

2008

# Sistematización de una experiencia de la práctica institucional realizada en la Unidad Funcional de Defensa N°1, Poder Judicial - Mar del Plata

Pérez, Valeria A.

---

<http://kimelu.mdp.edu.ar/xmlui/handle/123456789/501>

*Downloaded from DSpace Repository, DSpace Institution's institutional repository*

**SS**  
**Inv. 4114**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y SERVICIO SOCIAL**

**LICENCIATURA EN SERVICIO SOCIAL**

**TESIS FINAL**

**TITULO: “Sistematización de una experiencia de la práctica institucional realizada en la Unidad Funcional de Defensa n° 1, Poder Judicial-Mar del Plata”**

**DIRECTORA DE TESIS:**

**Lic. Larrumbide, Sandra Lidia**

**CO-DIRECTORA DE TESIS:**

**Lic. Cabero, Laura Adriana**

**ALUMNA:**

**Pérez, Valeria .A**

**Matricula n° 7820**

**OCTUBRE 2008**

## **INDICE**

**FUNDAMENTACION ..... Pág. 4**

**ASPECTOS METODOLOGICOS ..... Pág. 6**

### **PRIMERA PARTE: MARCO TEORICO REFERENCIAL**

**CAPITULO N° 1: Origen y evolución del Trabajo Social.....Pág. 8**

Origen del Servicio Social .

Incumbencias del Trabajador Social

Caso Social Individual Familiar desde la orientación psicosocial

Kisnerman y el Paradigma metodológico del construccionismo

Trabajo en equipo intra-multi-inter-transdisciplinario

El trabajo Social en el campo de Justicia

**CAPITULO N° 2: Una mirada desde los Derechos Humanos.....Pág. 19**

La persona

Ciudadanía y Derechos Humanos

El conflicto humano. Métodos adversariales – no adversariales

Perspectiva de redes

La familia

**CAPITULO N° 3: El Poder Judicial como institución.....Pág. 32**

La institución

El Poder Judicial argentino

Organizaciones

Una institución llamada poder

Componentes culturales

Esquema FODA o DAFO del Poder Judicial

Biblioteca C.E.C.S. Y S.S.	
Inventario 4114	Signatura Top /
Vol: /	Unidad: 1
Universidad Nacional de Mar del Plata	

02 OCT 2012

**CAPITULO N° 4: Algunas corrientes ideológicas que atraviesan el campo de la justicia..... Pág. 55**

Teoría Sistémica y la ley de mediación  
Que es el Garantismo?  
El Derecho desde una perspectiva de género  
El Panoptismo

**CAPITULO N° 5: Supervisión en Servicio Social.....Pág. 83**

Objetivos de la Supervisión  
Funciones  
Técnicas de Supervisión  
Características del supervisor  
Proceso de Supervisión  
Orientación inicial del supervisado  
Las prácticas sociales en la formación profesional

**SEGUNDA PARTE: TRABAJO DE CAMPO**

**ENCUADRE INSTITUCIONAL..... Pág. 91**

Práctica pre-profesional en la institución sede (Unidad Funcional de Defensa n° 1)  
Guía institucional  
La demanda  
El Servicio Social en la Unidad Funcional de Defensa n° 1

**METODOLOGIA DE INTERVENCION PROFESIONAL..... Pág. 107**

Abordaje institucional de la problemática elegida: Protección de Persona

**ESTUDIO DE CASOS.....Pág. 110**

**CONCLUSIONES FINALES ..... Pág. 121**

**BIBLIOGRAFIA..... Pág. 125**

## **FUNDAMENTACION:**

Desde el comienzo de mis estudios universitarios me ha interesado todo lo referente al campo judicial, y la intervención que, desde el Trabajo Social puede realizarse.

Por otra parte, un voluntariado realizado en “Huellas de Vida” (Institución que brinda tratamiento ambulatorio a personas con problemas de adicción y antecedentes judiciales) durante el año 2006, me permitió un mayor acercamiento a este campo, y me proporcionó herramientas empíricas así como la experiencia y los aportes de los profesionales con los que pude compartir el trabajo, día a día, en la institución.

Del mismo modo, y a partir de lo mencionado, el acercamiento a la misma confirmó mi interés en este campo.

Las mencionadas participaciones, fueron fundamentales para determinar mi orientación profesional a futuro, al observar que, en el campo de Justicia aun hace falta un mayor aporte desde nuestra especificidad. También comprendí la complejidad del campo y la necesidad de un abordaje interdisciplinario.

Para continuar en la misma línea, decidí realizar mi práctica supervisada en una institución del campo de justicia, considerando que me aportaría una mayor y más completa perspectiva en cuanto a diversas problemáticas correspondientes al mismo (campo).

A partir de la experiencia vivenciada en la Unidad Funcional de Defensa N° 1, en el marco de una práctica pre-profesional supervisada y teniendo en cuenta la valorización de la Supervisión como una práctica sistemática de enseñanza y formación permanente que contribuye a la construcción y apropiación del rol específico de la profesión, considero oportuno realizar una sistematización de dicha experiencia para mi trabajo de tesis final.

La misma comprende el rol del Perito Asistente Social como miembro del Equipo Técnico dentro de la Unidad de defensa Civil en el abordaje de la dimensión individual- familiar, también conocida como caso social individual, teniendo intervención en las diferentes problemáticas que la Institución atiende.

La elección de realizar una Sistematización de una práctica de estas características se considera relevante dado que la inclusión de un trabajador social en las Defensorías es reciente en el campo de la justicia. En la ciudad de Mar del Plata, en Diciembre de 2006 se incorpora por Primera vez una Perito Asistente Social en dicha área.

En relación al Trabajo Social en el Campo de Justicia se advierte que dentro del mismo se plantean problemáticas que requieren cada vez más el aporte de dicha profesión. Como se apreciará en el desarrollo del presente trabajo, la intervención del Perito Asistente Social resultará de suma

importancia para tomar en cuenta las particularidades de cada caso concreto y desde una visión a la vez totalizadora, llevar a cabo las funciones y acciones que se consideren oportunas.

Se intentará realizar un aporte significativo mediante la presente sistematización, en relación a la especificidad profesional.

## **OBJETIVO GENERAL:**

El **Objetivo General** del presente trabajo será:

- Sistematizar la experiencia de LA PRACTICA INSTITUCIONAL SUPERVISADA EN EL CAMPO DE JUSTICIA, desarrollada por la estudiante en la Unidad Funcional de Defensa n° 1, durante el ciclo lectivo 2007.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Para ello se tenderá a cumplir con los siguientes **Objetivos Específicos**:

- Realizar un análisis institucional de las características de la organización sede (Unidad de Defensa n° 1), de las problemáticas sociales que atiende y del rol del Perito Asistente Social.
- Buscar y relevar información para elaborar un marco teórico referencial con relación al campo de Justicia, la Institución y las problemáticas que aborda.
- Conocer e investigar sobre el rol, funciones y la metodología de intervención utilizada por el Perito Asistente Social, como miembro del Equipo Técnico.
- Realizar una conclusión con respecto al rol del Perito Asistente Social tomando en cuenta el estudio de casos.
- Brindar mediante la presente sistematización lineamientos generales que contribuyan al aporte de los Trabajadores Sociales en el campo de Justicia.

## **ASPECTOS METODOLOGICOS:**

El presente trabajo tendrá un diseño exploratorio, lo que permitirá a través de una sistematización, dada la escasa bibliografía que existe en la actualidad referida al tema elegido, recuperar una experiencia de campo.

Los diseños exploratorios tienen por objeto esencial, familiarizarnos con un tema desconocido, novedoso o escasamente estudiado. Son el punto de partida para estudios posteriores de mayor profundidad.

Teniendo como referencia a Oscar Jara en “Dilemas y desafíos de la sistematización de experiencias”, la misma es definida en términos de mirar las experiencias como procesos históricos, procesos complejos e lo que intervienen diferentes actores, que se realizan en un contexto económico- social determinado y en un momento institucional del cual formamos parte.

Sistematizar una experiencia implica interpretar lo que acontece, a partir de un ordenamiento y reconstrucción de lo que ha sucedido en dicho proceso.

Por lo tanto, se procederá a reconstruir lo sucedido ordenando los distintos elementos objetivos y subjetivos que han intervenido para comprenderlo, interpretarlo críticamente y así aprender de nuestra propia práctica.

El objetivo es extraer aprendizajes que tengan utilidad para el futuro.

En ese sentido, sistematizamos una experiencia para poder:

- Mejorar nuestra propia práctica
- Compartir nuestros aprendizajes con otras experiencias similares
- Contribuir al enriquecimiento de la teoría

La modalidad de Sistematización, se llevará a cabo al tiempo que transcurre la experiencia de campo, mientras que habrá aspectos de la misma que serán sistematizados una vez concluida ésta para obtener una secuencia global del proceso.

Esta Sistematización tiene como finalidad que el conocimiento producido en la práctica transite desde un saber aislado y privado, a conocimientos organizados y socializables.

## **TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS:**

Se utilizarán las siguientes tomando las ideas conceptuales desarrolladas por Guber Rosana en “La etnografía: método, campo y reflexividad”:

- ✓ **Observación Participante:** es una técnica no directiva. Tradicionalmente su objetivo ha sido detectar los contextos y situaciones en los cuales se expresan y generan los universos culturales y sociales, en su compleja articulación y variabilidad. La aplicación de esta técnica se basa en el supuesto de que la presencia, la percepción y la experiencia directa, garantiza por una parte, la confiabilidad de los datos recogidos y, por la otra, el aprendizaje de los sentidos que subyacen tras las acciones y palabras de los sujetos.

La observación participante consiste en dos actividades principales: observar sistemática y controladamente todo aquello que acontece en torno al observador y participar, tomando parte en diferentes actividades que impliquen a los sujetos que observamos. La presencia directa es, indudablemente, una valiosa ayuda para el conocimiento social, ya que evita algunas mediaciones de terceros y ofrece lo real en su complejidad al observador crítico y bien advertido de su marco explicativo y su reflexividad. Así, la técnica de Observación Participante no es sólo una herramienta de obtención de información sino, además de producción de datos, y por lo tanto, de análisis, en virtud de un proceso reflexivo entre los sujetos estudiados y el sujeto cognoscente.

- ✓ **Entrevista:** se considera una de las técnicas mas apropiadas para acceder al universo de significaciones de los actores. Entendida como relación social a través de la cual se obtienen enunciados y verbalizaciones, es además una instancia de observación; al material discursivo debe agregarse la información acerca del contexto del entrevistado, sobre sus características físicas y su conducta.
- ✓ **Registro y Observación documental:** es básicamente una panorámica acerca de la información relevante de diversas fuentes confiables sobre un tema específico, sin tratar de aprobar u objetar alguna idea o postura. Toda la información presentada se basa en lo que se ha encontrado en las fuentes.

La contribución del estudiante radica en analizar y seleccionar de esta información aquello que es relevante para su investigación. Por último, el estudiante necesita organizar la información para cubrir todo el tema, sintetizar las ideas para posteriormente poder presentarlas en un reporte final escrito.



**CAPITULO N° 1:**  
**ORIGEN Y**  
**EVOLUCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL**

## **ORIGEN DEL SERVICIO SOCIAL**

La aparición del Trabajo Social esta íntimamente ligada al proceso de desarrollo capitalista, emerge como la continuación de las labores benéficas y asistenciales que venían desarrollando sectores e instituciones religiosas, entidades aristocráticas y el propio Estado.

Con la aparición de la Revolución Industrial y el desarrollo del capitalismo, se da una distribución en las responsabilidades de ayuda a los necesitados, dando lugar a nuevas instituciones y las primeras legislaciones de tipo social para atender a estos requerimientos.

Si bien ha sido en Europa donde las formas de ayuda y asistencia habían tenido durante siglos un mayor desarrollo, fue en Estados Unidos, ya entrado el siglo XX, donde se institucionaliza el Trabajo Social. Esto no se produce por la sola voluntad de algunos filántropos o reformadores sociales, es fundamentalmente producto de la convergencia y conjunción de dos factores: la situación de la sociedad en un momento histórico determinado y la respuesta al desafío de esos problemas. Las situaciones problemas derivadas del proceso de institucionalización, la urbanización y los rápidos cambios sociales, demandan de una acción personal e institucional más formalizada. Como consecuencia por una parte, se sistematizan las prácticas y por otra se utilizan y aplican los conocimientos de varias ciencias humanas, especialmente la sociología y la psicología.

Como fecha de referencia para el comienzo del Trabajo Social se puede citar el momento en que es publicada la obra de Mary Richmond "Social Diagnosis" en 1917.

Con Mary Richmond (1922), se planteo por primera vez una propuesta científica en el Trabajo Social, fundada en la investigación, y apuntando a obtener una amplia información acerca de la persona y su problemática (diagnóstico), para luego intentar una modificación de comportamiento (tratamiento).

Este libro, es tomado como la primera sistematización de la acción de los trabajadores sociales. Desde ese entonces se puede decir que la ayuda a los demás se transforma en una profesión, lo que antes era una vocación o tranquilizador de conciencias (especialmente para las señoras de la sociedad), se transforma luego en una ocupación y un trabajo profesional.

### **En América Latina...**

En América Latina el trabajo social fue instalado entre los años 1925 y 1936, por una especie de traspaso, transplante europeo, como una manera de corregir los problemas disfuncionales

provenientes del capitalismo. Las tensiones sociales pasaron a ser objetos de estudio y se volvieron cada vez mas profesionalizadas.

Si se quiere hacer referencia a las etapas de desarrollo en América Latina del Trabajo Social, según Ander Egg (1985), se puede hacer una distinción entre *Asistencia Social*, *Servicio Social* y *Trabajo Social*. Es decir, el desarrollo de todos los acontecimientos que han dado lugar a la práctica profesional, entran en interrelación con factores políticos, económicos, culturales, etc., referentes de cada momento histórico por el que fue atravesando América Latina. Esta pequeña reseña permitirá tener una noción de lo que fue el cambio de concepción que se tenía del Trabajo Social.

En una primera fase, la forma de acción que se desarrollaba, se denominó *Asistencia Social*. Como profesional de nivel medio, el Asistente Social, es concebido en cuanto a su función profesional, como un “técnico para hacer caridad” es un “asistecnico”. Era el coordinador de las obras de caridad y filantropía. Se realizaban trabajos centrados en el individuo y, a veces, en su familia, prescindiendo totalmente de la situación social general.

A partir de 1940 se producen las primeras ráfagas de transformación de la Asistencia social en Servicio Social. El “Social Work” norteamericano comienza a dar su sello y estilo al servicio social en Latinoamérica, como consecuencia de ello, se puede mencionar: el comienzo de una preocupación técnico- científica, hay una elevación del status profesional, comienza a buscarse un marco referencial de fuerte acentuación psicológica que se proyecta en la misma práctica. Es decir comienza a darse un estilo de profesión caracterizado por el tecnocratismo aséptico. Es importante señalar como afirma Ander Egg (1985: 122), que esta tecnocratización hizo perder al Trabajo Social su dimensión humana. Parece que lo humano y lo emocional, son *NO PROFESIONALES*.

En su etapa más evolucionada el Servicio Social se apoyo en bases funcionalistas. “Todo sistema social, dice el funcionalismo tiene ciertas necesidades y ciertos requisitos que deben ser satisfechos para que la sociedad funcione. En consecuencia, toda institución debe ser explicada en términos de su funcionalidad respecto de la satisfacción de tales necesidades, y toda la acción social deber orientarse al logro de esa funcionalidad, mediante la eliminación de los desajustes de los elementos que forman parte del todo”<sup>1</sup>.

En la década del 60 el impacto del desarrollismo y la preocupación por sacar a los países de América Latina de su situación, cada vez más pauperizada, comienza a reformularse la visión que se tenía hasta ese entonces del Servicio Social, lo que da lugar a un nuevo enfoque: la práctica del Servicio Social Desarrollista.

---

<sup>1</sup> ANDER EGG, IDEM. Pág. 125

Empezó hacerse hincapié en la participación social como medio para lograr la integración (de la población marginada) al mercado y a la vida cotidiana. Aparecen diferentes técnicas de trabajo: aparece el desarrollo comunitario, a través de la participación popular.

Pero con el tiempo algunos de los trabajadores sociales que estaban en la vanguardia del proceso de Reconceptualización, plantean una serie de factores que deben modificarse.

La Reconceptualización es un movimiento que se inicia a partir de 1965 en el cono sur de Brasil y que luego se propaga al resto de los países latinoamericanos, en un ritmo diferente, adquiriendo el sello particular de cada contexto.

Este proceso, “constituyó un cuestionamiento a lo existente en el ámbito profesional. Su propósito fue, por una parte, producir un cambio en el marco conceptual vigente hasta ese momento en la profesión y por otro, producir un cambio en el contenido ideológico”.<sup>2</sup>

Pablo Netto plantea que las transformaciones sociales y la configuración de nuevas necesidades sociales, como consecuencia de las modificaciones sufridas en los procesos de producción y reproducción de la sociedad (modelo capitalista, Estado ausente, Privatizaciones, etc), dieron lugar a la necesidad de alterar y redimensionar la profesión.

### **Incumbencias del Trabajador Social**

Natalio Kisnerman (1984), señala una serie de funciones que debe desarrollar el profesional:

- *Atención directa a individuos, grupos y comunidades* (unidad de atención), trabajando junto a quienes presentan problemas sociales previéndolos, capacitándolos para hacer frente a dicha problemática.
- *Investigación*, identificando los factores que generan problemas sociales, su distribución y desarrollo, las actitudes y valores que benefician u obstaculizan el acceso a mejores niveles de vida.
- *Política y promoción social*, estimulando y provocando medidas tendientes a lograr mejor calidad de vida para la población, creando sistemas, canales y otras condiciones para la participación en el logro de esas medidas.
- *Planificación*, transformando necesidades concretas en respuestas también concretas que la satisfagan.
- *Administración de servicios sociales*, organizando, dirigiendo, coordinando y

---

<sup>2</sup> QUZADA VENEGAS, Margarita. “ El contexto social de los 70” en “Perspectivas Metodológicas en trabajo social”. Quezada Venegas, M; Matus Sepulveda, T; Rodríguez Soto, N; Oneto Piazze, L; Paiva Zuaznabar, D; Ponce de León Nuñez, M. Editorial Espacio. Buenos Aires 2001

supervisando sistemas o subsistemas institucionales y sus programas.

- *Capacitación de recursos humanos*, sean o no profesionales.

Para el desarrollo de todas las actividades antes mencionadas el Trabajador Social debe:

- Conocer científicamente los problemas sociales que afectan a los hombres.
- Determinar como los hombres los enfrentan y que alternativas de solución arbitran.
- Prestar la atención integral que la circunstancia acredite, capacitando y animando.

un proceso en el cual los hombres se asuman sujetos activos y responsables en la acción organizada y transformadora que supere sus problemas.

- Lograr mayor respaldo de recursos y medidas de las instituciones a los programas que tiendan a elevar la calidad de vida de una población.

Reflexionar acerca de la especificidad de una profesión implica entonces, señalar los elementos a partir de los cuales se estructura como tal, teniendo en cuenta que:

- La necesidad de una profesión, se origina por la configuración de un campo de problemas que requiere un determinado tipo de intervención;
- La base empírica y real del ejercicio es la que posibilita elaborar una definición del Campo;
- Una profesión es la encarnación de una práctica especializada, respaldada en una disciplina científica;
- La condición de práctica autónoma es el requisito fundamental de constitución de un campo profesional. Dicha autonomía es otorgada por una teoría que provee el conocimiento a partir del cual se estructura el saber especializado;
- El saber especializado debe ser un saber certificado.

Se puede decir entonces que la profesionalización supone la sistematización de un conjunto de representaciones (conocimientos, habilidades, información) y su elaboración como un *SABER ESPECIALIZADO*, así como la institucionalización de la transmisión de ese saber a través de una instancia social reconocida y legitimada, para que constituya el saber especializado en un *SABER CERTIFICADO*.

Dentro de las incumbencias del Trabajador Social se puede hacer referencia al Caso Social Individual desde una perspectiva psicosocial.

## Caso Social Individual Familiar desde la Orientación Psicosocial

Este enfoque psicosocial se desarrolla a partir de dos escuelas: la escuela Diagnóstica y la escuela Funcionalista. Este tipo de abordaje ha consolidado en el trabajo social una práctica centrada en la persona desde una perspectiva psicosocial y con un fin preventivo o terapéutico<sup>3</sup>.

Para el análisis de este enfoque no podemos dejar de nombrar el aporte que nos hicieron diferentes autores como: Mary Richmond, Gordon Hamilton, Helen Perlman, Cristina de Robertis, entre otros.

Parece importante a modo de comprensión de este modelo hacer una breve síntesis de lo que fue cada una de las escuelas antes mencionadas.

La escuela Diagnóstica. Mary Richmond fue la precursora de una metodología basada en la sistematización de la práctica desde una visión psicosocial.

Plantea el diagnóstico como “la comprensión de significaciones y nuevas posibilidades de la persona y del medio”, en donde no podremos actuar si no es a través de acciones directas e indirectas. Es decir en lo que aquí se pone énfasis es en la elaboración de un diagnóstico que incluya la evaluación de la situación como así también la evaluación de la personalidad del cliente. El diagnóstico será la piedra base para la elaboración del tratamiento. De ahí la importancia de poder conocer la situación desde su totalidad, para la elaboración de un tratamiento acertado.

La escuela Funcionalista. Aquí se le otorga mayor relevancia al proceso terapéutico, al presente y a la voluntad del cliente para el cambio. Esta escuela ve al sistema social como el productor de mecanismos de adaptación, se apoya en conceptos como: estructura, organización, interacción y función. Esta escuela parte no desde la necesidad del cliente sino de la función de la agencia. No considera imprescindible el conocimiento de la situación en su totalidad.

El enfoque psicosocial. Según Benler y Jonhson, “esta perspectiva va a integrar la dialéctica hombre-medio. “Todo trabajo social debe estar pautado por la visión psicosocial: la interacción persona-medio, es básica para el desarrollo de una identidad personal y para crear y mantener problemas psicosociales” (1997: 37).

La orientación psicosocial terapéutica se consolida en EEUU, no sólo como un enfoque del caso social sino como un método, es aceptado hasta la década del 70' en Canadá, Europa y Latinoamérica, tanto en los ámbitos académicos como en los profesionales.

La dimensión psicosocial de la persona integra los aspectos psicológicos y sociales.

Evaluar estos aspectos psicológicos no significa realizar tratamiento de trastornos de la personalidad, implica la comprensión de las condiciones internas del sujeto.

---

<sup>3</sup> CASTELLANOS, Beatriz. “La intervención de redes Naturales: el modelo clínico” en “Redes Sociales Naturales. Un modelo de trabajo para el servicio social”. Equipo EIEM. Ed Humanitas

Evaluar los aspectos sociales significa considerar el contexto con una perspectiva amplia y circular del ambiente; la familia, la red social natural, la comunidad y sus condicionantes históricos, culturales, económicos y políticos.

El objetivo se centra según, B. Castellanos en, promover la capacidad de la apropiación objetiva de la realidad social para que las personas puedan construir una posición crítica en su contexto, que les permita afrontar las dificultades, exigencias y expectativas propias y del contexto relacional.

La autora del presente trabajo, adhiere al paradigma construccionista, planteado por Kisnerman.

### **Kisnerman y el Paradigma Metodológico del Construccionismo**

El **construccionismo**, según Kisnerman: "como paradigma nos permite, desde un enfoque transdisciplinario articular otros paradigmas y diversas disciplinas, operar en el plano de las representaciones, valoraciones e interpretaciones que los sujetos le asignan a la realidad, lo que se expresa a través del lenguaje en acciones comunicativas intersubjetivas" (1999:16).

Lo que más importa son los motivos que impulsan la acción social, la significación que va teniendo para los supervisados el proceso de la práctica y el de la supervisión, a medida que se van cumpliendo los objetivos convenidos, ya que las situaciones sociales que se protagonizan son cruciales para constituirnos como sujetos humanos y profesionales. Las significaciones se co-construyen entre actores y trabajador social en un contexto social. La preocupación por la verdad es sustituida por la inteligibilidad, la utilización social y el valor humano.

El supervisor y cada supervisado, como observadores, se describen a sí mismos cuando describen lo observado, lo que hace de su tarea una autorreferencia, en tanto se toman a sí mismos como objeto. En el observar y en el actuar, se construyen a sí mismos, lo que rompe con la idea del saber inmediato. Saber, quiere decir, comprender es darle un sentido desde la teoría, desde lo divino o desde lo utilitario.

Conocer es un proceso que, se va construyendo, deconstruyendo, reconstruyendo. Esto señala un carácter provisional. Es una forma de conocer originada como producto de la actividad de un sujeto activo, no como un a priori a la experiencia con el objeto.

Lo más importante, Para Gergen, en Kisnerman: "Pensar en Trabajo Social", "es la deconstrucción, donde todas las suposiciones y presupuestos acerca de la verdad, lo racional y el bien, quedan bajo sospecha; y la reconstrucción en las que nuevas realidades y prácticas son modeladas para la transformación" (2005:116)

## Trabajo en Equipo: Intra-Multi-Inter-Transdisciplinario

Hay que distinguir, más allá de una disciplina, lo que son las multidisciplinas, las interdisciplinas y las transdisciplinas, para lo cual se establecerá lo referido por Kisnerman (1998: 175)

**La multidisciplinariedad** o pluridisciplinariedad supone un conjunto de disciplinas, estudiando diferentes aspectos de un mismo objeto y/o cooperando en su abordaje, desde cada una de ellas. No están ligadas a ninguna modificación de sus estructuras teóricas. Valga como ejemplo, el tan común de las consultas entre médicos de distintas especialidades frente a un cuadro complejo de enfermedad.

Con el mismo fin de resolver una situación práctica concreta, que por su complejidad desborda las posibilidades de una disciplina, **la interdisciplinariedad** articula dos o más de ellas, en un equipo de trabajo, con un código y una metodología compartidas en algunos casos, llegan a fundirse y configurar un nuevo objeto teórico, como puede ser el caso de la bioquímica, la psicosociología o psicología social. El abordar de esta manera un objeto en la práctica profesional anticipa nuevas y más fructíferas perspectivas tanto a la acción, como a la producción y a la enseñanza.

En la **interdisciplina**, la integración se va produciendo a través de las preguntas que una disciplina hace a las otras para operar en una situación concreta, tratando de superar las comprensiones fragmentarias. La intercircularidad entre ella, además de integrar saberes, reduce el imperialismo intelectual de algunas disciplinas.

**La transdisciplina**, como una metadisciplina (lo que está más allá de las disciplinas), tiene sentido de globalidad, de fecundación mutua, de unidad en las relaciones y acciones, de interpretación de saberes. Y de ese intercambio surge, más que una nueva disciplina, un enfoque nuevo para abordar una realidad de trabajo. Valgan como ejemplos la teoría general de los sistemas, el constructivismo y el construccionismo.

En general, las transdisciplinas desarrollan la investigación cualitativa y el análisis del discurso, así como enfocan situaciones específicas de la vida cotidiana en micro-realidades.

Consideramos que una disciplina avanza cuando abandona las teorías tradicionales y trasciende esta tradición, mediante la reflexión crítica y la acción creativa, construyendo nuevas teorías y realizando nuevas prácticas, acordes al tiempo en que le toca desarrollar su quehacer. Esta operación es lo que lleva a re-situar el Trabajo Social, en una nueva época.

**La Intradisciplina:** El Trabajo Social es conflictivo porque no es un saber a la distancia, desde lo generalizado, es un saber de implicación, y estar implicado en algo compromete, y todo compromiso es un riesgo, un desafío, que no todos aceptan.



Esto exige, sin lugar a dudas, pensar el interior de la profesión, las relaciones entre el Trabajo Social y el poder político, abandonando la ingenuidad que al respecto suele caracterizarnos, para direccionar políticamente la práctica profesional, reconociendo los intereses que están en juego; no reemplazar la palabra de los actores; considerar que las decisiones de los organismos públicos y privados tienen, en la mayoría de los casos, efecto movilizador al ajustar la demanda a la oferta institucional; utilizar una metodología participativa que contemple las perspectivas e interés de la población, trabajando más cerca de la organización de grupos y asociaciones populares, apuntando a ensanchar los espacios que abre la propia realidad; y actuar contra la reproducción de la marginalidad social, hacia la construcción de una auténtica comunidad real y no producto de inferencias teóricas.

El ejercicio de un rol profesional supone pertenencia a un grupo de pares, el que como endogrupo se organiza en colegios, asociaciones, sindicatos, federaciones. Ellos surgen como consecuencia de la profesionalización, tanto a nivel local, como provincial, regional, nacional e internacional. Esas entidades suelen regular las relaciones entre los mismos trabajadores sociales y entre éstos y las instituciones; y las personas con las que trabajamos mediante códigos de ética; mientras que la sociedad lo hace con el ejercicio profesional a través de leyes que precisan las incumbencias del rol. A partir de éstas, se ocupan de la defensa de los derechos de sus afiliados.

Como señalaron Las Heras y Cortajarena, *“en el Trabajo Social, el asociarse no es sólo una cierta cuestión de organización, defensa y desarrollo de la profesión, sino una necesidad de la esencia misma del quehacer profesional, que si no crea e institucionaliza causas operativas de intercomunicación, no puede cumplir con su función peculiar”*. (1979: 180) En el mismo sentido, la trabajadora social portorriqueña, Carmen R. De Alvarado, expresó que *“sólo como fuerza social puede dejar sentir su influencia en la sociedad de la que forma parte, ya que lo que caracteriza una profesión es la acción conjunta, en contraste con la puramente individual y unilateral”*. (s.f.: 17)

Pero aun cuando el grupo profesional adquiera fuerza, no es suficiente para enfrentar la multicausalidad y la amplia variedad de los problemas sociales. Requisito indispensable es entonces abrirnos a la comunicación con otras profesiones y trabajar en equipo, en base a códigos y objetivos compartidos.

### **El Trabajo Social en el Campo de Justicia.**

Dentro del sistema judicial se plantean problemáticas que requieren una lectura proveniente del Trabajo Social. Su intervención es fundamental, ya que el Trabajador Social tendrá en cuenta cada caso concreto y, desde una visión totalizadora, llevará a cabo las funciones y acciones que considere oportunas.

En los Centros Judiciales encontramos a los Peritos Asistentes Sociales los cuales, en su función, realizan el informe socio – ambiental y familiar.

Cada institución judicial aborda diferentes problemáticas (niños o adolescentes en riesgo, internación o separación de niños o adolescentes del cuidado de sus padres, violencia familiar o doméstica: derivaciones, complejidades, adicciones o el escape social de las problemáticas familiares, adopción, divorcios, régimen de visita, alimentos, insanias, inhabilitaciones, atención a víctimas de delitos, delitos sexuales, etc.) por lo tanto, la intervención profesional estará orientada por la especificidad y particularidad de cada institución.

Desde el Trabajo Social, la intervención como proceso requiere: la definición del problema, la fundamentación de la intervención profesional, la selección de alternativas de acción, la definición de objetivos concretos, jerarquización de prioridades, la derivación a otro especialista competente en caso de ser necesario, conocer los recursos que pueden ser de utilidad para la solución de la problemática abordada; la elaboración de informes, realizar seguimiento y evaluación permanente.

El profesional de Trabajo Social utilizará en sus acciones diferentes técnicas según el caso y el momento en que interviene. Por lo tanto informará en el expediente la actividad llevada a cabo ya sea, una entrevista en sede o en campo, observación, seguimiento de casos, coordinación de recursos.

Si bien desde la institución judicial se le pide al Trabajador Social un informe pericial, su intervención no finaliza con la producción del informe. Por su formación y los principios éticos que rigen su quehacer profesional, el Trabajador Social *“asume una intervención con los sujetos y familias de acompañamiento en el desarrollo de la crisis o coyuntura que los acerca al ámbito judicial”*.<sup>4</sup>

La intervención realizada va a dar cuenta de una perspectiva histórica, reconociendo el carácter complejo y dinámico de la realidad, el Trabajador Social aporta una mirada no ingenua sino crítica y técnica de la situación. Sabe que sus acciones tienen lugar en una realidad no estática que puede ser modificada.

El Trabajo Social se está apropiando paulatinamente de diferentes campos problemáticos dentro del área justicia. Si bien su incorporación es reciente, el profesional cumple un rol fundamental al momento de orientar, asesorar o derivar a las personas que demanden atención.

Muchas veces el Trabajador Social dentro de la institución judicial se encuentra con dificultades de adaptación y relación. Esto se debe a que el área judicial es, por lo general, un ámbito complejo y estricto, cuyas actividades están bien definidas y enmarcadas según la

---

<sup>4</sup> GALÁN, Silvia. Apuntes de Cátedra Derecho I. “Derecho y Trabajo Social”. Facultad Ciencias de la Salud y Servicio Social. Mar del Plata

competencia de cada actor involucrado. La intervención del profesional se encuentra atravesada por la propia política de la institución y en ocasiones los tiempos, la organización, las actividades que realiza, son determinadas más allá de su control.

La tarea de los Asistentes Sociales esta siendo cada vez más reconocida por los diferentes actores jurídicos. Su intervención y sus informes socio – ambientales contribuyen a conocer mejor la situación problemática planteada. De esta manera, aporta elementos que permiten, a los diferentes funcionarios (jueces, asesores, fiscales), tomar las decisiones adecuadas para alcanzar la mejor solución posible teniendo en cuenta, tanto las normas jurídicas como la realidad situacional de las personas. Y en este proceso el Trabajador Social, según refiere Angélica Alday, encuentra la posibilidad de “*retroalimentar a los miembros concretos de la institución con su visión crítica y sus saberes específicos*”. (2001: 12)

El trabajador Social establece una relación con el “otro”, y ésta relación es de carácter democrática, en donde, a través del diálogo se conoce y revaloriza su cultura, se respetan sus intereses y se profundiza en sus sentimientos y motivaciones.

**CAPITULO N° 2:**  
**UNA MIRADA DESDE LOS**  
**DERECHOS HUMANOS**

## LA PERSONA

Mary Richmond define al Caso Social Individual como un: "*Conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reincorporando consciente e individualmente al hombre en su medio social*". (1922: 67)

Según la autora, la práctica del Servicio Social Individual es la que "*se ocupa de las cuestiones relativas a la restauración de la independencia económica, individual, a la salud y a la higiene personal, así como los problemas complejos de higiene mental, todos terrenos que tienen una relación directa con la personalidad*" (1922: 89). Se observa un centramiento en la "personalidad", el "desajuste" de esa personalidad daría paso a una intervención individualizada, tratando de restaurar la independencia económica, individual y aspectos referidos a la salud, higiene personal y de salud mental.

La autora prefiere hablar de desarrollo de la personalidad y no de la persona, justificando que si se remite al desarrollo de la persona se limita a su carácter único de ser viviente, a todo lo que le es innato, en cambio si se habla de desarrollo de la personalidad se alude a todo lo que la persona adquiere de su medio social, en el desarrollo de su cotidianidad, como miembro integrante de la sociedad.

Mary Richmond toma al sujeto como un ser pensante e independiente, el cual posee esa capacidad de cambio, de resiliencia, de superación, ésta condición es la que rescata o debe rescatar todo trabajador social. Se debe creer en las personas como "agentes" de su propio cambio, como "actores" capaces de transformar su propia realidad.

Como lo refiere Di Carlo, se puede decir entonces que el Trabajo Social define su objeto como la persona pensante y actuante en debate con sus circunstancias: "*es decir que el objeto sería la tensión dialéctica entre las necesidades e iniciativas humanas y las posibilidades, recursos y obstáculos de la realidad social circundante. El objeto del trabajo social incluye al sujeto humano social, a la persona como portadora de universalidad, de conciencia, como principio activo y capaz de poner en obra sus potencialidades. Ahora, esta metodología se caracteriza precisamente por la forma en que se relaciona con su objeto en base también a como lo valora. Establece una relación dialógica con los objetos implicados con intencionalidad comunicativa, precisamente esa acción comunicativa adquiere carácter transformador porque consiste en el examen racional participativo de los condicionamientos externos (positivos y negativos), que gravitan sobre la situación de contexto de los recursos y capacidades internas del sujeto (existente o potenciales) de la utilización de los recursos comunitarios disponibles y del orden de prioridades, a precios y valores con que el sujeto enfoca la realidad y su propia existencia. Entonces, el análisis crítico racional realizado en*

*forma dialógica y participativa constituye el núcleo central y metodológico del servicio social profesional*". (1984: 31)

Tanto la constitución de la persona social como la del Yo, surgen para Mead del proceso social dentro del cual la comunicación simbólica con el otro contiene la autoreferencia; hablamos con otros y nos hablamos a nosotros mismos; constituimos vínculos y nos constituimos como individuos simultáneamente. En la experiencia social cooperativa, que experimentamos aprendemos y vivenciamos un lenguaje común logrando así una comunicación significativa, dentro de este proceso es que emerge la persona. La persona es entonces una construcción social. Tiene conciencia de sí, no solo piensa sino que se piensa, es sujeto y objeto a la vez, desplegando la inteligencia reflexiva. Inteligencia que hará demorar su acción y dirigir su acción en términos de construcción de futuro (sentido Teleológico). La cooperación inteligente es constitutiva de la persona posibilitada por el lenguaje y también, por el proceso de adopción de roles, tanto desde el punto de vista particular como colectivo.

### **Ciudadanía y Derechos Humanos**

Se puede definir a la Ciudadanía como "un status debido a todos los miembros plenos de una comunidad, lo que les garantiza igualdad de derechos y obligaciones"<sup>5</sup>. Dicho concepto logra su expansión en la historia a partir de luchas sociales; "los dos episodios de gran expansión de la ciudadanía en Argentina ocurren después de contextos masivos de movilización popular"<sup>6</sup>. De acuerdo a A. Borón, dichos ciclos están comprendidos por la Revolución de 1890 hasta la Reforma electoral de 1912 (1er. Período), cuya manifestación política fue el ascenso del Radicalismo en 1916. El 2do. período, se constituye a mediados de los 40 y madura en la experiencia del Peronismo clásico.

Se puede reconocer en dicha expansión la incorporación en una primera instancia de los Derechos Civiles (libertad, libertad de pensar y hablar, de contratar, derecho a la propiedad, a la justicia, etc.), luego los Derechos Políticos (participación de la vida política, poder elegir y ser elegido) y finalmente los Derechos Sociales (desde el derecho de tener un mínimo de bienestar económico y seguridad hasta el de compartir la herencia social y vivir la vida de una persona civilizada de acuerdo con los estándares prevalecientes en la sociedad en donde vive).

De acuerdo con la definición y la evolución citada, se puede reconocer a la Ciudadanía, ligada a criterios de equidad social, la cual se contrapone a la lógica Capitalista. Esta última se construye a partir de los Derechos individuales; es el individuo quien tiene el valor y no la familia,

---

<sup>5</sup> Bustelo, E., Minujin, A.: "Todos entran. Propuestas para sociedades incluyentes". Santillana. No figura año

la comunidad o la sociedad. I. Cortazo, hace referencia a lo anterior con lo que ella define como “Ciudadanía Mínima”. Esto implica que es el individuo quien debe asegurarse los bienes colectivos que anteriormente aseguraba el Estado. Esta autora define a la ciudadanía como “la relación universal en la que participan todos los que son portadores de la categoría de ciudadano orientado por alguna idea de bien común, que da lugar a la constitución de identidades colectivas a través de compromiso con valores compartidos y que presuponen cierta igualdad”<sup>7</sup>

Los principios de los Derechos Humanos, son fundamentales para el Trabajo Social, que debe buscar la mejor estrategia para cumplir con los fines de la institución para la cual trabaja y a la vez satisfacer la necesidad de las personas que demandan, considerando a estas últimas como sujetos de derechos, ciudadanos, y no meramente necesitados a los cuales se les entrega una dádiva.

Durante la asamblea General de la FITS (Federación Internacional de Trabajo Social) reunida en Adelaida, Australia, en Septiembre de 2004 se consensuó la “Propuesta para un nuevo Documento de Ética” en el Trabajo Social, del cual transcribiremos a continuación algunos párrafos que nos parecen importantes al hablar de la estrecha vinculación de nuestra profesión con los Derechos humanos. El citado documento, reza en el punto titulado “Derechos Humanos y Dignidad Humana”:

*“El trabajo social se basa en el respeto al valor y dignidad inherentes a todas las personas, y a los derechos que de ellos se desprenden. Los trabajadores sociales deben apoyar y defender la integridad y bienestar físico, psicológico, emocional y espiritual de cada persona. Esto significa:*

- 1. Respetar el derecho a la autodeterminación- Los trabajadores sociales deben respetar y promover el derecho de las personas a tomar sus propias decisiones y elecciones, sin consideraciones a sus valores y opciones de vida, siempre que no amenacen los derechos e intereses legítimos de otros.*
- 2. Promover el derecho a la participación- los trabajadores sociales deben promover el compromiso pleno y la participación de los usuarios para capacitarles en la toma de decisiones y acciones que afectan a sus vidas.*
- 3. Tratar a cada persona como un todo- los trabajadores sociales deben intervenir con la persona en su totalidad, con la familia, la comunidad, y el entorno social y natural, y tener en cuenta todos los aspectos que influyen en la vida de una persona*

---

<sup>6</sup> Caveglio, S., Manero, E.: “Desarrollos de la teoría política contemporánea”. Cap. “Democracia y Ciudadanía”. Atilio Boron. Ediciones Homo Sapiens. Argentina, 1998

<sup>7</sup> Cortazzo, I., Moise, C. “Estado, salud y desocupación. De la vulnerabilidad a la exclusión”. Cap. 3. Editorial Paidós. Argentina, 2000.

4. *Identificar y desarrollar cualidades. Los trabajadores sociales deben concentrarse en el potencial de las personas, grupos y comunidades y promover su empoderamiento.*"<sup>1</sup>

El Dr. Eduardo S. Barcesat, nos brinda una distinción entre los derechos humanos y los derechos subjetivos que nos permiten comprender de manera mas clara cuales son las características de unos y otros.

*"Los derechos humanos, son distintos de los derechos subjetivos; arquetípicamente, del derecho de propiedad privada, que es su sagrado paradigma. Los derechos subjetivos han sido instrumentados para resguardar la propiedad privada de los que tienen; están pensados para el sujeto poseedor a fin que pueda preservar, circular, intercambiar, acumular y acrecentar lo "suyo". Los derechos humanos deben ser pensados a partir de los que no tienen, que deben "acceder", "ingresar" al mundo jurídico. Su punto de partida es la desposesión del derecho reconocido en la norma. Los derechos humanos son instrumentos para la humanización de los desposeídos, una herramienta de su libertad, como seres humanos y como pueblos. Los derechos subjetivos no requieren de ningún cambio en la estructura social existente. Por el contrario, repelen todo cambio social. Los derechos humanos, requieren de cambios profundos en la estructura social y en la forma de pensar el derecho."*<sup>2</sup>

Veamos, por tanto, esos rasgos diferenciales de ambas estructuras jurídicas:

Derechos Subjetivos: intereses individuales jurídicamente protegidos.

Derechos Humanos: necesidades humanas socialmente objetivadas.

Convencidos de la responsabilidad que nos cabe en la búsqueda de que los derechos humanos sean efectivizados en las vidas de todos los sujetos y a partir de comprender que este cumplimiento efectivo requiere de cambios en la estructura social, aportamos el análisis de Imelda Dodds, a partir de la definición de Trabajo Social adoptada por la FITS en julio del 2000: *"La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social."*<sup>3</sup>

*"El trabajo social surge de los ideales humanitarios y democráticos, y sus valores se basan en el respeto a la igualdad, el valor y la dignidad de todas las personas. Desde sus comienzos hace más de un siglo, la práctica de trabajo social se ha centrado en hacer frente a las necesidades humanas*

---

<sup>1</sup> Propuesta para un nuevo Documento de Ética, Asamblea General de la FITS 2004, 29 Septiembre al 1 Octubre, Adelaide, Australia.

<sup>2</sup> Hablando seriamente- de Derechos Humanos, Eduardo S. Barcesat, material de Cátedra de la Maestría en Derechos Humanos de la Universidad Popular de Madres de Plaza de Mayo.

<sup>3</sup> Reunión General de la FITS, Montreal, julio de 2000.



*y desarrollar el potencial humano. Los derechos humanos y la justicia social constituyen la motivación y la justificación de la acción del trabajo social. En solidaridad con quienes están en desventaja, la profesión lucha por mitigar la pobreza y liberar a los vulnerables, excluidos y oprimidos, para promover su inclusión social. Los valores del trabajo social están expresados en los códigos de ética profesional nacionales e internacionales.*

*Me gustaría que presten atención a la última oración de la definición. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social. Esto reafirma nuestro compromiso universal con los principios de los derechos humanos y la justicia social. Para cumplir con este compromiso también debemos preocuparnos por las normas del trabajo social. Debemos garantizar que las personas con quienes trabajamos, posiblemente entre las más vulnerables y desfavorecidas, reciban el mejor servicio.”<sup>4</sup>*

Nos parece importante explicitar lo que nosotros entendemos por “Vulnerable”. Cuando se designa a una persona como “peligrosa”, es fundamental tener en claro que ... *”No existe peligrosidad en las personas si antes no han sido vulnerables”...<sup>5</sup>*. Si una persona se vuelve peligrosa es porque ha sufrido daños previos. Vulnerable quiere decir susceptibilidad de ser dañado, todos sufrimos de vulnerabilidad psico-social, ya que todos somos susceptibles de ser dañados. La vulnerabilidad psico-social es el grado de fragilidad psíquica que una persona tiene porque fue desatendida en sus necesidades psicosociales básicas: afecto, contención, educación, cuidado, protección, comida, salud, vivienda, trabajo y recreación, quiere decir que el Estado y o la familia no estuvieron presentes para responder a estas necesidades básicas, es decir que no se le garantizó el acceso a los derechos fundamentales para la vida.

Como todo derecho, los denominados humanos deben ser exigibles. Aquello que no puede ser exigido, no es un derecho. Y derecho es aquello que generalmente se realiza; lo que nunca puede ser realizado no puede presentarse como el contenido de un derecho.

El acceso al derecho comporta, esencialmente, el poner en conexión la necesidad con la satisfacción social de esa necesidad. No es, por ello, un mecanismo eminentemente jurisdiccional, pero debe contar, en todos los casos, con una garantía judicial de su efectividad en el supuesto que algo obste a esa realización. Si los derechos humanos no son mercancías –y bregamos por profundizar esta distinción-, la estructura social debe proveer de mecanismos que pongan en conexión la necesidad –sustrato material que subyace a cada derecho humano-, con la satisfacción social de esa necesidad.

---

<sup>4</sup> Imelda Dodds, Presidenta de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, Congreso Internacional de Trabajadores Sociales, Santiago de Cuba, Cuba, 24 al 29 de Septiembre de 2001.

<sup>5</sup> Juan Carlos Domínguez Lostaló, *¿Es necesario encerrar? El derecho a vivir en comunidad. Alternativas al control social institucional Punitivo-Represivo*. Ed. Cuadernos del Caleuche, La Plata, 1996.

Es decir, que el acceso no sólo que tiene que estar formulado en la norma de derecho, sino que la estructura institucional debe indicar los mecanismos, para que dicho acceso se produzca, efectivamente, en el mundo material y cotidiano que es donde se padecen las necesidades.

El responsable de proveer ese acceso para quienes carecen de los recursos económicos para tener el derecho reconocido en la norma jurídica "para todos", es el Estado en cualquiera de sus instancias: local, provincial, nacional e internacional.

Los tratados internacionales a los que adhiere nuestro país tienen jerarquía constitucional en las condiciones de su vigencia, considerando los derechos que reconocen como complementarios de los que la Constitución Nacional, Ley Suprema de nuestra Nación, establece. Los tratados y concordatos a los que nuestro país adhiere son: La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; La Declaración Universal de los Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo; la Convención sobre la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio; la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial; la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; la Convención Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes; la Convención sobre los Derechos del Niño; el Pacto de San José de Costa Rica.

Si bien están reconocidos y se los equipara con los establecidos en la Constitución, para su efectivo cumplimiento queda mucho camino por recorrer, ya que tras varios períodos de dictadura militar, durante los cuales no hubo ningún respeto por los derechos humanos más elementales como es el de la vida, la democracia está en lento crecimiento, ya que como dijo Mary Richmond *"la democracia, sin embargo, no es una forma de organización; es un hábito cotidiano"* (Richmond), no alcanza con poder votar a quien nos representa, sino que debe haber políticas democráticas al servicio de las mayorías para la satisfacción de sus necesidades. Según Marshall *"...tiene que ver con la capacidad que tenemos los actores sociales de reconocernos como titulares de esos derechos; y de reconocernos como hombres libres e independientes capaces de exigir el reconocimiento de nuestros derechos"*, coincidimos también con lo expuesto por Atilio Borón *"hay sectores que son efectivamente ciudadanos, pero indudablemente sería un error considerar que toda sociedad ha sido ciudadanizada a partir del proceso de democratización en América Latina"* (1996: 63).

Bustelo y Marshall definen dos tipos de ciudadanías, las emancipadas y las asistidas. Las ciudadanías emancipadas se caracterizan por que el Estado es el principal responsable de garantizarla, a través de la ampliación del gasto público para generar servicios. La inclusión social es fundamental y realizada a través del trabajo productivo, hay una amplia y fuerte participación

social, política y económica, habilita y prioriza derechos sociales. En las ciudadanías asistidas en contraste, hay una restricción del ejercicio de los derechos, participación social restringida realizar el sufragio es la máxima expresión de ciudadanía, políticas gubernamentales asistencialistas, un Estado mínimo en cuanto a la producción de servicios para la satisfacción de las necesidades de la población.

Nuestro país se caracteriza dentro de la ciudadanía asistida, la mayoría de la población no es reconocida como ciudadano/a y carece de la formación apropiada para serlo. El Trabajo social busca generar ciudadanía, democratizar las políticas sociales, desde todos los ámbitos en los que se desempeña, para poder pasar de esta ciudadanía asistida a una emancipada donde haya un efectivo ejercicio de los derechos, donde las políticas públicas sean en reconocimiento de éstos y no para tapar los baches que genera el modelo económico actual. El trabajo social tiene una historia asistencialista, vinculada a la beneficencia, de la que no puede renegar, pero también se convirtió lentamente en una práctica científica, el profesional de Trabajo Social tiene que trabajar para este reconocimiento de la población como sujetos de derechos.

### **El conflicto humano. Principios de la negociación colaborativa.**

Enfoque tradicional del conflicto: concibe – “disputa de desacuerdo entre dos o más partes” = desarmoniza, fricción, pugna.

**Enfoque “sistémico” del conflicto:** supone – Vínculo generado entre los conflictuantes - genera – Un “Sistema” de conductas que se retroalimentan, escalan o se complementan según el método que utilicen para su resolución.

### **Métodos Adversariales**

- Las partes están severamente enfrentadas
- Centran la disputa y su desarrollo en la incriminación recíproca de hechos del pasado
- No tienen en cuenta los intereses y necesidades recíprocas mediante un intercambio comunicacional adecuado
- Una vez iniciado un proceso de resolución adversarial, se vuelve obligatoria la participación del conflictuante en él (ya que de otro modo, “pierde”)
- El resultado de este proceso es impuesto a las partes y obligado su cumplimiento
- **Conduce a una única resolución posible: GANAR – PERDER (guerra, juicio, sumario)**

## Métodos no Adversariales

- Las partes actúan cooperativamente
- Pone el acento en el futuro
- Tienen en cuenta los intereses y necesidades recíprocas
- Las decisiones es diseñadas por ambas partes
- Las participación y permanencia en el proceso es voluntaria
- **Conducen e una única resolución posible : GANAR – GANAR ( mediación, conciliación, negociación)**

## Perspectiva de Redes

Se puede definir a la red social, como una unidad relacional compleja, de tipo colectivo, que tiene atributos morfológicos e interactivos que le son propios y como fin, la satisfacción de las necesidades materiales, afectivas y de información de cada uno de sus miembros.

Los atributos *morfológicos*, están referidos a dos aspectos principales: La amplitud y la densidad. Estos indican el número de miembros que integran una red y la cantidad de vinculaciones que éstos establecen entre sí, en tanto que los *interactivos*, son aquellos relacionados con la idoneidad, intensidad y duración de los vínculos, así como el discurso colectivo que le es propio a cada red, expresado por sus normas, actitudes, creencias, formas de comunicación, etc.

En cuanto a las necesidades que satisfacen y a las formas de intercambio que en su interior se establecen, se las puede dividir, tomando de referencia a lo establecido por Nada Taucar y Lilian Mallo: en *redes primarias e informales y redes secundarias o formales*.

Las redes primarias: son conjuntos naturales de individuos que se conocen entre sí y que están vinculados unos a otros por lazos de familia, de amistad, de trabajo, de vecindad. Los individuos que unen a sus miembros son de naturaleza afectiva, positiva o negativa, antes que funcional. Representan un territorio psíquico mas allá de su localización geográfica o temporal, constituyen la estructura que da sustento a la sociedad y un espacio de integración entre lo micro y lo macro social. Las relaciones que en ella se dan están basadas en la reciprocidad mediata o inmediata y este intercambio esta siempre signado por la gratitud.

Las redes secundarias: son conjuntos sociales instituidos, estructurados, en forma precisa y para desarrollar funciones específicas. Sus miembros cumplen roles determinados y las relaciones que se dan en su interior se fundan en el dinero o en el derecho.

Ambos tipos de redes, con una continua circulación y copresencia, satisfacen distintas necesidades que las personas tenemos a lo largo de nuestras vidas. Constituyen el objeto de intervención; toda

intervención debe constituirse a partir de múltiples sujetos en interacción que acuerdan su tarea y su esfuerzo para “facilitar los sincronismos, las sinergias, etc. Entre múltiples polos-medio formales/informales- medio comprometidos concretamente en la ayuda de una persona o un conjunto de personas con problemas”.

Por último, se puede agregar que a partir del mismo valor operativo del concepto y como un nivel de mayor complejidad se inscribe “la intervención de red” en su sentido más pleno, entendiéndola como una forma que opera en el espacio de articulación de las redes primarias y secundarias y actúa como una guía externa tendiente a que la red, a través de una autonomía cada vez mayor que pueda responder a sus propias necesidades.

Una de las formas que se presenta es la familia, a continuación se profundizará con respecto a ésta dimensión.

## **La Familia**

Como expresa Elizabeth Jelin, un concepto clásico de familia se define como “la institución social ligada a la sexualidad y a la procreación, que regula, canaliza y confiere significado social y cultural a las necesidades de sus miembros, constituyendo un espacio de convivencia cotidiana, el hogar, con una economía compartida y una domesticidad colectiva”.

La familia cumpliría entonces cuatro tipos de funciones fundamentales: sexual, procreadora, de agente socializador y de cooperación económica. Dicha autora expresa que esta idea de familia está actualmente en crisis, ya que ha ido variando significativamente como producto de las condiciones concretas y de la significación que para los sujetos adquieren las relaciones familiares en las actuales condiciones.

Claudio Robles, en su libro titulado “La Intervención Pericial en Trabajo Social” (2004), adhiere a los postulados teóricos de Enrique Pichón – Riviere en torno a los grupos, y a su diseño de procedimiento de evaluación de los procesos grupales, los que permiten un análisis de la familia en tanto grupo.

El grupo es *“un conjunto restringido de personas que articuladas por su mutua representación interna y ligadas por constantes de tiempo y espacio, se proponen de forma explícita e implícita, una tarea que constituye su finalidad, interactuando a través de complejos mecanismos de asunción y adjudicación de roles”*. (Quiroga, 1986: 78)

En el análisis del interjuego asunción – adjudicación de roles, convendrá conocer el nivel de estereotipo en el desempeño de roles o, por el contrario, la plasticidad y flexibilidad con que esa interacción es realizada.

El grupo instituye al sujeto, al tiempo que el sujeto instituye al grupo, en un proceso dialéctico entre función instituyente del grupo en el sujeto y del sujeto en el grupo (Quiroga, 1986: 104), lo cual da lugar a pensar al hombre como sujeto determinado y al mismo tiempo sujeto del proyecto, de la acción transformadora.

Esto es lo que permite pensar a la familia como grupo, y así poder llevar a cabo la comprensión de la totalidad de fenómenos que en la familia se despliegan.

Con respecto a la familia, Elizabeth Jelin la define como *“una organización social, un microcosmos de relaciones de producción, reproducción y distribución, con una estructura de poder y con fuertes componentes ideológicos y afectivos que cementan esa organización y ayudan a su persistencia y reproducción, pero donde también hay bases estructurales de conflicto y lucha. Al mismo tiempo que existen tareas e intereses colectivos, los miembros tienen intereses propios, anclados en su propia ubicación en la estructura social”*. (1994: 29)

La mencionada autora sostiene que las tres dimensiones que conforman la noción clásica de familia (sexualidad, convivencia y procreación) han sufrido modificaciones, evolucionando en direcciones divergentes. La familia es resignificada y ya no resulta sencillo referirse a la familia como si todos pudiésemos entender lo mismo.

Las familias, que no se encuentran recortadas de la realidad sino que están interdependientemente insertas en un contexto social, son afectadas por las modificaciones que se producen en las instituciones y en la organización social, al punto de que éstas pueden ser generadoras de crisis y conflictos.

Sucedé que diversos factores pueden comprometer el equilibrio de la familias y afectar sus capacidades de cumplir sus funciones satisfactoriamente. La pobreza, la falta de apoyo, el debilitamiento de las redes de parentesco y comunitarias, la dificultad de adaptación a un entorno cambiante impacta en la familia y la hace más vulnerable.

En relación a esto, debe comprenderse cada familia en la materialidad de su existencia, como un producto socio histórico- cultural particular y singular en su constitución. La clásica representación social de la familia como la unidad entre un padre, madre e hijos está sufriendo importantes transformaciones, y la mayor aceptación social del divorcio, la homosexualidad, los procesos de liberación femenina y los cambios en el rol masculino, entre otros; han hecho posible abandonar la idea totalitaria de la “familia tradicional” y comenzar a explorar nuevas formas de ser familia.

Los roles dentro del seno familiar se fueron diferenciando con el transcurso del tiempo. En un principio estos estaban marcados por una cuestión de género.

En la actualidad estas funciones fueron replanteadas, a raíz de la insatisfacción que sentían las mujeres excluidas del ámbito público. El desarrollo científico permitió una planificación del

tamaño familiar y una simplificación en las tareas domésticas; permitiéndole así a la mujer insertarse en el ámbito público y no estar solamente relegada a las tareas domésticas, y al hombre tener un vínculo más cercano y afectivo con sus hijos.

Claudio Robles cita en su libro a Quintero Velásquez<sup>8</sup>, quien plantea la existencia de una variedad de tipologías que asume la familia, puesto que ella ya no es una, sino polimórfica y multifacética. En tal sentido, refiere que las tipologías tradicionales han considerado tres tipos de familia:

**Familia Nuclear:** conformada por padres e hijos, unidos por lazos de consanguinidad que conviven bajo el mismo techo. También llamada familia conyugal o restringida, por su estructura y funcionamiento es propia de las zonas urbanas.

**Familia extensa o conjunta:** integrada por una pareja con o sin hijos y por otros parientes consanguíneos ascendentes, descendientes o colaterales. Prevalece en zonas rurales y se intensifica en las zonas urbanas en razón de rupturas conyugales que determinan el regreso al hogar. También se la denomina familia trigeracional por la presencia de al menos tres generaciones que cohabitan de manera permanente.

**Familia ampliada:** permite la presencia de miembros no consanguíneos como vecinos, colegas, paisanos, compadres ahijados. Ubicadas en el campo y barrios periféricos de las ciudades, se caracterizan por estrechos lazos de solidaridad.

Las familias de nuevo tipo, contrariamente a las tradicionales, se clasifican en:

**Familia simultánea, superpuesta o reconstituida:** uno o ambos miembros de la pareja han disuelto el vínculo anterior de pareja, y conviven por lo general con los hijos nacidos de las uniones anteriores.

**Familias monoparentales o uniparentales:** situaciones de separación, muerte, ausencia, abandono, divorcio, en las que uno de los padres convive con los hijos, o progenitores solteros que asumen de manera voluntaria e individual la crianza de los hijos biológicos o adoptivos.

**Familias homosexuales:** se trata de organizaciones familiares emergentes que suponen la relación estable entre dos personas del mismo sexo. Los hijos llegan por intercambios heterosexuales de uno o ambos miembros de la pareja, por adopción y/o por procreación asistida.

**Otros ordenamientos familiares:** como grupos fraternos, tíos-sobrinos, abuelos-nietos, etc.

Teniendo en cuenta a las distintas formas de familia que hoy se pueden distinguir, se recuerda que, por encima de la forma que adquiera una determinada “unidad familiar”, en medio de todos estos cambios lo que se mantiene estable es que los lazos familiares son los que llevan a armar y rearmar vínculos ligados a la cercanía y contención afectiva, al cuidado de los que necesitan protección, a la sexualidad y a la procreación, y lo importante para el bienestar de la

---

<sup>8</sup> Quintero Velásquez, Ángela María. Trabajo Social y procesos familiares. Lumen – Humanitas, Buenos Aires, 1998.

familia y sus miembros son los procesos interactivos que se den en ella tales como la cohesión, la flexibilidad, la comunicación franca y la capacidad para resolver problemas.

La misión de la familia será más fácil en la medida en que los vínculos entre sus miembros sean más sólidos y durables, si ella es apoyada por su red familiar y si la sociedad le ofrece servicios de apoyo.

Los integrantes del grupo familiar como consecuencia se convierten en ciudadanos gracias a esta experiencia y aprendizaje en el seno de sus propias familias que se caracterizan por una dinámica propia y constituyen un recurso primario para satisfacer sus necesidades.

Se considera que, a pesar de las transformaciones, la familia sigue siendo el marco natural de apoyo emocional y material imprescindible para el desarrollo y bienestar de sus miembros, ámbito de transmisión de valoraciones y actitudes.



**CAPITULO N° 3:**

**EL PODER JUDICIAL COMO INSTITUCIÓN**

## **LA INSTITUCIÓN**

"Una institución es una estructura formal de las relaciones y servicios que se nos presentan como un nivel de complejidades dado por las relaciones de roles que la integran, los que corresponden al número de tareas diversificadas que componen la actividad global de la misma y el grado de desarrollo alcanzado por dichas tareas".

Servicio Social Pueblo - Natalio Kisnerman

La cuestión del poder lleva a considerar a las instituciones desde una perspectiva política y a ver las normas institucionales en una correlación de fuerzas sociales. Se puede entender más profundamente y ver que el saber se inserta en esa correlación de fuerzas para traducir en la práctica un conjunto de relaciones sociales de prácticas de clase que podríamos llamar de hegemonía.

Esta sola puede ser entendida en las relaciones de dominación existentes en una sociedad determinada. Y es el proceso de realización de la dominación a través, justamente, de su aceptación por las clases subalternas.

### **El Poder Judicial Argentino**

El Poder Judicial es uno de los tres poderes del Estado al cual le ha sido atribuida, con exclusividad, la función de administrar justicia. Como ejerce el control de constitucionalidad de las leyes y de los actos de gobierno, asegurando la supremacía de la Constitución Nacional, se dice que es un órgano de control.

El Poder Judicial tiene una característica organizativa particular: no se agota en un solo órgano tal como lo hacen los poderes Ejecutivo (su órgano es el Presidente de la República) y Legislativo (su órgano es el Congreso de la Nación) sino que lo conforman los jueces y tribunales de las distintas instancias que forman una estructura piramidal cuyo órgano máximo es la Corte Suprema de Justicia de la Nación. También son órganos permanentes del poder judicial el Consejo de la Magistratura y el Jurado de Enjuiciamiento.

La independencia del poder judicial es una condición indispensable para su buen funcionamiento. Con ella se hace referencia a:

- la independencia e imparcialidad de todo partidismo político (órgano o poder "no político").
- a la independencia del juez, quien sólo debe estar sujeto a la ley y no a órdenes de un superior, otro poder del Estado o la opinión pública. Nada debe presionar al juez en tal o cual sentido, solo la fuerza de la ley y su obligación de buscar la verdad material del caso.

Coexisten en el ámbito del territorio argentino dos organizaciones judiciales: la federal y la provincial. La cabeza de ambas organizaciones es la Corte Suprema de Justicia de la Nación ya que ella tiene la última palabra con respecto a la interpretación de la Constitución Nacional. La justicia provincial entiende en los casos en que debe aplicarse el derecho común, es decir el Código Civil, Penal, Comercial, leyes laborales, etc. , mientras que la federal entiende en las causas en las que el Estado Nacional es parte, se plantea una cuestión constitucional o conflictos interjurisdiccionales o internacionales.

Dentro de la estructura que compone el Poder Judicial de la Nación (excluyendo las organizaciones judiciales provinciales) no sólo se encuentra la justicia federal sino también la justicia ordinaria de la Capital Federal.

En conformidad con el sistema federal adoptado, la Constitución Nacional establece una jerarquía de normas mediante la supremacía del derecho federal sobre el derecho local y la supremacía de la Constitución Nacional sobre el resto del ordenamiento jurídico

### **Estructura del Sistema Judicial Argentino:**

El sistema judicial en la Argentina se encuentra integrado por 25 poderes judiciales, los cuales están separados y son independientes. Estos son: el Poder Judicial Nacional; los poderes judiciales de las 23 provincias, y los tribunales de la Ciudad de Buenos Aires.

#### **1. Poder Judicial de la Nación**

EL Poder Judicial Nacional está conformado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el Consejo de la Magistratura de la Nación, el Jurado de Enjuiciamiento, los Juzgados de Primera Instancia y Las Cámaras de Apelaciones.

Su misión específica es la de resolver conflictos.

Dentro del Poder Judicial de la Nación hay distintos fueros, los cuales se encuentran separados unos de otros. Estos fueros están compuestos por una Cámara de Apelaciones y los respectivos Juzgados de Primera Instancia. A su vez, los fueros están subdivididos en la jurisdicción federal y la ordinaria. La jurisdicción ordinaria maneja los asuntos judiciales comunes de Buenos Aires, y está compuesta además por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial y la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo.

La jurisdicción federal está también separada en las Cámaras Federales que tienen asiento en la ciudad de Buenos Aires, y en las Cámaras Federales del interior del país.

Los siguientes fueros tienen asiento en la ciudad de Buenos Aires: Cámara Criminal y Correccional Federal, Cámara Civil y Comercial Federal, Cámara Contencioso-Administrativo Federal, Cámara de la Seguridad Social Federal.

En el interior del país, las Cámaras Federales no están separadas por fueros, sino que juzgan causas de todas las materias.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación es la instancia superior dentro del sistema judicial. La misma está compuesta por 9 miembros.

El consejo de la Magistratura está a cargo de la administración del Poder Judicial y de la selección de los jueces; tiene también la autoridad para ejercer acciones disciplinarias contra los jueces, realizar procedimientos para remover a los jueces, dictar reglamentos relacionados con la organización judicial y todos aquellos que sean necesarios para asegurar la independencia de los jueces y el eficaz servicio de justicia. Está encargado además de organizar la Escuela Judicial.

El Consejo de la Magistratura está compuesto por 20 miembros: algunos de ellos son: el Presidente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación; cuatro jueces; ocho legisladores; cuatro abogados; un miembro del Poder Ejecutivo y dos miembros del campo académico y científico.

## **2. Los distintos fueros**

La justicia Nacional en lo Civil se compone de una Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y 110 juzgados de Primera Instancia. De ellos, un total de 24 tienen competencia en cuestiones de familia, estado civil y capacidad de las personas.

La Justicia Nacional en lo Criminal y Correccional se compone de una Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional.

La Justicia Nacional en lo Comercial se compone de una Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial.

El Fuero Federal se integra con la Justicia Federal de la Ciudad de Buenos Aires, Bahía Blanca, Comodoro Rivadavia, Córdoba, Corrientes, General Roca, La Plata, Mar del Plata, Mendoza, Paraná, Posadas, Resistencia, Santa Fe, Salta, San Martín y Tucumán.

### **Competencia de cada fuero**

Causas Civiles. Los Juzgados Nacionales de Primera Instancia en lo Civil conocen en todas las cuestiones regidas por las leyes civiles cuyo conocimiento no haya sido expresamente atribuido a los jueces de otros fueros.

Causas Civiles (familia). Son cuestiones de familia aquellas que afectan en forma directa al órgano familiar, tales como: adopción; divorcio; separación personal; tenencia de hijos; filiación; privación;

suspensión y restitución de la patria potestad; alimentos; regímenes de visita; tutelas; guardas; curatelas; insanias; inhabilitaciones; internaciones; etc.

Causas Comerciales. Los Jueces de Primera Instancia en lo Comercial tienen competencia para conocer en todas las cuestiones regidas por las leyes mercantiles cuyo conocimiento no haya sido expresamente atribuido a los jueces de otro fuero.

Causas Laborales. Será competencia de la Justicia Nacional del Trabajo las causas contenciosas en conflictos individuales de derecho por demandas fundadas en los contratos de trabajo o convenciones colectivas de trabajo, y las causas entre trabajadores y empleadores relativas a un contrato de trabajo, tales como despidos, preaviso, indemnizaciones, accidentes de trabajo, etc.

Causas en lo Civil y Comercial Federal. Los Juzgados Civil y Comercial Federal conocerán, entre otras, en cuestiones de propiedad industrial, transporte (marítimo, aeronáutico y otros), demandas contra la Nación y organismos del Estado.

Causas en lo Contencioso Administrativo Federal. Los Juzgados Nacionales en lo Contencioso Administrativo Federal serán competentes para conocer en las cuestiones derivadas de la aplicación del derecho administrativo, cuestiones relacionadas con entes reguladores de los servicios públicos, la Administración General de Aduanas, la AFIP, ejecuciones fiscales y contratos administrativos, etc.

Causas de Seguridad Social. Los Juzgados Federales de Seguridad Social son competentes para conocer en cuestiones previsionales, jubilaciones, pensiones, reajustes, ejecuciones fiscales, etc.

Causas Criminales. Los tribunales en lo criminal juzgarán en única instancia los delitos cuya competencia no se atribuya a otro tribunal.

Criminal y Correccional Federal. El juez federal conocerá en la instrucción de los siguientes delitos:

1. Los cometidos en alta mar a bordo de buques nacionales.
2. Los cometidos en aguas, islas o puertos argentinos.
3. Los cometidos en Capital Federal o en las provincias en violación de las leyes nacionales.
4. Los de toda especie que se cometan en lugares donde el gobierno nacional tenga exclusiva jurisdicción.
5. En el juzgamiento en única instancia de aquellos delitos señalados anteriormente que estén reprimidos con pena no privativa de la libertad o pena privativa de la libertad cuyo máximo no exceda de tres años.

Menores. El juez de Menores conocerá en:

- La investigación de los delitos de acción pública cometidos por menores de 18 años.
- La investigación de los hechos en que un menor de edad es víctima de un delito.

- El juzgamiento en única instancia en los delitos y contravenciones cometidos por menores de 18 años y que estén reprimidos con pena no privativa de la libertad o pena privativa de la libertad que no exceda de tres años.
- Los casos de simple in conducta, abandono material o peligro moral de menores de 18 años.

Instrucción. El Juez de Instrucción investiga los delitos de acción pública que no sean de competencia de los juzgados correccionales ni de menores, excepto en los supuestos en los que el ministerio fiscal quede a cargo de la dirección de la investigación.

Penal Económico. El juez en lo económico tendrá competencia en los delitos contemplados en los artículos 300 y 302 del Código Penal de la Nación.

Correccional. El juez en lo Correccional investigará y juzgará en única instancia:

- Delitos reprimidos con pena no privativa de la libertad, de su competencia.
- Delitos reprimidos con pena privativa de la libertad cuyo máximo no exceda de tres años.
- En grado de apelación en las resoluciones sobre faltas o contravenciones policiales y de queja por denegación de este recurso.

### **3. Ministerio Público**

El Ministerio Público es una entidad que está separada del Poder Judicial; es una institución creada y regulada por la Constitución en su artículo 120, y fue incluida en la Reforma Constitucional de 1994. La Procuración General de la Nación posee una doble misión: por un lado es el Fiscal ante la Suprema Corte y está involucrado en todos los asuntos judiciales que maneja la Corte; y por otro lado es el jefe de todos los fiscales. La misión de Defensoría General de la Nación es actuar en defensa de la legalidad y los intereses generales de la sociedad.

Ambos constituyen el Ministerio Público.

### **4. El Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires**

En la Provincia de Buenos Aires, la Ley 5827, Orgánica del Poder Judicial, establece que la administración de justicia en la Provincia será ejercida por:

- Suprema Corte de Justicia
- Tribunal de Casación Penal
- Tribunal de Casación en lo Contencioso Administrativo
- Cámaras de Apelación en lo Civil y Comercial
- Cámaras de Garantías en lo Penal

- Jueces de Primera Instancia en lo Civil y Comercial
- Jueces de Primera Instancia de Garantías
- Jueces de Primera Instancia en lo Correccional
- Jueces de Primera Instancia de Ejecución en lo Penal
- Tribunales en lo Criminal
- Tribunales en lo Contencioso-Administrativo
- Tribunales de Trabajo
- Tribunales de Familia
- Tribunales de Menores
- Juzgados de Paz
- Juzgado Notarial

El Ministerio Público es el cuerpo de fiscales, defensores oficiales y asesores de incapaces que, encabezados por el Procurador General, actúa con legitimación plena en defensa de los intereses de la sociedad y en resguardo de la vigencia equilibrada de los valores jurídicos consagrados en las disposiciones constitucionales y legales.

Territorialmente, la Provincia se divide en 18 departamentos judiciales, a saber:

- Departamento Judicial de Azul;
- Departamento Judicial de Bahía Blanca;
- Departamento Judicial de Dolores;
- Departamento Judicial de Junín;
- Departamento Judicial de La Matanza;
- Departamento Judicial de La Plata;
- Departamento Judicial de Lomas de Zamora;
- Departamento Judicial de Mar del Plata;
- Departamento Judicial de Mercedes;
- Departamento Judicial de Morón;
- Departamento Judicial de Necochea;
- Departamento Judicial de Pergamino;
- Departamento Judicial de Quilmes;
- Departamento Judicial de San Isidro;
- Departamento Judicial de San Martín;
- Departamento Judicial de San Nicolás;
- Departamento Judicial de Trenque Lauquen;
- Departamento Judicial de Zárate-Campana.

La Suprema Corte de Justicia se compone de nueve miembros y un Procurador General.

El Tribunal de Casación Penal está integrado por diez miembros, distribuidos en tres salas y un presidente. El Tribunal de Casación en lo Contencioso Administrativo está conformado por cuatro miembros incluyendo un presidente.

Las Cámaras de Apelación en lo Civil y Comercial y las Cámaras de Garantías tienen diferente conformación, según cada departamento judicial, y se componen de entre tres y siete miembros.

Los Tribunales de Trabajo y los Tribunales de Familia están constituidos por tres jueces, ejerciendo uno de ellos la presidencia por el término de un año y en forma rotativa.

Los Tribunales de Familia tienen competencia exclusiva en las siguientes materias: separación personal y divorcio; nulidad de matrimonio; disolución y liquidación de la sociedad conyugal; suspensión, privación y restitución de la patria potestad; tutela; tenencia, protección de persona, adopción, régimen de comunicación, guardas, internaciones, inhabilitación, curatela, insania.

Toda petición debe ser presentada con patrocinio letrado y se dará intervención al Consejero de Familia. Estos intervienen en la etapa previa y en la contenciosa mediante asesoramiento y orientación. Esta etapa concluye por conciliación, por no haberse logrado esta, por innecesaria o por haberse agotado su intervención. También los interesados pueden petitionar que se de por concluida la etapa.

Respecto a la prueba pericial en los Tribunales de Familia, la misma se practica por intermedio de los profesionales del equipo técnico del Tribunal.

El Juez Notarial tiene jurisdicción en todo el territorio de la provincia.

Los Juzgados de Paz Letrado funcionan en cada partido de la provincia y tienen asiento en la ciudad que es cabecera de estos.

## **Organizaciones**

Nuestra sociedad es una sociedad organizacional. Nacemos dentro de organizaciones, somos educados por ellas y la mayor parte de nosotros consumimos buena parte de nuestra vida trabajando para organizaciones.

A diferencia de las sociedades primitivas, la moderna ha dado un alto valor moral a: la racionalidad, la efectividad y la eficiencia. La civilización moderna depende en gran parte de organizaciones como de la forma más racional y eficiente que se conoce la agrupación social. La



sociedad moderna se asemeja, muchas veces a un campo de batalla donde se enfrentan organizaciones gigantes.

Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) deliberadamente construidas o reconstruidas para alcanzar fines específicos. Son instituciones sociales, integradas por personas.

Según Etzioni, se caracterizan por:

- la división del trabajo, del poder y de las responsabilidades de la comunicación, divisiones que han sido deliberadamente planeadas para favorecer la realización de fines específicos;
- la presencia de uno o más centros de poder que controlan los esfuerzos concertados de la organización y los dirigen hacia sus fines; estos centros además revisan la actuación de las organizaciones y remodelan su estructura;
- sustitución de personal; es decir las personas que no satisfacen pueden ser depuestas y sus tareas asignadas a otras (1975).

### Una Institución llamada Poder

Para hablar de la organización: Poder Judicial, cabe destacar, primero el término poder, que lleva a analizar la naturaleza de los fenómenos de gobierno que se dan en la institución judicial, la que en su máxima instancia se denomina “Poder Judicial”.

Según lo refiere Maturana (1997), se reconoce que el gobernar una institución conlleva, una interacción entre gobernantes y gobernados. El **poder** se constituye en la obediencia como algo que concede el que obedece al hacer lo que se le pide, y la **obediencia** es un acto de autonegación porque se constituye cuando uno hace lo que se le pide aunque uno querría no hacerlo.

El Poder Judicial es una organización que tiene una impronta de notorias diferencias jerárquicas, con sus contenidos de poder y obediencia, y con un lenguaje muy específico y técnico. Si la línea direccional de la institución es autoritaria, implicando subordinación, no se permitirán los aportes que autónomamente puedan hacer los operadores a partir de la reflexión cotidiana sobre sus intervenciones.

El sistema jurídico se ha ido caracterizando históricamente por una marcada hegemonía de la abogacía como disciplina fundante y rectora de la administración de justicia. Como se ha expresado, se encuentra integrado fundamentalmente por abogados quienes, por cuestiones inherentes a la especialización y al reconocimiento de aportes de diferentes disciplinas, han ido invocando a “su” espacio a operadores de otras ciencias; primero los de las ciencias médicas (incluidos psicólogos y psiquiatras) y luego a los trabajadores sociales.

El Poder Judicial tiene una estructura verticalista y autoritaria. Se trata de una organización celular y piramidal, donde cada miembro cumple funciones acordes a su nivel, con órdenes específicas, sin cuestionamientos. Rígida disciplina y horarios. Existe una división de trabajo y de responsabilidades.

Las organizaciones son unidades sociales que persiguen fines específicos y su misma razón de ser, es el servicio de estos fines; son un estado al cual aspiramos, y siempre son intencionales. Pero una vez que están formadas las organizaciones, adquieren sus propias necesidades.

Los fines de las organizaciones proporcionan orientación para describir un futuro estado de los asuntos que la organización intenta realizar. Así se puede establecer una guía para la actividad de las organizaciones. Los fines también constituyen una fuente de legitimidad que justifica las actividades de la organización y, su misma existencia. Sirven como patrones con los cuales los miembros de una organización y los extraños pueden apreciar los éxitos de la misma; es decir su efectividad y su eficiencia.

### **Misión y Fines del Poder Judicial**

La misión específica del Poder Judicial Nacional es: resolver conflictos, mediante decisiones, sentenciando o bien siguiendo otros procedimientos pautados por la ley.

Su fin es actuar con legitimación plena en defensa de los intereses de la sociedad y en resguardo de la vigencia equilibrada de los valores jurídicos consagrados en las disposiciones constitucionales y legales. Es decir, debe garantizar a la comunidad, a través del mismo, el acceso y la participación a la justicia, mediante la creación de estructuras ágiles y adaptables a las necesidades que la dinámica de cada realidad impone, siendo el objetivo principal acercar la justicia al pueblo.

Se debe pensar en un Poder Judicial que provea a la población de los recursos profesionales de nivel técnico- pericial, asumiendo de este modo su activa responsabilidad en la resolución de las peticiones ciudadanas.

¿Cómo se establecen estos fines?

Todas las organizaciones tienen un órgano formal, explícitamente reconocido, a veces legalmente especificado. En algunas organizaciones los fines se establecen de manera formal por votación de los accionistas; en otras por un pequeño número de administradores; y en unas pocas por un individuo que posee y gobierna la organización.

En la práctica, los fines se estatuyen en un complicado juego de poder que envuelve a varios individuos y grupos dentro y fuera de ella.

## **Desplazamiento de fines**

Esta forma de distorsión, fue estudiada por Robert Michels y surge: cuando una organización desplaza su fin; es decir sustituye su finalidad legítima por otra para la que no fue creada, para la cual no cuenta con recursos y a la que no la reconoce como tal.

La forma más común es cuando la organización invierte la prioridad entre sus fines y medios de una manera que hace de los medios fines y de los fines medios.

Por otro lado, Merton considera que existe también, el desplazamiento de fines que tiene lugar en las organizaciones burocráticas públicas y privadas. El mismo sugiere que la burocracia produce ciertos efectos en las personalidades de sus miembros, que alienta las tendencias a adherirse rígidamente a las reglas y los reglamentos por sí mismos. En las instituciones judiciales, por ser verticalistas y rígidas, se deben respetar las leyes y normas vigentes inmersas dentro de esta estructura y no dejar de lado, de ninguna manera el fin por el cual ha sido creada.

## **Tres tipos de objetivos de la organización**

Se distinguen tres categorías de organización, según Mayntz Renate con respecto a sus objetivos:

1- En la primera categoría se encuentran aquellas organizaciones cuyos objetivos se limitan a la coexistencia de los miembros, a su actuación común y al contacto recíproco que esto exige. Ejemplos de esta categoría son: los círculos de esparcimiento, clubs.

2- En la segunda categoría, se pueden incluir todas las organizaciones que tienen por objetivo actuar de una manera determinada sobre un grupo de personas que son admitidas para este fin, al menos transitoriamente, en la organización. Ejemplos de esta categoría son: escuelas, universidades, las prisiones, hospitales y las iglesias.

3- En la tercera categoría se encuentran las organizaciones que tienen como objetivo el logro de cierto resultado o una determinada acción hacia afuera. A esta categoría pertenecen las organizaciones de vida económica, la Administración, la policía, los partidos, las asociaciones benéficas.

El Poder Judicial se encuentra en la categoría de actuación, debido a que una decisión va a transformar a la persona.

## **Organización Formal y No Formal (Simón Herbert)**

El esquema de **organización formal** asigna zonas de actividad, establece relaciones de autoridad y también, puede establecer procedimientos y líneas de comunicación.

El término de **organización no formal** se refiere a las relaciones interpersonales dentro de la organización que afectan a las decisiones de la misma, pero que, o bien están omitidas en el esquema formal, o no son coherentes con él.

Ninguna organización formal funcionará eficazmente sin estar acompañada de una organización no formal.

Haciendo referencia al Poder Judicial el organigrama sería la organización formal, pero a pesar que es una organización piramidal también se dan afinidades y comunicaciones informales que se dan por fuera de la estructura formal, lo cual hace que sea una organización informal.

## **Proceso de Liderazgo**

El liderazgo se define, según Koontz: como el arte o el proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente para lograr las metas del grupo. Se debe estimular a las personas para que desarrollen la disposición de trabajar y el deseo de hacerlo con celo (se refiere el celo como ardor, intensidad en la ejecución del trabajo) y confianza (refleja experiencia y capacidad técnica).

El primer ingrediente del liderazgo, es el poder; el segundo es el entendimiento fundamental de las personas; el tercero es la rara capacidad de inspirar a los seguidores para que apliquen todas sus aptitudes a un proyecto y el cuarto, se relaciona con el estilo del líder y el ambiente que desarrolla.

El principio fundamental del liderazgo es: puesto que las personas tienden a seguir a quienes les ofrecen los medios para satisfacer sus metas personales, cuanto más comprendan los administradores qué motiva a sus subordinados y cómo operan estas motivaciones y cuanto más reflejen esta comprensión en el cumplimiento de sus acciones administrativas, mayores probabilidades habrá de que sean líderes eficaces.

## **Estilos basados en el uso de la autoridad**

Se considera que los líderes aplicaban tres estilos básicos de autoridad.

-El líder autocrático: que ordena y espera obediencia, es dogmático y positivo y dirige mediante la capacidad de retener o conceder recompensas y castigos. La comunicación aquí es descendente.

-El líder democrático o participativo: que consulta con los subordinados sobre las acciones y decisiones propuestas y fomenta la participación de los mismos. Decide lo que cree que es mejor para todos, en consenso. Si se beneficia el sólo pierde su liderazgo. Cuando toma una decisión pone en juego su liderazgo.

-El líder liberal: que utiliza muy poco su poder, si es que lo hace; ya que otorga a los subordinados un alto grado de independencia operativa.

Los líderes surgen como resultado de un conflicto, cuando ellos dan las alternativas de solución. El factor que los une es que son excelentes comunicadores y la manera en que plantean alternativas de solución cuando hay frente a ellos un problema.

## **El Juez en el proceso de liderazgo**

La función del Juez, es dictar sentencia. Su lugar en la estructura jerárquica se ubica en la cúspide de una pirámide. Según la modalidad de funcionamiento con que opere, podrá facilitar u obstaculizar, la tarea del Trabajador Social, dependiendo que tenga una actitud de rigurosidad procesal o pueda mantener una actitud de mayor apertura hacia lo social. Él va a determinar, de alguna manera, límites y posibilidades de nuestra inserción. Sin embargo, en la medida en que tanto la función como los espacios de poder son dinámicos, podrán ser modificados según las estrategias de inserción que el perito se plantee. Según Marta Dell Aglio, *“al juez, se lo puede ubicar en un lugar de poder “absoluto”, que impida el acercamiento, o por el contrario, ubicarlo en un rol más ágil, que permita mantener un contacto de mayor fluidez”*(2004: 62).

## **Perito Trabajador Social**

El Trabajo Social ha surgido imbuido de una función normatizadora, moralizadora de las clases sociales marginales. Se fue profesionalizando manteniendo, al inicio, su focalización recortada en el individuo y la familia. El trabajador social se inserta en instituciones, con una posibilidad de análisis y lectura no ingenua, se inserta para llevar adelante su intervención; intervención que es atravesada por la política de la propia institución.

El perito, según lo expresado por Marta Dell Aglio, se puede definir como: *“La persona, o corporación, especializada y calificada en razón de su conocimiento, legalmente autorizada por el juez (quien carece de ciertos conocimientos técnicos especiales) para introducirse en el proceso del dictamen sobre cuestiones concretas de su especialidad”*(2004: 23).

En lo concreto como trabajadores sociales del ámbito de la justicia civil se considera que hoy ya se ha superado aquella construcción que la definía como “los ojos del Juez en la familia”, pasando a aportar al Tribunal una mirada del sujeto y de la familia técnica, asumiendo una intervención de acompañamiento para propiciar superar la situación, a través de una articulación interinstitucional e interdisciplinaria. Los ojos del juez, tiene una impronta jurídica, legal, pues el control, la vigilancia y el disciplinamiento tienen un destacado justificativo en dicha frase. De modo tal que podemos entender que el juez tiene sus ojos, y el perito trabajador social tiene los suyos. Esta frase tiene connotaciones que se relacionan con la investidura del magistrado, y con todo lo que en su figura se deposita: el poder del juez. Por esto, es que el perito trabajador social no es el ojo del juez, porque tiene su propio ojo, que es el que le permite ver lo social. Todo lo cual se reflejará en el informe al juez que dejará de ser un mero relato descriptivo y asumirá la función de dar elementos al juez y colaborar a que se haga justicia.

Witthaus, señala: *“ el perito Trabajador Social es el tercero, auxiliar del juez que, dotado de conocimientos especiales que el juez no está obligado a tener, es llamado por éste en un proceso, para dar su opinión fundada”* (2004: 55).

Partiendo de reconocer que la inclusión de trabajadores sociales en el ámbito de la justicia civil de la ciudad de Buenos Aires tuvo como objetivo brindar una administración de justicia que diera respuesta eficaz a los problemas que traían las familias, la construcción del espacio profesional fue posible a partir de un accionar comprometido y responsable que se fundó en los propios saberes de la disciplina. El trabajo social en el ámbito judicial debe deconstruir la situación que llevó a la intervención de dicho ámbito, aportando todos los elementos posibles que permitan comprender la situación de crisis por la que atraviesan las familias, trabajando las relaciones vinculares dentro de esa familia y hacia el contexto social que la rodea, construyendo redes sociales facilitadoras para lograr la superación de las crisis a las que se enfrentan.

Cuando el trabajador social se inserta en la institución judicial, el problema se le presenta protagonizado por sujetos concretos que expresan en mayor o menor medida sufrimiento, enojo, molestia o, simplemente desconcierto por la intervención del Tribunal y, por ende, del profesional. La inserción así planteada se despliega en una relación de extrema cercanía con los sujetos, es decir que se inserta en la vida cotidiana de esos sujetos.

## Autoridad

Se define autoridad como el poder de tomar decisiones que guíen las acciones de otros. Es una relación entre los individuos, superior el uno, subordinado el otro. El superior da forma y transmite las decisiones, con la expectativa que sean aceptadas por los otros. El subordinado espera tales decisiones y su conducta está determinada por ellas. Por esto, la relación de autoridad puede ser definida en términos puramente objetivos y de comportamiento.

El amplio empleo de la autoridad como instrumento para coordinar la actividad de grupo refleja los usos importantes a que este instrumento puede ser aplicado. Tres funciones de la autoridad son dignas de considerar:

- Impone la responsabilidad del individuo ante aquellos que poseen la autoridad
- Asegura la pericia en la toma de decisiones y
- Permite la coordinación de la actividad.

La autoridad dentro del Poder Judicial es pura y exclusivamente del Juez. Él es quien dispone y decide, el resto obedece.

## Proceso de Decisión

Según Simon Herbert, toda decisión encierra elementos de dos clases, llamados elementos de hecho y elementos de valor. La primera, conduce a comprender lo que se entiende por una decisión administrativa correcta; y la segunda, aclara la distinción entre cuestiones de política (se relaciona con las normas o expresiones de la voluntad del Estado) y cuestiones de administración (se relaciona con la ejecución de estas normas).

Cuando hablamos de los **hechos** nos referimos a la situación que se nos presenta. Por esta situación puedes emitir un juicio, que sea verdadero o falso. Lo fáctico es común a todos, pero el juicio es propio y depende de cada uno. Describen un estado futuro de cosas, y poseen, además tanto un contenido ético como fáctico.

Cuando hablamos de la **escala de valores**, nos referimos a la que cada uno adquirió. No hay dos escalas de valores que sean iguales. Tiene que ver con lo ético, con el deber ser; o sea qué es lo correcto, o incorrecto de nuestro comportamiento. Lo adquirimos desde las organizaciones a las que pertenecemos, lo puedes aceptar o rechazar.

El sujeto que actúa o la organización compuesta por cierto número de personas se enfrenta, en cada momento, con un gran número de comportamientos alternativos, algunos de los cuales están presentes en la conciencia, en tanto que otros no lo están. La decisión, es el proceso mediante

el cual una de estas alternativas de comportamiento para cada momento, es elegida para ser realizada.

La tarea de decidir entraña tres pasos:

- 1- la enumeración de todas las estrategias alternativas;
- 2- la determinación de todas las consecuencias que se siguen de cada una de ellas y
- 3- la valoración comparativa de estas series de consecuencias.

### **Los procesos en la decisión gerencial**

Fases para la toma de decisiones:

- 1- encontrar ocasiones para tomar una decisión
- 2- hallar posibles cursos de acción
- 3- elegir entre distintos cursos de acción y
- 4- evaluar las selecciones pasadas.

### **Decisiones programadas y no programadas**

Al examinar la forma en que los ejecutivos toman decisiones, se distinguen dos tipos polares, las decisiones programadas y las no programadas.

Las **decisiones son programadas** en la medida en que son repetitivas y de rutina, es decir, en la medida en que se ha elaborado un procedimiento definido para manejarlas de tal modo que no deba tratárselas de nuevo cada vez que se presentan.

Las **decisiones son no programadas**, en la medida en que resultan novedosas, no estructuradas e inusualmente importantes en sí mismas. Por ejemplo cuando se asienta Jurisprudencia.

### **Proceso de Influencia**

La influencia es una operación social en virtud de la cual una persona o un grupo es inducido por otra persona u otro grupo a actuar en concordancia con las expectativas de los agentes de influencia.

### **Elementos del proceso de influencia**



Incluye tres elementos, según Cartwright: el agente que influye; el método de influencia y el agente sometido a la influencia.

### **Responsabilidad social**

El acceso de la administración a la posición de liderazgo social es el factor que está en la base de los reclamos de responsabilidad social. La salud de la empresa es responsabilidad de su dirección.

Las responsabilidades sociales pueden plantearse en dos áreas. Pueden ser el resultado de las influencias sociales de la institución. O aparecer como problemas de la propia sociedad. La organización moderna existe para suministrar un servicio específico a la sociedad. Por lo tanto, tiene que existir en la sociedad y necesita emplear personas para realizar su tarea.

Peter Drucker expresa que el “el gerente es un servidor”. Su amo, es la institución a la que administra, y por lo tanto su primera responsabilidad debe ser hacia ella. Su principal tarea es lograr que la institución cumpla su misión específica. Por esta razón, deben preocuparse por los problemas sociales.

El decididor es una persona reflexiva, que emerge de sus pensamientos y emite una orden a un subordinado.

### **La influencia de los medios de comunicación en la Justicia**

El interés específico de los medios por los temas jurídicos radica en parte en los criterios de noticiabilidad arraigados en sus prácticas dominantes. Lo propio del Poder Judicial es lo contencioso, y los medios disponen de un apetito especial por la controversia. Nada atrae tanto a los medios que las cuestiones anómalas y singulares. En todos los lugares en donde hay disputas los medios están presentes. Lo anómalo y lo excepcional es lo propio de los medios.

Tanto la lógica mediática como la lógica jurídica con que operan el aparato judicial y el aparato de difusión de masas son distintas. Son dos lógicas que chocan y se atraen. Al periodista le interesa la primicia, al juez le importa juzgar de acuerdo a los plazos establecidos. En esta encrucijada los jueces deben guardarse de ser arrastrados por el torbellino de los medios que exigen que todo debe ser ya y ahora, porque toda tardanza conspira contra los criterios que norman su funcionamiento: la inmediatez y la tempestividad como escalas temporales de medida de la información. No podemos olvidar que el tiempo de los medios no es el tiempo de la justicia. Uno apuesta a lo inmediato, y el otro requiere tomar ciertas pausas.

Es preocupante en nuestros días, la forma en que se manifiesta la irrupción de los medios en la instancia judicial y la influencia que esto conlleva. Un caso, hoy en día, que refleja, lo mencionado es el “Fenómeno Blumberg”, donde su poder de convocatoria, contiene un poder de influencia desproporcionado en busca de justicia. Opera directamente sobre la opinión pública, y habla en calidad de un nuevo protagonista en la sociedad argentina: la del ciudadano. El colocarse fuera de los aparatos políticos, sindicales e institucionales le ha otorgado enorme capacidad de presión sobre el poder político. La comunidad, hoy en día confía más en ir a denunciar a la ONG de Blumberg, que concurrir a la Policía, o al Poder Judicial.

### **Proceso de Comunicación**

El proceso de comunicación se da entre un emisor y un receptor; entre ambos existe un marco de referencia que es objetivo y subjetivo. Tiene que ver con lo individual, con un fin y con un motivo, donde hay una estructura vinculada al poder y a la posición que tiene cada uno. Además del marco de referencia, el emisor va a elegir significantes, es decir, elige el código, el canal (cara a cara o vía telefónica) y el tipo de mensaje que va a utilizar (verbal o escrito).

Es muy importante, en este proceso tener en cuenta a la cultura de la organización, es decir: al clima organizacional, a los ritos y a los valores que entran en juego en un proceso de comunicación.

La comunicación comienza en el emisor, donde se encuentra con factores de cohesión o distorsión, éstos factores son: psicosociológicos, semánticos, socioemocionales, o difuncionales.

Entre los factores psicosociológicos, podemos mencionar: los culturales (tradiciones-costumbres), al lenguaje (conjunto de símbolos y que todos compartimos el mismo significado), y a los valores (es decir a la escala que tenemos). Las organizaciones se preocupan por transmitir los mismos valores. Los factores explicitados hacen que una comunicación sea buena, mala o regular.

Otros factores que influyen en el proceso de comunicación son los factores personales: la *percepción* (que tiene que ver con el significado que le damos al estímulo que percibimos); el *interés común* (es decir si las dos personas están interesadas en el tema) y el *afecto* (entre el emisor y el receptor).

En las organizaciones hay una comunicación que es formal (lo establecido), y otra que es informal (surge por afinidad, es espontánea). Las dos están superpuestas. Hay comunicaciones que se deben hacer porque necesariamente se deben comunicar con alguien, pero hay otras que se realizan por interés o afecto.

Lo que fluye entre emisor y receptor es Información, y esto te genera poder. Ahora bien, en el Poder Judicial la comunicación es eminentemente escrita.

### **Registro en Trabajo Social**

El proceso de comunicación en el ámbito judicial es escrito, el trabajador social debe plasmar en el informe pericial determinadas formas de registro que den cuenta del problema y sus implicancias y del proceso llevado a cabo por y con los sujetos. Cabe manifestar que el informe social en este, como en otros ámbitos, es una comunicación que formalmente puede considerarse dirigida al juez y que llega a los propios actores.

El registro en Trabajo Social tiene un valor agregado, que es el de aportar elementos para la sistematización de las prácticas, crear conocimiento instrumental sobre las áreas de intervención en las que se actúa, y aplicar y verificar el conocimiento teórico a través de evaluaciones diagnósticas.

El informe social es uno de los principales registros de la práctica del Trabajador Social, a través del cual el profesional se sirve para comunicar un proceso y un resultado.

Refiere Marta Dell' Aglio que, cuando los trabajadores sociales toman contacto con un ciudadano para realizar algún tipo de intervención, por requerimiento de éste o de la institución en la que está inserto, va a obtener información directa por parte de la persona. Información que le pertenece y que de algún modo decide dar, o se ve obligado o presionado a brindar. También se puede obtener información indirecta cuando recurre a otras fuentes o informantes claves que tienen relación con aquella persona. Siempre se tratará de una intervención profesional planificada estratégicamente con objetivos precisos para obtener determinada información (2004: 36).

La redacción del informe pericial, según Robles, conlleva entonces, una descripción, análisis e interpretación de la información surgida de la situación investigada. El informe en la Justicia es un informe técnico, que se eleva al Juez, y supone una actitud de compromiso ético y un especial cuidado de no incurrir en aseveraciones infundadas (2004: 174).

### **Componentes Culturales**

#### **Los modelos de pensar: valores y creencias**

El concepto de cultura refiere a los conocimientos, creencias y valores que tienen, construyen y comparten los integrantes de una organización en sus relaciones cotidianas. Los saberes, ideas y creencias son transmitidos en forma continuada a través de la educación y la

interacción social en la organización. La cultura incluye estas formas de educación, socialización o herencia social.

El concepto de cultura contiene elementos explícitos e implícitos. En lo manifiesto: los conocimientos y tecnologías que comparten los integrantes de una organización. En lo implícito: las imágenes y representaciones compartidas, los mitos y leyendas. En este plano, están los esquemas mentales o el “ mundo que se da por sentado”.

El concepto de cultura se construye en la interacción cotidiana y desde allí influye en los comportamientos.

La cultura es un contexto de significados que los individuos aprenden y comparten en lo implícito y que también transmiten a los nuevos miembros por interacción y comunicación.

### **El saber compartidos: procesos de socialización**

La cultura en su sentido original es una producción que resulta de la interacción social ( de la educación, la convivencia, la confrontación de ideas). A eso refiere el proceso de socialización de quienes ingresan y permanecen en la organización. El concepto habla de ideas, valores y creencias que se construyen desde adentro y que son compartidas y difundidas por los ingresantes.

Pero también hay una utilización estratégica del concepto de cultura, en particular en el mundo de los negocios. A la dirección le importa que se establezca un saber y un pensar que sean coherentes con los fines de la organización. La estrategia intenta comprometer a los individuos, para que acepten el orden vigente, sin utilizar el poder en lo manifiesto (como recurso) también es un intento de explicar y consolidar las desigualdades existentes. De ella se afirma que son una realidad no superable, una diferencia que los miembros comparten.

En el ámbito de las organizaciones autoritarias hay una tarea de diseño y mantenimiento de una cultura hegemónica o dominante. En estos casos el respeto al orden y la jerarquía es un componente del diseño y la estrategia de dirección. La estrategia se lleva adelante mediante procesos programados, como por ejemplo, la selección del personal, el adoctrinamiento, etc.

A través de la difusión del discurso identificador y la imagen corporativa, la dirección busca que los integrantes adopten como propio los rasgos distintivos de la organización.

### **El plano subyacente: los modelos mentales:**

En el plano de lo subjetivo, el significado no deriva solo del sentido literal de los mensajes. La significación tiene que ver con el contexto de la comunicación y de las pautas culturales. También con la propia experiencia de los actores, a las posiciones personales que ellos van

construyendo en el tiempo. En la comunicación hay un componente de carácter perceptivo o apreciación que es personal. Pero en las formas de expresión hay un sentido lingüístico y esto es cultural. De manera que son diversas fuentes que interactúan en el proceso de significación.

Los modelos mentales de los individuos también se encuentran en la base de la cultura de los grupos. Los modelos a los cuales nos referimos, son imágenes, supuestos o historias que los integrantes comparten en lo implícito y que influyen en sus actos, son también las experiencias que se comparten sin hablar de ellas, que en lo cotidiano se toma como válidas y no se cuestionan.

En este sentido E. Schein (1998) afirma que uno de los elementos de la cultura son las “presunciones subyacentes” en el grupo y que operan en su nivel más profundo. Como la idea de que toda nueva tecnología también trae desempleo a la empresa. Sin decirlo así, los grupos resisten al cambio, con otros argumentos de carácter técnico. Estos modelos también tienen una connotación educativa o formativa para los miembros.

Los modelos mentales tienen un importante papel en las relaciones sociales. Estos son suposiciones personales y grupales que no se entienden separados de la realidad social donde existen. Son filtros o lentes que se utilizan en la lectura de la realidad.

Una importante tarea educativa consiste por lo tanto en mostrar el trasfondo de lo obvio, el mundo que las partes dan por sentado y que no se discute. Las bases cognitivas de la organización o el trasfondo de lo obvio, son entonces el nivel más profundo al cual puede llegarse en el análisis de las comunicaciones y en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los individuos y grupos. Cuando se logra cambios en este nivel es alta la resonancia y los efectos son sostenidos en el tiempo. A este proceso crítico se lo conoce como el “aprender a aprender”.

### **La cultura en grupos y las micro culturas:**

En la organización existen múltiples grupos, con sus reglas internas y sus ambientes de trabajo específicos y ello deriva en la aparición de micro culturas. En la organización del Poder Judicial se pueden visualizar las diferentes micro culturas: Jueces de Primera Instancia; Camaristas; Peritos; Administrativos, etc.; dependiendo de cada fuero.

El concepto de cultura refiere a una abstracción o tipo ideal, y da la imagen de que existe una unidad de saber y pensar. Pero, en realidad, la llamada cultura se sitúa en la intersección de las diferentes subcultura y micro culturas. Esta intersección no significa armonía, sino un espacio donde por diferentes motivos coinciden principios, valores, mitos y creencias.

Las brechas internas en la cultura (en un grupo) no solo tienen que ver con las relaciones (afinidades y rechazos) entre sus componentes. También se relacionan con las exigencias y las

desigualdades que provienen de la estructura de autoridad o los modos de organización del trabajo. Las micro culturas también son un reflejo de estas desigualdades de la estructura.

Además de estas diferencias internas, la cultura de los grupos está influenciada por fuerzas ideológicas que lo atraviesan

La organización crece con oposiciones. Con sectores que son dinámicos y otros que ofrecen resistencia. El proceso de cambio se construye sobre la base del aprendizaje y los nuevos proyectos, pero también sobre los nuevos proyectos, pero también sobre las propias contradicciones de la organización.

### **Esquema F.O.D.A. ó D.A.F.O. del Poder Judicial**

Este análisis permitirá visualizar las variables dependientes e independientes que operan en la organización.

#### **➤ Fortalezas:**

- Dirimir los conflictos por medios pacíficos a través de normas y procesos pre - establecidos a fin de evitar la justicia “por mano propia”.
- Las decisiones que emanan del Poder Judicial a través de sus sentencias tienen la autoridad de cosa juzgada.
- Seguridad Jurídica.
- Inamovilidad de los integrantes del Poder Judicial.
- Independencia de los jueces.
- Ecuanimidad de sus resoluciones.
- Organismo encargado de hacer cumplir las Garantías Constitucionales, la Ley Suprema – (Constitución) y los Tratados Internacionales).
- Organización de la Administración de Justicia en todo el país con el sistema de la doble instancia.
- Sistema de selección de los jueces a través del Consejo de la Magistratura, en procura de que sean los más aptos los que ocupen los cargos.
- Sistema de selección de los integrantes del Poder Judicial mediante la sustanciación de concursos.
- Juez (como encargado de administrar justicia): “objetivo”, “imparcial” e “independiente” (desvinculado de los intereses del conflicto y de las partes).
- La Doctrina y la Jurisprudencia como antecedente para visualizar la orientación del conflicto, en cuanto a lo que se puede atener el magistrado.

➤ **Debilidades:**

- Sistema Judicial colapsado.
- Lentitud de la justicia como consecuencia de una burocratización del litigio y falta de celeridad procesal.
- Manejo inadecuado y proceso inadecuado para resolver los conflictos de la víctima de delitos sexuales y la búsqueda del autor del hecho.
- Falta de sanción a hechos punibles.
- Discriminación en la selección por género para cubrir las vacantes de magistrados.
- Falta de equipos técnicos propios en cada órgano jurisdiccional para causas de familia, penales, laborales, etc.. que colaboren con el juez hacia la solución del conflicto y hacia el conocimiento mas acabado de los hechos.
- Competencias de fueros que no están definidos con precisión.
- Dificultad para acceder a la justicia.
- Falta de codificación.
- Sistema carcelario deficitario con ausencia de re-socialización adecuada.

➤ **Oportunidades:**

- Sistema democrático.
- División de poderes.
- Independencia de las decisiones.
- Mediación (como proceso confidencial, voluntario e informal).
- Los avances científicos (que han venido a traer certezas).
- La humanización del Derecho, con mayor intervención del mundo público a través del reconocimiento de los Derechos del Niño, de la Mujer, del Discapacitado, de la persona por nacer, etc..

➤ **Amenazas:**

- La no existencia de Autarquía Financiera (lo debilitan y lo condicionan).
- Representación Social de la justicia por parte de la ciudadanía.
- Falta de credibilidad en los tres poderes. (P.E. - P.L. - P.J.).
- Asociación con el Poder Político.
- Gobiernos de Facto o Militares.
- Los Medios Masivos de Comunicación. (Condenas Mediáticas)

**CAPITULO N° 4:**

**ALGUNAS CORRIENTES IDEOLÓGICAS QUE  
ATRAVIESAN EL CAMPO DE LA JUSTICIA**



## Teoría Sistémica y la Ley de Mediación

No hay desde el Trabajo Social una propuesta que aborde los peritajes con una concepción que trascienda la mirada para-jurídica y psicológica con que actualmente se lleva a cabo la intervención. El quehacer profesional en este ámbito instaló dos modalidades de intervención subordinadas a un accionar orientado por la Teoría Sistémica y la Ley de Mediación.

De tal modo, podemos hablar de formas de intervención en Trabajo Social en este escenario, pero no de ruptura con el modelo conservador, normativo, alienante, rutinario e inquisitivo. Un modelo que no solo no da respuesta a las demandas del milenio, sino que tampoco ha puesto en cuestión las nociones de derecho, justicia y equidad como si lo está haciendo la sociedad en su conjunto. Tanto el Derecho como el Trabajo Social han sido determinados en su origen, proceso y desarrollo por la influencia del conservadurismo.

En el Derecho esa influencia impregnó a la profesión de un fuerte conservadurismo, inclinado al ejercicio del derecho formal, donde la ley y la norma priman sobre la realidad de los hechos. Así, el derecho transforma la profesión en un quehacer lógico-formal donde frente a un hecho "delictivo" se busca "la ley" que corresponde y se aplica "la sanción". El ejercicio de poder es tan autónomo que ocupa un lugar privilegiado entre las otras disciplinas que acompañan la tarea judicial.

Dado que aquellos hechos, tal como lo plantea el modelo conservador, son vistos como "cosas", lo social queda ocupando un lugar de subordinación. El poder de la palabra es tan significativo que cobra relevancia al momento de la resolución judicial. Al decir de M. Foucault, la pelea no la gana el que tiene la verdad o el más justo, sino el que habla mejor, el que puede convencer al juez, el más fuerte.

Al fijar posición en el Trabajo Social, entendemos que la mirada debe estar centrada en estos aspectos y considerar al ciudadano como una persona sujeto de derechos; que el que llega a la justicia lo hace para reclamar por un derecho cercenado y/o violado o por un deber no cumplido. Dentro del Poder Judicial, el Trabajador Social absorbe la normativa ideológica del mismo.

La prueba pericial es definida por Witthaus como "la opinión fundada de una persona especializada o informada en ramas del conocimiento que el juez no está obligado a dominar. La persona dotada de tales conocimientos es el perito, y su opinión fundada, el dictamen".

El dictamen habrá de fundarse en todos los elementos recogidos a través de la investigación pericial, y sólo el contacto directo con el relato del conflicto por parte de sus protagonistas otorgará sentido al discurso escrito y permitirá al perito confrontarlo con la realidad observada.

El mismo autor señala que el perito es el tercero, auxiliar del juez que, dotado de conocimientos especiales que el juez no está obligado a tener, es llamado por éste en un proceso

para dar su opinión fundada, cuando la apreciación de los hechos controvertidos requieren conocimientos especiales en alguna ciencia, arte, industria o actividad técnica especializada.

Witthaus cita el voto orientador de un camarista, el Dr. Cichero, quien sostuvo que "... una de las condiciones esenciales de los peritos es su imparcialidad, su objetividad."

En Buenos Aires ha sido el ex juez Eduardo Cárdenas quien introdujo importantes innovaciones en materia del estudio y tratamiento de familias en crisis que se encuentran en proceso judicial. Fue él quien, ya reinstalada la democracia en el país, luego de la última dictadura militar, conformó un equipo de peritos trabajadores sociales, quienes participaban en todas aquellas causas en las que hubiera hijos menores de edad y/o fuera necesaria la intervención social.

Partiendo de las ideas de Eduardo Cárdenas, existen dos culturas procesales en el Derecho; la primera, clásica y la segunda, más actual, surgida de los cambios que ha impuesto el tratamiento interdisciplinario de los asuntos de familia. La cultura clásica tiene entre sus características las siguientes: el juez es la principal figura entre los operadores judiciales, muy poco accesible a las partes; el proceso de demanda, contestación y prueba tiene la finalidad de ganar el juicio; el resultado del juicio es un ganador y un perdedor; por lo general se piensa en términos de culpables; el proceso judicial está estrictamente pautado e importa el dictado de una sentencia o resolución; la pericia puede ser taxativa.

La nueva cultura procesal supone la presencia de un equipo, bajo la coordinación del juez. Sin vulnerarse los principios básicos de defensa en juicio, se otorga mayor elasticidad a las normas procesales en beneficio del grupo familiar en conflicto, concepción ésta que reemplaza la de actor-demandado del derecho tradicional. El objetivo final en este modelo es evitar la contienda, y su lema es "todos ganan o pierden todos"; se promueve la suspensión de los términos procesales, la búsqueda de acuerdos extrajudiciales; derivación a mediación o tratamiento familiar. (De Tommaso, 1997).

Para esta concepción no existen culpables, sino causas, y aquello que se busca es el acuerdo negociado. Los hijos son los principales protagonistas del conflicto puesto que es el bienestar de ellos lo que se busca.

El restablecimiento de los niveles de negociación requerirá, en parte, que esa familia deposite su confianza en la intervención del juzgado y colabore con las sugerencias y recomendaciones.

La creación de juzgados de familia con equipos interdisciplinarios resulta indispensable para el tratamiento de estos conflictos, y en tal sentido parece orientarse el servicio de Justicia. A ello también será necesario incorporar la mediación y el tratamiento del grupo familiar como recursos para la resolución de conflictos.

La Mediación Penal se puede entender "como un proceso para solucionar los conflictos con la ayuda de una tercera parte neutral, un mediador que facilita la comunicación entre las partes, lo cual

permite que las personas en conflicto expongan su problema en la mesa de negociaciones de la mediación y de esa manera puedan acordar sus diferencias de forma coordinada y cooperando, la mediación no juzga. La meta no es determinar la culpabilidad o inocencia sino arreglar sus diferencias constructivamente”<sup>9</sup>.

La mediación se aplica en diversos casos, pero es en la Mediación Familiar donde se da la mayor relevancia por estar afectada la familia, por cuánto “*es el ámbito más privado donde los problemas tienen sus efectos más nocivos*” (Robles. 2004); siendo que en numerosos Tribunales los conflictos de familia son considerados “*causas menores*” ante las “*causas públicas*”, estas últimas se priorizan haciendo aún más lento el proceso para llegar a una solución de estas “*causas menores*” que de no poder resolverse a través de la mediación tardarían años.

La mediación, presenta un gran número de características entre las que se destacan:

- 1.- ***Inexistencia de relación previa:*** *en principio, aunque no siempre, ocurre entre extraños que no tienen relación previa.*
2. ***Desequilibrio de poder:*** *es habitual el desequilibrio de poder inherente a la relación víctima-victimario: hay una persona perjudicada y un infractor.*
3. ***Reuniones preliminares separadas:*** *estas reuniones se realizan separadas a fin de explicitar el procedimiento, obtener credibilidad y asistirlos en prepararse para el encuentro frente a frente. En definitiva se busca crear alianzas y una relación de confianza de ambos partícipes con el mediador antes de tener la reunión conjunta para lograr una mejor comunicación y que disminuyan las sesiones separadas una vez comenzada la misma.*
4. ***Modo de estar en disputa:*** *La cuestión de la inocencia o culpabilidad no se media ni hay expectativas de que las víctimas del delito acuerden por menos de lo que necesitan para enjugar sus pérdidas.-*
- 5.- ***Acento en el diálogo y la empatía:*** *La investigación llevada a cabo ha demostrado que los acuerdos de restitución son menos importantes para las víctimas de delitos que la oportunidad de hablar directamente con el ofensor para explicar como se sintieron en relación al crimen.*
- 6.- ***Neutralidad- Imparcialidad:*** *se ve morigerada en este caso en función de la particular situación de una de las partes que en este caso es la víctima.*

---

<sup>9</sup> <http://www.calp.org.ar/Instituc/Areas/Acad/pjw/medpenal.doc>. 'LA MEDIACION PENAL Y EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD. El presente trabajo fue elaborado por las Dras.: Rosario M. Sánchez.- Paula A. Aguirre.-'

7.- **Confidencialidad:** *toda la información obtenida por los mediadores se mantendrá en forma confidencial no pudiendo revelarla a terceras personas ajenas al ámbito de la mediación, para cumplir con dicho compromiso se firmará un acuerdo.-*

8.- **Voluntariedad:** *Las partes deben acceder y continuar en el proceso libremente y habiendo el ofensor comprendido la acción delictiva.*

9.- **Acento en el Futuro:** *El mediador hace muy pocas preguntas enfocadas al pasado, prefiriendo orientar las miras hacia el presente y el futuro. El cambio, la esperanza y la solución están en el futuro.*

Entre las ventajas de su implementación, podemos mencionar: menores costos emocionales y económicos para las partes y el Estado; tiempos acordes a la realidad familiar; alivio de los Tribunales al ver reducido el número de causas; favorecer la toma de decisiones de las partes; lograr acuerdos a largo plazo; etc.

La desventaja más notable de esta técnica es que, hay relaciones de poder entre las partes que son difíciles de evitar que se reproduzcan en el proceso de mediación, y que por lo general terminan perjudicando a la parte más débil.

El procedimiento de mediación requiere establecer diferencias entre posición, interés y necesidad, puesto que constituyen niveles diferenciados de conflicto. La posición se relaciona con aquello que se dice acerca de lo que se pide y se quiere. El interés, es aquello que realmente se desea. La necesidad es lo que se debe obtener como básico; tiene carácter innegociable porque su ausencia atenta contra las necesidades humanas. (Robles. 2004)

El conflicto se construye entre las partes y ambas están involucradas, aún cuando no hayan consentido tal cosa, prima entre ellas el antagonismo.

Las partes en la mediación buscan activamente una solución, pero el proceso es guiado por el o los mediadores, que se mantendrán neutrales e imparciales, y que deben "...pensar globalmente para intervenir puntualmente". (Robles. 2004) Los mediadores tienen que facilitar, problematizar y acompañar equilibrando el proceso, para que cada parte tenga la oportunidad de ejercer su rol, el diálogo es el eje que debe lograrse en la mediación, es mediante la exposición y propuestas que los interesados llegan a un acuerdo que represente sus intereses y necesidades.

Si bien se habla en singular del mediador, no existe un solo tipo, sino que podemos diferenciar tres tipos básicos de mediadores:

1.- quienes actúan como promotores públicos y constructores de área: se trata de quienes son públicamente conocidos por la promoción de la mediación como sistemas para resolver conflictos. Promueven a la mediación como alternativa legítima y creíble, por ser menos costosa, más eficiente, equilibrada de poder, transformadora de las relaciones personales y solucionadora de

problemas. Su función principal es vender la mediación a los potenciales usuarios que originalmente puedan ser hostiles

2.-quienes practican y ejercen la mediación como forma de vida de tiempo completo; se trata de profesionales que se ganan la vida como mediadores, sea en una práctica pública o privada. Su preocupación se centra en cuestiones relativas al campo laboral, conseguir clientes o su imagen en el mercado.

3.- quienes ofician de mediadores pero sin considerarse no ser profesionales de la mediación: existen quienes median desde afuera de la profesional. Son Abogados, funcionarios políticos, o diplomáticos que utilizan y practican nuevas formas de facilitación.

#### Las doce funciones del mediador

- 1.- Facilitar que las partes entren en la negociación.
- 2.- Crear un clima de negociación colaborativa.
- 3.-Estimular las salidas de posiciones rígidas.
- 4.- Mostrar lo manifiesto del conflicto y mirar más allá.
- 5.-Escuchar a las partes y comprender sus intereses.
- 6.-Mejorar la habilidad de las partes para comunicarse con el y entre ellas.
- 7.-Aliviar la carga emocional.
- 8.-Conducir el proceso y mantenerlo activo.
- 9.-Ayudar a las partes a que creen opciones
- 10.-Actuar como agente de la realidad.
- 11.-Asistir a las partes a tomar decisiones racionales.
- 12.-Alentar a las partes a realizar acuerdos equitativos y cumplibles.

“El trabajador social ha sido formado especialmente en las habilidades de la comunicación con distintos grupos sociales y en especial en las técnicas de resolución de problemas.

Este conocimiento no es común por razones de formación a todos los profesionales, y son marcos de referencia contextuales que deben tenerse en cuenta en el campo de la mediación.”(Robles. 2004)

La mediación como técnica alternativa de resolución de conflicto impone ciertos criterios metodológicos que hacen a su especificidad.

Como procedimiento de la intervención, la mediación requiere un cuidadoso encuadre de trabajo, que es aquello que, le otorga su especificidad.

## **Pasos de la Mediación**

1.-Organizar la Mediación.

2.-Comprensión de la perspectiva de las partes. Clarificación de los intereses y necesidades.

3.-Replanteo. Generación de opciones.

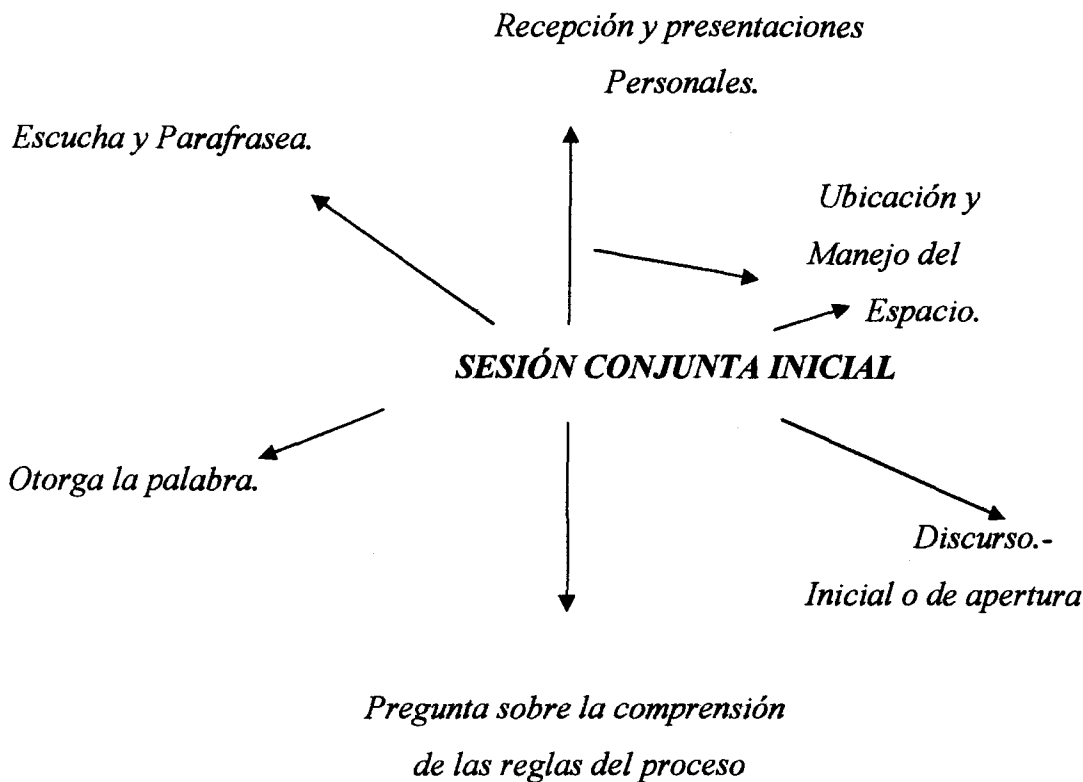
4.-Lograr un acuerdo.

### **Etapa 1**

#### *Apertura del proceso de la Mediación*

- Recepción y presentaciones personales
- Ubicación en el espacio
- Explicar las características del procedimiento:
  - ✓ Neutral
  - ✓ Voluntario
  - ✓ Colaborativo
  - ✓ Confidencial
  - ✓ Protagonismo de las partes
  - ✓ Mirada de futuro
  - ✓ Rol del abogado.
- Fijar las reglas de:
  - ✓ Comportamiento y funcionamiento de la Mediación
  - ✓ Respeto mutuo
  - ✓ Hablar uno por vez
  - ✓ Eventuales sesiones privadas
  - ✓ Firma del convenio de confidencialidad
- Asegurarse la comprensión de lo anterior.

## ***Herramientas procedimentales***



## ***Parafraseo***

Paráfrasis: del griego Para (más allá) + Phrasein (decir)= decir algo más. Una paráfrasis eficiente expresa empatía al expresar tanto los sentimientos como el contenido del mensaje.<sup>10</sup>

### Formas de parafraseo

- Parafraseo simple: expresar en tus propias palabras, las ideas de otro
- Resumen de contenido: Expresar brevemente lo esencial de una comunicación más extensa
- Síntesis: Expresión resumida a nivel lógico
- Reflejo de sentimientos: Expresión que refleja los sentimientos del mensaje

Permite al mediador:

- Mostrar comprensión, ayuda a clarificar, ordenar, identificar lo que la persona que habla quiere expresar.
- Transformar la ira y emociones negativas. Ayuda a escuchar a otra parte el relato por boca de un tercero neutral.

<sup>10</sup> <http://www.chilacom.com/intercon/gente/?id=196&idSec=2&idCat=4&idSCat=27&idSCat1=89&accion=detalle>

## **Etapa II**

Comprensión de la Perspectiva de las Partes:

### **El mediador:**

- Abre las negociaciones, otorga ordenadamente la palabra
- Establece tono abierto y positivo
- Toma notas personales, alienta a las partes a que tomen notas.
- Pregunta sobre detalles importantes del relato
- Maneja las interrupciones
- Ayuda a expresar emociones y a transformar la ira
- Delimita áreas y cuestiones a discutir
- Parafrasea

## ***Etapa III***

Clarificación de intereses y necesidades

*Objetivo: pasar de la información sobre posiciones a las necesidades.*

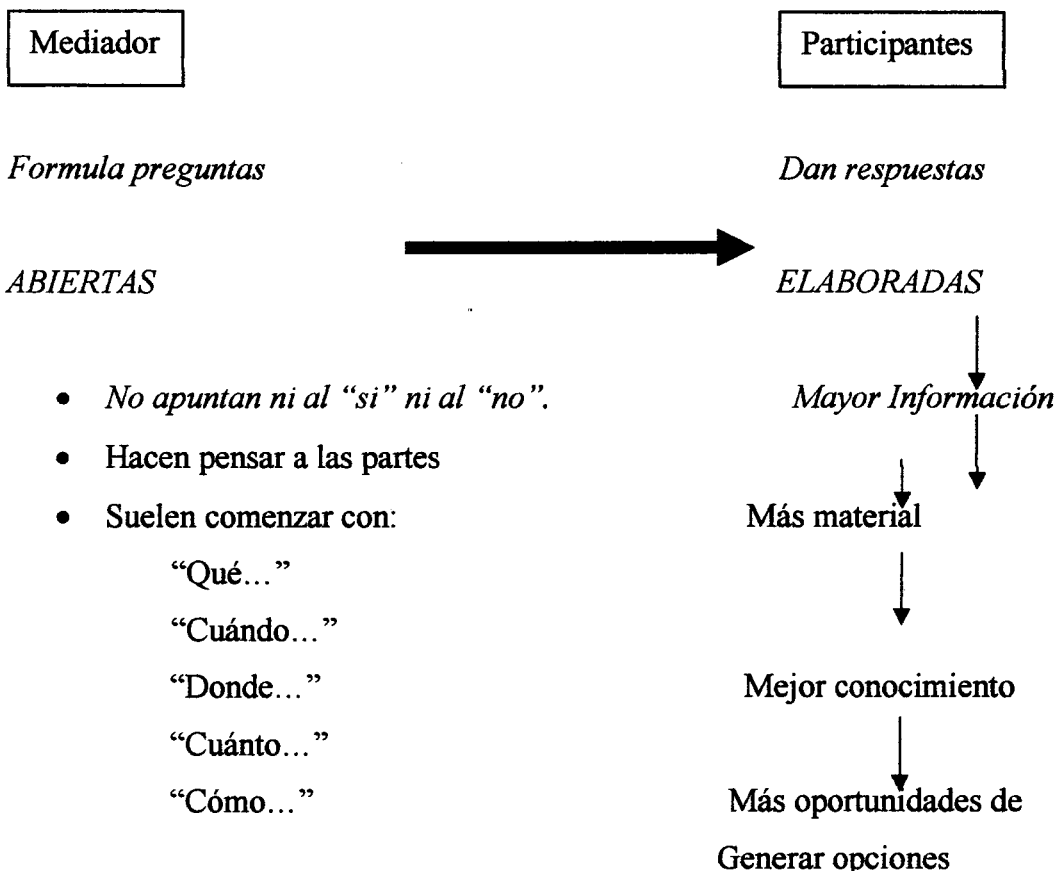
*Pregunta clave que debe hacerse el mediador: ¿Qué es importante para el participante en ésta situación?*

*De qué modo debe conseguirlo: A través de Preguntas abiertas; preguntas circulares; parafraseo; secuencia comunicacional.*



## Herramientas Comunicacionales:

### Preguntas Abiertas



## Herramientas Procedimentales

### Tipos de Sesiones

- Sesión Conjunta.



- Sesiones privadas (Optativas).

### Sesiones Privadas:

- Confidencialidad de la Sesión Privada
- Simetría
- Detección de: Intereses velados

MAAN (Mejor alternativa al acuerdo negociado)

*Opciones de solución al conflicto.*

Contraste con criterios objetivos

Rol de agente de la realidad

Surgimiento de propuestas posibles.

## Etapa IV

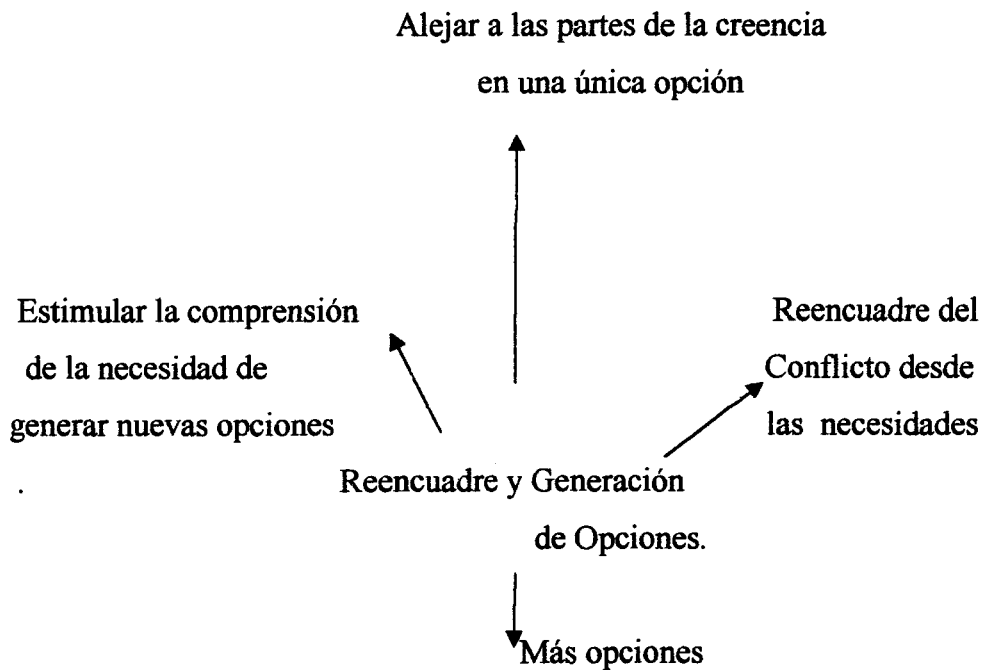
Facilitación de la Comprensión y Reconocimiento de las necesidades mutuas:

Objetivos:

- 1.- Ayudar a cada parte a ponerse en el lugar del otro.
- 2.- Facilitar la comunicación recíproca de los intereses y necesidades de cada uno.

## Etapa V

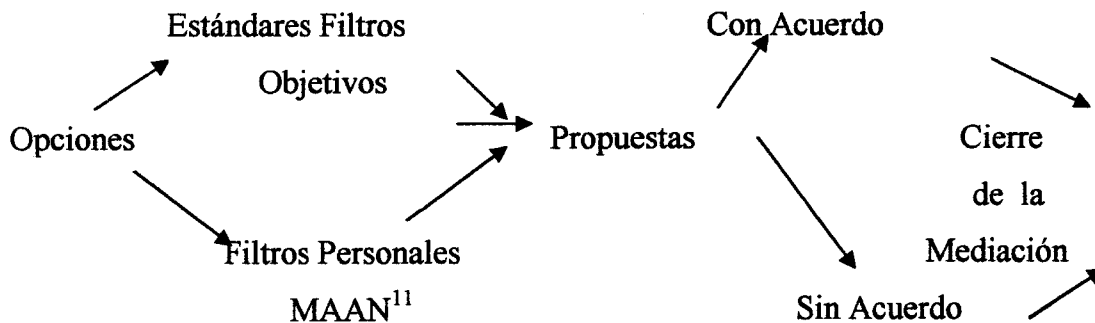
Reencuadre del conflicto y Generación de Opciones



- Es un replanteo del conflicto.
- Pregunta sobre la base de las necesidades
- Apunta a satisfacerlas íntegramente
- Inicia el Torbellino de Ideas: Técnica altamente colaborativa para generar opciones de acuerdo.

## ***Etapa VI***

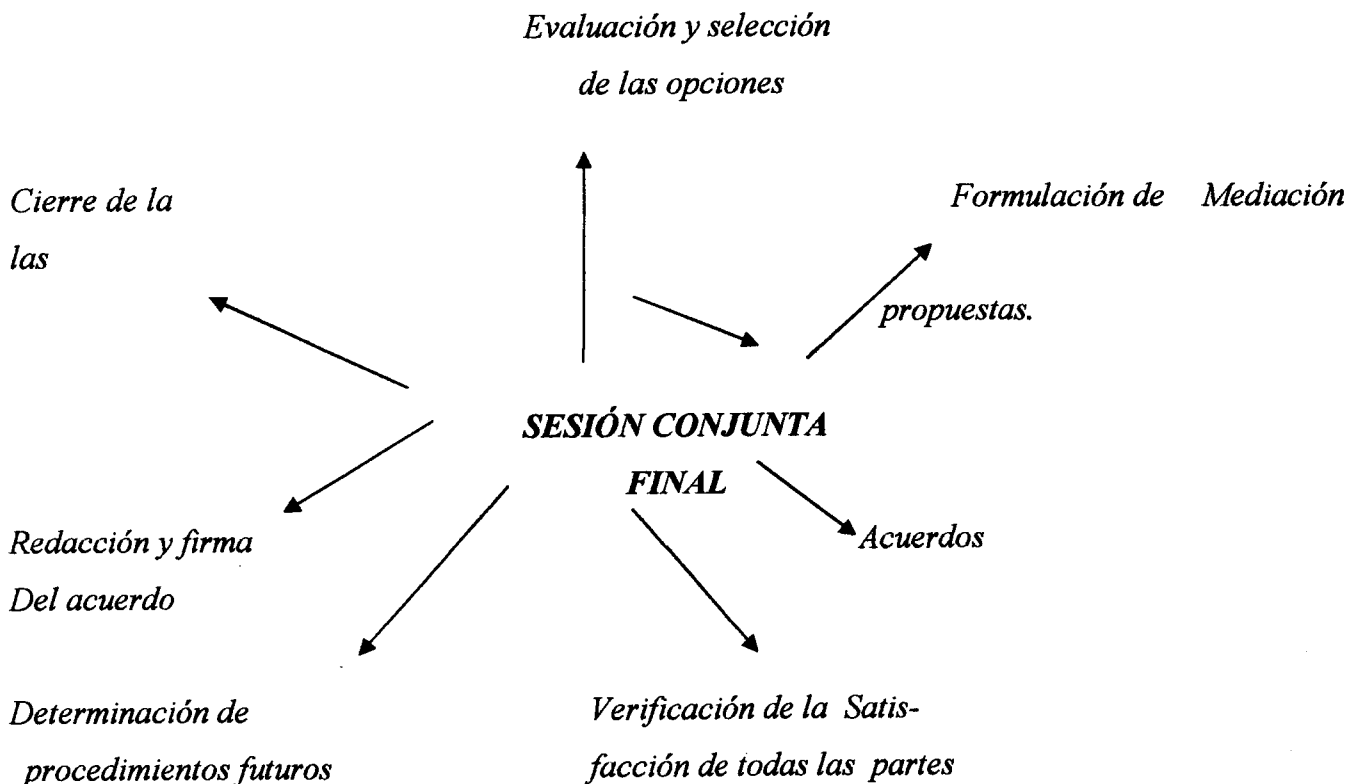
Evaluación y selección de opciones. Acuerdo y Cierre de la Mediación.



### Cierre de la Mediación

- Resaltar el trabajo realizado.
- Agradecer por la colaboración ofrecida.
- Si no hubo acuerdo, alentar la posibilidad de resolver el problema en el futuro.

### ***Herramientas Procedimentales***



<sup>11</sup> MAAN: Mejor alternativa al acuerdo negociado. Curso de Entrenamiento en Mediación. Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina..

En el ámbito pericial no es posible su implementación total por cuanto el mismo ámbito define y/o prescribe aquello que se espera que haga el perito, y esta expectativa esta focalizada en la producción de un dictamen basado en la información recogida a través de las entrevistas con las partes.

La pericia es, en esencia, un documento de carácter público, no es necesariamente voluntaria y mucho menos confidencial. Su diferencia radica, en que forma parte de un procedimiento adversarial de resolución de disputas como lo es el juicio, y que su finalidad es la de acercar evidencias que ayuden al juez en el esclarecimiento de los hechos controvertidos. Sin embargo la mediación y la pericia reúnen dos características que son comunes a ambas: se requiere la intervención personal de las partes, y la presencia del tercero debe ser neutral; es decir que el perito (al igual que el mediador) no busca ni le interesa el beneficio de algunas de las partes. (Robles. 2004)

El objetivo del Trabajador Social será posibilitar trascender la demanda superando la idea que existe un culpable y un inocente, un bueno y un malo, y así retraducirla hacia el reconocimiento de la crisis familiar.

En síntesis, que *“cada uno pueda entender que no es dueño de una verdad sino participe de un conflicto que lo involucra tanto a él como, seguramente, a personas que dependen de él (y del otro) para su desarrollo: los hijos”*. (Alday, Bratty y Nicolini. 2001:104)

### **Ley 13433**

#### **PROCEDIMIENTO P PENAL**

#### **Resolución Alternativa de Conflictos. Régimen.**

Sancionada 21/12/2005; promulgada 09/01/2006

El Senado y Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires, sancionan con fuerza de ley:

#### **Capítulo I Disposiciones Generales**

Art. 1.- Establécese el presente régimen de resolución alternativa de conflictos penales, que se instrumentará en el ámbito del Ministerio Público, por el procedimiento establecido en la presente ley y en el marco de lo dispuesto en los arts. 38 y 45 inc. 3) de la ley 12.061, arts. 56 bis, 86 y 87 de la ley 11.922 y modificatorias.

Art. 2.- Finalidad. El Ministerio Público utilizará dentro de los mecanismos de resolución de conflictos, la mediación y la conciliación a los fines de pacificar el conflicto, procurar la reconciliación entre las partes, posibilitar la reparación voluntaria del daño causado, evitar la revictimación, promover la auto composición en un marco jurisdiccional y con pleno respeto de las

garantías constitucionales, neutralizando a su vez, los prejuicios derivados del proceso penal.

Art. 3.- Principios del Procedimiento. El procedimiento de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos penales se regirá por los principios de voluntariedad, confidencialidad, celeridad, informalidad, gratuidad, y neutralidad o imparcialidad de los mediadores. Siempre será necesario el expreso consentimiento de la víctima.

Art. 4.- Órgano encargado. El procedimiento estará en la órbita de las Oficinas de resolución Alternativa de Conflictos Departamentales, dependientes del Ministerio Público.

Art. 5.- Equipo de las Oficinas de resolución Alternativa de Conflictos. Cada oficina contará con un equipo técnico conformado, como mínimo, con un abogado, un psicólogo y un trabajador social, todos ellos especializados en métodos alternativos de resolución de conflictos.

La oficina estará a cargo de uno de los abogados, miembros del equipo, designado a propuesta del fiscal general.

Art. 6.- Casos en los que procede. La Oficina de resolución Alternativa de Conflictos departamental deberá tomar intervención en cada caso en que los Agentes Fiscales deriven una Investigación Penal Preparatoria, siempre que se trate de causas correccionales.

Sin perjuicio de lo anterior, se consideran casos especialmente susceptibles de sometimiento al presente régimen:

- a) Causas vinculadas con hechos suscitados por motivos de familia, convivencia o vecindad.
- b) Causas cuyo conflicto es de contenido patrimonial.

En caso de causas en las que concurren delitos, podrán tramitarse por el presente procedimiento, siempre que la pena máxima no excediese de seis años.

No procederá el trámite de la mediación penal en aquellas causas que:

- a) La o las víctimas fueran personas menores de edad, con excepción de las seguidas en orden a las leyes 13.944 y 24.270.
- b) Los imputados sean funcionarios públicos, siempre que los hechos denunciados hayan sido cometidos en ejercicio o en ocasión de la función pública.
- c) Causas dolosas relativas a delitos previstos en el Libro Segundo del Código Penal, tít. 1 (cap. 1 - Delitos contra la vida); tít. 3 (Delitos contra la integridad sexual); tít. 6 (cap. 2 - Robo).
- d) Tít. 10 Delitos contra los Poderes Públicos y el orden constitucional.

No se admitirá una nueva medición penal respecto de quien hubiese incumplido un acuerdo en un trámite anterior, o no haya transcurrido un mínimo de cinco años de la firma de un acuerdo de resolución alternativa de conflictos penal en otra investigación.

A los fines de garantizar la igualdad ante la ley, el Ministerio Público deberá arbitrar mecanismos tendientes a unificar el criterio de aplicación del presente régimen.

Art. 7.- Inicio. El procedimiento de resolución alternativa de conflicto podrá ser requerido por el Agente Fiscal que intervenga en la Investigación Penal Preparatoria, de oficio o a solicitud de cualquiera de las partes o de la víctima ante la Unidad Funcional.

El régimen de la presente ley será aplicable hasta el inicio del debate.

Art. 8.- Remisión. El Agente Fiscal evaluará si corresponde remitir la solicitud a la Oficina de resolución Alternativa de Conflictos. Asimismo, apreciará en el caso que sea a pedido de parte o de la víctima, si la solicitud se encuentra encuadrada en los parámetros del Art. 6, a fin de remitir la denuncia a la Oficina de resolución Alternativa de Conflictos departamental, previa constatación de los domicilios de las partes.

En caso que el Agente Fiscal entienda prima facie, que el hecho atribuido no encuadra en una figura legal o medie causa de justificación, inimputabilidad, inculpabilidad o una excusa absolutoria, no dará curso a la solicitud y se resolverá en el trámite correspondiente a la Investigación Penal Preparatoria.

Art. 9.- Citaciones. La Oficina de resolución Alternativa de Conflictos departamental deberá citar a las partes, invitándolas a una primera reunión, mediante cualquier medio fehaciente, debiéndoles hacer saber el carácter voluntario del trámite y el derecho a concurrir con asistencia letrada.

En caso de incomparecencia de alguna de las partes, la Oficina invitará a concurrir a una segunda reunión, en los mismos términos.

Art. 10.- Incomparecencia. En caso que alguna o todas las partes no concurren a las reuniones fijadas, o de hacerlo, manifiesten su desistimiento al presente procedimiento, el trámite se dará por concluido, labrándose un acta, en la que constará las circunstancias de las notificaciones y la presencia de la parte que haya concurrido, elevándose la misma al Agente Fiscal correspondiente a fin de que continúe el trámite de la Investigación Penal Preparatoria.

Art. 11.- Representación de las partes. Las partes asistirán a las reuniones personalmente, no pudiendo hacerlo mediante apoderado. En caso de que ellas no concurren con asistencia letrada, la Oficina de resolución Alternativa de Conflictos solicitará la asistencia letrada oficial para el imputado y la víctima.

Ambas partes tendrán derecho a entrevistarse con sus respectivos abogados antes de comenzar las reuniones establecidas en el Art. 13.

Art. 12.- Informe del Registro de resolución Alternativa de Conflictos Penales. Previo al comienzo de las reuniones entre las partes, el funcionario a cargo de la resolución del conflicto deberá requerir a la Oficina de Mediación, un informe acerca de los trámites de resolución alternativa de conflictos en los que participe o haya participado el denunciado.

En los casos en que existan en curso otros trámites de resolución alternativa de conflicto en que intervengan ambas partes, podrán unificarse, cuando ello no perjudique la posibilidad de arribar un

acuerdo.

Art. 13.- De las reuniones. Las reuniones con las partes podrán ser privadas o conjuntas. Las mismas se realizarán en dependencias de las Oficina de resolución Alternativa de Conflictos departamental pudiendo realizarse en otros ámbitos destinados a tal fin por la Oficina de resolución Alternativa de Conflictos.

Será obligatoria la notificación de las audiencias al defensor particular y al Defensor oficial según corresponda.

Art. 14.- Acuerdo de confidencialidad. Al inicio de la primera reunión el funcionario a cargo del trámite deberá informar a las partes detalladamente el procedimiento que se llevará a cabo y la voluntariedad del mismo. De contar con el consentimiento de las partes y previo a abordar el conflicto, se suscribirá un convenio de confidencialidad.

Art. 15.- Sustanciación de las sesiones. Durante las reuniones el funcionario interviniente tendrá amplias facultades para sesionar, cuidando de no favorecer con su conducta a una de las partes y de no violar el deber de confidencialidad. Las mismas se sustanciarán de manera informal y oralmente; se labrarán actas de las entrevistas, rubricadas por los intervinientes y el funcionario a cargo.

Art. 16.- Intervención del equipo técnico. Cuando el funcionario interviniente considere necesaria la participación en el trámite de alguno o algunos de los Integrantes del equipo técnico, lo hará saber a las partes y se lo invitará a participar en el mismo.

Art. 17.- Acuerdo. En caso de arribarse a un acuerdo en el que ambas partes encuentren satisfechos sus intereses, se labrará un acta, en la que se dejará constancia de los alcances del mismo, número de la Investigación Penal Preparatoria que diera origen a la misma, de las firmas de las partes, de los letrados patrocinantes y del funcionario interviniente. Asimismo se dejará constancia que el alcance del acuerdo no implicará la asunción de culpabilidad para los reclamos pecuniarios, salvo pacto expreso en contrario.

No podrá dejarse constancia de manifestaciones de las partes.

En caso de no arribarse a un acuerdo, se labrará un acta con copia para las partes y otra para incorporar al expediente de la Investigación Penal Preparatoria.

Art. 18.- comunicación. En el plazo de diez (10) días de firmado el acuerdo o de concluir el trámite por no arribar al mismo, el funcionario interviniente deberá notificarlo al Agente Fiscal que haya intervenido en la Investigación Penal Preparatoria y a la Oficina de resolución Alternativa de Conflictos, debiéndose acompañar copia del acta respectiva.

Art. 19.- Plazo. El plazo para el procedimiento será de sesenta (60) días corridos a contar desde la primera reunión realizada. Dicho plazo podrá ser prorrogado por treinta (30) días más, mediante acuerdo entre las partes.

Capítulo III Efectos

Art. 20.- Efectos sobre el proceso. En aquellos acuerdos en que las partes hayan dado enteramente por satisfechas sus pretensiones, el Agente Fiscal mediante despacho simple, procederá al archivo de las actuaciones. Para los casos en que se pacte alguna obligación para las partes, la Investigación Penal Preparatoria se archivará sujeta a condiciones en la sede de la Oficina de resolución Alternativa de Conflictos a fin de que constate el cumplimiento o incumplimiento de las mismas. Verificado el cumplimiento, se remitirán las actuaciones al Agente Fiscal, quien procederá de la manera enunciada en el Párr. 1. En caso de comprobarse el incumplimiento de aquellas en el plazo acordado, se dejará constancia de dicha circunstancia, procediéndose al desarchivo de la Investigación Penal Preparatoria y a la continuación de su trámite.

Art. 21.- Seguimiento. En los casos en los que se arribe a un acuerdo, la Oficina de resolución Alternativa de Conflicto podrá disponer el control y seguimiento de lo pactado, pudiendo para ello solicitar colaboración a instituciones, públicas y privadas, la que no revestirá el carácter de obligatoria. Asimismo, en aquellos casos en los que se haya acordado algún tipo de tratamiento, terapia, participación en algún programa de rehabilitación, etc.; podrá derivar mediante oficio a las entidades públicas o privadas que presten ese servicio.

#### Capítulo IV Disposiciones Complementarias

Art. 22.- De la Oficina Central de Mediación. La Oficina Central de Mediación de la Procuración General tendrá a su cargo la capacitación técnica de los agentes del Ministerio Público a los fines del cumplimiento de esta norma, la coordinación de la implementación de este sistema y la confección de estadísticas sobre la información que reciba de las diferentes oficinas departamentales, según lo establecido en el artículo precedente.

Asimismo, podrá mediante convenios incorporar al presente régimen a las Oficinas de resolución Alternativa de Conflictos existentes en otras instituciones públicas o privadas, siempre que su actuación quede bajo su supervisión y control

Art. 23.- Registro Único de Resoluciones Alternativas de Conflictos. En el ámbito de la Oficina de Mediación de la Procuración General se creará un Registro Único de Resoluciones Alternativas de Conflictos, donde deberán registrarse todos aquellos trámites iniciados, debiendo constar parte intervinientes, Unidad Funcional y número de Investigación Penal Preparatoria que diera origen al mismo y el arribo o no a un acuerdo entre las partes.

Art. 24.- Secreto profesional. Los funcionarios entrevistadores actuarán bajo secreto profesional, por lo cual no podrán revelar ningún hecho a cuyo conocimiento hubieran accedido durante o en ocasión de su participación en este proceso, ni podrán ser citados a juicio por ninguna de las partes.

Art. 25.- Del financiamiento. Facúltese a la Procuración General de la Suprema Corte De Justicia a asignar de las partidas en el Presupuesto las sumas necesarias para solventar los costos y



erogaciones que demanden el cumplimiento de la presente ley.

Art. 26.- Comuníquese, etc.

### **¿Qué es el garantismo?**

El garantismo nació en el Derecho como una respuesta frente a la gran divergencia existente entre lo que establecen las constituciones y demás normas superiores de los ordenamientos jurídicos, que consagran derechos y garantías ideales para los ciudadanos, y lo que acontece en la realidad, en donde tales derechos y garantías muchas veces no se cumplen.

Si leemos los derechos y garantías de los ciudadanos establecidos en nuestra Constitución y en los Pactos Internacionales de Derechos Humanos a los que la Argentina se adhirió -y que poseen rango constitucional a partir de 1994-, veremos que, por ejemplo, el habitante de nuestro país no puede ser detenido sin una orden de un juez; que tiene un ámbito de intimidad en el cual el Estado no se puede inmiscuir; que su domicilio y correspondencia son inviolables; que frente a la acusación por un delito o falta, tiene derecho a un juicio -en el cual se lo trate como inocente- y a ejercer su defensa; que en caso de que sea condenado a prisión, debe ser alojado en una cárcel sana y limpia; que se le asegura igualdad ante la ley, que no será discriminado.

Así, desde la óptica del garantismo, especialmente en el ámbito del Derecho penal, es fundamental diferenciar no sólo entre “validez” y “eficacia” de las normas, sino también entre “validez” y “vigencia” (o “mera existencia”) **de las normas**.

“La expresión «garantismo», en su sentido estricto de «garantismo penal», surgió, en la cultura jurídica italiana de izquierda en la segunda mitad de los años setenta como respuesta teórica a la legislación y a la jurisdicción de emergencia que, por aquel entonces, redujeron de diferentes formas el ya de por sí débil sistema de garantías procesales. En este sentido, el garantismo aparece asociado a la tradición clásica del pensamiento penal liberal. Y se relaciona con la exigencia, típica de la ilustración jurídica, de la tutela del derecho a la vida, a la integridad y a la libertad personales, frente a ese «terrible poder» que es el poder punitivo”.

Mientras los autores clásicos ponían el acento en la limitación al poder de los jueces a través de la Ley, con la nueva visión se estructura una concepción mucho más compleja, que corresponde a la consolidación del Estado de Derecho y donde no sólo la Ley limita al juez sino que también el propio legislador está limitado sustancialmente por el proyecto político plasmado en las Constituciones Políticas.

Se podría señalar que la teoría del garantismo penal parte del reconocimiento de los Derechos Humanos fundamentales, inherentes a todo ser humano, por el sólo hecho de serlo, los cuales constituyen verdaderos límites a la intervención punitiva del Estado.

El garantismo refiere a la creación de un modelo que pueda confrontarse con otro, de signo contrario, que se le opone, al que se denomina -justamente por esa oposición- antigarantista o autoritario. Como modelo que es, el garantismo nunca ha sido realizado ni será realizable (será más o menos satisfecho); es un parámetro que permite establecer grados de realización (más o menos dosis de garantismo al estudiar las instituciones punitivas). Además, en la medida que se parte de su conformidad plena con la Constitución, permite establecer el grado de validez o legitimidad -y, a la inversa, de invalidez o ilegitimidad constitucional- de nuestras instituciones penales y procesales y de su funcionamiento concreto.

Según FERRAJOLI, el modelo garantista tiene dos elementos constitutivos: uno relativo a la definición legislativa y el otro a la comprobación jurisdiccional de la comisión de un delito, lo que conforma las garantías penales y procesales del sistema punitivo. Con ello se logra una visión integradora del garantismo, constituido por aspectos sustanciales y formales en estrecha interdependencia al elaborar el modelo que se propone, compuesto por garantías relativas a la pena, al delito y al juicio. En lo relativo a la definición legislativa, el modelo garantista da lugar a una epistemología basada en el convencionalismo penal y el principio de estricta legalidad. Este principio exige, por un lado el carácter formal o legal de la definición de delito y por el otro el carácter empírico o fáctico de las hipótesis legalmente definidas.

Esto es: sólo pueden ser relevantes penalmente los comportamientos empíricos determinados, exactamente identificables y adscribibles a la culpabilidad de un sujeto. Por tanto, el delito es producto de una convención cuya fuente de legitimidad no es la verdad moral del legislador sino solamente su autoridad. En lo que tiene que ver con la comprobación jurisdiccional, el modelo garantista se basa en el cognoscitivismo procesal y el principio de estricta jurisdiccionalidad. Este principio exige, por un lado la posibilidad de verificar o refutar las hipótesis acusatorias y por el otro, que exista una prueba empírica, de modo que las hipótesis acusatorias puedan ser sometidas a verificación y expuestas a refutación. Esto implica que la justicia penal debe ser en alguna medida con verdad; es decir, basada sobre juicios penales cognoscitivos (de hechos y de derecho), susceptibles de verificación empírica y no en valoraciones personales del juzgador, a cuyo respecto no pueda predicarse la verdad o falsedad profesional.

Por tanto, la definición legislativa estaría basada en que lo criminal importa por ser inmoral o antisocial, reflejando por tanto una patología maligna de la persona del delincuente, posibilitando el castigo más por lo que se es que por el hecho cometido. Aquí el legislador aparece como revelador de verdades acerca de valores morales.

Sin pretender elaborar todas las características de un modelo garantista de proceso penal, al menos debe señalarse que la verdad del juicio y la libertad del inocente constituyen las dos fuentes de legitimidad del juicio penal; y ello porque en la jurisdicción penal, la verdad garantizada por la

estricta legalidad es un valor de libertad, es decir que los derechos de libertad están protegidos frente al abuso debido, precisamente, al carácter cognoscitivo y no potestativo del juicio, mientras que resultan expuestos al arbitrio allí donde el juicio tenga carácter decisionista .

Debe tenerse muy en claro que la finalidad de un proceso garantista es doble: el castigo de los culpables y la tutela de los inocentes, debiendo prevalecer, sin duda alguna el de la tutela de los inocentes, porque si se viola el derecho en daño del acusado se causa un daño cierto y positivo: la condena del inocente.

Garantía es la institución creada a favor del individuo, para que, armado con ella, pueda tener a su alcance inmediato el medio de hacer efectivo cualquiera de los derechos individuales que constituyen en conjunto la libertad civil y política. (Sánchez Viamonte, Carlos, El Constitucionalismo, p. 137).

Las garantías están consagradas en la Constitución Nacional y un derecho penal anti-garantista sería repugnante a ella. De ninguna manera debe interpretarse al garantismo como un sistema de privilegios para los delincuentes, como se pretende imponer desde algunas esferas ideológicas; significa lisa y llanamente el respeto y sumisión plena a los principios fundamentales del Derecho Procesal, el derecho a ser oído, el derecho a la defensa en juicio, el principio de igualdad de las partes, la presunción de inocencia, el debido proceso, etc.; en palabras sencillas, todo procesado debe ser juzgado y sentenciado tal cual lo manda el derecho. Puede ser condenado o absuelto, pero conforme a derecho. Garantismo no quiere decir que un imputado entre por una puerta y salga por otra, ese es otro problema. Garantismo no es impunidad, esto debe quedar bien claro. El más conspicuo defensor de la orientación garantista fue el Dr. Ricardo Núñez, quien consagró su vida a la lucha contra el derecho penal arbitrario. .

“La Constitución Nacional, en el artículo 18 garantiza que: “quedan abolidos para siempre toda especie de tormentos y azotes”. Está especialmente dirigida a los agentes del Estado. Las garantías constitucionales, amparan a todos los ciudadanos, por lo cual no están exentos los supuestos delincuentes, ni los criminales.

La dicotomía garantismo-antigarantismo, es mendaz y malintencionada, porque no se trata de dar tratamientos privilegiados a quien viola la ley, sino de evitar que quien circunstancialmente ejerce el poder, pueda violar impunemente los derechos de los ciudadanos. Cuando alguien utiliza más fuerza de la necesaria para repeler una agresión, cae en exceso de legítima defensa; que el destinatario de la violación sea un delincuente o no, es algo que no hace a la cuestión, porque se pueden dar los 2 extremos. De ahí la previsión constitucional y de ahí la precisión del Código Penal.

Desde la prevención del Estado y la sociedad, deben hacer todo lo posible por evitar que el delito se instale, pero una vez que se lo debe perseguir, hay que actuar dentro de la ley; nadie puede erigirse en represor, juez y verdugo por sí mismo, lo contrario es confusión de derecho y delito.”

“La opción entre garantismo y antigarantismo, es falsa o semánticamente errónea, los jueces y abogados, están para hacer valer las garantías, , las cuales trazan el camino para hacer valer el derecho. De ahí la necesidad de una conjunción entre garantías y eficacia. El juez, no es quien encabeza la lucha contra el delincuente, ni es el principal responsable de la inseguridad ciudadana, ni quien insta, impulsa, instruye y orienta, la persecución penal de los delitos, ni quien investiga y prueba para condenar al acusado, por dos razones: una de garantía, salvar su imparcialidad y otra de eficacia.”

## **GARANTISMO PENAL**

Entrado el siglo XXI, el eje central de la discusión continúa girando alrededor del control social. Sin embargo, los planteamientos sustentados por diferentes autores discrepan en cuanto al contenido del mismo<sup>1</sup>, evidenciándose nuevamente la heterogeneidad de criterios que han complejizado la elaboración teórico-conceptual del problema. En este sentido, se cuestiona la idea del interés general seguida por los enfoques progresistas de política criminal, donde se destaca la teoría garantista de Ferrajoli, a los cuales se adscribe la Criminología Crítica, como “una idea incestuosa” del consenso derivada del contrato social. La aparente contradicción que suscita el haber tomado los principios de los liberales del derecho penal (que constituyen las premisas del garantismo penal) como estrategias de racionalización del control social puede fundamentarse en los siguientes aspectos:

1. La consideración de que la visión del contrato social como producto del consenso supone la aceptación de la violencia burocrática. El control social formal, materializa la burocracia estatal a través de la violencia, materializando el mandato autoritariamente. Así, el asentimiento social sólo es posible ante el peligro de la exclusión, lo que convierte al sistema y a sus postulados en un sistema terrorista (Delgado, Ob.cit.).

2. El principio de legalidad, entendido como el principio de la unidad de la razón jurídica, sería inadmisibles para un modelo alternativo de control social por cuanto parte de la abstracción del ser humano como individuo portador de conductas catalogadas arbitrariamente como desviadas o criminales (Delgado, Ob.cit.), sin entrar a considerar las situaciones de vulnerabilidad de los individuos concretos o la propia fenomenología social que incide en ciertas situaciones problemáticas como, por ejemplo, el caso del narcotráfico.

3. La referencia al derecho penal, a sus limitaciones y a la posibilidad de darle un nuevo significado, pareciera agotar el tema de la regulación social en el plano estrictamente jurídico penal, a pesar de estar al corriente de que el ejercicio del poder penal no se agota en los sistemas punitivos formales, (ya que existe un amplio espacio de actuación subterránea) ni cada una de las agencias que lo conforman se apegan a la misma lógica funcional. Es importante recordar que la tendencia crítica latinoamericana, desarrolla su análisis principalmente en las consecuencias de la violencia institucional, en cuanto éstas se dirigen a la fractura entre los mecanismos de control social y los valores éticos y jurídicos, que sustentan la legitimidad del control dentro de una sociedad organizada políticamente en el modelo democrático, y que origina en gran medida la irracionalidad del sistema penal; lo que permitió aclarar la recurrente contradicción entre los supuestos jurídicos constitucionales (que consagran las garantías individuales e informan la seguridad jurídica de los ciudadanos) y las prácticas concretas de política criminal violatorias de tales principios. Esto constituye un indicador no sólo del carácter ideológico de las justificaciones políticas y jurídicas, sino también, de la falta de coherencia del sistema penal. La complejidad en la que se desenvuelven los sistemas penales deriva en una participación caótica de las distintas agencias penales y extrapenales cuyos límites e intenciones no siempre son los declarados por el orden jurídico (Leal y García, 2004).

En este orden de ideas, observamos que, en efecto, el garantismo penal admite la justificación del Estado en los mismos términos en que lo hacen las teorías iusnaturalistas clásicas bajo la ficción del “contrato social”, dándole un carácter óntico a lo que es reconocido como una invención útil para explicar las relaciones sociales, sin considerar las relaciones de poder que subyacen en la formación histórica del ente público.

Al mismo tiempo, justifica la expropiación de la acción de la víctima y el monopolio del ejercicio del poder punitivo por parte del Estado, como un proceso “civilizador” del conflicto social, a pesar de admitir la deslegitimación de los sistemas penales que hasta el momento subsisten en el ámbito histórico concreto. No obstante, toma la venganza privada como un dato antropológico que implica un estado de barbarie cuyos escollos salva la *intervención del Estado mediante la pena*.

En términos generales, la teoría Garantista está basada en un utilitarismo penal reformado según el cual, la pena debe contener una doble significación, esto es, que la pena no sólo debe asumir como finalidad la prevención de los “injustos delitos”, sino

igualmente la finalidad de prevenir “las injustas penas”, es decir, minimizar la reacción violenta hacia el delito (Ferraioli, 1997).

Tal fundamentación del derecho a castigar merece el siguiente cuestionamiento:

Desde la perspectiva garantista, la pena no representa para la víctima un resarcimiento del daño causado sino que implica una garantía de “protección” que otorga el Estado al ofensor, pero que en última instancia conlleva un mal que coercitivamente se inflinge a quien ha causado un daño<sup>3</sup>.

A pesar de que el garantismo toma el derecho penal como un sistema formado por axiomas y reglas que puede legitimarse por una congruencia interna- que la necesidad de su validación como forma de control social no puede explicarse recurriendo únicamente a la metáfora de la “pacificación de los conflictos” para prevenir la barbarización de la sociedad, sin tomar en consideración las expectativas legítimas de quienes se ven eventualmente afectados por una agresión.

De tal forma, la doctrina de justificación penal garantista se enfrenta a la paradoja de aceptar un carácter vindicativo de la pena en cuanto sugiere que la aflicción impuesta dentro de ciertos límites “pacífica” las expectativas de la mayoría no desviada mediante la satisfacción de la venganza sin resolver el cuestionamiento sobre la naturalidad del castigo o de admitir, que el sustrato histórico por el que se legitima la existencia del derecho penal es simplemente un recurso teórico que poco tiene que ver con la realidad.

Las garantías constitucionales amparan a todos los ciudadanos y de ellas no están exentos los supuestos delincuentes, ni los criminales. La dicotomía garantismo-antigarantismo es mendaz y malintencionada porque no se trata de dar tratamiento privilegiado a quien viola la ley sino de evitar que quien circunstancialmente detenta y ejerce el poder, funcionarios de cualquier nivel de responsabilidad y jurisdicción, puedan violar impunemente los derechos de los ciudadanos.

## El Derecho desde una perspectiva de Género

El derecho plasma las transformaciones sociales en un proceso habitualmente lento. La situación de las mujeres y la lucha por la igualdad han tenido en la Argentina un avance considerable en la última década y han logrado imponer en las diversas áreas sociales cambios en las reglas y normas de comportamiento de lo que la sociedad percibe mayoritariamente como válido.

En la medida que la mujer asume roles diferentes en la escala de las funciones sociales, se encuentra en mejor posición para provocar transformaciones políticas, económicas, sociales y jurídicas; tendientes a lograr una plena autonomía. Las cuestiones de género se imponen inexorablemente con el fin de alcanzar la deseada igualdad, en una sociedad que desde antaño ha estado eminentemente dominada por el varón.

En Argentina, la reforma de la Constitución de 1994 significó un importante avance conceptual frente al formalismo y neutralidad que caracterizaba la anterior Constitución en relación con el principio de igualdad. Los avances más significativos se sitúan en la declaración de derechos sustantivos y las vías de tutela que genera para garantizarlos.

Cristina Motta y Marcela Rodríguez (1998), en su libro *Mujer y Justicia, el caso argentino*, Pág. 20; refieren que si bien el marco de la reforma no permitía la posibilidad de diseñar una estrategia global para la inclusión de un capítulo amplio de los derechos de las mujeres, la reforma resultó esencial para su desarrollo constitucional. En el Art. 75, inc. 22, que refiere a las atribuciones del Congreso de la Nación, se instaura un sistema mixto en el cual se reconoce que ciertos tratados y declaraciones que versan sobre derechos humanos tienen jerarquía constitucional. Así, adquirieron ese status la Declaración Universal de DD HH, la Convención Americana de DD HH, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención Internacional sobre Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, entre otras. Esta última constituye un valioso instrumento para combatir la violencia de género, la cual afirma que *“la violencia contra la mujer es una forma de discriminación que inhibe gravemente la capacidad de la mujer de gozar de derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre”* <sup>12</sup>.

Sin embargo, la discriminación cultural sigue instalada en el discurso social, y por lo tanto en el judicial; siendo dicha estructura atravesada por el género.

*“Género está directamente relacionado con las características psicosociales que cada sociedad, cada cultura, atribuye a cada sexo. Esto incluye la construcción social de actitudes de la conducta que son atendidas como “típicamente femeninas” o “típicamente masculinas”. Por lo*

tanto, implícito en el concepto de género, está la posibilidad de cambio, y aquí es donde se centra la perspectiva de género.

*La perspectiva de género nos permite reconocer que los roles asignados por la sociedad a hombres y mujeres no están siempre biológicamente determinados, y por lo tanto no son necesariamente fijos ni absolutos* ". (Federación Internacional de Planificación de la familia Región del Hemisferio Occidental, Perspectiva de Mujeres, Vol. 1, 1994)

Detrás de la supuesta igualdad jurídica, el análisis de sentencias y resoluciones judiciales revela que el discurso judicial se encuentra atravesado por una visión estigmatizante del género, compartida por otros discursos que atraviesan lo social, que atribuyen ciertos roles a la mujer en nuestra sociedad y que perduran más allá del cambio legislativo.

La Lic. Alicia Jorge en su proyecto de investigación en el marco de posgrado: *Género, criminalidad y delito; Facultad de Derecho de UNMDP; año 2004, Pág. 3*, expresa que *"la violencia contra la mujer se transforma en un instrumento de poder, que aunque se la enmascare o niegue, se la justifique o legitime, de todas formas se la pone en circulación en la organización social como una de las vías para acceder al poder y perpetuarse en el mismo"*.

La mencionada autora establece a la carrera laboral de las mujeres como una de las vías donde la violencia se ve claramente instalada; y cita a Mabel Burín, quien desarrolla en la Revista de Actualidad Psicológica, *¿Qué quiere una mujer? Año XXVII, N° 302; octubre de 2002, Pág. 5*: "El techo de cristal" en la construcción de la subjetividad femenina.

*"El techo de cristal caracteriza a una superficie superior invisible en la carrera laboral de las mujeres, difícil de traspasar. Es una barrera que impide a las mujeres seguir avanzando. Este concepto fue originariamente utilizado para analizar la carrera laboral de las mujeres que habían tenido altas calificaciones en sus trabajos gracias a su formación educativa de nivel superior. Sin embargo su experiencia laboral indica que en determinado momento de sus carreras se encuentran en un tope, el así llamado techo de cristal"*. (Burín, 2002: 5)

No existen leyes, códigos ni dispositivos sociales visibles que impongan a las mujeres semejante limitación, sino que el carácter de invisibilidad de este "techo de cristal" está dado por otros rasgos que, por su invisibilidad, son difíciles de detectar.

Esto puede verse claramente en la realidad del sistema jurídico, donde la inserción de las mujeres es sumamente dificultosa debido a los estereotipos culturales que se esconden detrás de los discursos, y la eficacia social y política de las normas expedidas.

Debe señalarse el infatigable esfuerzo que debe hacer una mujer para tener acceso a un espacio de poder, donde inicialmente toda posición debe sustentarse sobre demostraciones

---

<sup>12</sup> Recomendación General N° 19, NN UU, Doc. CEDAW/C/1992; en "Mujer y Justicia. El caso argentino". Banco Mundial.



permanentes de solvencia técnica. Ocurre que, habiendo internalizado la discriminación, las mujeres se automarginan y optan por elegir otra especialidad dentro de una profesión, ya que saben que difícilmente serán aceptadas en aquellas especialidades consideradas “masculinas”.

En el campo judicial, se observa que la mayor cantidad de profesionales mujeres (abogadas y juezas) se encuentran abocadas al campo de minoridad y familia, relacionado esto con el cuidado de los niños, el amor y protección de la familia, un cierto “instinto maternal”; y todas aquellas cuestiones vinculadas con aspectos de la vida cotidiana circunscriptos exclusivamente en la mujer.

Pareciera ser que la sensibilidad, subjetividad, atención de los hijos y trabajo doméstico le correspondería a la mujer; mientras que la racionalidad, la objetividad, lo económico y lo referente al “mundo público” le corresponde al hombre, continuando así con la reproducción de esta estructura patriarcal masculina dominante, convalidando inconscientemente los dispositivos culturales ya establecidos.

Resulta ineludible la perspectiva de género para referirse a la profesión de Trabajo Social, prioritariamente femenina. La perspectiva de género ayuda a comprender el perfil de la profesión, y con ciertos límites, su práctica.

*“La devoción, el sacrificio, el ponerse en el lugar del otro, han sido una constante de nuestra disciplina derivada de mandatos de género. Mujeres al fin, las trabajadoras sociales hemos transferido los mandatos de nuestro “mundo privado” a “la escena pública de nuestra acción profesional”, sin embargo, a pesar de ser mayoría, los cargos directivos son esencialmente ejercidos por hombres...”* (Jorge, 2004: 4).

*“El cambio social debe buscarse tanto en el nivel institucional como cultural de la categoría sexual y en el nivel interactivo del género... Reconceptualizar el género, no como una simple propiedad de los individuos, sino como una dinámica integral de los órdenes sociales, implica una nueva perspectiva sobre toda la red de las relaciones de género”* (Jorge, 2004: 17)

Coincidimos con la autora en que el desafío será reconstruir los ámbitos y rever desde tiempos históricos la significación atribuida al modelo de familia y los roles de sus integrantes; lo cual implica a su vez un compromiso de la sociedad en su conjunto, para lograr una vida sin violencia, derecho humano y fundamental para las personas.

## EL PANOPTISMO

Desde los comienzos del siglo XXI, el poder disciplinario ha llevado a cabo distintos procedimientos de individualización para marcar exclusiones.

Todas las instancias de control individual funcionan de doble modo: con una división binaria y marcación ( loco- no loco; peligroso- inofensivo, etc.) y con la asignación coercitiva, de la distribución diferencial ( quien es, donde debe estar, etc.).

Todos los mecanismos de poder que se disponen para marcar “ lo anormal” se componen de estas dos formas.

El Panóptico de Bentham es la figura arquitectónica de esta composición.

El dispositivo panóptico, una construcción en forma de anillo con una torre en el centro, permite ver sin cesar y reconocer a cada persona encerrada en él. Cada cuál en su lugar está bien encerrado en una celda en la que es visto de frente por el vigilante, pero los muros laterales le impiden entrar en contacto con los otros.

Es visto, pero él no ve. Y esto es garantía del orden. Así, el efecto colectivo se anula y el mayor efecto del Panóptico es que ejecuta el principio de que el poder debe ser visible e inverificable.

El panóptico es una maquina de disociarla pareja: ver – ser visto y es a la vez un dispositivo importante, ya que automatiza y desindividualiza el poder.

La pesada mole de las “ casas de seguridad” pasa a ser sustituida por la geometría simple de una “casa de convicción”. El que está sometido a un campo de visibilidad y lo sabe, reproduce por su cuenta las coacciones del poder, las hace recaer espontáneamente obre sí mismo, se convierte en el principio de su propio sometimiento.

En cuanto al aspecto laboratorio, el panóptico puede ser utilizado como máquina de experiencia, de modificación del comportamiento, de encauzar o reeducar la conducta de los individuos.

Entonces, el panóptico funciona como una especie de laboratorio de poder.

Pero no debe ser comprendido como un edificio onírico, sino que puede dar lugar a diferentes variaciones y en cada una de sus aplicaciones permite perfeccionar el ejercicio del poder.

Toda institución panóptica, así sea tan cuidadosamente cerrada como una penitenciaría, podrá estar sometida a inspecciones oficiales, pero también a inspecciones por parte de la sociedad. Cualquier ciudadano tiene derecho de ir a comprobar como funcionan. Así, el dispositivo disciplinario estará democráticamente controlado por “el gran comité del tribunal del mundo”.

Ahora se convierte en un edificio transparente, donde el ejercicio del poder es controlable por la sociedad entera.

El panoptismo es el principio general de una nueva “anatomía política” : las relaciones de disciplina, así, programa el funcionamiento de base de una sociedad atravesada por mecanismos disciplinarios.

Tenemos pues, dos imágenes de la disciplina y la sociedad ha pasado de un esquema de la disciplina de excepción al de una vigilancia generalizada, hecho que reposa sobre una transformación histórica: la formación de lo que podría llamarse una Sociedad Disciplinaria.

De esta manera, la policía a su papel de auxiliar de la justicia en la persecución de los criminales y de instrumento para el control de los movimientos de oposición o de las revueltas. Añade una función disciplinaria: “El soberano, por medio de una prudente policía, acostumbra al pueblo al orden y a la obediencia”.

Este mecanismo, garantiza una distribución infinitesimal de las relaciones de poder.

A través del principio panóptico, se dibuja todo un tipo de sociedad. A la intervención creciente del Estado e los detalles y relaciones de la vida social, le estaba reservado perfeccionar sus garantías, a través de la construcción y distribución de edificios destinados a vigilar al mismo tiempo a una gran multitud de hombres.

Para concluir, podemos decir entonces que todos los grandes movimientos de desviación que caracterizan la penalidad moderna ( la problematización del criminal detrás de su crimen, la preocupación por un castigo que sea una corrección, la división del acto de juzgar en distintas instancias, etc.), revelan la penetración del examen disciplinario en la inquisición judicial.

Lo que se impone a la justicia penal como su punto de aplicación, su objeto útil, es el individuo disciplinario.

**CAPITULO N° 5:**

**SUPERVISIÓN EN SERVICIO SOCIAL**

En cuanto al proceso de supervisión en Servicio Social, Teresa Sheriff y Edy Sánchez la definen como un método de formación continua del Trabajador Social mediante el cual se refuerzan los conocimientos adquiridos.

Beatriz Castellanos aporta una definición más amplia: “ es una práctica sistemática de capacitación focalizada en las condiciones, interferencias, y consecuencias del ejercicio profesional- previsibles e imprevisibles, registrables subjetivas y objetivamente- que, a través de la reflexión crítica, la relación dialógica y las valoraciones de todos los sujetos, promueva procesos participativos de aprendizaje orientados a la identificación profesional con la intervención científicamente fundada y a la construcción y apropiación del rol específico con compromiso ético”.

Se plantea que el análisis sistemático de la práctica, el poder dar cuenta teórica de la misma y la producción de conocimientos a partir de la investigación, van a repercutir en el nivel institucional del estudiante o profesional, y en el descubrimiento de nuevas categorías conceptuales que expliquen la realidad social para transformarla. Por lo tanto se propone un aprendizaje vivencial, participativo, centrado en el proceso (como se aprende), a través de la resolución de problemas que surgen de la práctica cotidiana de los estudiantes.

### **Objetivos de la Supervisión**

Sus objetivos son:

- Enseñanza y formación permanente.
- Asegurar servicios de calidad.
- Socialización con el supervisado de los conocimientos y aptitudes propias de la profesión.
- Elevar el nivel teórico y práctico.

### **Funciones**

Las funciones de la supervisión son:

♦ **Administrativa:** está directamente relacionada con una técnica de gestión. Se da siempre en el marco de una organización con el objetivo prioritario de que se cumplan los objetivos de dicha institución. La aplicación está contemplada normalmente dentro del organigrama de la organización. La demanda de supervisión proviene de la organización. Según este modelo existe un director del programa o servicio por encima del supervisado a quien ha de rendir cuentas de su trabajo. Los supervisores son responsables del trabajo realizado por sus supervisados. Al supervisión se le atribuye un poder que se le transmite de la dirección de la organización. Modelo eficiente.

♦ **Educativa:** es la que tiene como objetivo primordial enseñar, formar y ayudar a mejorar conocimientos a los Trabajadores Sociales o estudiantes. Ofrece los recursos que permiten a los Trabajadores Sociales realizar su trabajo con eficacia, ayuda a mantener la profesionalización y a consolidar la identidad profesional. Como resultado de esta supervisión, el Trabajador Social está en mejor posición de hacer una autoevaluación de sus actuaciones. A través de la misma se valora como se está desarrollando las etapas metodológicas del Trabajo Social. Se defiende la transmisión de una forma concreta de trabajar. Globalmente permite un proceso de maduración del profesional o del estudiante. Modelo competente.

♦ **De apoyo:** es aquella que tiene en cuenta en sus objetivos y aplicación el ofrecer apoyo a las personas que reciben dicha supervisión, de forma que puedan superar mejor las tensiones y dificultades que se presentan en el ejercicio de su trabajo. Se puede denominar de apoyo psicológico, ya que en ocasiones va dirigida a analizar los aspectos personales del supervisado que influyen en su práctica cotidiana, de modo que pueda entender qué factores psicológicos, personales afectan directamente a sus actuaciones profesionales y puedan conseguir superarlos. Modelo comprensivo.

No es común que se aplique una supervisión que responda puramente a una tipología o a otra.

### Técnicas de Supervisión

Según Fernández Barrera, las técnicas de supervisión son las distintas formas de realizar la supervisión. Ellas son:

**Supervisión individual:** (técnica de entrevista) se basa en la relación supervisor-supervisado y en el intercambio de conocimientos de uno con otros. El supervisor utiliza sus conocimientos y supervisa tomando en cuenta las características personales del supervisado y también las del trabajo que ha de realizar. Las intervenciones son más personalizadas. Ambos son partícipes de un proceso educativo en el que el supervisado enseña, comunica y proporciona elementos. La técnica de entrevista está influida por el rol y el status que uno le atribuye al otro. El supervisado ve en el supervisor a una persona que quiere ayudarlo a realizar su trabajo. Esta constituye el medio para lograr una relación horizontal que se adquiere y necesita en la supervisión. Es importante pactar la hora, la duración y la programación las cuales deben ser flexibles. Esta supervisión permite una mayor dedicación, una mejor personalización y también un mayor peligro de dominio de una parte hacia la otra al establecer una relación diádica.

**Supervisión grupal:** (dinámica de grupo) permite una mayor contraste de opiniones y puntos de vista entre los diversos miembros del grupo, facilita el nivel horizontal de las relaciones y un funcionamiento más democrático. El grupo de supervisados comparte sus experiencias sobre

problemas similares que se encuentran en el trabajo y de contrastar las posibles soluciones. Los miembros del grupo se ofrecen apoyo emocional entre sí. Es más fácil obtener modificaciones en el comportamiento del Trabajador Social a través del grupo. La supervisión de grupo debe ir siempre acompañada por la supervisión individual.

Se pretende ofrecer un espacio de reflexión, aprendizaje y apoyo. Las causas sobre la no participación de algunos miembros del grupo serían el miedo al rechazo, inseguridad, falta de interés, dificultad de expresión, incapacidad de pensar con agilidad, cansancio físico, conflicto con otros miembros del grupo, ambiente poco favorable, etc.

**Supervisión mixta:** predomina la realización de sesiones grupales, pero en la que también es admisible, y en ocasiones se favorece, la realización de sesiones individuales cuando el Trabajador Social lo necesita.

### **Características del Supervisor**

En cuanto a las condiciones del supervisor, este debe ser capaz de analizar los mecanismos que se presentan en su relación con el supervisado y de poder contrarrestarlos para que su tarea sea más eficaz. Las características exigibles a un supervisor varían según el tipo de supervisión que se trate, pero existen ciertas características que son necesarias para todos los supervisores.

Ellas son:

- Conocimiento específico del Trabajo Social y el campo donde se está aplicando.
- Capacidad de análisis y de síntesis.
- Capacidad de comunicación.
- Pautas adecuadas para conseguir los objetivos buscados.
- Capacidad receptiva.
- Capacidad de empatía.
- Capacidad de autocrítica.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Capacidad de exigir motivando un nivel de autoexigencia en los supervisados.
- Transmitir una concepción amplia del Trabajo Social.

Es importante que los supervisores sean flexibles. Una de las características más importantes es el hecho de que el supervisor se sienta identificado con la profesión ya que de esta manera transmite una buena imagen de identificación para los propios Trabajadores Sociales que supervisa.

Dentro del proceso valorizante, la supervisión tiene en mira:

- La planificación para verificar cómo se cumple en su despliegue de actividades,

roles y funciones.

- Al supervisado; pues urge más que cargarlo de responsabilidades, tener control de todas las variantes del proceso, para modificar la estrategia dentro de estas circunstancias cambiantes de realidades y relaciones, de manera que se logren los objetivos dentro de los plazos más o menos calculados.

La visualización de todo el proceso da el sentido de la equidad y proporción. Visualizar integralmente todos los elementos del proceso requiere del supervisor una verdadera vocación, participación, capacitación, comunicación, integración, y esto se logra entrando en la realidad situacional de los supervisados.

La supervisión no entra, sino que forma parte de un proceso metodológico coherente:

Supone:

- \* Una ubicación presente.
- \* Un condicionamiento histórico.
- \* Una proyección adecuada.

Implica:

- \* Relación entre supervisor y supervisado.
- \* Compartir un proceso de aprendizaje mutuo.
- \* Valorar y evaluar el proceso y al supervisado.

## **Proceso de Supervisión**

### **Esquema del Proceso de Aprendizaje de Berta Reynolds:**

➤ La etapa de la conciencia agudizada de uno mismo, cuyo ejemplo clásico es el “temor a lo desconocido”: En el primer momento la necesidad de la enseñanza en el proceso de supervisión deberá estar centrada en la persona más que en la materia. Se aprende tanto con el intelecto como con los sentimientos. Es en esta etapa cuando algunos síntomas nos ponen de manifiesto esa angustia o miedo inicial. El papel del supervisor es dar seguridad.

➤ La etapa de “nadar o ahogarse” en esta fase el estudiante está confuso y siente la necesidad de aferrarse a algo, de buscar en cada situación algo a lo que pueda responder. Comienza a vislumbrar lo que la gente quiere de él. Lo importante es comprender que la mejor manera de aprender es haciendo cosas. La relación con el supervisor puede ser tanto estimulante como



protectora si ofrece una imagen de lo que es una buena realización, tranquilizando al mismo tiempo al supervisado en el sentido de que no espera de él que lo logre inmediatamente.

➤ La etapa de “comprender la situación sin ser totalmente capaz de manejarse en ella”: es cuando el estudiante comprende de que se trata y que se espera de él. Es cuando comprende lo que debería hacer sin que el maestro se lo diga, pero su capacidad de hacerlo es muy despareja todavía, ya que lo aprendido no está suficientemente internalizado y elaborado para usarlo.

➤ La etapa del dominio relativo, en la cual uno puede tanto comprender como manejar la propia actividad en el arte por aprenderse: es en esta fase cuando lo que antes era realmente nuevo, ahora ya es parte de la persona. Se llega a un punto donde el espíritu autocrítico del trabajador social se pone en juego de manera positiva, creativa y transformadora.

➤ La etapa de aprender a enseñar lo que se ha dominado: en esta etapa se concibe al supervisor con al suficiente libertad como para comprender como cada estudiante operará mejor, que motivaciones estimularán su aprendizaje y cuáles lo obstaculizarán, en que puntos necesita ayuda y donde la ayuda ofrecida en realidad podría ser un impedimento.

### **Orientación Inicial del Supervisado**

Siempre que un trabajador social se introduce en un campo nuevo de trabajo o en una nueva institución, es necesario contemplar y organizar sistemáticamente su orientación inicial. Esto es, brindarle ayuda para que logre con la máxima rapidez y eficacia, conocimiento y comprensión, tanto de la institución en la que prestará sus servicios, como de sus responsabilidades específicas. Esto constituye el primer tipo de tareas en el proceso de supervisión: orientar al supervisado

➤ Presentación al resto de los miembros del equipo de trabajo y al resto del persona (administrativo y de mantenimiento): se trata de presentarle aquellas personas cuyas funciones están relacionadas con el nuevo trabajador

➤ Conocimiento de la infraestructura física de la institución: conocer la distribución de los diferentes servicios u oficinas.

➤ Conocimiento de los procedimientos cotidianos o rutinarios de la institución: se hace referencia a la parte normalizadora del trabajo que esta fijada por la institución.

➤ Conocimiento de la institución, objetivos, programas y servicios, estructura y

funcionamiento

➤ Introducción a la comunidad y sus relaciones con la institución o sus programas:

esto implica un conocimiento básico de la comunidad, así como del papel o funciones de la institución dentro de esa comunidad.

### Las Prácticas Sociales en la Formación Profesional

Alicia Gutiérrez, desde la perspectiva analítica de Pierre Bourdieu, sostiene que “para comprender las **prácticas sociales** no es suficiente la descripción de las condiciones objetivas. Es necesario rescatar el agente social que produce las prácticas y a su proceso de producción, considerando al mismo como un agente socializado” (1995). Se trata de aprehenderlo a través de aquellos elementos objetivos, que son producto de lo social.

Existen dos modos de existencia de lo social que construyen la relación: las **estructuras sociales externas** (lo social hecho cosas), plasmada en condiciones objetivas; y las **estructuras sociales internalizadas** (lo social hecho cuerpo), incorporadas al agente. Las primeras hacen referencia a campos de posiciones sociales; mientras que las segundas se vinculan a los *habitus*, a sistemas de disposiciones incorporados por los agentes a lo largo de su trayectoria social.

Los **campos** sociales son espacios de juego históricamente constituidos con sus instituciones específicas y sus leyes de funcionamiento propias. Se presentan como sistemas de posiciones y de relaciones entre posiciones. Existen diferentes campos, tales como el campo político, el campo económico, el campo de la religión, el campo científico, entre otros; en los cuales es necesario que exista algo que esté en juego, y que haya gente dispuesta a jugar, dotada de los *habitus* que implican el conocimiento y reconocimiento de las leyes inherentes al juego, y de lo que está en juego. La estructura de los campos es un estado de las relaciones de fuerza entre los agentes o las instituciones comprometidas en dicho juego.

El principio a partir del cual se distinguen los campos es el tipo de **capital** que está en juego. El capital es un conjunto de bienes acumulados que se producen, se distribuyen, se consumen, se invierten y se pierden. Hay diferentes variedades de capital: económico, social, cultural y simbólico.

En este sentido, Bourdieu libera al capital de la sola connotación económica y lo extiende a cualquier tipo de bien susceptible de acumulación, en torno al cual puede constituirse un proceso de producción, distribución y consumo; y por lo tanto un mercado.

Otro de los elementos para poder diferenciar los campos es el concepto de **interés**, el cual se encuentra incluido en toda práctica social. El campo, en tanto producto histórico, genera y activa una forma de interés, que es la condición de su propio funcionamiento. Pueden distinguirse dos tipos de interés: genéricos (ligados a la existencia misma del campo y comunes a todos los agentes)

y específicos (ligados a cada una de las posiciones relativas del campo, según la posición social ocupada). La noción de interés posibilita la comprensión de la práctica en términos de estrategia.

Por su parte, **hábitos** refiere a las disposiciones de actuar, percibir, valorar, sentir y pensar de una cierta manera, disposiciones que han sido interiorizadas por el individuo en el curso de su historia. Es lo social incorporado, un esquema generador y organizador de las prácticas sociales, de las percepciones y apreciaciones de las propias prácticas y de las prácticas de los demás agentes. Cabe destacar que no son inmutables y que el agente social, tiene la posibilidad permanente de reformular su sistema de disposiciones.

Desde esta perspectiva, puede observarse que las prácticas sociales de un agente dependen de sus posibilidades, relacionadas a su vez con el volumen y la estructura de su capital; así como también con los habitus incorporados.

Las prácticas sociales se entienden en términos de estrategias implementadas por los agentes sociales, en defensa de sus intereses, vinculados a la posición que ocupan (de acuerdo al capital acumulado) en un determinado campo.

Díaz y Raggio (2005), en su Tesis de Grado, agregan que en relación con el **Trabajo Social**, tanto las prácticas profesionales como pre - profesionales se constituyen en prácticas sociales, ya que:

- se encuentran atravesadas por estructuras sociales externas (campo),
- están en relación con las estructuras internalizadas del agente social (habitus).

En los estudiantes de Trabajo Social, el sistema de disposiciones es adquirido por medio de la formación profesional, mediante la formación académica y las prácticas pre - profesionales.

“La **supervisión** de estas prácticas también es considerada una práctica social, en la cual se pueden reconocer claramente los conceptos de campo y habitus; ya que el campo está conformado por la complejidad de las relaciones entre los agentes sociales involucrados (persona-demanda, supervisor-supervisado, personal de la institución, otras instituciones, etc.) y, de acuerdo a la modalidad implementada de supervisión de estudiantes (individual-grupal-mixta, directa-indirecta) el habitus presentará diversas características que pueden ser modificadas en condiciones objetivas distintas de las que se formó el habitus”. (Díaz y Raggio, 2005)

## **SEGUNDA PARTE: TRABAJO DE CAMPO**

### **ENCUADRE INSTITUCIONAL**

#### **PRACTICA PRE-PROFESIONAL EN LA INSTITUCION SEDE:**

Identificación: Unidad Funcional de Defensa Oficial n° 1

Tipo de institución: pública

Dependencia: Defensoría General Departamental

Localización:

Calle: San Martín n° 3425

CP: 7600

Localidad: Mar del Plata

Partido: General Pueyrredón

Provincia: Buenos Aires

Tel/Fax: 4755212 / 15

Accesibilidad: líneas de transporte público de colectivo: 511,512,512B,571,573, y otras

Edificio:

Sede alquilada

Tipo de construcción: consta de una construcción de tres plantas. En la planta baja se ubica la mesa de entradas y el área de recepción de la demanda para lo cual se utilizan espacios formato boxes. En los pisos restantes se ubican las Defensorías civiles correspondiendo el primer piso para la Unidad de defensa n° 1. para el segundo piso Defensoría Oficial N° 5; tercer piso Defensoría Oficial N°3 (recientemente creada) y Defensoría Oficial N° 4 en el cuarto piso.

En dicho piso, se encuentra un despacho destinado a la Defensora Oficial, otro en el que se ubica el Equipo Técnico y restantes destinados a los profesionales del Derecho.

Servicios que presta:

Asesoramiento, orientación y patrocinio legal. Para ello cuenta con un Equipo técnico que aborda lo psicológico-asistencial de los casos.

Personal:

Rentado en todos los niveles jerárquicos: Administrativos, Abogados, Psicóloga, Asistente Social, maestranza, seguridad policial.

Area a la cual se dedica:

Materias civiles, (familia). Son cuestiones de familia aquellas que afectan en forma directa al órgano familiar, tales como: adopción; divorcio; separación personal; tenencia de hijos; filiación; privación; suspensión y restitución de la patria potestad; alimentos; regímenes de visita; tutelas; guardas; curatelas; insanias; inhabilitaciones; internaciones; protección de personas etc.

Usuarios:

Personas con carencia de recursos para abonar un patrocinio letrado particular.

Equipamientos:

Muebles varios, PC, escritorios, teléfonos, fax, fotocopiadora.

Fuentes de financiamiento:

Gubernamental

Relación con otras instituciones:

Se realizan articulaciones efectuadas por el Equipo Técnico y derivaciones efectuadas en la mesa de entradas.

Origen y Marco de la Unidad de Defensa nº 1:

Se encuadra dentro de la Ley 12.061 del Ministerio Público que establece en el capítulo VI la existencia de una Defensoría General Departamental.

La misma deberá organizarse como una estructura única dirigida por un Defensor general. En este caso, esta función es ejercida por la Dra. Cecilia Margarita Boeri.

Para un mejor y más adecuado cumplimiento del servicio, las diversas unidades que componen el Ministerio Público de la Defensa, podrán ser distribuidas conforme las particulares exigencias del caso, de modo que una o más dependencias podrán ser asignadas en lugares distintos de aquellos en los que tuviere su asiento la sede departamental.

Así, con el objeto de cumplir en forma eficiente con sus atribuciones, la Defensoría General Departamental estará conformada por:

- 1- Unidades Funcionales de Defensa
- 2- Un cuerpo de funcionarios letrados auxiliares.
- 3- Un secretario general, desempeñando dicha función en el Departamento Judicial Mar del Plata, el Dr. Jorge Luis Diez.

Refiriéndonos particularmente a la Unidad de Defensa nº 1, en sus inicios la Defensoría reunía las materias civiles y penales sin distinción.

Luego se divide en Defensorías penales y civiles pero éstas últimas abordaban tanto lo judicial como así también lo extra judicial.

Hacia el año 1994 se inauguran dos Defensorías civiles y en el año 1996, se procede a la apertura de la última hasta el momento en materia civil, Defensoría nº 5.

Todas éstas funcionaban en la sede del edificio ubicado en Brown 1762 piso 1.

La estructuración de las defensorías respondía al siguiente esquema:

<b>Defensora General</b>			
Dra. Cecilia.M. Boeri			
<b>Defensoría</b>		<b>Defensoría n° 5</b>	
Def. Oficial	Def. Adjunta	Def. Oficial	Def. Adjunto
M. Luisa Fux	M. Silvina Barbieri	L. R . Fanelli	O. Camaño
Secretarios		Secretarios	
Of. 6to.	Despachantes		
Maestranza			

La Unidad de Defensa n° 1 se crea a partir de un proyecto elaborado por la Dra. Boeri Margarita, con el propósito de tratar temas civiles en un ámbito extra-judicial. En el año 2006 se crea formalmente la Defensoría n° 1 estando a cargo de la misma la Dra. Barbieri Silvina.

Esto se concreta cuando entra en vigencia una resolución dictada por la Defensora Gral. Departamental, la Dra. Boeri, y que responde al proyecto antes mencionado reestructurando el funcionamiento de la Defensa Pública con competencia en lo civil, comercial y familia. Teniendo en mira los siguientes objetivos:

- 1- Evitar la judicialización de los conflictos en materia civil y de derecho de familia cuando sea viable, a primera vista, el avenimiento o la celebración de acuerdos extrajudiciales que compongan satisfactoriamente el conflicto.
- 2- Incorporar la mediación como herramienta útil de acercamiento de las partes.
- 3- Procurar la defensa integral de la persona mediante la derivación responsable a los organismos competentes cuando la problemática exceda la asistencia jurídica o sea ajena a ella.
- 4- Brindar respuesta rápida e integral a los requerimientos urgentes y de menor complejidad.
- 5- Ofrecer una atención especializada, optimizando los recursos humanos y materiales existentes.

6- Establecer nuevos lazos con la comunidad y afianzar los existentes, en particular con el Municipio del Partido de Gral. Pueyrredón, celebrando en su caso convenios de colaboración recíproca para intercambio de información, derivación y seguimiento de casos que así lo requieran.

7- Mantener e incrementar los beneficios de la descentralización en Casas de Justicia.

Se tuvo en cuenta además, que los recursos materiales y humanos con los que se contaba, a partir de la equiparación entre defensores titulares y adjuntos, permitió avanzar en la reestructuración, conformando los distintos equipos de trabajo (primer etapa), y en los siguientes, definir la asignación de los espacios (segunda etapa), y mecanismos operativos (tercer etapa).

Por todo ello, se resolvió, de conformidad con lo nombrado en el art. 19 incs. 1ro., 2do., 3ro., 4to., y 5to. de la Ley 12.061:

A. Dividir la defensa civil en las siguientes áreas:

1. AREA CENTRAL DE DEFENSA CIVIL, la que contará con cuatro unidades de defensa:

Unidad de Defensa n° 1 : que tendrá a su cargo la atención de consultas civiles, gestiones urgentes o de menos complejidad, conciliaciones y convenios extrajudiciales.

Unidades de Defensa Civil Nros. 2, 3 y 4 : las que tendrán a su cargo la judicialización de aquellos casos litigiosos en que fueran inviables las soluciones extrajudiciales, o éstas hubieran fracasado.

2. AREA DESCENTRALIZADA DE DEFENSA CIVIL, la que contará por el momento con una Unidad de Defensa n° 5 descentralizada en Casa de Justicia.

B. Distribuir los recursos humanos existentes del siguiente modo:

Unidad de defensa n° 1:

Defensora Oficial: Dra. M. Silvina Barbieri

Funcionarios Letrados: Dras. Cristina Bolognini, Carina Jorge (secretarias), Cecilia Fredigucci, Susana Antelo (auxiliares letrados).

Soporte interdisciplinario: Asistente Social Lic. Sandra Larrumbide Psicóloga Lic. Claudia Martín.,

Planta Administrativa: Auxiliares 6° Marina Alcon Petersen y Mirtha Pasten, Auxiliar 4° Carolina Giromini , Guillermo Archimio y Julia Conti (Ordenanza).

En ejecución de lo anteriormente descripto, a partir del día 6 de Agosto de 2007, luego de la Feria judicial, la Unidad de Defensa n° 1 es trasladada a la sede del edificio ubicado en San Martín 3425 junto a las restantes unidades de defensa, a excepción de Casa de Justicia.

A continuación se consignarán los cambios observados en el funcionamiento de dicha institución como consecuencia de esto:

✓ En cuanto a lo edilicio, la nueva infraestructura ha permitido:

- ampliar el espacio destinado a la mesa de entrada.
- destinar un espacio para la ubicación de cuatro boxes en los que se recepciona de manera más privada la demanda espontánea, contando con personal específico destinado a ello los días de atención al público.
- destinar una oficina para cada profesional, en algunos casos compartida. Cada uno de estos despachos se halla identificado con el nombre del/los profesional/es y el cargo correspondiente a éste para facilitarle además al usuario o consultante la búsqueda y ubicación de los profesionales por su apellido.
  - Una mayor comodidad para los usuarios debido a:
    - Contar con un baño destinado al público y otros dos destinados al uso exclusivo del personal uno situado en planta baja y otro en primer piso donde se ubican las distintas oficinas.
    - Un espacio más amplio destinado a la sala de espera, equipado con asientos para no que deban esperar la atención sin poder sentarse como ocurría antes.
  - ✓ En cuanto a su ubicación geográfica, las unidades de defensa se encuentran en una zona más próxima al centro de la ciudad y a escasos metros de Tribunales de Familia, lo que constituye una mayor comodidad para los usuarios que concurren a las Defensorías, ya que en muchas oportunidades han sido derivados del Tribunal o han iniciado alguna acción anterior en el mismo.

Además de lo anteriormente expuesto, la Unidad de defensa n° 1 es la primera en comenzar a funcionar con un Equipo Técnico propio.

### **MISION DE LA UNIDAD DE DEFENSA N° 1**

La Ley 12.061 establece que los defensores Oficiales como miembros del Ministerio Público les corresponde:

- Asesorar, representar y defender gratuitamente a las personas que carezcan de recursos suficientes para hacer valer sus derechos en juicio.
- Incluye además, celebrar acuerdos en su despacho cuando lo estime pertinente, a cuyo fin están facultados para citar a las partes, establecer acuerdos judiciales o extrajudiciales y tramitar homologaciones resguardando el derecho de defensa.

### **ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN**

En base al material teórico de Amitai Etzioni, la Unidad de Defensa n° 1 es una Organización porque cumple con las cuatro características que el autor les asigna los fines estatuidos o formales son los establecidos en le Ley 12.061 y mencionados con anterioridad y



coinciden con los fines reales observados. Ya que a ellos se les asignan los recursos existentes para lograr su concreción.

No se ha observado en esta Organización, desplazamiento de fines o distorsión de los mismos.

Teniendo en cuenta la tipología propuesta por Renate Mayntz, podemos decir que la Unidad de defensa es una organización de tipo pública y de Actuación.

Siguiendo a Peter Drucker, se observa a la Responsabilidad Social como área estratégica dentro de la organización estudiada. El alcance de esto se evidencia en la responsabilidad personal con que cada empleado actúa para realizar intervenciones eficaces, eficientes y pertinentes. Por esto, la Unidad de Defensa asume su responsabilidad social.

Con respecto a los problemas sociales, son abordados como parte de la problemática que atiende la organización y llegan a la misma en forma de demanda. Los límites para estos, los fija la competencia que tengan con respecto a la organización y la autoridad emanada por la misma.

## **PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN APLICADOS**

### **1) Comunicación:**

En las organizaciones hay una comunicación que es formal (lo establecido), y otra que es informal (surge por afinidad, es espontánea). Las dos están superpuestas. Hay comunicaciones que se deben hacer porque necesariamente se deben comunicar con alguien, pero hay otras que se realizan por interés o afecto.

En el primer tipo, cada miembro de la Unidad de defensa debe dirigirse a su superior inmediato aunque se observa este funcionamiento solo cuando es necesario dirigirse a la Defensora Oficial. El resto del personal, mantienen una fluida comunicación horizontal aunque ocupen posiciones distintas en la organización.

Por lo general, utilizan el canal oral predominantemente y luego de ser necesario se formaliza por medio de un escrito ya que en una organización del poder judicial, todo debe quedar asentado y documentado.

En el proceso de comunicación observado al interior de la organización se observan como predominantes los factores psicosociológicos que la definen, a saber:

**Culturales:** sobresalen el lenguaje y la especificidad de terminología empleada por cada profesional de acuerdo a su disciplina.

**Personales:** la percepción cobra gran relevancia a la hora de seleccionar que comunicar y como hacerlo. En este punto el interés común se constituye en un factor de cohesión al interior de la organización estudiada, ya que todos sus miembros conocen y comparten los fines perseguidos por ésta.

### **2) Decisión:**

Este proceso implica el reconocimiento de dos factores: la situación que amerita una decisión, es decir, los hechos sobre los que se emitirá un juicio fáctico y la escala de valores adquirida que responde a las normas morales de quien debe decidir.

De acuerdo a Herbert Simon, se observa que en la organización estudiada las decisiones se toman de manera finalista y racional porque responden a fines u objetivos planteados deliberadamente y en base a una elección que se realiza sobre las alternativas posibles.

En la Unidad de defensa n° 1, el proceso de decisión puede observarse en dos niveles:

Un primer nivel en lo que respecta a las decisiones organizacionales que afectan al cuerpo de empleados. Aquí, las decisiones son monitoreadas de manera informal pero la decisión última recae sobre la responsable final de la organización, la defensora oficial, quien a su vez debe comunicar todo a la Defensora General.

En un segundo nivel, las decisiones cotidianas tienen que ver con las situaciones problemáticas planteadas por medio de la demanda que llega a la institución a través de los usuarios.

En este caso, las decisiones son consensuadas de ser posible por los protagonistas de la situación y asesoradas por el equipo interdisciplinario que aborda el caso.

Siempre y en todos los casos se respeta la voluntad y autonomía de los usuarios. Un claro ejemplo de esto, lo observamos en los acuerdos celebrados entre partes.

Por último, encontramos decisiones de tipo programadas como la judicialización o no de determinados casos y las de tipo no programadas en el caso de que se aborde por primera vez un problema que antes no se ha presentado.

### **3) Influencia:**

Este proceso está configurado por un agente influyente, un método y un agente influido.

Al igual que en el ítem anterior, se reconocen dos niveles de influencia en la presente organización.

En primer lugar, la ejercida al interior de la defensoría a nivel del personal que la conforma y en segundo lugar, vinculada a las problemáticas abordadas en forma de demandas.

En el primer nivel se utiliza como método la autoridad que responde a la obligación de acatarse ante una elección realizada por la autoridad mayor de la institución. Ante una orden, hay una expectativa de obediencia.

De acuerdo a Herbert Simon, el uso de la autoridad nos permite:

- Que las personas asuman responsabilidad indelegable
- La coordinación entre los diferentes niveles jerárquicos
- La pericia en la toma de decisiones.

En cuanto a las formas de influencia, Scoott y Mitchel nos hablan de métodos coercitivos que en este caso no son utilizados, las sanciones positivas y negativas que sí se utilizan en especial en el segundo nivel de influencia explicitado.

Las fuentes de legitimación de la autoridad son:

- Lo legal, formal y establecido.
- El carisma del líder.
- El conocimiento experto, idoneidad y pericia.

Estos tres factores atraviesan los dos niveles mencionados.

### **4) Liderazgo:**

En toda organización hay liderazgo. Es un fenómeno porque surge en función de los roles que asumen los integrantes de la misma.

**5)** El enfoque del Comportamiento refiere que un líder puede estar orientado a las relaciones personales o a la tarea, tal como es el caso de la Defensora Oficial en la institución abordada.

El autor Fiedler, expone un Modelo Contingencial de efectividad del líder refiriendo tales son las situaciones que son favorables al líder. Se han seleccionado las que se creen oportunas para aplicar a la organización estudiada:

- ✓ El poder formal que se le reconoce al líder
- ✓ La buena relación con los subordinados
- ✓ El alto grado de estructuración de las tareas que permite que cada empleado sepa cuál es la función que le corresponde realizar.

El estilo de liderazgo observado corresponde al tipo Democrático. Esto responde a la búsqueda de consenso, donde todas las decisiones posibles son elaboradas con el grupo afectado por éstas y en caso de no haber acuerdo, el líder decide por el grupo y al hacerlo expone su liderazgo. El método utilizado es la persuasión.

De acuerdo a la tipología de Rensis Likert, la forma de dirigir llevada a cabo por el líder en la organización que nos compete es la de tipo Consultiva.

Las variables en las que nos basamos son: la confianza en sus subordinados, comunicación ascendente y descendente y la motivación que implica recompensas y castigos.

## **6) Teoría de la Motivación:**

March y Simon explican que la motivación al interior de una organización responde a tres elementos básicos: la voluntad de realizar un esfuerzo superior, la voluntad de alcanzar alguna meta organizacional y satisfacer alguna necesidad individual.

Dentro de ella, encontramos la Teoría del Equilibrio vinculada a la decisión de participar en la organización.

En este caso, podemos decir que en la Defensoría existen participantes (empleados) y cada uno realiza contribuciones (lo que entrega a la org.) o sea su trabajo, tiempo, competencias, prestigio, etc. Y recibe por ello compensaciones (más prestigio, salario, reconocimiento, etc.).

Los participantes realizan valoraciones subjetivas de esas contribuciones y compensaciones y en función de ello adoptan una noción de utilidad. Así, la decisión de participar es en función de esto. Una persona continúa participando si la compensación es igual o mayor que la contribución que brinda. A esto responde la Teoría del Equilibrio.

En el caso de los usuarios, su contribución es el reconocimiento hacia el Servicio prestado que en este caso es gratuito y la compensación por ello es el servicio recibido.

Cuando se produce un desequilibrio entre compensaciones y retribuciones, el empleado o usuario percibe el deseo de abandonar la organización.

Por ello, las Organizaciones deben ser capaces de otorgar compensaciones suficientes para generar contribuciones mayores que generen nuevas compensaciones y así obtener mejores resultados.

## **LA DEMANDA**

La Unidad Funcional de Defensa nº 1 tiene competencia Civil por lo que las materias que aborda más comúnmente son:

- Tenencia (art. 264 del Código Civil): en el marco de un proceso de separación entre progenitores, deberá definirse cual de ellos ejercerá la tenencia, osea, con cual de ambos padres convivirá él o los hijos, tal definición es uno de los temas de mayor implicancia emocional.

Plantear la tenencia en un proceso litigioso, implica que uno de los padres deberá demostrar que es el más apto para hacerse cargo de la tenencia de su hijo.

En éstos procesos suelen encontrarse a uno o a ambos padres embarcados en una lucha donde, con el fin de ganar apelarán a distintas argumentaciones que van desde aludir a las preferencias del hijo hasta la denuncia de existencia de situaciones que involucran a éstos como víctimas de maltrato o abuso.

El planteo esgrimido por padres y letrados busca que los niños sean escuchados. Pero esto conlleva el riesgo de colocarlos en un conflicto de lealtades al tener que elegir a un padre en desmedro del otro. A veces el deseo de un hijo de vivir con un padre puede estar sustentado en la creencia del niño de que así protegerá al padre que percibe más frágil, lo que conlleva un corrimiento del rol filial hacia uno parental.

Con la introducción de modalidades alternativas de resolución de conflictos en el servicio de justicia, la tenencia ha pasado a ser una de las cuestiones que se someten en forma previa al litigio en sede judicial a un proceso de mediación tendiente a arribar a acuerdos consensuados por ambas partes.

Independientemente de sopesar las opiniones de los hijos, cuando no se logra arribar a un acuerdo entre los padres, serán otros adultos quienes diriman la cuestión: el juez resolverá con los aportes técnicos.

El criterio que se sostiene como axioma no escrito es aquel que enuncia que la tenencia es para aquel progenitor que más facilite la vinculación con el padre no conviviente.

La evaluación del trabajador social en su condición de perito, es fundamental para discriminar aspectos latentes o características de los vínculos a fin de superar la apariencia de uno de los padres como más apto para ejercer la tenencia coincidente con la preferencia del hijo de

convivir con él, pudiendo detectar el establecimiento de coaliciones que deriven en bloqueos abiertos o encubiertos de la vinculación con el otro padre.

La intervención que parece focalizada en un aspecto investigativo, tiene también aristas de tratamiento, ya que propicia cambios o modificaciones en las posiciones de los padres.

- Régimen de visitas y alimentos (art. 264, CC): el primero es el derecho de un hijo a vincularse con el padre no conviviente. El segundo el derecho de recibir de ambos padres los aportes materiales para su adecuado desarrollo procediendo, generalmente, el incumplimiento de quien no convive con el hijo.

Es así mismo un derecho para el padre no conviviente tener una adecuada comunicación con el hijo y supervisar su educación.

Detrás de éstas cuestiones se reconocen complejas situaciones latentes en las que cada uno de los padres continúa pretendiendo vehiculizar a través de los hijos conflictos no resueltos con el otro.

Se detecta con frecuencia una ligazón. La misma precede del hecho de que, frente al divorcio conflictivo, parece existir una distribución de campos de poder don una u otra parte ejercería su hegemonía: para la madre parece reservarse el coto de los hijos, para el padre el del dinero. De una manera más o menos sutil y siempre confrontadora, el hijo se convierte en la moneda de cambio de la pareja parental.

El objetivo del trabajador social será superar el plateo adversarial, posibilitando trascender la demanda superando la idea de que existe un culpable y un inocente, un bueno y un malo, y así retraducirla hacia el reconocimiento de la crisis familiar.

En ocasiones las intervenciones que favorecen la reflexión sobre las implicancias negativas del conflicto, que tratan de modificar saberes y visiones de los involucrados para acceder a otros más operativos, fracasan debido a que en la pareja, a pesar de la separación, se mantiene un cierto influjo de uno sobre otro, trastocando el amor en violencia.

Esto debe tenerse presente para evitar desgastes en negociaciones que resultan infructuosas por persistir esa cuestión.

La intervención de trabajador social resulta relevante en virtud de que quizá este contacto, no buscado generalmente, sea una de las escasas posibilidades de esas familias de interactuar con un facilitador del; atravesamiento de dicha crisis.

- Protección de persona: las actuaciones judiciales que se inician frente a situaciones de riesgo, se engloban generalmente bajo la denominación jurídica de “protección de persona”. Las situaciones que son susceptibles de encuadrarse en ésta carátula se hallan en el punto 2 del art. 234 del CPCC.

Las denuncias que se canalizan en expediente presentadas ante el defensor que corresponda pueden provenir de instituciones oficiales (escuelas, hospitales, etc.) o de familiares y hasta vecinos que considerando la existencia de una situación que conlleva riesgo solicitan la intervención proteccionista del ámbito judicial.

La obligatoriedad de denunciar este tipo de situaciones alcanza a los servicios asistenciales sociales o educativos, públicos o privados, los profesionales de la salud y todo funcionario público en razón de su labor, según lo establece la Ley 24.417 en su art. 2 y la Ley 114 art. 39.

El trabajador social, debe intervenir a partir de la suposición de existencia de una situación de riesgo. Por ello debe reflexionar críticamente y determinar si la caracterización de situación de riesgo es tal y en tal caso para quién o para qué se rotuló de esa manera.

Respecto de la conceptualización de situación de riesgo, la misma supone que existe la posibilidad de que un derecho este siendo vulnerado y alguien que no puede hacerlo valer por sí mismo, este expuesto a peligro.

Las condiciones socioeconómicas de carencia en lo alimentario, habitacional, sanitario, etc, generan condicionamientos negativos para la vigencia de los derechos humanos y afectan con mayor peso a los más vulnerables (niños, discapacitados, ancianos).

Mirra Bokser, distingue entre victimización franca y encubierta.

La primera es aquella observable y de fácil detección, por las marcas y señales que produce y por ser incluyente en una tipificación delictiva. Encubierta sería aquella que permanece oculta, escondida, por diversas circunstancias o factores.

La intervención del espacio público en la vida privada deberá cuidar que no reedite o amplifique la victimización previa.

El mayor desafío interviniendo en un pedido de protección de persona es poder reconstruir una situación familiar donde todos los intervinientes puedan expresar libremente la manera que consideran más adecuada para considerar su estilo de vida.

Por otra parte se reconocen estructuras familiares que no tienen, al menos en el corto plazo, posibilidad de cubrir el cuidado de niños o ancianos sin exponerlos a graves riesgos, maltrato o desatención severa, llegando así a las alternativas de institucionalización.

- Internaciones (art. 482 de CC y Ley 22.914): puede deberse a diversas patologías psiquiátricas, observándose una de las más frecuentes en los casos abordados en la defensoría las adicciones.
- Restitución de hijos: consiste en el reclamo por parte de uno de los progenitores ante el incumplimiento de restitución de los hijos hacia el progenitor que ejerce la tenencia.

- Beneficio de litigar sin gastos: desde el trabajo social el abordaje consiste en realizar un informe socio-ambiental para determinar la situación socioeconómica de quién comparece ante la defensoría solicitando dicho beneficio.
- Guarda, tutela y adopción: siendo la familia el lugar natural y óptimo para el desarrollo de niños y jóvenes, surgen situaciones en que, por inexistencia o por incapacidad o imposibilidad transitoria o no de aquella, resulta inevitable delegar otras alternativas para el necesario cuidado de niños o jóvenes.

En la esencia de dichas situaciones se encuentra el hecho de que deben ser reemplazados los cuidadores naturales (los padres). La figura de juez con la colaboración técnica de especialista e instituciones, intervienen articulando las particulares necesidades y posibilidades de ese niño, con las alternativa existentes en la red social, institucional y normativa.

Guarda: el trabajador social con su trabajo especializado en el estudio de los sistemas familiares, puede aportar los datos suficientes para que una guarda sea otorgada a una familia o a otra. Así mismo se constata la necesidad de realizar un seguimiento una vez otorgada la guarda.

Tutelas: el niño sobre el cual se debe ejercer la tutela es aquel cuyos padres han fallecido.

El trabajador social en su rol de perito se inserta en esta situación interviniendo en la evaluación de los familiares de la red cercana que se ofrecen para asumir la función de tutores.

Adopción: sus fundamentos legales se hallan en la Ley 24.779. El análisis de la institución de la adopción requiere tomar en cuenta los tres elementos fundamentales que la contienen y ellos son: la familia de origen, el adoptado y los adoptantes.



## **EL PERITO ASISTENTE SOCIAL DE LA UNIDAD DE DEFENSA N° 1**

La inclusión de una asistente social en las Defensorías es algo muy reciente en el campo de la justicia.

En Marzo del 2007 se incorpora por primera vez una Lic. en Servicio Social a lo que hoy es la Unidad de Defensa N° 1.

Por ese entonces, formaba parte de la Defensoría N° 4 que tenía como defensora titular a la Dra. M. Luisa Fux y defensora adjunta la Dra. M. Silvina Barbieri, quién posteriormente sería la defensora oficial de la Unidad de Defensa N° 1.

En sus comienzos, el servicio social realizaba intervenciones que incluían desde entrevistas domiciliarias y acuerdos entre partes incorporando técnicas de mediación y conciliación.

Para agosto del 2007, con la puesta en marcha de la resolución expedida por la defensora general Dra. C. Margarita Boeri, se crea el equipo técnico bajo la denominación de soporte interdisciplinario y se integra a la labor realizada por la asistente social la Lic. Sandra Larrumbide, la Psicóloga Lic. Claudia Martín, en el marco de una redistribución de los recursos humanos.

A partir de entonces, comienza un trabajo interdisciplinario para el abordaje de cada caso.

A pesar de pertenecer este Equipo Técnico a la Defensoría N° 1, sin perjuicio de ello, colabora con la Defensorías restantes cuando se le solicita intervención en algún caso.

Los objetivos que se plantea el Equipo Técnico son:

- El trabajo interinstitucional e interdisciplinario que permite el abordaje y tratamiento integral de los diversos casos que llegan a la Defensoría, facilitando además las instancias alternativas en la resolución de conflictos, así como la adecuada derivación a servicios o programas que ofrecen otras instituciones.
- Evitar la judicialización de las situaciones problemáticas.
- Crear las condiciones necesarias, buscando los diferentes recursos con que cuenta la comunidad y la propia persona para la atención, asistencia, y cuidado de las personas que estén atravesando alguna situación de vulnerabilidad de derechos.

Todo ello, teniendo en cuenta que la resolución de conflictos trae aparejado para los actores que intervienen un desgaste de recursos: tiempo, salud, económicos, etc, que conllevan a crear nuevos conflictos devenidos del problema original.

Si a ello le sumamos el hecho de que sea un tercero (Juez) que desconoce la historia familiar, los valores, standard de vida, cotidianidad, actividades familiares, intereses, etc, que hacen a la dinámica familiar, a quien le permitimos que juzgue e indique nuestra forma de vida, se ofrece desde el Equipo Técnico (E.T):

- Un espacio de diálogo y respeto mutuo

- Un espacio de co-reflexión
- Un espacio donde las partes se comprometen mutuamente

La experiencia, nos indica que las soluciones buscadas juntos son mas duraderas y eficientes que aquellas impuestas.

Asimismo, permite que los actores que alguna vez tuvieron la capacidad de resolver cuestiones familiares, cuenten con herramientas brindadas a fin de lograrlo otra vez de manera satisfactoria.

Con respecto a su funcionamiento, el E.T posee un despacho propio ubicado en el primer piso, cumpliendo el horario total de la Defensoría, de lunes a viernes de 7,30 a 13,30 hs. los recursos materiales con los que cuenta son: dos escritorios, sillas, dos PC.

La organización para la atención de la demanda se efectúa en función de las actividades diarias asignadas a cada profesional que lo integra (Asistente social y Psicóloga).

Los días miércoles y viernes están destinados para que la Asistente social realice entrevistas domiciliarias, mientras que la Psicóloga realiza entrevistas en sede.

Los días martes y jueves se realizan entrevistas conjuntas programadas por ser día de audiencias.

Los lunes, miércoles y viernes se recibe demanda espontánea y de ser necesario se realizan entrevistas sin previa programación.

A excepción de los casos que requieren una pericia psicológica exclusivamente, en todos los restantes intervienen ambas profesionales realizando entrevistas ya sea de admisión o seguimiento que pueden estar orientadas hacia un campo u otro de las disciplinas mencionadas según lo requiera la situación expuesta.

En todos los casos, sea cual fuera la materia a tratar, el E.T clarifica a la persona entrevistada en caso de haber sido citada el motivo por el que se solicitó entrevistarlo en sede, los argumentos que alega la otra parte y se promueve que ellos mismos traigan a la entrevista alternativas de resolución de la problemática planteada elaborando un Plan de Acción. Esto se evidencia en la búsqueda de un re-contrato. En esto consiste que la persona que se presenta ante la Defensoría solicitando ayuda, se responsabilice en la participación de la resolución de su demanda.

Cabe destacar que en las primeras entrevistas o contacto con los usuarios, se realiza lo que se denomina Clarificación de la demanda. Ante la multiplicidad de factores que intervienen en una situación problemática conformando una constelación de problemas, es necesario clarificar junto al otro que es lo que puede esperar de la institución y cual es el “recorte” de su pedido ante la misma.

La información obtenida de cada intervención es organizada en una base de datos electrónica, al tiempo que se agrega en la carpeta o legajo que se abre ante cada nuevo caso que

llega a la institución. En ella constan las intervenciones efectuadas por cada profesional interviniente en el caso.

La Asistente social, por su parte, organiza la información referida a distintos recursos potenciales en un fichero personal y en una carpeta de recursos.

Si bien no existen reuniones de equipo formalmente establecidas, en todos los casos, las decisiones sobre las intervenciones y pasos a seguir se toman en conjunto y la discusión e intercambio entre las profesionales es permanente y enriquece la lectura posible y abordaje de los casos.

Una vez al mes, el E.T realiza estadísticas en la que se consignan los resultados obtenidos de las intervenciones del mismo en las que se pudo observar la eficacia del trabajo realizado por ambas profesionales para evitar la judicialización de muchos casos.

Las problemáticas más frecuentes que son abordadas desde el E.T son:

- Protección de Persona: cuyo abordaje se explicitará mas adelante.
- Tenencia, Régimen de visitas, Alimentos, Restitución de hijos: las intervenciones desde el E.T se realizan mediante entrevistas en sede con la parte compareciente y luego se cita a la parte denunciada con el objetivo de lograr un acuerdo prejudicial.

En estas materias las audiencias son celebradas por el auxiliar letrado asignado al caso y solo interviene el E.T cuando se le es solicitado por parte de éste.

Las entrevistas domiciliarias y los informes resultantes de éstas cobran especial relevancia para ilustrar de manera global la situación familiar y buscar en conjunto con los protagonistas las decisiones más satisfactorias para no sumar mayores dificultades a la situación que atraviesan tanto ambos padres como los niños involucrados.

Se busca siempre la conformidad de ambas partes y de no hallarla, el caso se judicializa habiendo agotado todas las instancias previas.

Todos los acuerdos extrajudiciales pueden ser homologados en el Colegio de Abogados a fin de recurrir a la Justicia Penal en caso de incumplimiento de los mismos.

Existen además instancias en las que se pueden efectuar modificaciones de acuerdos establecidos previamente, si las partes así lo desean.

- Beneficio de litigar sin gastos: se procede a efectuar un informe socio-ambiental mediante entrevista domiciliaria.

## **D) METODOLOGIA DE INTERVENCION DE LA PRACTICA PROFESIONAL ESPECIFICA, INTENCIONAL Y CIENTIFICA:**

Como ya se ha sugerido, debemos tener en cuenta que cada Institución perteneciente al Poder Judicial y en este caso la Unidad de Defensa nº 1, aborda diferentes problemáticas y la intervención profesional estará orientada por la especificidad y particularidad de dicha institución.

Para llegar a una mayor comprensión respecto a la aplicación de la Metodología de Intervención del Servicio Social, es necesario recordar que estaremos refiriéndonos al abordaje de la dimensión individual- familiar, también conocida como caso social individual (casework).

Adhiriendo a Perlman, las operaciones de case-work son esencialmente las de un proceso de resolución de problemas, con la finalidad de ayudar al individuo a afrontar con mayor eficacia sus problemas de ajuste social. Una situación típica de case-work posee cuatro elementos:

- (1) una persona que tiene (2) un problema y acude a cierto (3) lugar donde un (4) profesional perteneciente a una institución procura ayudarle mediante dicho proceso.

En el plano del Trabajo Social, “un caso” se constituye por una situación particular determinada.

Así, tomando como punto de referencia a Mary Richmond, las intervenciones se agrupan en dos rubros: las comprensiones y las acciones.

La combinación de ambas revela la habilidad profesional, capaz de realizar un trabajo analítico que permita enfocar el problema cada vez con mayor claridad.

El punto de partida, es la situación que se le presenta al Trabajador Social con el primer contacto con el individuo. Se caracteriza por su complejidad, confusión, conflicto y desorden, debiendo discriminar los elementos constitutivos de la situación planteada para poder conocer y comprender qué sucede y porqué.

Conocer cada uno de esos elementos hará que podamos ir definiendo dicha situación hasta transformarla en una situación ordenada, susceptible de ser estudiada en forma sistemática.

Podemos llegar a comprender la naturaleza global de un problema pero a la vez, debemos centrar al mismo partiendo de lo que le sujeto plantea, pasando por la comprensión de la individualidad y características personales de éste y la comprensión de los recursos, peligros e influencias del medio social.

Con estos elementos podrá arribarse a un Diagnóstico Social que revele las peculiaridades de la situación problemática actual a partir de la comprensión de los sucesos que han influido en su devenir.

Para lograr un desarrollo eficiente de un proceso de case-work, es necesario considerar dos elementos que serán pilares en esta construcción por cuanto se constituyen en medios:

1. La Relación: entendida como situación de interacción centrada en torno a un interés compartido, la resolución del problema.
2. La Entrevista: entendida como una conversación con propósito, que contiene una unidad, progresión y continuidad temática.

Para llegar a una comprensión profunda, el Trabajador Social necesita elaborar un conocimiento objetivo de la situación humana concreta, desarrollando un proceso de conocimiento con los sujetos de ésta.

El establecimiento de un vínculo basado en una comunicación racional, crea las condiciones para avanzar por la abstracción, desde la forma en que se le presenta al Trabajador Social la realidad humana hasta la apropiación de sus contenidos más esenciales y la transformación de la realidad por los sujetos participantes.

Por lo tanto, para el Trabajador Social, el conocimiento objetivo de la realidad es la exigencia necesaria para la transformación de ésta.

Siguiendo los conceptos de Teresa Porzecanski en su obra “Lógica y Relato”, el relato efectuado por los sujetos de nuestra intervención, es el generador de hipótesis de intervención profesional.

Así, de una sucesión de relatos surge Teoría, se crea conocimiento y planifica.

El relato es la posibilidad de que la situación real sea conocida de una manera profunda y verdadera, tanto por el Trabajador Social como por los otros técnicos.

Una vez realizadas estas aclaraciones conceptuales se procederá al análisis del abordaje de lo que llamamos caso social individual.

La elección de la problemática Protección de Persona responde a que fue en esta temática que se presenta a continuación, donde la alumna tuvo mayor participación en el desarrollo de todo el proceso que se describirá en cada caso.

## **ABORDAJE INSTITUCIONAL DE PROBLEMÁTICA ELEGIDA: PROTECCION DE PERSONA**

Cuando llega esta demanda a la institución, luego de llenar la ficha en la mesa de entrada y una vez que el caso ha sido derivado al E.T, lo primero a realizar desde el mismo es una entrevista domiciliaria en la vivienda donde se halla la persona en supuesta situación de riesgo. Resultante de ella se elabora una aproximación diagnóstica de la situación que luego se complementa a medida que se avanza en la intervención y el conocimiento de la realidad.

Así se corrobora cual es la situación en la que realmente se encuentra la persona “a proteger”. En caso de existir un riesgo potencial para la misma en cualquiera de sus formas, se procede a citar a los familiares o personas responsables para entrevista en sede.

La misma tiene como objetivo reconstruir una red de contención social que pueda sostener y acompañar a la persona más vulnerable, en este caso, el sujeto a proteger, para evitar la internación o institucionalización de la misma. Nos referimos específicamente a geriátricos, ya que en su mayoría los pedidos de Protección de persona tienen como protagonista a la tercera edad. Ancianos que viven solos y que se teme por su integridad.

El siguiente paso correspondiente al abordaje es elaborar un Plan de Acción que se irá reformulando conforme las necesidades del caso y generalmente consiste en el pedido de chequeos médicos, psiquiátricos y otros que puedan aportar datos para evaluar las posibilidades que tiene la persona de desenvolverse cotidianamente sin la ayuda de terceros.

Cuando se ha llegado a algún tipo de acuerdo, ya sea con la persona a proteger o sus familiares, vecinos o allegados, se realiza un seguimiento del caso mediante llamados telefónicos, nuevas entrevistas domiciliarias y en sede para acompañar el proceso de reestructuración familiar si lo ha habido y asegurarse de que la persona no continúe en riesgo.

Después de agotar todas las instancias posibles y en caso de no hallar respuesta favorable por parte de los familiares o personas a cargo del cuidado de la persona, se procede a judicializar el caso y culmina con una internación o institucionalización. Se recurre a esto siempre como última instancia. Cuando no hay personas o familiares responsables de la persona a proteger o que puedan ocuparse de ella también se repite esta secuencia.

En la mayoría de los casos se trabaja con los recursos que brinda PAMI, (si es que persona cuenta con dicha cobertura) tal como los auxiliares gerontológicos o acompañantes terapéuticos en caso de haber alguna patología psiquiátrica, utilizados con frecuencia como alternativa a la institucionalización.

Como se puede apreciar interviene en estos casos todas las disciplinas que integran la Unidad de defensa a saber: Derecho – Psicología – Servicio social.

El proceso de atención de la demanda atraviesa por todas las instancias comenzando por la admisión en la mesa de entradas con la recepción del pedido, pasando por la evaluación realizada desde el E.T y el tratamiento que se trabaja de manera interdisciplinaria culminando con seguimiento o cierre del caso.

## **ESTUDIO DE CASOS**

A continuación se presentan dos casos en los que intervino la alumna practicante de servicio social en el marco de una práctica pre-profesional supervisada por la Lic. Sandra Larrumbide, en su carácter de supervisora en sede.

El alcance de la intervención en ambos casos ha sido el siguiente esquema: Evaluación – Tratamiento – Seguimiento.

Cabe aclarar que los nombres utilizados para la descripción son ficticios a fin de resguardar la identidad de las personas implicadas.

### **CASO 1: PROTECCION DE PERSONA**

El día 13 de Julio de 2007, se presenta ante la Defensoría, la Sra. Mirta Lopez, solicitando intervención para su tío, el Sr. Juan Gomez. Se trata de una persona mayor que se encuentra viviendo solo según sus dichos y que podría hallarse en cierto “riesgo” porque se ha enterado de que bebe. Manifiesta esta preocupación ante el funcionario por quien es atendida en dicha oportunidad y el caso es derivado al E.T para darle intervención a la Asistente social.

El día 17 de Julio de 2007 se procede a realizar una entrevista domiciliaria (supervisora y alumna) en la vivienda del Sr. Gomez a fin de corroborar cual es la situación y si existe o no un riesgo potencial para éste:

#### **INFORME SOCIAL**

Motivo: Protección de Persona

GOMEZ JUAN

Domicilio: Alberti nº xx

T.e: x-xxxx

Quien suscribe informa a Ud. sobre entrevista al Sr. Gomez y relevamiento vecinal en el día de la fecha siendo las 10:30 hs.

Se mantiene entrevista con vecinos del Sr. Gomez quienes manifiestan que hace muchos años que conocen al nombrado.

Que antes él vivía con su esposa, quien falleció hace un año aproximadamente.

Lo describen como muy buena persona, pero que este último tiempo se ha incrementado su ingesta de alcohol, donde en varias oportunidades han tenido que levantarlo del piso y curarle las heridas por las caídas.

Que prácticamente está todo el día en el bar de la esquina.

También refiere su vecina más próxima que lo han escuchado gritar de madrugada.

Manifiesta que no es agresivo, pero sí temen por su propia seguridad.

Agregan que el Sr. Tiene un hijo, pero que lo estafó y se llevó toda la plata y oro que tenía. Que el departamento en el cual vive es propio pero que no lo puede vender porque hizo una herencia en vida para sus nietos. Comenta el estado de insalubridad de la vivienda y los fuertes olores que emanan de allí.

Luego de esto, se presenta el Sr. Gomez, mostrándose abierto a diálogo, vestido con un pijama y un pañuelo al cuello, se observa que no tiene dentadura.

Permite el ingreso de supervisor-supervisado, informándole el motivo de la visita.

Proporciona datos filiatorios.

Nacido en San Cayetano el 24 de noviembre de 1926

DNI: 0xxxxxx

H.P.C Mutual AMTAE

El Sr. Gomez relata que vive solo, que luego de 55 años de vivir con su esposa, hace un año fallece, que a partir de allí se siente solo y su lugar de cobijo es el bar, donde pasa prácticamente sus días y sentado en la puerta de su casa por donde entra el sol.

Confirma que bebe, no se reconoce como alcohólico.

Comenta que cobra jubilación y se hace cargo de todos los gastos y tareas domésticas.

En cuanto a familia, refiere no tener hijos, que la mayoría de sus familiares se encuentran en San Cayetano y su sobrina, Mirta, es la única con la que tiene contacto permanente.

Manifiesta que hace mucho tiempo que no se realiza ningún chequeo, refiere sentirse bien de salud, tomando todos los días una aspirina.

Ante su actual estado de soledad se conversa sobre diferentes alternativas para su contención y cuidado: ya sea ir a un Hogar Geriátrico o irse a vivir a San Cayetano con su familia. Se acuerda que se tomará contacto con su sobrina para averiguar posibles lugares de internación o irse a residir a su pueblo natal.

Aspecto ambiental:

Refiere ser propietario y vivir allí desde el año 1988.

Cuenta con todos los servicios e informa que hace dos meses aproximadamente le cortaron el teléfono, reconoce que por falta de pago.

Arriba de la mesa se observa una botella de vino y una copa servida.

La vivienda se halla deteriorada con falta de mantenimiento y limpieza general.

Mobiliario suficiente. Cuenta con un televisor y una radio.

#### ANALISIS DE SITUACION:

Adulto mayor que vive solo, que por manifestaciones de vecinos estaría atravesando una situación de riesgo para sí por su alcoholismo, sin controles médicos.

Cuenta con cobertura médico-asistencial y jubilación.



Red secundaria, vecinos y familiares.

Alternativas de abordaje: mantener entrevista con la Sra. Lopez para orientar y gestionar Hogar Geriátrico y/o contacto con familiares directos en la ciudad de San Cayetano.

Se sugiere realizar un chequeo médico general. Manifiesta su deseo de no estar solo.

Situación de riesgo social.

Días después se mantiene entrevista en sede con la Sra. Lopez, quien aporta los mismo datos proporcionados por el Sr. Gomez. Se le comunica las alternativas de abordaje planteadas desde el E.T y se busca consensuar los próximos pasos a seguir. Se la compromete a estar atenta a que se cumpla lo acordado con su tío en la entrevista domiciliaria.

Con fecha 27 de Agosto se realiza nueva entrevista domiciliaria en la vivienda del Sr. Gomez.

Se observa que la situación no ha cambiado y no se ha cumplido con lo acordado.

El 30 de Agosto se realiza comunicación telefónica con la Sra. Lopez para constatar la situación.

La misma informa que cuando estuvo con su tío éste se negó a ir a un Geriátrico y que por lo conversado con vecinos se encontraría mejor.

Ante lo acordado con el E.T, la Sra. Manifiesta que se comunicaría a la brevedad con su tío para invitarlo a comer y ver como se encuentra.

Si él no llegara a concurrir se acuerda que nos encontraríamos en el domicilio del Sr. Gomez.

Con fecha 1 de Septiembre se realiza comunicación telefónica con la Sra. Lopez quien manifiesta que su tío no ha concurrido.

Dos días más tarde se realiza nueva entrevista domiciliaria en la vivienda del Sr. Gomez. Siendo las 11:30 hs. se lo encuentra con su pijama almorzando. También se hallaba presente tal como se había acordado la Sra. Lopez.

De la entrevista con ambos surge: que el Sr. Gomez no quiere ir a vivir a un Geriátrico y que actualmente se encuentra “colaborando” en el bar al que concurre todos los días.

Ante esta situación y la negativa de ir a un Geriátrico se sugiere una persona de limpieza que concurra una vez por semana, control médico y que vuelva a conectar el teléfono. Comprometiéndose a realizar dichas gestiones se acuerda próxima visita.

Con fecha 19 de Septiembre se cumple con la visita establecida antes y se encuentra al Sr. Gomez vestido con su pijama. Se observa falta de aseo en el mismo, en su ropa y orden general en la vivienda.

De la entrevista surge:

Que aún no ha conseguido una persona para que vaya a limpiarle la casa. Se observa cierta resistencia a dejar entrar a una persona desconocida a su vivienda.

Referido al control médico que debía realizarse, no lo había realizado expresando que se sentía muy bien y que no lo necesitaba.

La línea telefónica tampoco había sido conectada excusando la falta de dinero.

Comienza un relato sobre su familia, en el que cuenta que hace ocho años que no tiene noticias de su hijo y nietos. Que estarían viviendo en La Rioja y que le gustaría contactarse con ellos. Que aún no están enterados del fallecimiento de su esposa y que él siempre ha pensado en buscarlos pero no sabe como hacerlo.

Se le propone intentar localizarlos vía Internet y por ello proporciona algunos datos de utilidad sobre sus hijos.

Se acuerda también una comunicación telefónica con su sobrina para corroborar que paso con la persona de limpieza y una próxima visita .

A partir de entonces se inicia la búsqueda de los hijos del Sr. Gomez con reiterados llamados telefónicos según datos proporcionados por él mismo y a través de la guía telefónica sin poder dar con el paradero de éstos.

El día 9 de Octubre se mantiene comunicación telefónica con la Sra. Lopez. Manifiesta que hablo con su tío hace una semana. Que pagó ella misa la deuda de teléfono y ha recuperado la línea.

Con respecto a la persona de limpieza que debía contratar, expresa que no lo ha hecho porque su tío se niega a recibir persona ajena a su domicilio.

Sobre los controles médicos tampoco logró convencerlo y realizárselos.

Se acuerda que ella misma saque los turnos correspondientes y lo acompañe y que se realizará una visita luego para corroborara que se haya cumplido con esto.

Referido al paradero del hijo del Sr. Gomez, expresa que desconoce totalmente donde se encuentran y que lo único que sabe es por dichos de su tío que se encontrarían trabajando en la Municipalidad de La Rioja.

El día 23 del mismo mes, se vuelve a tomar contacto telefónico con la Sra. Lopez, quien manifiesta que no volvió a ver a su tío y que ha estado llamándolo ya que necesita el carnet de su obra social para sacar los turnos y no le responde el teléfono.

Seguido a esto se intenta comunicación telefónica con el Sr. Gómez quien no responde los llamados. Por esto, se realiza llamado telefónico a la vecina del mismo. Refiere que el dueño del bar ha ido a hablar con ella a pedirle que tome parte ya que el Sr. Gómez sigue bebiendo como siempre.

El día 31 de octubre se concurre al domicilio del Sr. Gómez, pero se lo encuentra en el bar de la esquina de su domicilio. Se lo observa bebiendo vino junto a un grupo de Sres. El dueño del

bar proporciona algunos datos y expresa que el Sr. Gómez concurre siempre a beber y que mas de una vez ha tenido que llevarlo el mismo a su domicilio.

El Sr. Gómez accede a dirigirse a su vivienda acompañado por ambas y una vez allí manifiesta: que se niega concurrir al médico, por esto se procede previo consenso con éste a solicitarle telefónicamente en ese mismo momento un turno para un chequeo general. Así se obtiene el turno para la próxima semana y se compromete a ir acompañado por su sobrina.

El día en que debía concurrir al médico se realiza comunicación telefónica con la Sra. López para recordarle su compromiso de acompañarlo. La misma refiere que su sobrino le ha comunicado que lo acompañaría una vecina.

Seguido acto, se realiza comunicación telefónica con el Sr. Gomez quien manifiesta que su vecina no podrá acompañarlo, por esto se vuelve tomar contacto con su sobrina y se la compromete nuevamente a que lo acompañe. Se acuerda nueva comunicación telefónica para tomar conocimiento sobre la consulta médica.

Al día siguiente mediante comunicación telefónica, la Sra. Lopez manifiesta que ya ha obtenido en el día de ayer las derivaciones correspondientes para realizarle a su tío diferentes análisis.

Estos se llevan a cabo satisfactoriamente pero la Sra. Lopez manifiesta inquietud ya que no se le han realizado estudios psiquiátricos de ningún tipo.

El día 8 de noviembre se presenta de manera espontánea ante la Defensoría manifestando que su tío se halla muy desorientado, que se ha perdido e la calle en reiteradas oportunidades y que no sabe que hacer.

Se la asesora para que concurra de urgencia a PAMI y solicite Hogar Geriátrico y evaluación psiquiátrica. Se acuerda comunicación telefónica para el siguiente día.

Se cumple con lo acordado y la Sra. Manifiesta que ya ha iniciado las gestiones ante PAMI que está a la espera de reunir todo lo requerido para la internación.

Se comunica días mas tarde telefónicamente y manifiesta preocupación por la demora para que se le asigne un Hogar Geriátrico, por ello se resuelve que ella misma busque uno y lo abone con la jubilación de su tío.

Hasta la fecha, la Sra. Lopez se halla efectuando dicha gestión.

Análisis de la Intervención realizada:

Como se puede observar en el presenta caso social, se ha abordado la problemática desde un marco extrajudicial.

Se ha buscado por todas las formas evitar la institucionalización del Sr. Gomez, sin hallar resultados favorables para que esto suceda.

Desde el comienzo se ha tenido en cuenta la opinión y el deseo del Sr. Gomez de mantener su independencia, pero su padecimiento con el alcohol y las consecuencias que esto le genera, han impedido que pueda continuar desenvolviéndose solo, sin caer por ello en una potencial situación de riesgo.

## **CASO 2: PROTECCION DE PERSONA**

En este caso, es la propia persona “a proteger” quien se presenta de manera espontánea ante la Defensoría y expone su situación.

Se trata de Olga Gonzales, una señora de 76 años que manifiesta estar viviendo con su hijo y la familia de éste y atravesar por una situación de maltrato y encierro por parte de éstos. Proporciona los datos de su hijo.

Se procede a citar desde el E.T al Sr. Gonzales para entrevista en sede.

Se lleva acabo la misma: Relata la historia familiar y que debido a que años atrás la desvalijaron la casa a su madre es que decidieron llevar la aun geriátrico por primera vez.

Que vivió allí tres años pero que comenzó a tener quejas por parte de la institución entonces decidió llevársela a vivir con él.

Que ha tomado como medida dejarla encerrada ya que suele escaparse y teme que le abra la puerta a cualquier desconocido.

Que ha hablado con el médico de cabecera de su madre y le ha indicado una serie de estudios que nunca se realiza.

El E.T acuerda entrevista conjunta con madre e hijo.

En la fecha acordada para ello se presenta solo el Sr. alegando que su madre no ha querido concurrir con él. Se acuerda entrevista domiciliaria.

Con fecha 5 de Julio se concurre al domicilio declarado por la Sra. Y ante los reiterados llamados a la puerta y no respondiendo nadie se realiza comunicación telefónica con el hijo de la Sra, Sr. Jose Gonzales, al celular proporcionado por el mismo. Refiere encontrarse lejos de la vivienda como para ir a abrir la puerta, por lo que se acuerda que cuando termine con sus trámites se comunique telefónicamente para concretar el encuentro.

Se realiza relevamiento vecinal y éstos refieren conocer a la Sra. Olga desde hace muchos años, reconociendo que fue a vivir con su hijo a esa vivienda cuando éste tenía 15 años. Que ella misma levantó la casa, siempre se ha manejado sola y que ahora su hijo la tendría “encerrada” según sus dichos.

Que en varias oportunidades ella le ha ofrecido acompañarla al médico pero que nunca se llevó acabo. Que han observado que algunas veces duerme en la casa de los vecinos de enfrente, desconociendo el motivo.

Con fecha 12 del mismo mes, se presenta de manera espontánea ante la Defensoría la Sra. Olga. Refiere episodios de peleas, discusiones con su hijo. Que él "la quiere hacer pasar por loca" y que cuando la lleva la médico "le llena la cabeza para que no la atiendan". Agrega que su hijo le ha robado dinero y que esta cansada de la situación por eso vino en busca de ayuda para poder ir a vivir a un geriátrico. Que ya ha estado en uno pero que no era legal y que debió irse porque su hijo no le pagó mas la cuota y la echaron. Refiere tener mala relación con su nuera, recibiendo de ella maltratos e insultos. Proporciona los datos de su medico de cabecera y de sus nietos.

Se concreta una entrevista domiciliaria en la cual se corrobora que la Sra. Se halla encerrada en el interior de la vivienda de su hijo y tras llegar éste accede a abrir la puerta e ingresar para tomar la entrevista. De la misma resulta un compromiso por parte del Sr. Gonzales para llevar a su madre a realizarse estudios médicos y psiquiátricos.

Desde el E.T se procede a realizar una serie de averiguaciones tendientes a conocer que sucedió en las internaciones pasadas que la Sra. Olga ha tenido en otros geriátricos.

Para ello, se realizan comunicaciones telefónicas donde se constata que efectivamente ha tenido problemas de convivencia. Agregan los informantes que durante la estadía de la Sra. En el Geriátrico no ha recibido visitas de su hijo ni de sus nietos y que debido a que decidieron no pagarle mas la cuota debieron retirarla de la institución.

Seguido acto, se realiza comunicación telefónica con el Sr. Gonzales quien refiere haber acompañado a su madre a sacar turno para realizarse estudios neurológicos en los próximos 20 días. Que una vez que tenga los resultados se comunicará ara acordar como continua el caso.

Antes de cumplirse l fecha en la que la Sra. Debía concurrir a realizarse los estudios, se presenta en la Defensoría. Manifiesta que discutió con su nuera e hijo y se fue de la casa. Se realiza comunicación telefónica con el Sr. Gonzales para que concurra a la defensoría pero el mismo se niega alegando cuestiones laborales. Se acuerda entrevista en al que deben concurrir ambos para la próxima semana.

En la fecha oportuna concurren a entrevista en sede. Debido a la conflictiva planteada por ambos, se acuerda que se realizarán las gestiones ante PAMI para solicitar geriátrico estando ambos de acuerdo con ello.

Debido a las peleas que generan madre e hijo, se acuerda que será la practicante de Servicio Social, quien acompañara a la Sra. Olga a efectuar dichas gestiones, teniendo en cuenta las dificultades que presenta la misma para hacerlo sola.

Así, en los posteriores días se concurre primeramente a PAMI donde se les asesora sobre los requisitos necesarios y gestiones a realizar para obtener la asignación de un Geriátrico.

Luego se concurre al hospital en el que se hallaba capitada la Sra. Olga y se solicitan todos los turnos correspondientes a los exámenes médicos requeridos. Para ese entonces, la Sra. Se hallaba viviendo provisoriamente en el domicilio de una vecina.

Posteriormente se concreta la realización de los exámenes debiendo aguardar la entrega de los mismos en los próximos días. Este tiempo es utilizado para reflexionar sobre el abordaje realizado en el caso y se acuerda entre alumna y supervisora, los lineamientos a seguir.

Se toma contacto con los nietos de la Sra. Olga ante la observada situación de abandono en la que se encontraba. Éstos manifiestan no poder ocuparse de su abuela ni querer hacerlo.

Los pasos a seguir son analizados en el marco del proceso de Supervisión y se concluye en que habiendo familiares adultos responsables, el caso amerita que se responsabilice a éstos en el cuidado de la Sra. Y en la realización de las gestiones restantes.

Con motivo de ello, y con acuerdo de la Defensora Oficial, luego de haber consensuado como continuar el caso, se procede a citar vía oficio al Sr. Gonzales para audiencia ante la Defensora.

En la primera oportunidad, el Sr. No concurre y se lo vuelve a citar.

En la segunda oportunidad, se concreta la audiencia en presencia de la practicante de Servicio Social, quien ha realizado el seguimiento del caso y expone los motivos por el que se lo cita al Sr. Gonzales planteando la necesidad de comprometerlo frente a la situación apremiante de su madre.

Finalmente se elabora un acta en donde consta por escrito y ante la autoridad competente el compromiso del Sr. Gonzales a continuar con los pasos que restan para que su madre obtenga la internación geriátrica. En dicha oportunidad el Sr. Alega que ya ha retirado los resultados de los estudios que se realizado su madre y se compromete a terminar con las gestiones.

Análisis de la Intervención realizada:

La conflictiva familiar existente en el vínculo materno – filial, constituyo un obstáculo para que el Plan de Acción planteado desde el comienzo pudiera concretarse. Asimismo se fueron reformulando las alternativas existentes y los pasos a seguir conforme se iban desarrollando los hechos.

Solo cuando se recurrió a una instancia de mayor formalismo y con la presencia de la autoridad máxima de la Defensoría se logró que el Sr. Gonzales asuma por escrito un compromiso de hecho.

Resta corroborar si en la práctica, dará cumplimiento o no al acuerdo establecido.

En ambos casos se puede observar claramente las características que toma esta problemática abordada bajo la denominación de Protección de Persona en el caso de la tercera edad:

- el protagonismo femenino por estar naturalizada la responsabilidad de las mujeres por el cuidado de la salud de la familia se observa en el primer caso

- Inevitabilidad de la internación, por desconocer las estrategias adecuadas para cuidar al anciano y la ausencia de alternativas que se cumplan, es un factor que aparece en los dos casos.
- El agotamiento por stress y problemas psicopatológicos en los cuidadores, aparece con distintas manifestaciones en el discurso de la Sra. Lopez y el Sr. Gonzales.
- Sentimiento de culpa por la incompetencia y el desamparo que se percibe, puede observarse en el primer caso expuesto, no así en el segundo, donde la conflictiva familiar ha contribuido a percibir la alternativa de internación como la solución más satisfactoria para la anciana y la familia.
- La imaginación del Geriátrico asociada a “depósito”, “abandono”.
- Las experiencias negativas de cuidado familiar previas a la institucionalización.

El contexto de la decisión de institucionalización del anciano:

Como puede apreciarse en el desarrollo de los casos presentados, son diversos los eventos y experiencias que derivan en la decisión de institucionalización. Y son diferentes también la manera de vivenciarlos de acuerdo a las características que tome la dinámica familiar en cada caso.

Desde el pensamiento social dominante, el geriátrico se construye como “lugar de abandono”, los residentes son categorizados como “viejos abandonados” y sus familias como “abandónicas”. Se observa una gran interdependencia entre el significado dominante, la identidad asumida y las prácticas de los familiares.

Según Helen Joffe, se diferencian las Representaciones Sociales Dominantes de las Resistentes. Así, diferentes grupos tienen diferentes representaciones sociales, pero se posicionan con relación a las dominantes.

Construir una representación distinta a la dominante implica un ejercicio de poder, una redefinición de identidad, solo posible desde un cambio en las prácticas de los que se resisten a una identificación o imaginario social desacreditable. (Joffe, 1995)

La definición social del geriátrico se origina en las prácticas históricas dominantes del mismo como institución. Las experiencias de los usuarios y contenidos del discurso de sentido común y científico confirman que el geriátrico cosifica, despersonaliza y aísla.

Otro significado dominante en la construcción de geriátrico es el de maltrato. Se distinguen cuatro tipos de maltrato hacia el anciano: físico – psicológico o emocional – patrimonial o económico y abandono o negligencia.

Entre los factores de riesgo en la producción de abuso y maltrato hacia el anciano en el cuidado familiar se han incluido los aspectos conductuales, déficit cognitivo y sensorial y

problemas físicos del anciano, así como un conjunto de situaciones laborales, sociales y familiares, de salud y afectivas en el cuidador.

En los dos casos se ha podido observar como se interrelacionan estos factores que contribuyen a la decisión de institucionalización del anciano.

Por otra parte, a los problemas de salud, las restricciones sociales y el sufrimiento que los cuidadores familiares experimentan, se los ha denominado Carga. Diversos estudios demuestran que es la sobrecarga de los cuidadores, más que el deterioro en la salud del anciano la causa principal de la institucionalización.

Esta sobrecarga se originaría en los déficits en la red familiar y social del anciano, tanto como en la ausencia de políticas sociales y de salud dirigidas al fortalecimiento de dichas redes y el apoyo a los cuidadores familiares y el anciano para evitar institucionalizaciones prematuras.

Por esto se ha buscado desde la intervención del E.T reconstruir la red de contención social que evite que el caso culmine con la internación geriátrica.

Según los autores Florez Lozano, J.A Adeba Cárdenas y García M.C, los cuidadores pueden ser:

- formales: presupone cierta capacitación, límite de horario y retribución económica.
- Informal: es la persona familiar, cónyuge o amigo que proporciona la mayor parte del apoyo diario. Se caracteriza por su escasa o nula formación asistencial, no son remunerados y su jornada de trabajo no tiene límites establecidos.

Entre las ventajas de la familia en su rol de cuidadora podemos mencionar: Mayor seguridad emocional, menor número de incomodidades y mayor intimidad, evitando los problemas psicopatológicos de la institucionalización a saber:

Despersonalización, abandono, negligencia, confusión mental, falta de afectos.

Entre las desventajas mencionamos: el desconocimiento de una tarea que requiere especialización.

Participantes en la decisión de institucionalización:

La posibilidad de participación del anciano en la decisión de su ingreso a un establecimiento geriátrico también ha sido una preocupación en el abordaje de ambos casos y presupone su autonomía mental para tomar dicha decisión.

Se ha tenido en cuenta la participación indirecta, o sea la que toman los distintos profesionales.

Como podemos observar, el ejercicio pleno de la autonomía según los deseos y la voluntad de los ancianos se encuentra condicionado por diversos factores del contexto.

La gerontóloga Haydée Andrés, refiriéndose a la responsabilidad y participación en las decisiones que afectan la vida de los ancianos concluye en que:



**“Maltrato es separarlo de la decisión de conductas o estrategias que tiene que ver con su propio destino y su propia vida. De decidir sobre su salud, su enfermedad, sobre donde vivir, sobre que tipo de vida debe hacer, cuando está en condiciones de hacerlo. Pero también es maltrato no tomar las decisiones por él cuando él no puede hacerlo”.**

Para concluir el análisis de las intervenciones realizadas en los casos expuestos podemos decir que en todos los casos se ha priorizado el respeto y al reivindicación de los derechos de cada persona involucrada en al problemática, en virtud de avanzar en una práctica que constituya una herramienta de emancipación democrática que permita el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades presentes en cada una de ellas.

## TERCERA PARTE: CONCLUSIONES FINALES

### - DE LA SUPERVISION DEL PROCESO DE APRENDIZAJE

Aspectos que contribuyeron a la generación de recursos para la inserción y el afrontamiento de las competencias iniciales que se espera tenga incorporadas el concurrente:

El proceso de aprendizaje se da a través del supervisor, el cual señala etapas que describen cómo el supervisado vive la inserción en la institución y cómo se afianza en su desempeño profesional a través del aprendizaje consciente.

Respecto a los aspectos que contribuyeron a la inserción y al afrontamiento de competencias iniciales del estudiante, se destacan por su importancia las siguientes:

- Objetivos o fines de la Institución que presta los Servicios Sociales. La Defensoría, representó una institución inclusiva para el estudiante que otorgó un proceso formativo- educativo que complementa su formación profesional.
- Los servicios o actividades en sí que se desarrollan en el marco organizacional (tareas administrativas- de justicia). Estos le dan al estudiante una competencia especializada para actuar en este campo específico. (Defensoría)
- Causas por las cuales la gente acude a la institución: A Defensoría acuden personas con problemas civiles: régimen de visitas, tenencia y alimentación, protección de persona, internación, guardas. Este tipo de problemáticas lleva a implementar diversas formas de intervención de acuerdo a cada caso en particular. El abordaje desde el Servicio Social motiva que la actuación que se realice esté relacionada con el desarrollo de las capacidades individuales de las personas y con la construcción de un soporte social, adecuado a las necesidades de las mismas.
- Dotación y capacidades previas del personal. El estudiante va adquiriendo durante todo el proceso la capacitación en el área asignada, gracias a la supervisión en el campo.
- Relaciones que se establecen entre Trabajador Social, usuario y método o metodología de intervención. Los procesos de supervisión que se establecen en las instituciones, están relacionadas con la metodología de Trabajo Social de caso.

#### Inserción Institucional:

Proceso en referencia al modelo de Berta Reynolds:

- En el inicio de la inserción la estudiante se encuentra en la etapa de **conciencia agudizada de uno mismo: “temor a lo desconocido”**, donde el

supervisor centra su atención en el supervisado, dándole seguridad para la incorporación del aprendizaje y para disminuir la angustia que dará lugar a una comunicación interpersonal fluida entre ambos.

- Etapa de “**nadar o ahogarse**”: el estudiante se encuentra confuso. Ante lo cual busca respuestas adecuadas para afrontar la situación. Esta etapa fue la que siguió en el proceso de aprendizaje.
- Etapa de “**dominio relativo**” donde uno puede comprender y manejar la propia actividad en el arte por aprenderse. En esta etapa la estudiante incorpora lo aprendido y se siente capaz de criticar su actuación y cambiarla de ser necesario.
- Al finalizar la Supervisión, la estudiante se encuentra en la última etapa que marca la autora “**aprender a enseñar lo que se ha dominado**”. El alumno se sienten motivado por el supervisor para enfrentar las dificultades que se presenten durante el proceso de aprendizaje, lo que les permite encontrar soluciones. El supervisor, en esta etapa, se centra en la evaluación del rendimiento del estudiante.

#### Experiencia en sede focalizada en experiencias terminales:

En este sentido la estudiante evalúa que pudo obtener autonomía para implementar el proceso metodológico en la dimensión individual, a partir del reconocimiento de la capacidad intelectual y emocional para intervenir con el otro y teniendo en cuenta las limitaciones de ambos; pudiendo establecer comunicación con otros profesionales de las instituciones y fuera de ella (psicóloga – abogados). Se pudo incorporar también las especificidades del campo, a través del reconocimiento de las problemáticas asistidas, con una comprensión de la dimensión social del problema. Para poder adquirir competencias en este campo, se planificaron seguimientos de casos acordes a las necesidades de cada uno.

#### Experiencia en cátedra focalizada en competencias terminales:

Durante el año académico, la estudiante pudo incorporar el significado de la supervisión como un acompañamiento del supervisor hacia el supervisado en cuanto a su enseñanza y dirección para el trabajo, a través de lo cual se logra una máxima eficiencia con satisfacción mutua. El supervisor para la estudiante, constituye un apoyo fundamental para poder avanzar en su proceso de aprendizaje, adquiriendo de ese modo autonomía en intervención profesional, logrando reconocer sus capacidades y limitaciones, incorporando a su vez las distintas categorías de análisis de la supervisión, entre las cuales se destacan el nivel instrumental que permitió la incorporación de métodos y técnicas de intervención; nivel institucional en el cual se realizó un análisis de la institución sede, un relevamiento institucional y un nivel subjetivo en el que la estudiante fue

incorporando los diferentes conocimientos que se les brindaron desde la cátedra. Así mismo, se pudo incorporar en la supervisión de los prácticos de la cátedra las políticas y las diferentes lógicas que atraviesan el campo de justicia: cultura – paradigmas – garantismo – antigarantismo – dimensiones ético-política - instrumental-operativa y teórico-metodológico. También se pudo trabajar sobre los obstáculos epistemológicos, referidos a estas dimensiones y los epistemofílicos, relacionados con la problemática casuística.

#### **- DE LA ORIENTACION TEORICO- METODOLOGICA DEL SERVICIO SOCIAL Y DEL ROL DEL PERITO ASISTENTE SOCIAL**

Se observa predominio de una orientación Psico-social, ya que las intervenciones realizadas desde el Servicio Social buscan promover que las personas se apropien objetivamente de su realidad social y construyan una posición crítica en su contexto, que les permita afrontar las dificultades, exigencias y expectativas propias y del contexto relacional. También se puede observar un paradigma Construccionalista que subyace en dichas intervenciones, ya que los casos son abordados desde un enfoque transdisciplinario articulando otras disciplinas, operando en el plano de las representaciones, valoraciones e interpretaciones que los sujetos le asignan a la realidad, lo que se expresa a través de un lenguaje que se construye de manera intersubjetiva.

**Proceso Metodológico:** en la modalidad de atención del servicio se incluyen las siguientes etapas correspondientes al proceso metodológico específico del servicio Social:

**Diagnóstico:** se elabora en función de las entrevistas realizadas en sede y las entrevistas domiciliarias y se formaliza en el apartado de “Consideraciones” correspondiente al informe que se presenta ante la defensora y que forma parte del legajo del caso.

**Plan de acción:** se elabora de manera conjunta con otros profesionales sin perjuicio de elaborar un plan de acción específico a realizar desde el E.T.

**Seguimiento:** se efectúa por medio de llamados telefónicos, entrevistas de seguimiento ya sea domiciliarias o en sede.

**Cierre de la intervención:** cuando se ha resuelto la demanda que dio origen a la intervención o bien si se ha judicializado el caso.

Cabe destacar que si bien en la institución hay predominancia de profesionales del derecho, el rol asignado desde la misma y la participación que realiza la Asistente social es de gran importancia para la resolución de las problemáticas abordadas. Por esto se concluye en que el lugar que se le otorga desde el resto de las disciplinas al Servicio Social es de una gran relevancia. El Perito Trabajador Social cumple un rol fundamental al momento de orientar, asesorar o derivar a las personas que demandan atención en la institución.

Sin embargo no se debe descartar que en algunos casos, el Perito Asistente Social debe sortear una serie de dificultades de adaptación a la Institución como tal, ya que el campo de Justicia es un ámbito complejo y estricto, cuyas actividades están bien definidas y enmarcadas según la competencia de cada actor involucrado.

**Modalidad Operativa:** la forma de acceso a los casos sociales es mediante los criterios de funcionamiento establecidos por la propia institución. La demanda es recepcionada en la Mesa de entrada y cuando se considera oportuna y necesaria la intervención del E.T, se la solicita de manera espontanea.

También se tiene acceso a los casos por medio de las entrevistas programadas, es decir, una vez que se ha leído el legajo y se ha solicitado una entrevista programada.

Las técnicas y procedimientos utilizados por el E.T son:

- Observación documental de legajos, expedientes, etc.
- Entrevistas en sede con las personas afectadas, familiares o cualquier otra persona que se considere oportuna.
- Entrevistas domiciliarias.
- Contacto con informantes calificados.
- Trabajo Interinstitucional (armado de redes)

#### - **DEL PROCESO DE SUPERVISION DEL CONCURRENTE**

En base a todo lo expuesto en los diferentes ítems que conforman el presente informe, se puede apreciar que el proceso de Supervisión atravesado por la estudiante ha resultado satisfactorio en cuanto ha logrado incorporar las competencias iniciales y terminales y se ha colaborado en la co-construcción del perfil profesional.

Como acción metodológica el proceso de Supervisión se ha centrado en la reflexión sistemática y racional de la realidad situacional, a través de la relación establecida entre supervisora y supervisado.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Aguilar Idañez, María José. “Introducción a la Supervisión” Ed. Lumen. Argentina. 1994.
- Alday M. Angélica, Ramljak de Bratti Norma L. y Nicolini Graciela M. “El Trabajo Social en el Servicio de Justicia, Aportes desde y para la Intervención”. Ed. Espacio. 2001.
- Alvarado, C. “El Trabajo Social, una profesión en la encrucijada”; en Selecciones del Servicio Social, S. IX, n28. Bs. As., pág. 17 .
- Ander Egg, Ezequiel. “¿Que es el Trabajo Social?”. Libro N° 3. Editorial Humanitas. Buenos Aires.1985.
- Barrera. Josefina, Supervisión en el Trabajo Social, presentación de Teresa Rosell Poch .España Ed Paidós 1. Edición 1997.
- Benler, Gunnar y JONHSON, Lisbeth. “Teoría para el trabajo Psicosocial”. Pág. 37. Editorial Espacio. 1997.
- Butelman, Ida. “Psicopedagogía Institucional”. Madrid. Tecnos. Pág. 29. 1986
- Castellanos, Beatriz. “La intervención de redes Naturales: el modelo clínico” en “Redes Sociales Naturales. Un modelo de trabajo para el servicio social”. Equipo EIEM. Ed Humanitas.
- De Los Reyes, M. Cristina “Familia y geriátricos: La relatividad del abandono”. Ed. Espacio. 2007.
- De Robertis, Cristina y Pascal Henri. “La Institución Colectiva en Trabajo Social”. Ed. El Ateneo. 1994.
- De Robertis, Cristina. “Metodología de la Intervención en Trabajo Social.”. Ed. El Ateneo. Bs. As. 1988.
- Dell Aglio, Marta; “La Práctica del Perito Trabajador Social: Una propuesta metodológica de intervención social ”; Ed: Espacio. 2004.
- De Tomaso, Antonio; “Mediación y Trabajo Social ”; Editorial Espacio; Buenos Aires. 1997.
- Díaz Mariana Victoria; Raggio, Gabriela Lelia. Tesis de Grado. “Formación profesional de estudiantes de Trabajo Social: las prácticas supervisadas”. UNMdP. Mar del Plata. 2005
- Di Carlo. E. “El criterio metodológico básico del trabajo social”. Pág. 31-32 en “Contribución metodología del servicio social” comp. O. Dubini. Editorial Humanitas. 1984.
- Di Carlo, E. y Equipo. “Trabajo Social con Grupos y Redes”. Equipo EIEM. Ed. Humanitas.

- Etkin Jorge. "Política y herencia de las organizaciones". Cap 11. s/f.
- Faleiros, Paula. "Metodología e Ideología del Trabajo Social". Editorial Humanitas. 4º Edición. Buenos Aires. 1992.
- Faleiros Vicente de Paula. "Trabajo Social e Instituciones". Editorial Humanitas
- Fernández, Ana María. "El Campo Grupal". Notas para una Genealogía. Nueva Visión. Bs. As. Pág. 139.
- Galán, Silvia. Apuntes de Cátedra Derecho I.
- Gaveglio, Silvia. Manero, Edgardo. Desarrollos de la teoría política contemporánea. Ed. Homo Sapiens. Buenos Aires. 1996
- Guber, Rosana "Etnografía: método, campo y reflexividad". Ed. Norma, 2004..
- Gutiérrez, Alicia. Pierre Bourdieu: las prácticas sociales. Ed. Universitaria. Universidad Nacional de Misiones. Dirección General de Publicaciones. Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba. 1995
- Hamilton, Gordon. "Teoría y Práctica del Trabajo Social de Casos". Ed. La Prensa Médica Mexicana S. A. 1960.
- Jorge, Alicia Cristina. Curso de posgrado. Género, criminalidad y delito. Secretaría de posgrado. Facultad de Derecho. UNMdP. Mar del Plata. 2004.
- Kisnerman, N. "Pensar el Trabajo Social". Ed. Lumen-Humanitas. 1998
- Kisnerman, N. "Servicio Social Pueblo". Ed. Humanitas. Cap. I. Pág. 21. 1982.
- Kisnermann, Natalio. "Teoría y Practica del Trabajo Social. Tomo 1 .Introducción al Trabajo Social". Editorial Humanitas. Buenos Aires. 1984.
- Lamberti, Silvio. "Maltrato Infantil". Editorial Universidad. 2003.
- Las Heras, Patrocínio y Cortajera. "Introducción al Bienestar Social". Madrid. Fedas. Pág. 180. 1979
- Mead, George H. "Espíritu, persona y sociedad". Editorial Paidós
- Mendez Ruben. "Mary Richmond y la función del Trabajo Social" en Anuario.
- Modulo de ingreso a la Carrera Licenciada en Servicio Social. "Introducción al Servicio Social". 2000.
- Parra, G. "Nuevos Escenarios y Práctica Profesional". Ed. Espacio. Pág. 48. 2002
- Perlman, Helen H. "El Trabajo Social Individualizado". Ed. Rialp S. A. 1960.
- Richmond, Mary. "Caso Social Individual". Editorial HVMANITAS. 3º edición. 1922.
- Robles, Claudio. La intervención pericial en Trabajo Social. Orientaciones teórico – prácticas par ala tarea forense. Ed. Espacio. Buenos Aires. 2004

- Taucar, Nada y Mallo, Lilian. "Bases conceptuales" Primera Parte, en "Redes sociales Naturales: Un modelo de Trabajo para el servicio social". Equipo EDEM. Ed. Humanitas.
- Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social. "Derecho y Trabajo Social". S./f.
- *Programa Intensivo de Capacitación en Mediación. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Derecho. Dirección Académica: Dra. Gladis Alvarez. Cuerpo Docente: Silvana Greco; Silvia Vecchi.*
- *Curso de Entrenamiento en Mediación. Instituto Universitario de la Policía Federal argentina. Docentes Dra. María Evangelina Trevolle; Dra. Maria E. Gracia Riva.*
- <http://www.calp.org.ar/Instituc/Areas/Acad/pjw/medpenal.doc> LA MEDIACION PENAL Y EL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD. *El presente trabajo fue elaborado por las Dras.: Rosario M. Sánchez.- Paula A .*
- *Vigilar y Castigar, Foucault Michel, siglo XXI Editores Argentina S.A, 2002*
- *El conflicto humano, Judith Hertzriken. Ibáñez Método Edvarsarial.doc*