un par de semanas, Constanza está preocupada. Ha notado que Pasión y Salomón se hicieron amigos de Facebook y Pasión le pone “me gusta” a cuanto “postee” Salomón. Constanza se siente traicionada y no sabe cómo interpretar el nuevo interés de su amiga por Salomón, ni la rapidez con la que él responde a sus comentarios. ¡Diez minutos en promedio! Es capaz que le gusta más Pasión que ella. ¿Cómo no? ¡Con ese nombre! Pasión tiene que oírla. La lealtad es inviolable.

- A Pasión le divierte la obsesión de Constanza con Salomón. Tanto han hablado de él, que Pasión empezó a seguirlo por Facebook y descubrió que Salomón tiene buen sentido del humor. Al final, tenía la gracia que puede no ser tan raro que a Pasión le guste.

¡Bien por ella!



# Ejercicio. Simulación Me Gusta

- En el aula, 5 personas harán una dramatización y buscarán una solución.
- Una hará de Constanza y otra de Pasión. Una tercera persona será un mediador o mediadora. Existirán por grupo dos personas que llevarán registro del rol de mediador
- El aula dividida en dos partes aconsejará a cada parte sobre las estrategias a aplicar.



# Simulaciones simultáneas

El grupo es dividido en subgrupos de al menos 5 personas.

En cada subgrupo se ponen de acuerdo sobre quiénes serán las partes y quién será un GESTOR DE PAZ (pueden existir dos personas que tiene la misión de observar al gestor (a) de paz y registrar:

- si atiende las emociones
- si hace preguntas
- si le da a cada parte la misma cantidad de tiempo
- si logra encontrar los intereses de cada parte
- si maneja la neutralidad (no ponerse del lado de ninguno).

**Se trabaja sobre el rol del gestor.**

El proceso durará 30 minutos.

Al terminar comparten en plenario las experiencias



# Guía para registrar el rol del/la gestor(a) de paz

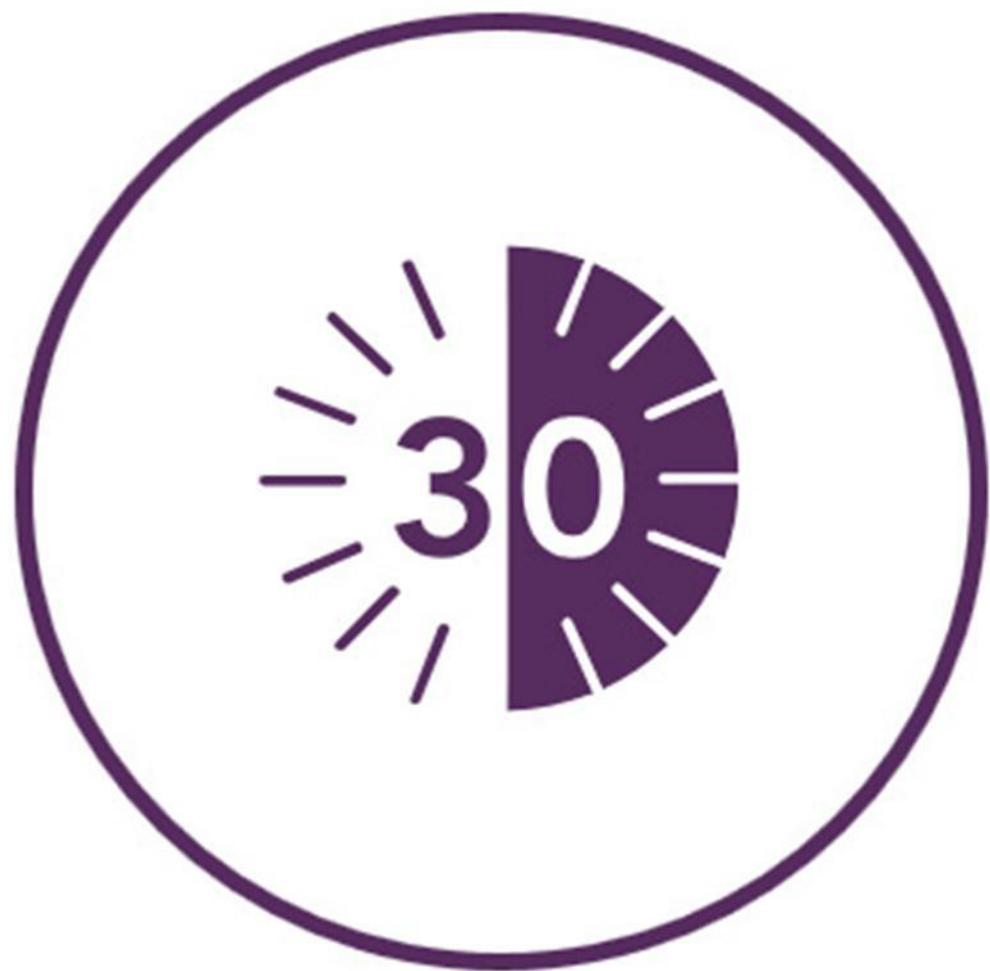
Para las personas que tiene la misión de observar al mediador(a) y registrar:

- Si aplica las “reglas de tránsito”
- si atiende las emociones
- si hace preguntas
- si hace uso de las herramientas estudiadas
- si le da a cada parte la misma cantidad de tiempo
- si logra encontrar los intereses de cada parte
- si maneja la neutralidad (no ponerse del lado de ninguno).

**El proceso durará 30 minutos.**

**Al terminar comparten en plenario las experiencias**





# REVISANDO SIMULACIÓN

**En plenaria con la ayuda del profesora(a) conversamos:**

- **Cuáles eran las posiciones?**
- **Cuáles eran los intereses?**
- **Cuáles fueron los obstáculos para lograr el acuerdo?**
- **Qué estrategias deberían de haberse aplicado**



# Reconstruyendo mi conocimiento



# *Hacia la construcción de alternativas de solución*

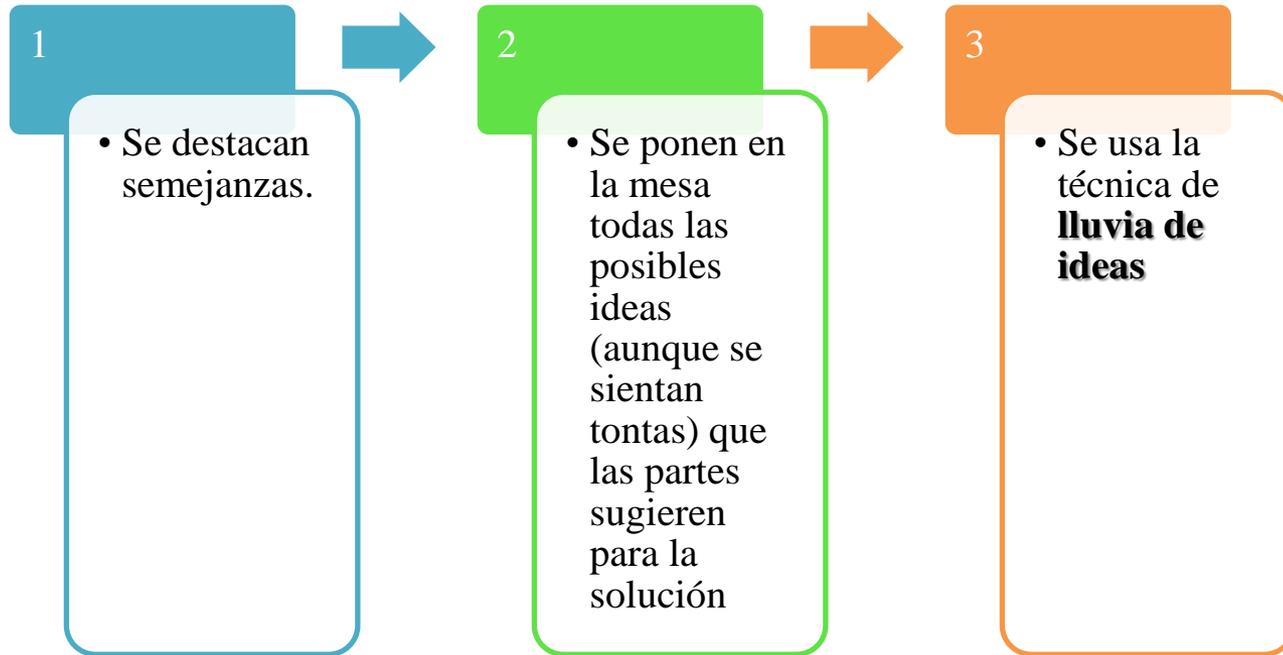
A partir del establecimiento de intereses comunes

1. se establece agenda común

2. se exploran ideas para la construcción de posibles soluciones



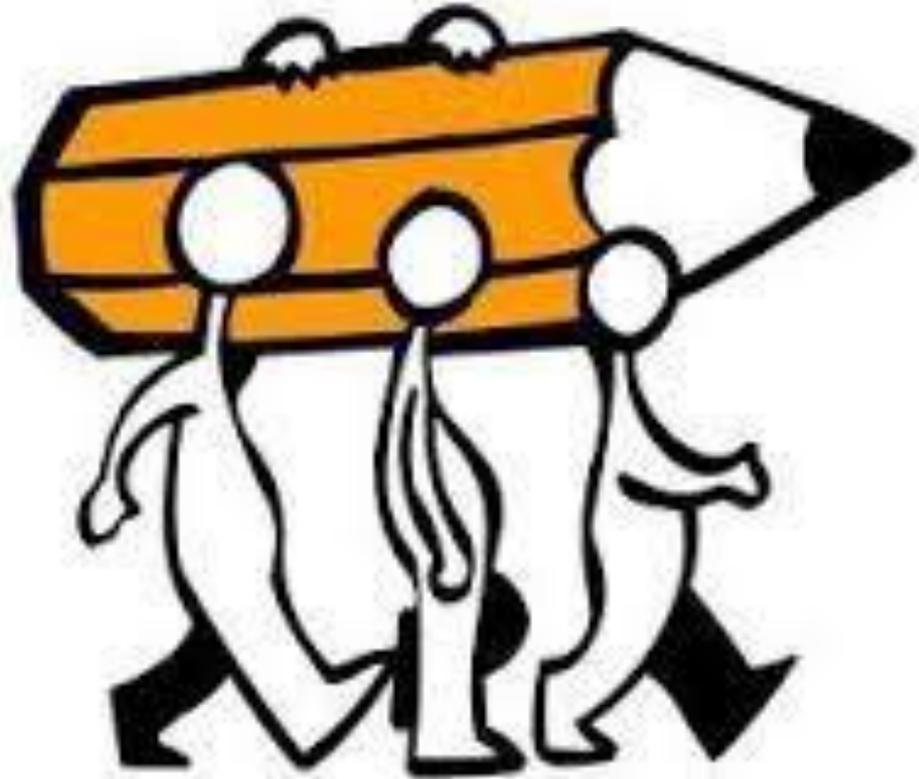
# LA CONSTRUCCIÓN DE ALTERNATIVAS



El gestor(a) no opina ni sugiere.  
Se toma en cuenta que el objetivo es que ambas partes se alineen hacia la meta, por medio de una visión compartida



# Construcción del Acuerdo



# *Etapas en la construcción del acuerdo*

El acuerdo es la etapa **siguiente** a la **búsqueda de soluciones**

Al encontrarse la solución, debe someterse a análisis aplicando criterios de realidad (realmente es posible cumplir con el acuerdo)

- En caso de que no se cumpla ¿qué pasaría?
- Se firma un documento en señal de formalización



## Recobramos la mediación de Guillermo y de Eduardo

Nos sentamos en subgrupos nuevamente para diseñar la **construcción de un acuerdo** según los criterios discutidos. Comparamos en el aula los diferentes acuerdos de los subgrupos.  
Afinamos las estrategias.

### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Eduardo y Guillermo encuentran un billete



Opcional para la práctica de  
la construcción de acuerdos



## Simulación “El Examen de mate”



## EXAMEN DE MATE

Era el día del examen de mate. Como siempre todos veníamos bastante tensos. No sé por qué pero hay un poder especial en el profesor de mate que logra desestabilizar siempre al adolescente más estable de todos, es casi un fenómeno paranormal que nos hace sudar, temblar y comportarnos de la manera más insegura y torpe posible.

Llegamos a la clase, los pupitres estaban acomodados y los exámenes colocados encima de ellos. Uno a uno nos fuimos sentando en nuestros lugares yo seleccioné el antepenúltimo espacio de la última fila de la derecha. Se llenaron todos los lugares y empezamos, según nuestra opinión, el difícil calvario.

Si bien es cierto no tenía al inicio grandes esperanzas, conforme fui desarrollando el examen me di cuenta que la situación no era tan terrible.

El examen se podía realizar, si bien era cierto no era el examen más fácil de la historia, la verdad es que era mucho más sencillo de lo que yo esperaba y poco a poco fui resolviendo cada una de las preguntas que contenía sin problema.

Al parecer todo estaba bien, hasta que de un momento a otro mi silla comenzó a temblar... en efecto, así como lo escribo, comenzó a temblar. Tal vez eran mis nervios... tal vez era el destino que se burlaba de nosotros y había obligado a la tierra a temblar para ponernos más nerviosos... Puse atención al movimiento.... No era cosa mía... de manera sorpresiva me di cuenta que mi compañero de atrás, del penúltimo asiento, estaba moviendo mi silla de manera impetuosa pidiendo respuestas.

Yo me hice el tonto, no quería pasarle información, no por ser ingrato o poco solidario, sino porque estaba sumamente nervioso y me consideraba inútil para poder pasarle con una mano firme la valiosa información de los ítems. El movía la silla y al ver mí no respuesta, se levantó e intentó quitarme mi examen de la mesa, yo no se lo quise dar en primer instancia pero al verme acorralado lo solté, terminada la faena, nuestro profe, entre tanto desorden y pleito, nos descubrió.

De manera inmediata nos quitó el examen y nos envió a la dirección. Traté de explicar el asunto sin comprometer a mi compañero, porque ante todo uno es muy solidario, el profesor informó que me vio entregando el examen y hablando en media prueba terminando así con un fuerte regaño y la pérdida de todos los puntos de la prueba.

## INFRAGANTI

Era el día del examen de mate. Como siempre todos los estudiantes vienen bastante tensos. No sé por qué pero hay un poder especial en un examen de mate que logra desestabilizar siempre a cualquier adolescente, es casi un fenómeno paranormal que los hace sudar, temblar y comportarse de la manera más insegura posible.

Llegué temprano, acomodé los pupitres y coloqué los exámenes encima de ellos. Uno a uno se fueron sentando en sus lugares, apenas se llenaron todos los espacios empezamos la prueba. Realicé muchos esfuerzos para preparar a los estudiantes y a la vez elaboré una prueba muy parecida a las prácticas realizadas en clase. El examen se podía realizar de buena manera, si bien era cierto no era un examen fácil, la verdad es que no era tampoco un examen tan complicado, realmente tenía mucho interés en que les fuera bien en el asunto.

Al parecer todo estaba bien, hasta que en un momento escuché a una silla moverse.... Puse atención al movimiento.... Me quedé callado para identificar que pasaba, y ahí observé la situación, dos estudiantes trataban de copiar... se estaban pasando los exámenes, yo me sentí sumamente irrespetado y triste pues hice lo posible para prepararlos y que realizaran la prueba sin problema, sin embargo estos dos estudiantes no sólo estaban copiando sino que además estaban haciendo un gran alboroto, imposible de no escuchar.

De manera inmediata les quité el examen y los envié a la dirección. Yo informé que vi claramente como el estudiante tenía el examen de su compañero en la mesa. Todo terminó con un fuerte regaño y la pérdida de todos los puntos de la prueba.



# Simulaciones simultáneas

El grupo es dividido en subgrupos de al menos 5 personas.

En cada subgrupo se ponen de acuerdo sobre quiénes serán las partes y quién será un GESTOR DE PAZ (pueden existir dos personas que tiene la misión de observar al gestor (a) de paz y registrar:

- si atiende las emociones
- si hace preguntas
- si le da a cada parte la misma cantidad de tiempo
- si logra encontrar los intereses de cada parte
- si maneja la neutralidad (no ponerse del lado de ninguno).

**Se trabaja sobre el rol del gestor.**

El proceso durará 30 minutos.

Al terminar comparten en plenario las experiencias



# Guía para registrar el rol del/la gestor(a) de paz

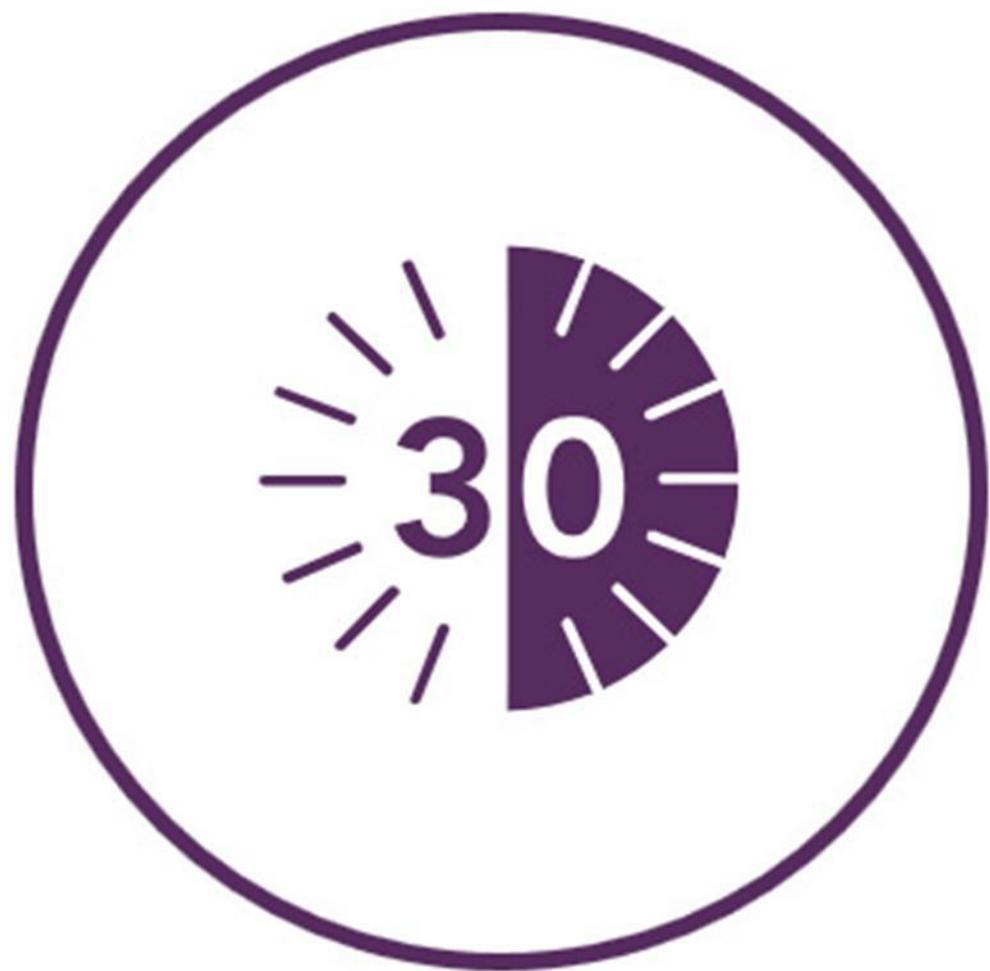
Para las personas que tiene la misión de observar al mediador(a) y registrar:

- Si aplica las “reglas de tránsito”
- si atiende las emociones
- si hace preguntas
- si hace uso de las herramientas estudiadas
- si le da a cada parte la misma cantidad de tiempo
- si logra encontrar los intereses de cada parte
- si maneja la neutralidad (no ponerse del lado de ninguno).

**El proceso durará 30 minutos.**

**Al terminar comparten en plenario las experiencias**





# REVISANDO SIMULACIÓN

**En plenaria con la ayuda del profesora(a) conversamos:**

- **Cuáles eran las posiciones?**
- **Cuáles eran los intereses?**
- **Cuáles fueron los obstáculos para lograr el acuerdo?**
- **Qué estrategias deberían de haberse aplicado**



# DIALOGUEMOS EN EL COLE

Herramientas RAC para Instituciones Educativas de Secundaria

## Guía Audiovisual del Curso

**VICEMINISTERIO DE PAZ  
DINARAC**



Organización  
de Estados  
Iberoamericanos

Para la Educación,  
la Ciencia  
y la Cultura

