

2007

El conflicto y la mediación dentro de la convivencia escolar : un aporte desde el servicio social

Atencio, María Laura

<http://kimelu.mdp.edu.ar/xmlui/handle/123456789/540>

Downloaded from DSpace Repository, DSpace Institution's institutional repository

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

EL CONFLICTO Y LA MEDIACIÓN DENTRO DE LA
CONVIVENCIA ESCOLAR. UN APORTE DESDE EL SERVICIO
SOCIAL

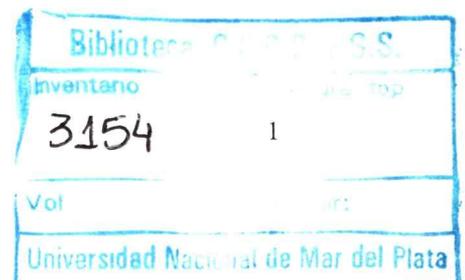
DIRECTORA: Lic. Dora Alicia Pérez

CO-DIRECTORA: Lic. Marta Levin

ALUMNAS: ATENCIO, María Laura

CONFORTI, Marina Inés

GUZMÁN, Gloria Angélica



ÍNDICE

Agradecimientos.....	4
Primera parte.....	5
fundamentacion.....	5
Objetivo General.....	8
Objetivo Especifico.....	8
Palabras claves para la investigacion.....	8
Segunda parte.....	10
Marco teorico.....	10
I. Escuela tradicional-Escuela nueva.....	10
Modelo de Escuela Tradicional	133
Modelo de escuela nueva.....	15
A. El Niño.....	15
B. Relación Maestro - Alumno.....	155
C. El Contenido.....	15
D. Métodos de Enseñanza.	166
II. Servicio Social en Latinoamérica.	166
2.1. Orígenes y evolución del Servicio Social Educativo	188
2.2. Servicio Social Educativo en Argentina.....	19
2.3. Equipos de Orientacion Escolar.....	21
2.4. Rol del Asistente Social en la escuela	23
III. El conflicto y la mediación.....	25
TERCERA PARTE	254
Metodología de la Investigación.....	344
Presentación y análisis de las áreas abordaras.....	36
Conclusiones.....	53
Proyecto de Convivencia Escolar.....	58
ANEXO I: Entrevista a directivos.....	60
ANEXO II: Entrevista a la Orientadora Social.	61
ANEXO III: Cuestionario a los Docentes	62

ANEXO IV: Cuestionario para los alumnos de 3er. y 6to. Año de EGB.....	653
ANEXO V: Observación Directa Participativa.....	664
BIBLIOGRAFÍA.....	675

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo no hubiera sido posible sin la colaboración de todas estas personas a quienes queremos agradecer.

A la Directora Dora Alicia Pérez y Co Directora Marta Levin.

A cada uno de nuestros profesores de estos años de estudio.

A los equipos directivos, docentes y demás personal de las escuelas EPB 75, 13 y Rosario Santa FE.

A nuestras familias por habernos acompañado y alentado a lo largo de nuestra carrera.

MUCHAS GRACIAS

PRIMERA PARTE

Fundamentación

En la Carrera de Servicio Social, como estudiantes, durante nuestra práctica pre-profesional, hemos vivenciado la dificultad que conlleva el trabajo con los alumnos dentro de la cotidianidad en la institución escolar: conflictos, puesta de límites y la misma convivencia, son temáticas recurrentes del quehacer del Trabajador Social Escolar. La escuela como institución, es una formación social en dos sentidos: está formada a partir de la sociedad y, a la vez, expresa a la sociedad. Lo que se habla en cada escuela es el lenguaje particular de la sociedad. Por tal motivo, no es ajena a la profunda crisis socio económico cultural en que estamos inmersos y que, como ciudadanos, nos afecta. En este contexto, la escuela, en general, está seriamente cuestionada porque no responde a las demandas, no prepara para un nuevo orden, no asegura mejoras. No obstante esta situación que la atraviesa, y aún con estas fallas y carencias, es la institución que sigue nucleando a un significativo número de niños y adolescentes.

Por ser una institución pública está sometida y padece los efectos producidos por la crisis social que la atraviesa, e incide tanto en la singularidad de los actores como en el colectivo institucional que conforma y se pone de manifiesto en problemáticas concretas y observables: el miedo al futuro incierto, el temor a estar cada vez peor, la vivencia de desolación, el debilitamiento de vínculos de solidaridad y amistad, la pérdida de relaciones institucionales, de grupos sociales de pertenencia y referencia; en realidad, se trata de una progresiva pérdida del sentido de la vida. Estas pérdidas son carencias que afectan, limitan y someten a los niños y adolescentes, como sujetos de derecho, en su condición humana.

Siendo conscientes de esta realidad adversa, que se impone a los alumnos, especialmente a aquellos con más limitaciones que posibilidades, con más carencias que logros, es fundamental que el tiempo que transcurran en la escuela durante su niñez y adolescencia sea considerado por ellos, como un tiempo y espacio valorizado, un tiempo de crecimiento, de creatividad, que favorezca la construcción de su subjetividad. Para ello, la escuela debe generar, facilitar y promover tiempos y espacios donde pueda circular la palabra y no los

silencios, el diálogo, el análisis y la reflexión sobre las acciones impulsivas y las actuaciones violentas.

En la escuela, como en toda institución, se da una red de interrelaciones entre los diferentes actores. Ese entretendido de vínculos interpersonales que inciden inevitablemente en la tarea, con sus roturas y orificios y del que es imposible sustraerse, es lo que llamamos *convivencia*, o sea, el hecho de vivir y vivenciar con. El problema es que, como también sucede en otros ámbitos, se puede vivir mal o bien, mejor o peor. De aquí la necesidad de construir un proyecto de convivencia, por el que un mayor bienestar de los actores incida necesariamente en la tarea que los ha convocado. La escuela tiene su razón de ser en la transmisión y apropiación de saberes significativos y, precisamente, un proyecto de convivencia tiene como objetivo una realización mayor de esta finalidad. Construir la convivencia exige, por sobre todo, querer comunicarse y querer dar lugar a la participación y crear espacios para la comunicación y ámbitos para la participación. Pero, es imposible construir la convivencia sin remitirse a los valores, cimientos de todo sistema de convivencia. No podemos dejar de mencionar algunos tales como: vida, libertad, bien, verdad, solidaridad, tolerancia, igualdad y justicia. Valores universales, sobre los que hay consenso común, pero que exigen no convertirse en palabras vacías. A éstos se podrían agregar otros, también de carácter universal: respeto, responsabilidad, compromiso, participación. Redefinir los valores, a través de las palabras que lo representan, conduce a un planteo en términos de deberes y derechos, de todos y cada uno.

Construir la convivencia significa poner acento en lo educativo, que puede desprenderse de cualquier situación cotidiana escolar. Significa creer en la palabra como aquello más propio del sujeto y, en consecuencia, el mejor camino para su crecimiento y ubicación en su contexto. Apostar a la palabra es buscar espacios para ponerla en juego. Es dar lugar a la participación como campo de despliegue de una palabra que, además de expresar emociones y hacerse cargo de ellas, se convierte en acción personalizante, grupal, coordinada por adultos confiables, que sean referentes y modelos de identificación de los niños; adultos que también necesitarán sus espacios para realimentarse y hacer acuerdos, propuestas, críticas. La participación transforma la escuela, porque crea lazos, compromisos, personaliza. Así, posibilita, aumenta y vuelve cada vez más creativo el trabajo escolar.

El propósito de este trabajo es poner de manifiesto las múltiples cuestiones que coadyuvan a la construcción de la convivencia escolar. Esta es una tarea que requiere la consideración de distintos factores y aspectos que inciden en el desarrollo de las acciones necesarias que permitan alcanzar el propósito buscado: instaurar el sistema de convivencia escolar que posibilite acompañar el crecimiento de los niños, promoviendo su desarrollo como sujetos de derechos y responsabilidad, es decir, ciudadanos.

Objetivo General

- Conocer y describir los principales conflictos que repercuten en la relación de convivencia de los actores que componen la comunidad educativa, con el fin de abordarlos desde una perspectiva del Trabajo Social.

Objetivos específicos

1. Conocer las percepciones, valoraciones y expectativas respecto a la convivencia escolar de los actores que componen la institución.
2. Describir la estructura organizacional de la comunidad escolar estableciendo los alcances y limitaciones que ésta presenta en la generación de instancias de resolución de conflictos.
3. Caracterizar los principales temas de conflicto originados al interior de la comunidad escolar y las formas de manejo respecto de éstos al interior de las mismas.
4. Proponer orientaciones y lineamientos para la elaboración de estrategias tendientes a encontrar espacios de mediación y resolución de conflictos en la comunidad escolar.

Palabras claves para la investigación.

*** Normas**

Son un conjunto de ordenaciones que regulan la vida cotidiana y el comportamiento que hay que seguir en un grupo social determinado. En las escuelas hay normas de funcionamiento en el aula, en la escuela en general (espacios diferenciados, espacios comunes...), en cuanto a equipo, con las familias y con respecto a las relaciones con otras instituciones, servicios e instancias superiores. Las normas sirven para que las relaciones se desarrollen con mas agilidad y funcionalidad y no haya que negociarlas o repensarlas.

*** Pautas**

Son guías o ayudas que orientan o regulan el comportamiento, aunque de manera no normativa, sin presiones ni coacciones. En la escuela el educador acompaña, conduce, orienta y guía los ritmos, las actuaciones, los comportamientos de cada niño individualmente, así como los que se derivan de las interacciones dentro del grupo. El modelo de comportamiento que le ofrece el educador se convierte, también, en una pauta de comportamiento para el niño.

*** Límites**

Son los extremos o puntos que se ponen en la acción o comportamiento del niño, consigo, con los demás, con los espacios, con los objetos o con los distintos materiales con los que interactúa, para dejar claro que no puede rebasarlos. El niño necesita saber hasta donde acepta el adulto que lleguen sus acciones y sus comportamientos para sentirse protegido, tranquilo y seguro. El educador pone límites a cada niño individualmente y también al conjunto del grupo cuando de sus interacciones se derivan situaciones demasiado desorganizadas.¹

*** Conflictos**

Son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus opiniones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o se perciben como tales.

Para entender los conflictos se debe saber que las emociones y los sentimientos que se producen en los distintos protagonistas desempeñan un papel muy importante.

*** Convivencia**

La palabra convivencia significa vivencia entre personas, vivir con otros o en compañía de otros. Convivir implica respetar las diferencias que se tiene con diferentes personas, culturas, ideas o pensamientos para que se pueda vivir entre todos respetando y entendiendo.

¹ Blanch, Norma, "Las pautas, las normas y los límites en la escuela infantil". Artículo del el Aula Infantil N°9. Septiembre-octubre 2002.

SEGUNDA PARTE

Marco Teórico

Para indagar sobre la temática de la *Convivencia Escolar* se considera relevante ahondar en cuatro cuestiones a saber:

- La escuela en el contexto social actual
- La institución escolar. Modelos de escuela: Tradicional y Nueva
- Orígenes y evolución del Servicio Social. Servicio Social Educativo.
- Campo conceptual de la mediación y el conflicto.

I. La escuela en el contexto actual

La escuela esta inserta en una realidad social global donde ella apenas es una parte, un sistema dentro del conjunto de microsistemas que configuran redes de relaciones y que dan cuenta que los grupos o los individuos actúan en una multiplicidad de marcos, pudiendo constituir los mismos, elementos de apoyo y contención o representar por sí verdaderas situaciones de riesgo.

La escuela hoy esta atravesada por múltiples problemáticas que la afectan y condicionan; fundamentalmente se ve afectada por la extensa y creciente crisis económico-social que ha pauperizado a gran parte de la población al excluir del mercado laboral formal a muchas personas. Las consecuencias de este empobrecimiento han desencadenado además una crisis de valores, un alto grado de conflictividad social (desocupación, depresión, problemas familiares, desnutrición, delincuencia, violencia, baja estimulación, apatía, desesperanza....) que por acción u omisión entra con los niños a la escuela, afectando el aprendizaje y sobreexigiendo sus actividades en múltiples funciones que exceden lo pedagógico y que de esta forma entra también el círculo vicioso de la pobreza.²

Los cambios actuales que se suscitan día a día en la política mundial y nacional impactan de una forma u otra al campo de la educación. La forma de pensar del mundo moderno ha tergiversado la lógica del desarrollo de un país o nación; es decir que

² Artículo "Especificidad del Trabajo Social en educación", Revista del Colegio de Asistentes y/o Trabajadores Sociales. Año 2. Numero 2.

normalmente, se pensaría que la educación debe de ocupar uno de los tres primeros lugares en importancia junto con la salud y la seguridad social y económica, dentro de cualquier plan de desarrollo nacional, global o mundial, supeditando las políticas económicas a las necesidades educativas. En este momento, la realidad es otra; en la actualidad la educación tal parece que ha pasado de un lugar privilegiado y ponderado a uno secundario y subsumido.

Con esta política, la liberación de la economía, la desregulación del sistema financiero, la privatización y la desnacionalización de riquezas naturales, de empresas bancarias, industriales, agrícolas y ganaderas y de servicios públicos como ferrocarriles, electricidad, teléfonos, correo, agua potable, escuelas, hospitales: todas estas medidas de descentralización, desnacionalización, integración, globalización y neoliberalismo coinciden en el punto de una nueva visión política, que consiste en la disminución del gasto público para equilibrar el presupuesto y para dedicar al pago de la deuda lo que antes se destinaba a la salud, la educación y el desarrollo. Con todas estas medidas y acciones se redujeron considerablemente los ingresos directos e indirectos de la población, sobre todo, los asalariados.

Esta nueva política provocó la necesidad de un nuevo reajuste estructural de Estado-Nación, afectando con ello la carga fiscal, el incremento de los intereses bancarios, el acortamiento de los plazos de pago y el incremento de bienes y servicios, originando con ello que los ricos se hicieran más ricos y los pobres más pobres.

El efecto que produce la globalización y el sistema neoliberal en los Estados-Nación, no sólo es la pérdida paulatina y constante de poder, sino que también poco a poco se va perdiendo el derecho a la toma de decisiones autónomas, a la pérdida de capitales nacionales y extranjeros; la misma tecnología, la fuerza de trabajo y sobre todo, la educación son vistas bajo una óptica diferente y son forzadas a modernizarse, rescatando para ello visiones o enfoques de tipo administrativo-empresarial como la eficiencia y la eficacia; es decir, hacer más con menos y que todo sea útil y utilizable bajo el discurso de la interdependencia, que no es otra cosa más que un tipo de dependencia

Surgen nuevos retos y necesidades de ser más eficientes y responsables para convertir realmente a la educación en un elemento crucial, flexible y adaptable a los múltiples

cambios que se suscitan a ritmo acelerado, permitiendo con ello el aprovechamiento de las "redes" tecnológicas, informáticas y económicas que día a día se extienden por todo el mundo y se ponen al alcance de mayores capas de población, para promover su desarrollo cuantitativo y cualitativo abriendo nuevos caminos y otorgándoles, con ello, la posibilidad de convertirse en expertos en el sector de las nuevas tecnologías, contrarrestando de esa forma los efectos de la segregación, la marginación y la exclusión social.

Posiblemente, todos estos factores o multifactores interrelacionados o en correlación, han originado la actual crisis de la educación y han traído como consecuencia un analfabetismo recurrente y persistente, un bajo promedio de escolaridad, altos índices de reprobación y de deserción, baja eficiencia terminal, cobertura escolar parcial y, sobre todo, una escasa calidad educativa.³

Se podría decir que todo sistema educativo es la síntesis de las concepciones, políticas jurídicas y pedagógicas de quienes gobiernan un país. Es la forma en que se planifica y desarrolla la educación en un momento histórico, de acuerdo con lineamientos propuestos por un proyecto nacional o proyecto de país.

Toda sociedad, definida su idea y proyecto de "*bien común*", articula un Estado, que debe representar los intereses de la sociedad civil, como institución organizadora y reguladora de la vida social. Entre sus potestades está la de definir una Política Educativa que tiene triple carácter:

1. Socializar los individuos (de acuerdo con un ideal histórico de hombre).
2. Aportar los elementos que permitan el desarrollo armónico, social y personal de los individuos.
3. Tener en cuenta el proyecto de país que se quiere ser.

A su vez, el sistema educativo se materializa en las instituciones escolares, lo que también le permite definirlo como el conjunto de unidades de prestación de servicios educativos pertenecientes al Estado o a los particulares, en las que se realiza el proceso organizado de enseñanza y aprendizaje.

³ Artículo "Globalización vs Educación". Revista digital de Educación y nuevas tecnologías. Año 4. Número 24.

Educar a un sujeto en su sociedad, requiere que se defina antes la actividad educativa vivida en el sistema de la educación que una cultura ha organizado. Supone una variedad de determinaciones y mediaciones, relacionadas o no con otras ciencias.⁴

- **Escuela Tradicional-Escuela Nueva.**

La educación, en la actualidad, se debate entre dos modelos de escuela: uno tradicional y otro nuevo o participativo, a continuación se describen las principales características de los mismos:

Modelo de Escuela Tradicional

La Escuela Tradicional del siglo XVII, significa Método y Orden. Siguiendo este principio, se identifican los siguientes aspectos que caracterizan a dicha escuela:

A. **Magistrocentrismo.** El maestro es la base y condición del éxito de la educación. A él le corresponde organizar el conocimiento, aislar y elaborar la materia que ha de ser aprendida, trazar el camino y llevar por él a sus alumnos. El maestro es el modelo y el guía, al que se debe imitar y obedecer. La disciplina y el castigo se consideran fundamentales, la disciplina y los ejercicios escolares son suficientes para desarrollar las virtudes humanas en los alumnos. El castigo ya sea en forma de reproches o de castigo físico estimula constantemente el progreso del alumno.

B. **Enciclopedismo.** La clase y la vida colectiva son organizadas, ordenadas y programadas. El manual escolar es la expresión de esta organización, orden y programación; todo lo que el niño tiene que aprender se encuentra en él, graduado y elaborado, si se quiere evitar la distracción y la confusión nada debe buscarse fuera del manual.

C. **Verbalismo y Pasividad.** El método de enseñanza será el mismo para todos los niños y en todas las ocasiones. El repaso entendido como la repetición de lo que el maestro acaba de decir, tiene un papel fundamental en este método.

⁴ Gasalla, Fernando, "Psicología del sujeto que aprende". Edit Aique.

En el siglo XVIII se profundizó la crítica que a la educación de los internados habían dirigido Ratichius y Comenio. Posteriormente en el siglo XIX, autores como Durkheim, Alain y Château sostienen que educar es elegir y proponer modelos a los alumnos con claridad y perfección. El alumno debe someterse a estos modelos, imitarlos, sujetarse a ellos. Para estos autores, la participación de los elementos que intervienen en el proceso educativo, no difiere sustancialmente de la postura sostenida por Comenio y Ratichius (SXVII).

El maestro simplifica, prepara, organiza, y ordena. Es el guía, el mediador entre los modelos y el niño. Mediante los ejercicios escolares los alumnos adquirirán unas disposiciones físicas e intelectuales para entrar en contacto con los modelos. La disciplina escolar y el castigo siguen siendo fundamentales. El acatar las normas y reglas es la forma de acceso a los valores, a la moral y al dominio de sí mismo, lo que le permite librarse de su espontaneidad y sus deseos. Cuando esto no es así, el castigo hará que quien transgredió alguna norma o regla vuelva a someterse a éstas renunciando a los caprichos y tendencias personales. Para cumplir con esto los maestros deben mantener una actitud distante con respecto a los alumnos.

La filosofía de la Escuela Tradicional, considera que la mejor forma de preparar al niño para la vida es formar su inteligencia, su capacidad de resolver problemas, sus posibilidades de atención y de esfuerzo. Se le da gran importancia a la transmisión de la cultura y de los conocimientos, en tanto que se les considera de gran utilidad para ayudar al niño en el progreso de su personalidad. Esta filosofía perdura en la educación en la actualidad.

En su momento la Escuela Tradicional representó un cambio importante en el estilo y la orientación de la enseñanza, sin embargo, con el tiempo se convirtió en un sistema rígido, poco dinámico y nada propicio para la innovación; llevando inclusive a prácticas pedagógicas no deseadas. Por ello, cuando nuevas corrientes de pensamiento buscaron renovar la práctica educativa, representaron una importante oxigenación para el sistema; aunque su desarrollo no siempre haya sido fácil y homogéneo, sin duda abrieron definitivamente el camino interminable de la renovación pedagógica.

Modelo de Escuela Nueva o Participativa

Características de la Escuela Nueva.

Tal y como hicieron sus antecesores del Renacimiento, los nuevos pedagogos denuncian los vicios de la educación tradicional: pasividad, intelectualismo, magistrocentrismo, superficialidad, enciclopedismo, verbalismo. Definiendo un nuevo rol a los diferentes participantes del proceso educativo.

A. El Niño

Esta educación tiene como base la Psicología del desarrollo infantil. Se impone entonces la obligación de tener una imagen justa del niño, tratar a cada uno según sus aptitudes, permitirle al niño dar toda su propia medida. La infancia es una edad de la vida que tiene su funcionalidad y su finalidad, regida por leyes propias y sometidas a necesidades particulares. La educación debe entonces garantizar al niño la posibilidad de vivir su infancia felizmente.

No hay aprendizaje efectivo que no parta de alguna necesidad o interés del niño, ese interés debe ser considerado el punto de partida para la educación.

B. Relación Maestro - Alumno

La relación maestro- alumno sufre una transformación en la Escuela Nueva. De una relación de poder-sumisión que se da en la Escuela Tradicional se sustituye por una relación de afecto y camaradería. Es más importante la forma de conducirse del maestro que la palabra. El maestro será un auxiliar del libre y espontáneo desarrollo del niño.

La autodisciplina es un elemento que se incorpora en esta nueva relación, el maestro cede el poder a sus alumnos para colocarlos en posición funcional de autogobierno que los lleve a comprender la necesidad de elaborar y observar reglas. Pero que no son impuestas desde el exterior por un tirano que las hace respetar utilizando chantajes o castigos corporales, sino que son reglas que han salido del grupo como expresión de la voluntad popular.

C. El Contenido

Si se considera el interés como punto de partida para la educación, es innecesaria la idea de un programa impuesto. La función del educador será descubrir las necesidades o el

interés de sus alumnos y los objetos que son capaces de satisfacerlos. Están convencidos de que las experiencias de la vida cotidiana son más capaces de despertar el interés que las lecciones proporcionadas por los libros.

Se trata de hacer penetrar la escuela plenamente en la vida; la naturaleza, la vida del mundo, los hombres, los acontecimientos serán los nuevos contenidos. En todo caso los libros serán sólo un suplemento de las demás formas de aprender. La educación es un proceso para desarrollar cualidades creadoras en el niño.

D. Métodos de Enseñanza.

Si hay un cambio en los contenidos, debe darse también un cambio en la forma de transmitirlos. Se introducen una serie de actividades libres para desarrollar la imaginación, el espíritu de iniciativa, y la creatividad. No se trata sólo de que el niño asimile lo conocido sino que se inicie en el proceso de conocer a través de la búsqueda, respetando su individualidad. Esto hace necesario tener un conocimiento más a fondo de la inteligencia, el lenguaje, la lógica, la atención, la comprensión, la memoria, la invención, la visión, la audición, y la destreza manual de cada niño, para tratar a cada uno según sus aptitudes. Se propone la individualización de la enseñanza.

La escuela será una escuela activa en el sentido de incluir todas las formas de la actividad humana: la intelectual, pero también la manual y la social. Utilizar con fines educativos la energía del niño.

2- Servicio Social en Latinoamérica.

Desde 1925 (Primera Escuela de Servicio Social en Chile) hasta la década del 60 el servicio social surge y se desarrolla en América Latina como una profesión destinada a entender, orientar y socorrer a sectores sociales cadenciados que recurrían a instituciones. Hubo algunas conquistas sociales como la mejora y profundización de las políticas sociales nacionales, según el país, diferenciándose del benefactorismo. No obstante esta etapa no alcanzó el grado aceptable de estructuración metodológica, ya que los profesionales interpretaban las necesidades utilizando una matriz conceptual limitada y estrecha de las instituciones y políticas sociales.

La gestión profesional así concebida comenzó a superarse en las escuelas de Servicio Social, que pasaron a ser universitarias, dejando de lado la concepción existencialista. Surgieron el plan de estudios, las ciencias sociales, psicológicas y de la conducta. Comienza a jerarquizarse los métodos de grupo y comunidad.

El desarrollismo de la década del 70 le dio empuje al trabajo comunitario favoreciendo el crecimiento metodológico. El Servicio Social latinoamericano integra tres niveles de intervención básicos y comienza a discutirse la metodología científica de la profesión. El cuerpo profesional comienza a crecer en el plano de reivindicaciones propias y en la formación de colegios y asociaciones.

En esta misma década se desarrolla el movimiento de transformación más importante “La Reconceptualización”, ésta centra su crítica en la metodología tradicional por su carácter paliativo y adaptable al sistema socio político, vivido como opresor y obstáculo para la realización del hombre. Esta reconceptualización trajo dos consecuencias fundamentales, una negativa y otra positiva.

A- Negativa: con su violencia transformadora e inspiración política arrasó no solo los métodos tradicionales sino con el interés metodológico del Servicio Social en general.

Toda la literatura profesional hasta 1975 fueron propuestas ideológicas que no realizan el esfuerzo de mostrar una articulación razonable con el carácter metodológico aplicado a la profesión.⁵

B- Positiva: la reconceptualización tuvo su lado favorable en si misma, siempre que no tome forma de una estrecha acción participativa y siempre que no caiga en formulaciones que por su sentido y consecuencia contradigan los proyectos transformadores de la realidad social acordes al espíritu de la profesión.

El autor Natalio Kisnerman sostiene... *“La reconceptualización sacó al Trabajo Social de sus preocupaciones más inmediatas y la abrió a la consideración ampliada de los problemas sociales”*.⁶

Esta elevación de la conciencia y de las miras de la profesión lleva necesariamente al Servicio Social a la preocupación por las políticas sociales y al encare más global y crítico de las necesidades sociales existentes.

⁵ De Robertis, Cristina, “Metodología de la intervención en Trabajo Social”. Edit El Ateneo. BS. AS. 1981.

⁶ Kisnerman, Natalio, “Un movimiento de conciencia búsqueda”. Selecciones de Servicio Social. N° 26. 1975.

En la década del 80 la mayor parte de las tendencias latinoamericanas tienden a enfocar las necesidades sociales desde perspectivas más amplias. El Trabajo Social reconceptualizado es superado y se defiende la ubicación de la profesión como contribuyente al cambio social en relación a las minorías populares, grupos de base, instituciones y políticas sociales. Comienzan a dibujarse posibilidades tales como la marxista, la antropológica, la investigación acción, la potencialización de los grupos, la planificación participativa y la teoría sistemática.

En Argentina existe una Ley Nacional (1986) de ejercicio profesional, la cual reconoce la igualdad de los títulos de Asistente Social, Trabajador Social, Visitador Social, etc.⁷

2-1 Orígenes y evolución del Servicio Social Educativo

El Servicio Social escolar apareció en los EE.UU. a comienzos del siglo XX cuando se organizaron oficinas de servicio social en las escuelas de distintas ciudades. Los asistentes sociales formaban equipo con los maestros y los psicólogos para tratar a los niños con problemas de aprendizaje.

La primera evolución se produjo en 1913 cuando el Servicio Social pasa a ser parte fundamental de un programa de lucha contra la delincuencia juvenil. Es decir, del trabajo esencialmente terapéutico se paso a una labor de tipo preventivo.

La culminación del Servicio Social Escolar se dio con la aparición del “casework” en 1958, donde se definió al mismo de la siguiente manera:

*“El servicio social escolar es parte del acercamiento interprofesional, dentro del programa de la escuela, para comprender y ayudar a los niños que tienen dificultades para usar efectivamente los recursos escolares”.*⁸

Los mayores cambios dentro de este campo se dieron en las décadas del 50 y 60. En Alemania distintos autores profundizaron en estudio del uso de la dinámica de grupos en las relaciones escuela-niño, maestro-padres.

⁷ De Robertis, Cristina, “Metodología de la intervención en Trabajo Social”. Edit El Ateneo. BS. AS. 1981.

⁸ Kruse, German, “Servicio Social y educación”. Edit Humanitas. BS. AS. 1986.

En Francia, el Servicio Social Escolar se desarrolló como parte del equipo médico de la escuela cuyo objetivo era remover los problemas de salud que afectan el aprendizaje.

En América Latina el Servicio Social educativo evolucionó de manera diferente, habiendo un mayor interés en la relación de la escuela con su comunidad.

A comienzos de la década del 50 la UNESCO crea la CREFAL (Centro Regional de Educación Fundamental para América Latina) con sede en Patzcuaro, México. Cientos de profesionales de todo el continente recibieron becas para especializarse en educación fundamental y desarrollo de la comunidad.

En 1964 la UNESCO publica el libro de Adolfo Maillo "*Acción Social en la escuela*", donde ofreció una visión muy clara y amplia de las funciones y tareas del asistente social escolar, destacándose entre ellas:

- ✓ Estudiar los factores que en cada caso producen el ausentismo, la repetición y la deserción escolar.
- ✓ Servir de intermediario entre las familias, la escuela y los servicios escolares.
- ✓ Informar el estado socioeconómico de las familias para becas o asistencia.
- ✓ Estudiar los problemas socioeconómicos-culturales.⁹

2-2 Servicio Social Educativo en Argentina.

Dirección de Psicología y Asistencia Social de la Provincia de Buenos Aires

La Dirección de Psicología y Asistencia Social Escolar, dependiente de la Subsecretaría de Educación de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires, fue creada por Decreto 1290 del 17 de enero de 1948, como Instituto de Orientación Profesional.

El 6 de agosto de 1949 - durante la gobernación del Coronel Mercante - por Decreto 16.736 se crea la Dirección de Psicología Educacional y Orientación Profesional.

⁹ Kruse, German, "Servicio Social y educación". Edit Humanitas. BS. AS. 1986.

El 28 de noviembre de 1956 se le asigna el nombre que aún sostiene, ampliando sus funciones por Resolución N° 4.

La Ley Provincial de Educación N° 11.612 de 1995, enuncia los objetivos de la Dirección de Psicología y Asistencia Social Escolar:

- Prevenir y asistir desde lo psicopedagógico social en hechos y/o situaciones que dificulten el aprendizaje y la adaptación escolar.
- Garantizar igualdad de oportunidades y posibilidades
- Generar espacios complementarios de la familia y la escuela, toda vez que esto fuera necesario.

La Resolución N° 2389 del 20 de junio 2001 en su anexo II aprueba las acciones a desarrollar por la Dirección de Psicología y Asistencia Social Escolar (enlace Dirección Provincial de Educación de Gestión Estatal).

Los dos ejes esenciales de la Política Educativa, calidad y equidad (resguardar el derecho de aprender más y mejor para todos y con todos) están focalizados por los Equipos de Orientación Escolar (E.O.E.) y los Centros Educativos Complementarios (C.E.C.) a través de intervenciones específicas en:

- Reconocer y fortalecer el deseo de aprender
- Concebir la convivencia como parte de los aprendizajes que realiza cualquier ser humano,
- Ratificar el rol de la institución educativa como segundo organizador social (el primero es la familia), en la constitución de la subjetividad, a la par que en la construcción de la identidad individual y colectiva,

Restituir el poder de la enseñanza, poder convocante a crecer, a madurar, a investigar, a conocer.¹⁰

¹⁰ Institucional de la Dirección de Psicología y ASE. Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires.

2-3 Equipos de Orientación Escolar

Los EOE se crearon en el marco de la Secretaría de Educación del GCABA en 1986. Los cargos fueron cubiertos inicialmente por docentes en comisión de servicios. Más adelante, se incorporaron profesionales provenientes de otras dos estructuras: personal de planta administrativa y docentes transferidos de otras unidades. La estructura legal está fundamentada en el Decreto 1589/02 y el concurso para la cobertura de cargos, en el Decreto 1929/04.

Los EOE constituyen un programa que depende de la Dirección de Salud y Orientación Educativa. Son equipos interdisciplinarios que tienen un proyecto basado en la prevención-promoción de la salud en el ámbito educativo, entendido éste como el lugar donde confluyen las necesidades de niños y niñas, adolescentes, docentes, padres/madres y demás actores.

Su misión y funciones son:

- Realizar tareas de prevención de problemáticas psicológico-pedagógico-sociales en el ámbito educativo y de promoción de la salud integral de la comunidad escolar.
- Orientar, asesorar y apoyar al conjunto de los actores de la comunidad educativa en situaciones problemáticas en el ámbito grupal e institucional en el ámbito escolar.
- Proveer el apoyo técnico-profesional en intervenciones diversas de carácter interdisciplinario e intersectorial, orientadas a la consecución del ingreso y permanencia de los alumnos en el sistema educativo, su promoción a niveles superiores de escolaridad y el mejoramiento de calidad de la oferta educativa.
- Desarrollar acciones que posibiliten la convivencia democrática en los establecimientos escolares y la promoción de vínculos cooperativos con el conjunto de la comunidad educativa.

Los EOE surgen como una respuesta al desafío de superar la desigualdad, la marginación y la exclusión en nuestro sistema educativo, promoviendo una escuela integradora y comprensiva de la diversidad sin desatender lo concerniente a las condiciones de salud, trabajo y capacitación de sus docentes.

Las problemáticas con las que han de trabajar, responden a situaciones pluricausales, resultantes de la situación económico-social por la que transita el país. Éstas se agregan hoy a las tradicionales problemáticas que se presentan en los establecimientos educativos, teñidos por el difícil contexto y con respuestas que ya no producen los efectos deseados: fracaso escolar, retención, deserción, minoridad en riesgo, problemas de convivencia y crisis socio-institucionales, orientación vocacional, alumnos con necesidades educativas especiales, violencia y adicciones, discriminación, vínculos disfuncionales, problemas vinculados al desarrollo de la sexualidad, incomunicación escuela-comunidad.

Los equipos son interdisciplinarios, están compuestos por profesionales de las áreas de Psicología, Ciencias de la Educación, Psicopedagogía y Servicio Social. Hay un equipo por Distrito Escolar que atiende escuelas primarias y el nivel inicial; dos de Adolescentes y Adultos y uno para el nivel medio que abarca escuelas normales y artísticas.¹¹

La finalidad básica de los EOE consiste en ayudar a promover cambios ya sea cuando se interviene en relación a problemas que la escuela plantea, como también cuando se colabora para mejorar las condiciones, los recursos y la enseñanza realizando una tarea preventiva que influya en la disminución de los problemas.

El EOE debe actuar simultáneamente sobre las distintas dimensiones de las situaciones que se expresan: los niños, los padres, los docentes, las condiciones institucionales. Al diseñar las intervenciones se debe tener en cuenta factores escolares (resistencia de los maestros, línea pedagógica de la institución, tratamiento de la diversidad, etc.) y factores extraescolares (disposición de la familia a la participación, origen social del alumnado, etc. Ambos factores son pasos fundamentales previos a cualquier acción.

La escuela tiende (por su organización, infraestructura y finalidades) a homogeneizar la enseñanza y los EOE por su formación pueden colaborar con la escuela para potenciar todas las propuestas y cambios que se planteen para asumir la diversidad y prepararse para acogerla.¹²

¹¹ Publicación del Colegio de Trabajadores y/o Asistentes Sociales. Año 2, N° 2. Mayo de 2001.

¹² Publicación del Colegio de Trabajadores y/o Asistentes Sociales. Año 2, N° 2. Mayo de 2001.

2-4 Rol del Asistente Social en la escuela

*“No podemos conocer con certeza mas
que el pasado, pero sin poderlo cambiar,
tenemos en cambio libertad y poder
para cambiar el futuro, pero sin conocerlo”*
Bertrand De Jouvenal

El sistema educativo de la Provincia de Buenos Aires es muy amplio y está compuesto por instituciones que dependen de diferentes niveles: provincial, municipal y privado, así como también está compuesto por diferentes ramas: Inicial, EGB, Polimodal, Especial, Formación Profesional.

Si bien el Trabajador Social, denominado *Orientador Social* por la Dirección de Psicología y Asistencia Social Escolar, está capacitado para desempeñarse en cualquiera de ellas, al insertarse en alguna Rama, específicamente, debe adaptarse y focalizar su quehacer profesional a las características y objetivos concretos de la misma, entendiendo que cada institución posee una historia, integrantes con características particulares, un espacio y recursos singulares, con su ideología, las representaciones imaginarias que la atraviesan y que determinan su funcionamiento y hacen que cada establecimiento se vierta en una versión única de modelo institucional.¹³

El Orientador Social, es una parte integrante del EOE donde a partir de la coexistencia de dos o más profesionales provenientes de diferentes disciplinas y cumpliendo también diferentes roles.

Las funciones que realiza el asistente social (Orientador Social) son:

- Con relación a los niños:

- ✓ Analizar las estructuras interpersonales, el clima del aula y los valores del grupo que lo controlan.
- ✓ Indagar la relación de autoridad / disciplina en la conducción del grupo.
- ✓ Analizar las características del aprendizaje social del grupo (convivencia).
- ✓ Indagar acerca del empleo del tiempo libre.

¹³ Publicación del Colegio de Trabajadores y/o Asistentes Sociales.

- ✓ Investigar expectativas familiares del aprendizaje.

Cómo se logra:

- ❖ Conversaciones abiertas.
- ❖ Grupos de reflexión.
- ❖ Encuestas.

- Con relación a los docentes:

- ✓ Orientar al docente en la elección de técnicas grupales adecuadas.
- ✓ Participar en la conducción de grupos con el docente, según las diferentes técnicas.
- ✓ Coordinar con docentes y padres en planes de orientación vocacional, educación sexual, educación para la salud, etc.

Cómo se logra:

- ❖ Charlas.
- ❖ Talleres.

- Con los padres:

- ✓ Investigar las relaciones familiares y conflictos de la vida familiar y escolar.
- ✓ Investigar antecedentes de salud, individual y familiar.
- ✓ Establecer contactos con instituciones, grupos interdisciplinarios, etc.

Cómo se logra:

- ❖ Entrevistas.
- ❖ Grupos de reflexión.

- A nivel institucional:

- ✓ Orientar a padres y docentes acerca de conflictos detectados.
- ✓ Actuar sobre conflictos de adaptación o integración grupal.
- ✓ Coordinar con docentes estrategias orientadoras.
- ✓ Orientar a padres y docentes frente a la situación de fracaso.
- ✓ Realizar contactos con centros de salud, recreación y educativos, facilitando la incorporación del alumno a ellas.

Cómo se logra:

- ❖ Talleres
- ❖ Grupos con técnicas operativas.¹⁴

3- EL CONFLICTO Y LA MEDIACION

1- Situación conflictiva.

En una situación conflictiva tenemos:

1. Partes primarias o secundarias.
2. Terceros o intermediarios.
3. Objetivos que se manifiestan generalmente en posiciones
4. Asuntos conflictivos.
5. Intereses, necesidades y valores.

Para entender una situación conflictiva debemos analizarlo mediante la técnica del mapeo, que proporciona al conciliador y a las partes una idea más clara del origen del conflicto y las posibilidades de resolución del conflicto.

1. Descripción sumaria: Se describe como máximo en una página el conflicto.
2. Historia del conflicto: Se indica los orígenes y la evolución del conflicto.
3. Contexto del conflicto: Se establece el espectro, contexto o situación en la cual se manifiesta el conflicto, como por Ej. los contornos geográficos, las relaciones, los patrones de comunicación, etc.
4. Partes en conflicto:
 - a. P. primarias: Son las partes involucradas directamente en el conflicto que poseen objetivos incompatibles para sus intereses.
 - b. P. secundarias: Son las partes que tienen un interés indirecto en el resultado de la disputa y que no se sientan directamente involucrados.

¹⁴ Circulares de la Dirección de Psicología y ASE. Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires.

5. Asuntos conflictivos: Son la interacción o la presencia de una o más fuentes del conflicto, en tal sentido en esta etapa debemos determinar las fuentes del conflicto que tenemos presente.
6. Dinámica: El conflicto social tiene una dinámica común aunque no siempre predecible que, si es debidamente conocido puede ayudar al conciliador a encontrar la forma de resolver el conflicto. Se compone por:
 - a. Eventos precipitantes: Son aquellos que dan señales del surgimiento del conflicto de una disputa, que es exteriorizado por una de las partes, saliéndose de la etapa de latencia.
 - b. Surgimiento, transformación y proliferación de asuntos en conflicto: Los asuntos cambian al desarrollarse el conflicto, los asuntos específicos se generalizan, cuestiones simples se complican y desacuerdos impersonales pueden convertirse en cuestiones personales.
 - c. Polarización: Mientras que las partes buscan consistencia interna y coaliciones con eventuales aliados y sus líderes consolidan posiciones, las partes en conflicto tienden a la bipolarización que puede llevarlos tanto a una mayor intencionalidad del conflicto (escalada) como a la simplicidad (desescalada) y la resolución del mismo.
 - d. Espiral: A través de un proceso de acción – reacción cada parte puede tratar de incrementar la hostilidad o dañar a su oponente en cada contacto con él. Espirales de desescalada son también posibles si es que las partes reducen recíproca y paulatinamente las hostilidades y la rigidez de su interacción.
 - e. Esteriotipos e imágenes de espejo: Los oponentes a menudo se persiguen uno al otro como representantes impersonales de la imagen opuestas de sus propias características benignas y ejemplares. Este proceso estimula la rigidez en las posiciones, mala comunicación y malos entendidos entre las partes.

7. Caminos alternativos de solución al problema: cada una de las partes a menudo tendrán sugerencias dentro de un marco formal de formulación política para resolver el conflicto. En los conflictos interpersonales las alternativas pueden ser cambios de comportamientos sugerida por o para las partes. Es importante identificar también alternativas de solución posibles como hayan surgido en el conflicto.
8. Potencial para regular el conflicto: Para cada situación conflictiva se encuentran recursos para limitar y quizás resolver el conflicto, como son:
 - a. Factores limitativos internos: Como valores e intereses que tienen en común las partes en conflicto o los valores intrínsecos de una relación entre ellos que ninguno desea destruir o presiones mutuas debido a compromisos múltiples de las partes que limitan el conflicto.
 - b. Factores limitativos externos: Como una autoridad mayor que pueda intervenir y forzar un arreglo entre las partes.
 - c. Terceros neutrales o interesados: Terceros de confianza de las partes en conflicto que pueden facilitar la comunicación entre las partes, mediar la disputa o localizar recursos financieros para aliviar el problema de escasez.
 - d. Técnicas de mapeo de conflictos: Como la mediación y la conciliación, que puede llegar a fraccionar los asuntos en conflicto y extender el tiempo para favorecer un arreglo.
9. Utilidad de la técnica de mapeo: Permite un juicio sistematizado sobre si la intervención del tercero debería continuar; permite llevar a las partes hacia posiciones más cercanas y objetivizar un proceso que tiene mucho más sentido; permite al conciliador convertir una disputa en un fenómeno mucho más fácil de resolver.

II- Actitudes conflictivas.

- Emociones: Son una variable constante en una situación de conflicto. Las partes vienen con una carga emotiva o afectiva producto de una historia conflictiva intrincada. Las partes generalmente experimentan miedo, enojo, desconfianza, envidia, deseos de venganza, etc. Las emociones deben ser manejadas primero antes que cualquier otro asunto, la prioridad ante sentimientos muy fuertes no recae en buscar soluciones a los problemas sino a ser escuchados. Las técnicas más conocidas para manejar las emociones son: Paráfrasis, reunión por separado o "captus"
- Percepciones: Los estudios en psicología social demuestra que cada persona aprecia la realidad de modos distintos, distorsiona la imagen de su contraparte, lo cual genera situaciones conflictivas.

Cada una de las partes a menudo piensa.

- ❖ Que tiene la razón (reforzamiento)
- ❖ Que la otra parte es su enemigo (imagen de enemigo)
- ❖ Que sus actos son razonables (racionalización)
- ❖ Que está siendo víctima de la otra parte (victimización)
- ❖ Que la otra parte no vale nada (deshumanización)
- ❖ Que la otra parte es siempre así (generalizaciones)

III- Comportamientos conflictivos

- A. Competir: "Satisfago mis intereses".
- B. Acceder: "Satisfago los intereses del otro".
- C. Inacción: "No satisfago ningún interés".
- D. Huída: "Ya que el costo del problema es alto".
- E. Resolver: "Satisfago mis intereses y los del otro".
- F. Transigir: "Medianamente satisfago mis intereses y los del otro".

IV- Estilos de manejo del conflicto

1- Negar/ evitar (perder/perder): Desconocimiento a la existencia del conflicto, pero el conflicto no desaparece y generalmente suele crecer hasta el punto de convertirse en inmanejable. Este estilo puede hacer terminar a las partes en la mediocridad. Se conduce a una estrategia de apartamiento, postergación, retraso, supresión de emociones, etc.

2- Complacer o suavizar (perder/ganar): No se reconoce el aspecto positivo de enfrentar el conflicto abiertamente, dejándose de lado las diferencias usando expresiones como: "no tiene importancia", "la buena gente no pelea", etc. Este estilo consiste en acceder, consentir, apoyar a la otra parte descuidando su propio interés.

3- Competir o dominar (ganar/perder): Se intenta la solución recurriendo al poder como autoridad. La estrategia consiste en ser firme, persuadir, imponer consecuencias, citar políticas y normas, ser inaccesible. Su abuso puede hacer perder la cooperación, reprimir las iniciativas, etc.

4- Comprometerse o compartir (ganar algo/perder algo): Es un estilo intermedio respecto a los intereses de las partes. "Tú cedas un poco, yo también", conllevando a "transar". Este estilo busca el punto medio, compartir las diferencias, hacer concesiones, lograr situaciones aceptadas mutuamente, etc. El abuso de este estilo puede motivar a no cumplir lo pactado o regateado (soluciona el síntoma mas no la enfermedad).

5- Integrar o colaborar (ganar/ganar): Se analiza de forma realista las diferencias en busca de solución. "Este es mi punto de vista, me interesa saber el tuyo", resolviendo el conflicto de intereses al 100%.

V- Estrategias para enfrentar el conflicto

1- Separar a las personas del conflicto: Lo esencial es tratar a las personas como tales y a los problema según su mérito. Se separa la

relación de las personas, de lo sustancial, enfrentando directamente el problema.

- 2- Concentrarse en intereses y no en posiciones: Intereses: Constituye la esencia del conflicto (deseos, inquietudes, emociones, etc.). Es lo que quieren las partes. Responde a la pregunta ¿por qué lo dice?
- 3- Posiciones: Constituye los requerimientos, exigencias, demandas. Responde a la pregunta ¿qué dice?
- 4- Idear soluciones de mutuo beneficio (que todos ganen): Es idear las soluciones que satisfagan las necesidades y ambiciones de las partes involucradas; para ello debe ampliar las opciones en vez de buscar una sola respuesta, buscar beneficios mutuos.
- 5- Insistir que los criterios sean objetivos: Buscar acuerdos que además de satisfacer a las partes, deben ser viables; ayudar a las partes a la búsqueda de la mejor solución; explorar el MAAN (mejor alternativa de acuerdo negociado).

VI Gestiones de solución del conflicto

1- Gestión por el resultado:

- Confrontativa: "hay un ganador y un perdedor"
- Colaboradora: "Ambos ganan"
- Evasiva: "Renuncia(n) a resolver el conflicto"

2- Gestión por las personas que intervienen:

- a. Autotutela: "Por legítima defensa" (no útil en la Conciliación)
- b. Autocompositiva: "La solución depende de las partes"
- c. Heterocompositiva: "La solución depende de un tercero"

A- Negociación

Etimología:

La palabra Negociación proviene del latín "negotiatio" que significa acción y efecto de negociar.

Concepto:

Es un proceso encaminado a resolver problemas en la cual dos o más personas examinan voluntariamente sus discrepancias e intentan alcanzar una decisión conjunta sobre los que les afecta a ambos.

Puede dar por resultado una transacción sin la ayuda de un tercero; es la concertación de voluntades de las partes.

Proceso Cíclico:

Implica el cambio repetitivo de información entre las partes, su evaluación y los resultantes ajustes de expectativas y preferencias.

Objeto:

La negociación es una institución que persigue establecer una relación más deseable para ambas partes a través del intercambio, trueque y compromiso de derechos, sean éstos legales, económicos o psicológicos; siendo sus objetivos más importantes:

- 1- Lograr un orden de relaciones donde antes no existían.
- 2- Modificar un conjunto de relaciones existentes por otras más convenientes para una de las partes o para ambas.

Gestión:

- 1- Por el resultado; es colaboradora, porque "ambas partes ganan".
- 2- Por las personas que intervienen; es autocompositiva, porque la solución "depende de las partes".

Formas:

Directa: La solución depende de las partes sin facilitamiento de un tercero.

Asistida: Facilitado por un tercero.

Conciliador > Propone formas de solución

Mediador > No propone formas de solución.

Tipos:

Consesional: Relacionado a la confrontación, ya que vence el que tiene más poder. La parte que no logra satisfacer sus intereses tiene que elegir entre la aceptación de las condiciones impuestas por el "vencedor" o correr el riesgo de ser totalmente "eliminado".

Basado en intereses: Que tiene la ventaja de llegar a resultados de mutuo beneficio y eventualmente mejora la relación entre las partes.

Basado en posiciones: Tiende a obtener resultados que desperdician recursos y beneficios mutuos para las partes.

B- Mediación

Generalidades:

Mecanismo en el cual interviene un tercero que ayuda a las partes para arribar a una solución pero sin proponer fórmulas de solución. El papel del tercero, es mejorar la comunicación entre las partes para que estas precisen con claridad el conflicto, descubran sus intereses y generen opciones para hacer realizable un acuerdo satisfactorio.

El mediador es una personal neutral que no tiene interés personal en el resultado por lo que la suspicacia y la desconfianza se reducen al mínimo.

Gestión:

Por el resultado; es colaboradora, porque "ambas partes ganan".

Por las personas que intervienen; es autocompositiva, porque la solución "depende de las partes".¹⁵

"La mediación es un proceso negocial que con dirección de un tercero neutral, que no tiene autoridad decisonal, busca soluciones de recíproca satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva para las partes, a partir del control e intercambio de la información, favoreciendo el comportamiento colaborativo de las mismas".¹⁶

¹⁵ Manual de medios alternativos de resolución de conflictos. Monografías. Com.

¹⁶ Calcaterra, Rubén R, "La Ley", Suplemento de Resolución de conflictos, Bs. As. 16-12-96-pág. 11

TERCERA PARTE

Metodología de la Investigación

Tipo de investigación.

El presente estudio es de nivel exploratorio-descriptivo, en cuanto apunta a conocer una situación específica: *el trabajo de la mediación y el conflicto dentro de la comunidad educativa*, y definir sus características de acuerdo con los objetivos planteados.

- **Delimitación del campo de trabajo.**

En una primera etapa exploratoria de la investigación, se procedió a observar:

- Las características de la población escolar: datos obtenidos de observaciones directas, sistemáticas y ocasionales; entrevistas y encuestas, registros del Equipo de Orientación Escolar, de Secretaría y Dirección; testimonios de distintos actores de la comunidad escolar.

De dichos datos, pudimos registrar:

- Cantidad de Recursos humanos, docentes y no docentes.
- Los Códigos de Convivencia, explícitos e implícitos; currículo oculto, coherencia, manejo de las inconductas, estrategias de intervención, consensos, acuerdos institucionales, clima vincular.
- Las Propuestas de aprendizajes: significatividad, dinámicas, compromiso, proyección en la comunidad.

En una segunda etapa, se realizaron entrevistas a los distintos actores de la comunidad educativa: directivos, docentes, integrantes de EOE (Equipo de Orientación Escolar).

Las entrevistas a los docentes de 1ro. a 6to. Año., se dividieron en dos aspectos: uno relacionado con la convivencia escolar y el otro con la relación docente-alumno y entre pares de alumnos. A través de dichas entrevistas, se propuso a los docentes que analizaran fortalezas y debilidades de la institución, con el objeto de que puedan ver también los aspectos positivos, vislumbrándolos como recursos valiosos para transformar las

debilidades en oportunidades y fortalezas y también que pudieran reflexionar sobre el desempeño claro de roles y consecuencia de la superposición de los mismos.

En una tercera instancia, se procedió a seleccionar los cursos en los que se realizarían las observaciones: un 3ro. Y un 6to Año. En un primer momento, se conoció al grupo y se propuso la modalidad de trabajo; luego se administró a los alumnos una encuesta relacionada con la convivencia escolar, en lo referente a: el respeto hacia las instalaciones, hacia las autoridades y los propios pares; sobre el tema de los límites y el castigo, tanto en la escuela como en el hogar. Dichas encuestas se completaron en clase y contaron con el apoyo de las tesistas de Servicio Social para aclarar dudas en las respuestas.

Técnicas utilizadas.

1- Consulta y recopilación documental de:

- ✓ Diferentes corrientes de pensamiento para la lectura de la convivencia dentro del ámbito escolar.
- ✓ Diferentes líneas de pensamiento referidas al Trabajo Social en el ámbito educativo.
- ✓ Material documental extraído de Internet.

2-Entrevistas semiestructuradas, focalizadas en la temática y su abordaje, realizada a:

- ✓ Alumnos.
- ✓ Directivos
- ✓ Docentes
- ✓ E.O.E
- ✓ Profesionales del Trabajo Social que hayan tenido contacto con esta temática.

3- Observaciones directas e indirectas:

- ✓ De un recreo.
- ✓ Del ingreso y salida del establecimiento.
- ✓ De la realización de una clase.
- ✓ De diferentes momentos de la vida institucional.

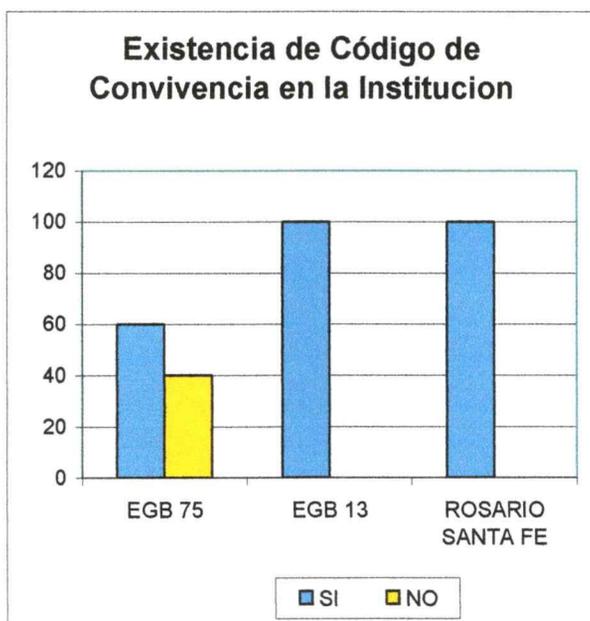
Presentación y análisis de las áreas abordadas

En una primera instancia, se procedió a entrevistar a los docentes de las distintas instituciones educativas: EGB municipal N° 13, Colegio Rosario de Santa Fe y EGB provincial N° 75.

Las entrevistas estuvieron organizadas en dos partes: la primera, orientada hacia la convivencia escolar y, la segunda, hacia la relación docente-alumno y entre pares de alumnos.

A- Convivencia Escolar.

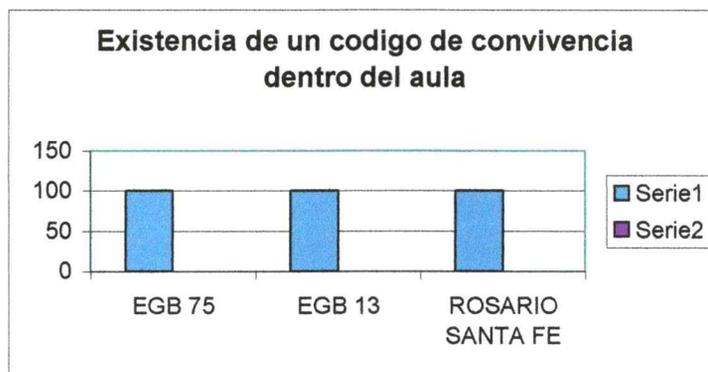
Del ítem 1 de las entrevistas referido a la existencia de un Código de Convivencia dentro de la institución el 100% de los docentes de la EGB 13 y del Colegio Rosario de Santa Fe, afirmaron la existencia del mismo, mientras que en la EGB 75, el 40% dijeron desconocer su existencia.



En cuanto al ítem 2, sobre la existencia de un Código de Convivencia dentro del aula, el 100% de los docentes entrevistados confirmaron su existencia. Expresaron que el mismo es consensuado y confeccionado entre docentes y alumnos y entre sus normas, destacan las que refieren al respeto hacia el otro y acciones solidarias.

En este sentido, es importante señalar que la relación maestro-alumno ha tenido una transformación debido a la introducción de los principios de la Escuela Nueva. De una relación de poder-sumisión que se observaba en la Escuela Tradicional, se pasa a una relación de afecto y camaradería. Por ello, es más importante la forma de conducirse del maestro que la palabra.

*“El maestro será un auxiliar del libre y espontáneo desarrollo del niño. La autodisciplina es un elemento que se incorpora en esta nueva relación, el maestro cede el poder a sus alumnos para colocarlos en posición funcional de autogobierno que los lleve a comprender la necesidad de elaborar y observar reglas. Pero que no son impuestas desde el exterior por un tirano que las hace respetar utilizando chantajes o castigos corporales, sino que son reglas que han salido del grupo como expresión de la voluntad popular”.*¹⁷



Sobre el ítem 4 acerca de la efectividad del Código de Convivencia, el 25% de los docentes de la EGB 13 considera que sí lo es y, el 75%, que sólo en algunas oportunidades. En el Colegio Rosario de Santa Fe, el 100% de los docentes considera que sí y en la EGB 75 el 66% que sí y el 34% que sólo en algunas oportunidades.

¹⁷ Cevallos Ángel, “Escuela tradicional y escuela nueva”. Artículo de la Universidad Abierta. Internet. 2003.



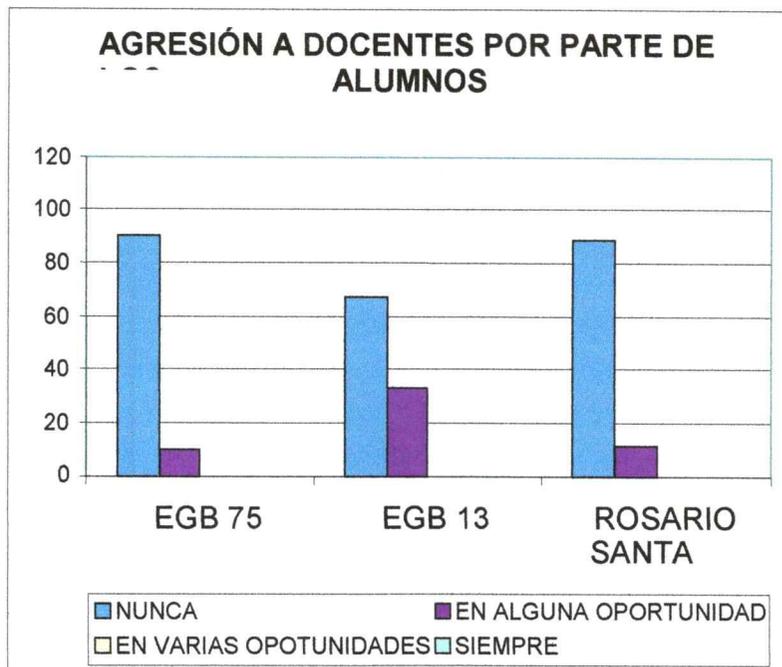
A través del análisis de los ítems anteriores, se puede inferir que la existencia de un Código de Convivencia dentro de la institución escolar no puede garantizar la inexistencia de conflictos, ya que los mismos son inherentes a toda relación humana.

Estos datos nos remiten a la perspectiva de Cristina de Robertis para quien, cualquier situación en equilibrio, es aquella en que las fuerzas contradictorias enfrentadas se anulan recíprocamente, no hay variación ni movimiento. Pero el equilibrio en cuestión está constantemente amenazado, es suficiente que una de las fuerzas se intensifique, que surja un acontecimiento inesperado o que aparezca un nuevo elemento para que el equilibrio se destruya.¹⁸ En este mismo sentido, textualmente, Álvarez y Rodríguez, (2002) expresan: “...La conflictividad se produce cuando hay un choque de intereses o cuando dos o mas personas compiten por objetivos o recursos que son percibidos como incompatibles. Estos choques o disputas se pueden abordar mediante formulas de mediación para llegar a alcanzar un punto de acuerdo”.

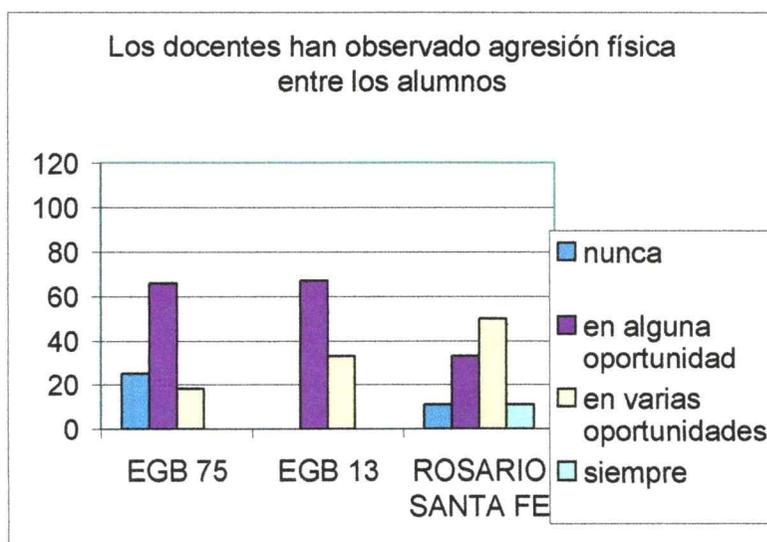
A partir de los datos obtenidos acerca de la relación docente-alumno y entre pares de alumnos se desprende:

Del ítem 1 sobre *si los docentes han sido agredidos por los alumnos*, el 67% de los docentes de la EGB 13 afirma que nunca y el 33% que en alguna oportunidad, en el Colegio Rosario de Santa Fe, el 89% que expresan que nunca y el 11%, en cambio, que en alguna oportunidad, mientras que en la EGB 75, el 90% dice que nunca y el 10% que en alguna oportunidad.

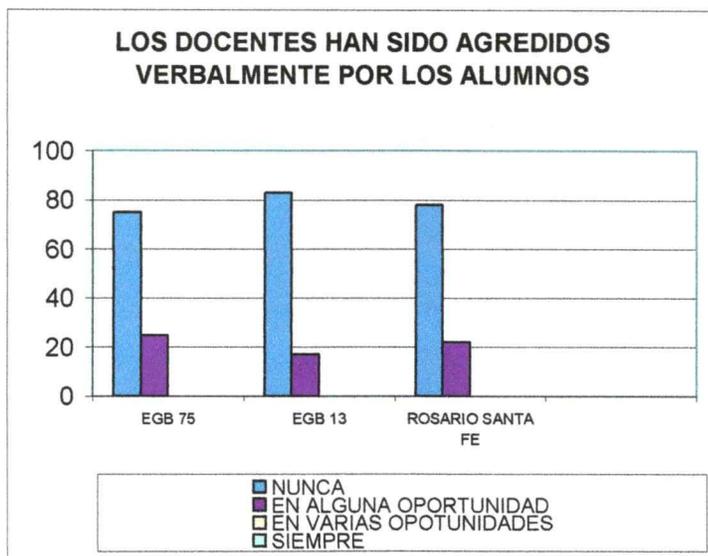
¹⁸ Cristina de Robertis, “Metodología de la intervención en Servicio Social”. Edit El Ateneo. Bs. As. 1981.



En cuanto al ítem 2 sobre si han detectado agresión física entre los alumnos, el 67% de los docentes de la EGB 13 han observado que la misma se da en varias oportunidades y el 33% que en alguna oportunidad. En Rosario Santa FE, el 11% afirma que nunca, el 33% que en alguna oportunidad, el 56% que en varias y el 11% que en muchas oportunidades. En cuanto a la EGB 75 el 25% de los docentes afirman que no se ha observado, el 66% que en alguna oportunidad y el 18% restante que en varias.

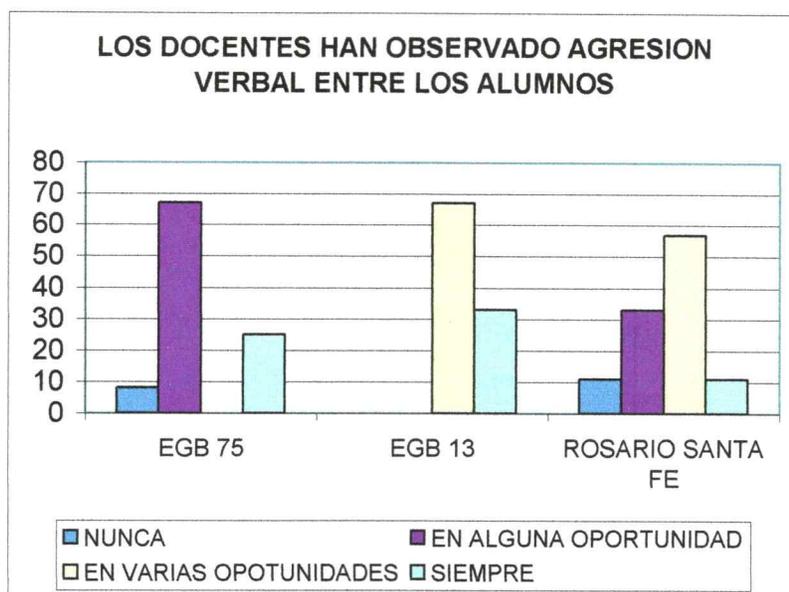


Respecto al ítem 3 si los *docentes han sido agredidos verbalmente* por los alumnos, los mismos manifiestan, en la EGB 13, el 83% que nunca y el 17% que en alguna oportunidad; en el Colegio Rosario Santa Fe, el 78% que nunca y el 22% que en alguna oportunidad y en la EGB 75 el 75% que nunca y el 25% restante que en alguna oportunidad.

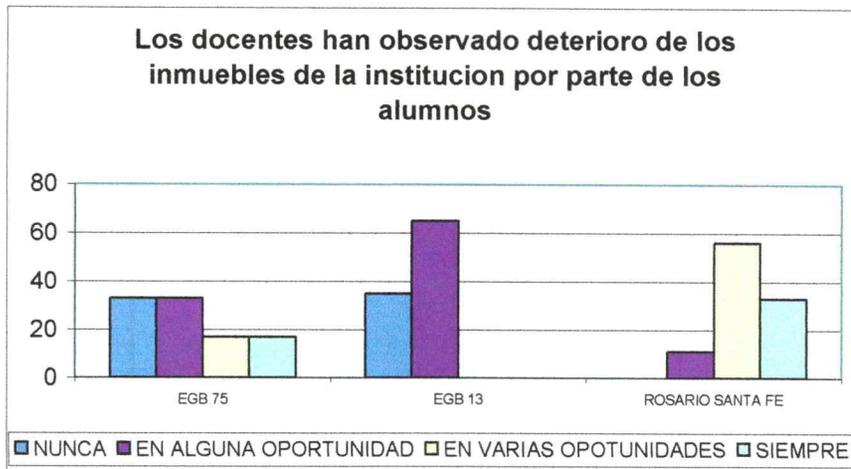


En el ítem, 4 referido ha si han observado *agresión verbal entre alumnos*, el 67% de los docentes de la EGB 13 sostienen que en varias oportunidades y el 33% que en muchas oportunidades, en el Colegio Rosario Santa Fe el 11% de los docentes manifiestan que nunca han observado, el 22% que en alguna oportunidad, el 57% que en varias oportunidades y el 11% restante que con mucha frecuencia. En la EGB 75, el 8% sostiene que nunca, el 67% que en alguna oportunidad y el 25% restante que en muchas oportunidades.

Entendemos que la agresión verbal entre los alumnos muchas veces está relacionada con las nuevas formas de vincularse que tienen los niños, en donde con frecuencia el insulto o la rotulación (“gordo”, “negro”), reemplaza al nombre del niño, sin que esto signifique una agresión, en sentido estricto.



En el último ítem, referido a *si se han observado deterioro de los bienes de la escuela por parte de los alumnos*, en la EGB 13, el 35% de los docentes afirma que nunca y el 65% que en alguna oportunidad; en el Colegio Rosario Santa Fe el 11% sostiene que en alguna oportunidad, el 56% que en varias oportunidades y el 33% restante que con mucha frecuencia. En la EGB 75 el 33% de los docentes afirma que nunca, el 33% que en alguna oportunidad, el 17% que en varias oportunidades y el otro 17% que en muchas oportunidades

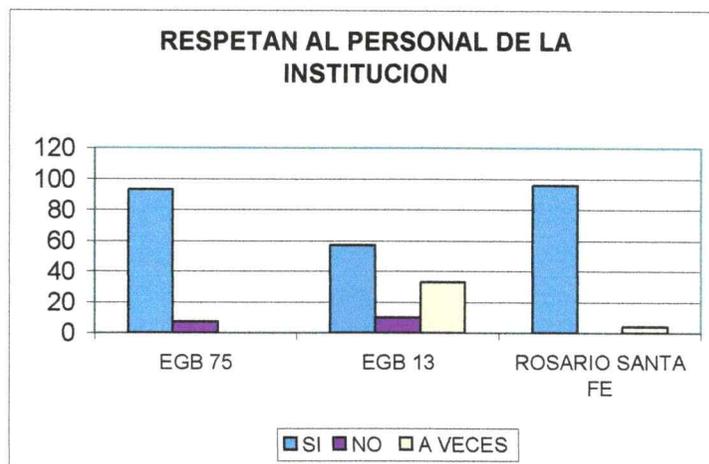


En una segunda instancia, se procedió a encuestar a los alumnos de las instituciones educativas mencionadas; para ello, se seleccionaron un 3er. y 6to. Año de cada una. La encuesta estuvo conformada por cinco ítems relacionados con la convivencia escolar y la adquisición de límites tanto en el ámbito educativo como en el hogar.

En relación con el ítem 1, sobre *el cuidado de las instalaciones escolares*, en la EGB 13, el 76% de los alumnos de 3er grado afirman cuidarlas siempre y un 24% que a veces. En el Colegio Rosario Santa Fe el 92% afirmaron que si y un 8% que a veces y en la EGB 75, el 80% sostiene que siempre y el 20% que a veces.



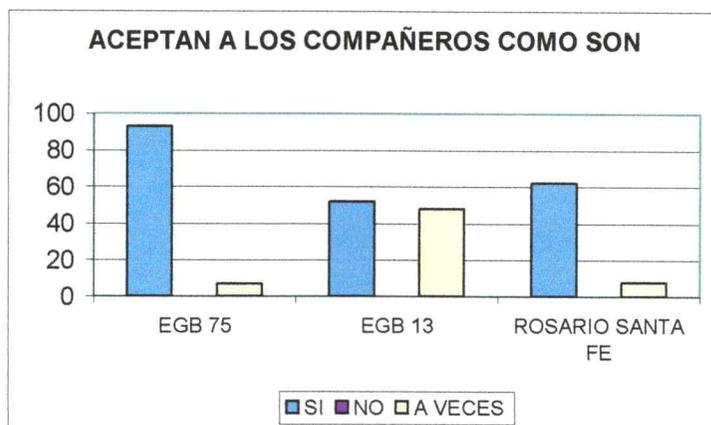
En cuanto al ítem 2, si *respetan al personal de la institución*, en la EGB 13 el 57% de los alumnos de 3r grado afirman que si respetan, el 10% que no y el 33% que a veces; en el Colegio Rosario Santa Fe el 96% afirma que sí y el 4% que no y en la EGB 75 el 93% que sí y el restante que no.



Haciendo referencia a esta temática los autores César Coll y Mariana Miras sostienen: “...Nuestras reacciones ante los fenómenos sociales, y más concretamente ante las personas, están en gran parte mediatizadas por la percepción y por la representación que tenemos de ellas...”y agrega, “...la representación que los alumnos tienen de sus docentes, lo que piensan y esperan de él, las capacidades e intenciones que le atribuyen condiciona en gran medida su interpretación de todo cuanto hace y dice y puede llegar también, en algunos casos, a modificar el comportamiento del docente en dirección de las expectativas asociadas con dicha representación...”.¹⁹

Respecto al ítem 3, sobre si *aceptan a sus compañeros tal como son*, en la EGB 13 el 52% de los alumnos de 3r grado los respetan y el 48% que a veces; en el Colegio Rosario Santa Fe, el 92% que siempre y el 8% que a veces y en la EGB 75 el 93% que sostiene que siempre y el 7% restante que a veces.

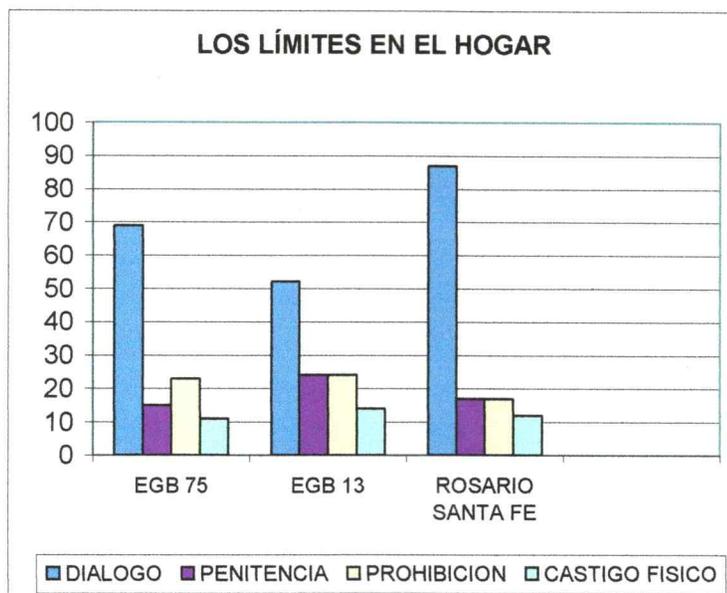
¹⁹ Cesar Coll y Mariana Miras, “ Desarrollo psicológico y educación”. Edit Alianza. 1994.



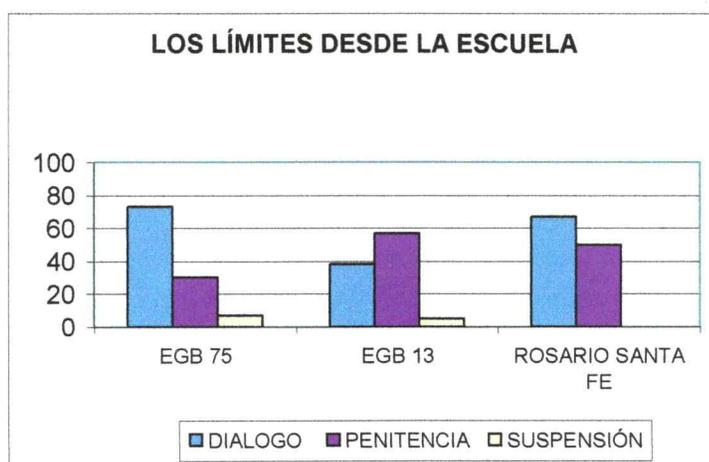
Haciendo referencia a este punto, la autora Gabriela Bastittini, sostiene: “...uno de los objetivos de la escuela es desarrollar una pedagogía centrada en las necesidades del niño, respetando las diferencias individuales y asumiendo la no discriminación...”. Tomando en cuenta a la autora entre las funciones de la escuela estaría fomentar en los niños actitudes y conductas de aceptación y respeto hacia el otro. “La discriminación constituye una categoría de la violencia que busca encontrar quienes serán las personas excluidas de determinados lugares o posibilidades imponiendo una supuesta racionalidad que explique la limitación de aquellos a quienes se define como incapaces.”²⁰

En el ítem 4 referido a la adquisición de límites en el ámbito familiar, en la EGB 13, el 52% de los alumnos de 3º grado afirma que los mismos se establecen mediante el dialogo, el 24% a través de la penitencia, el 24% con algún tipo de prohibición y el 14% restante que a través del castigo físico. En el Colegio Rosario Santa Fe, el 87% manifiesta que Mediante el dialogo, el 17% mediante penitencias, el 17% con prohibiciones y el 12% a través del castigo físico. En la EGB 75 el 69% de los alumnos sostiene que mediante el dialogo, el 15% con penitencia, el 23% con prohibiciones y el 11% restante con castigo físico.

²⁰ Gabriela Batisttini, “Rotular es la mejor forma de discriminar”.



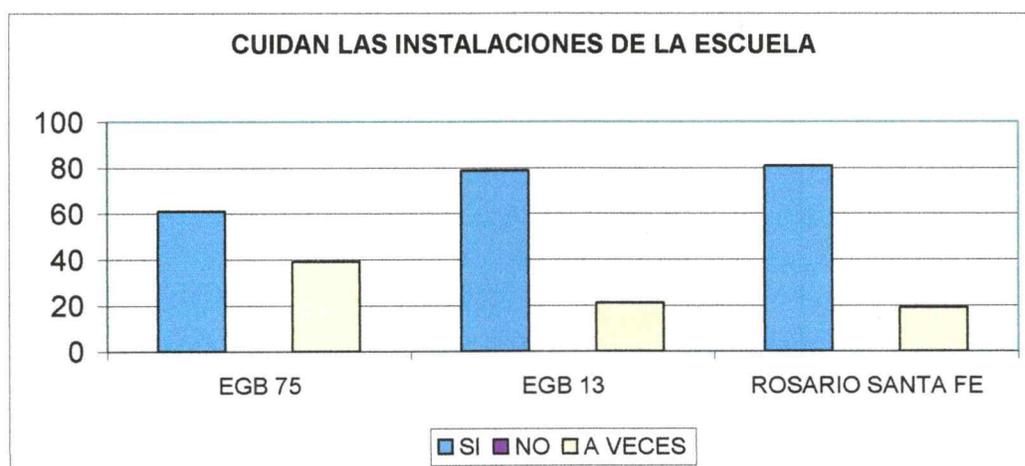
En cuanto al ítem 5 relacionado a los *límites impuestos en la escuela*, en la EGB 13, el 38% de los alumnos de 3er. grado afirma que los mismos son establecidos mediante el diálogo, el 57% mediante la penitencia y el 5% a través de la suspensión. En el Colegio Rosario de Santa Fe, el 67% sostiene que mediante el diálogo y el 50% con penitencia; en la EGB 75, el 73% a partir del diálogo, el 30% con penitencia y el 7% restante con suspensión.



En referencia a *cómo son impuestos los límites en la escuela*, en septiembre de 2003 se pusieron en marcha, en la Provincia de Buenos Aires, nuevas normas de convivencia para el Nivel Polimodal. La idea de ello era reemplazar el sistema de amonestaciones por un nuevo reglamento de sanciones definido por docentes, padres y alumnos.

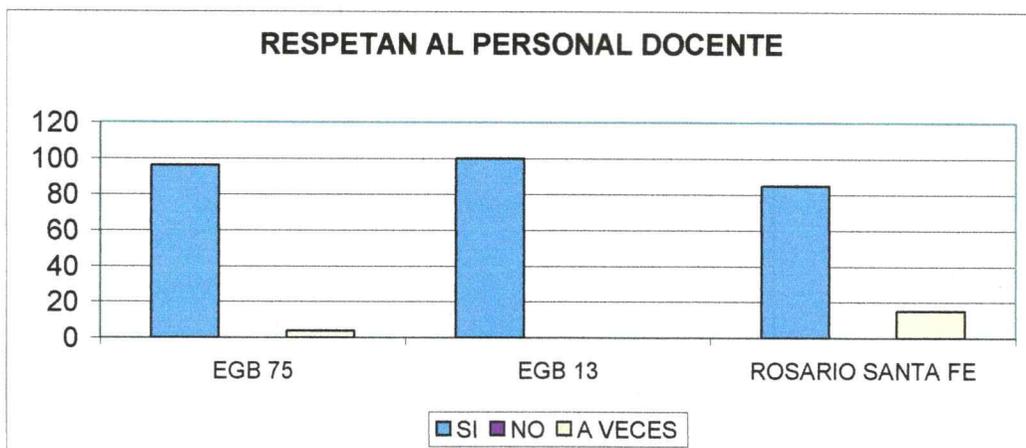
*“Mediante el ejercicio del diálogo, la búsqueda del consenso, el compromiso y el reconocimiento y aceptación de las diferencias para el aprendizaje necesario en la formación de ciudadanos, las escuelas fueron definiendo Acuerdos Institucionales de Convivencia, que prevén en general, tareas reparatoras de la falta cometida...”*²¹

De las entrevistas a los alumnos de 6to. Año se obtiene, que del ítem 1 sobre *si cuidan las instalaciones de la escuela*, en la EGB 13, el 79% de los alumnos afirman que sí y el 21% que a veces; en el Colegio Rosario Santa Fe el 81% que sí y el 19% que a veces y en la EGB 75 el 61% que sí y el 39% restante que a veces.

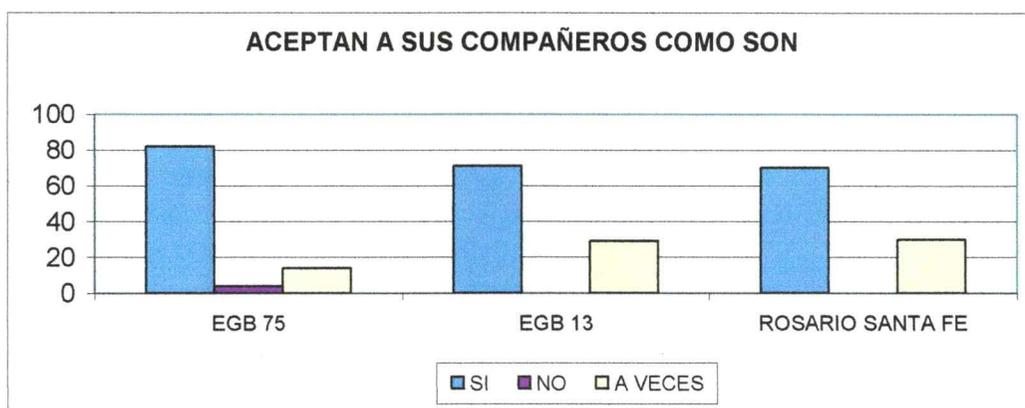


En cuanto al ítem 2 en la EGB 13 el 100% de los alumnos afirma que *respetan al personal docente*; en el Colegio Rosario Santa Fe el 85%, siempre y el 15%, expresa que, a veces y en la EGB 75 el 96% que sí respetan a los docentes y, el 4%, dice que “a veces”.

²¹“Nuevas reglas para la convivencia escolar”, artículo del diario Clarin, 27 de agosto de 2003.



Sobre el ítem 3, si *aceptan a sus compañeros como son*, el 71% de los alumnos de la EGB 13 afirman que sí y el 29% que a veces; en el Colegio Rosario Santa Fe el 70% que sí y el 30% que a veces, en la EGB 75, el 82% que sí, el 4% que no y el 14% que a veces.



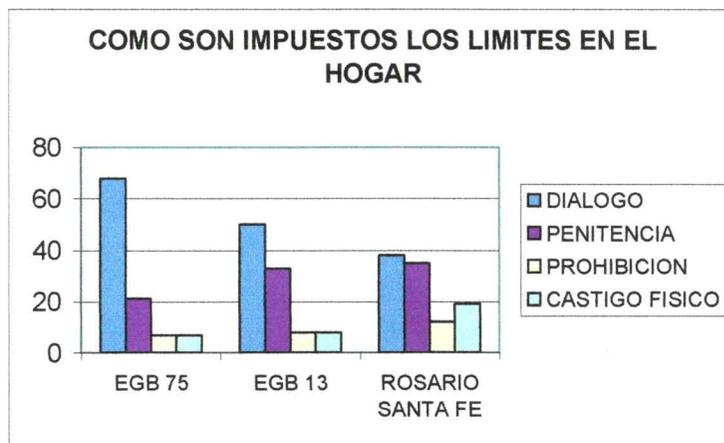
En relación con los ítem 2 y 3, podemos decir que los niños actúan los prejuicios en forma más frontal; discriminan por el color de piel, el peso o una discapacidad, y son crueles para elegir sobrenombres o insultar a alguien; pero estos mismos prejuicios están presentes en el discurso de los medios de comunicación, las leyes y en lo que dicen muchas veces los mismos padres y maestros.

Tomando como referencia a Piaget y Roheberg, sostenemos que si las relaciones que los niños establecen con sus compañeros son de mutua aceptación y apoyo, el logro de los objetivos educativos se verá favorecido. Asimismo, entendemos que la escuela contribuye al reforzamiento del autoconcepto (ya que se construye a partir de la interacción social de los iguales) y del autoconcepto académico (que será negativo o positivo según las expectativas que el maestro tenga de él).²²

En cuanto a *si los alumnos aceptan las opiniones de sus compañeros*, podemos decir que los alumnos de 3er. Año no las aceptan; en cambio, los de 6to. Año pueden colocarse en el lugar del otro y concebir más de un punto de vista.

A su vez, los niños de 3er. Año, tienen o manifiestan un respeto unilateral hacia las autoridades, mientras que los niños de 6to. Año, actúan de manera recíproca, respetan la autoridad y, a su vez, exigen respeto por sus opiniones y capacidades.

Respecto al ítem 4n sobre *cómo son impuestos los límites en el hogar*, en la EGB 13, el 50% de los alumnos sostienen que los mismos se establecen mediante el diálogo, el 33% mediante la penitencia, el 8% por la prohibición y el 8% restante con castigo físico. En el Colegio Rosario Santa Fe, el 38% a través del dialogo, el 35% con penitencia, el 12% con prohibición y el 19% con castigo físico. En la EGB 75, el 68% a través del dialogo, el 21% por penitencia, el 7% a través de prohibición y el 7% restante con castigo físico.



²² Teoria Psicogenetica de Piaget.

En el último ítem sobre *como son impuestos los limites desde la escuela* el 83% de los alumnos de la EGB 13 manifiesta que a través del dialogo, el 13% con penitencia y el 1% con suspensión. En el Colegio Rosario Santa Fe, el 77% mediante el dialogo, el 15% con penitencia y el 8% con suspensión. En la EGB 75, el 78% de los alumnos sostiene que mediante el dialogo, el 7% con penitencia y el 18% restante con suspensión.



Respecto a los ítems 4 y 5, podemos sostener que los alumnos de 3er. Año obedecen las reglas ya que las consideran fijas e inmutables, en cambio los de 6to grado reconocen que las reglas fueron creadas por las personas y que éstas pueden cambiarlas e incluso ellos mismos pueden hacerlo. Con respecto al castigo o sanción, los alumnos de 3r grado, aceptan el castigo severo, en cambio los de 6to., prefieren un castigo recíproco, que lleve a la indemnización de la víctima y ayude al culpable a reconocer que su acción fue mala y pueda modificarla.

Como parte de la investigación se entrevistó a los Directivos y Orientadores Sociales (Asistentes Sociales) de las EGB 75 y 13.

Se entrevistó a la Directora de la EGB Municipal N° 13, Sra. Ana Berardi quien tiene una antigüedad de 3 meses en la institución. Afirma que ha habido casos de violencia dentro de la escuela y ellos han sido abordados mediante la reflexión, el encuentro con los padres y talleres de convivencia.

Dentro de la institución existe un Código de Convivencia, diseñado a partir de acuerdos llevados a cabo en años anteriores y revisados año a año por el personal docente y directivo.

La Directora manifiesta que no han recibido desde la Provincia normativa alguna relacionada con los casos de violencia que han sido de conocimiento público, y que entre los docentes no se han realizado talleres relacionados con la temática, sino con temas que surjan por demanda, buscando distintas formas o alternativas de solución.

De la entrevista realizada a la Orientadora Social, Lic. María Selna, se obtiene como dato que el Equipo de Orientación Escolar de la EGB 13 está compuesto por la Orientadora Social, la Orientadora Escolar, la Maestra Recuperadora y la Fonoaudióloga. La Orientadora Social tiene dos meses de antigüedad en la institución.

En lo que va del año, se detectaron dos casos de violencia, que han sido abordados primero, entrevistando al niño y al docente; luego se entrevistó a los padres y se les dio apoyo, contención y orientación. En otras ocasiones, puede ser derivado a Servicios Públicos de Asistencia y Tratamiento y se hace seguimiento del caso. De ser necesario, se hace la denuncia judicial pero, hasta el momento, no se ha llegado nunca a esa instancia.

Desde el EOE se han realizado talleres de convivencia para 7mo. Año y talleres de mediación para 3er. Año. Desde la especificidad del rol, la Orientadora Social ha realizado talleres de convivencia para 6to. A y B de una hora semanal. Trabaja en contacto con el Programa SEMDA (Servicio Municipal de Atención de las Adicciones) y con el Programa Municipal de “*No Violencia*” con posible implementación de actividades y talleres en la escuela.

Se entrevista a la Sra. Ana Maria Guaita, Directora de la EGB 75, cuya antigüedad en la institución es de 10 años, quien manifiesta que en el establecimiento no se han detectado casos de violencia escolar ni familiar y que la comunidad escolar se caracteriza por ser tranquila y sin problemas mayores. Existe un Código de Convivencia Escolar que es propuesto por los docentes y alumnos y forma parte de toda actividad curricular porque está incluido dentro del PEI. Además, manifiesta que no se ha recibido ninguna normativa relacionada con los casos conocidos de violencia escolar de parte de la Provincia y que no se han desarrollado talleres referidos a esta problemática, pero sí suele aparecer el tema y se trabaja desde un hecho puntual, por ejemplo, en estos momentos se está desarrollando un proyecto sobre valores.

De la entrevista realizada a la Orientadora Social de la EGB provincial N° 75, Lic. Silvana Noemí Colarieti, se obtiene la siguiente información:

El Equipo de Orientación está compuesto por tres integrantes: la Orientadora Social, la Maestra Recuperadora y la Orientadora Escolar. El Equipo cubre ambos turnos, por lo cual, sus miembros se alternan en turno mañana y tarde. Asimismo, atienden por extensión, casos urgentes de la ESB N° 28, que funciona en el mismo edificio siendo, la matrícula total de 1100 alumnos, aproximadamente. Esta profesional permanece en esta institución desde el año 2004.

El Equipo de Orientación trabaja permanentemente para orientar a las familias en distintas situaciones. En relación al tema de violencia, expresan que:

- ✓ en cuanto a violencia familiar, el porcentaje de casos detectados es bajo; en el año 2005 se derivó a la justicia un solo caso y otros fueron trabajados, para que con el apoyo psicológico y el seguimiento se cuide la integridad de los menores.
- ✓ en relación a casos de violencia entre alumnos, han ocurrido algunos episodios relacionados con problemas de conducta pero, en proporción a la matrícula total, el porcentaje sigue siendo bajo.

El abordaje de los casos ha sido:

- En relación con la violencia familiar:

- Entrevista con el alumno.
- Observación del alumno en el ámbito escolar.
- Citación del adulto referente.
- Derivación de acuerdo al caso a: Psicología, Juzgado de Menores, consulta con Asistente Social referente, Centro de Tratamiento de los Derechos del Niño.

- En relación de violencia entre alumnos dentro del ámbito escolar:

- Se dialoga con los involucrados, se realiza una mediación, si el caso lo permite.
- Se reflexiona sobre las consecuencias de los actos.
- Se cita a los adultos responsables.

En general, expresa que en esta escuela se ha trabajado específicamente en la prevención de la violencia con grupos que presentaban dificultades, mediante talleres de reflexión y

técnicas grupales. Desde la prevención, se pensó en un Proyecto de Convivencia Escolar pero, en la actualidad, no está funcionando debido a la elevada demanda de intervención en otras situaciones. Considera que la temática debe ser abordada desde el Equipo de Orientación. El Orientador Social es fundamental en la etapa de diagnóstico, donde se detectan los indicadores de la problemática. Asimismo, trabaja en el seguimiento del caso ya sea individual o grupal, y la derivación del mismo, si es necesario.

CONCLUSIONES

El problema de la *convivencia* en la escuela es una de las manifestaciones más crudas de las disfunciones de los sistemas escolares actuales. Su relevancia se evidencia en que las comunidades educativas, cada vez con mayor frecuencia, expresan los conflictos de convivencia con su expresión más directa: la violencia.

A lo largo de este estudio, a partir de los resultados de las entrevistas y encuestas realizadas, de la observación de distintos momentos de la vida institucional, del análisis de documentos escolares (PEI, circulares de la DIPREGP, reglamentos internos, códigos de convivencia, entre otros) y material bibliográfico relacionado con la temática, creemos que la construcción de una cultura de convivencia pacífica en las escuelas es un reto educativo complejo ya que, indefectiblemente, tendrá que ir unida a la vivencia de valores democráticos, como la justicia, la tolerancia y la no violencia.

Cabe destacar que, si bien en las entrevistas realizadas al personal docente se manifiesta que no existirían hechos conflictivos relevantes dentro de la convivencia escolar, aquí podemos enfatizar la no correspondencia entre discursos y modelos que se manifiestan cotidianamente, porque se advierten dos perspectivas diferentes en las escuelas: la que hay que mostrar y la que realmente es; el *currículum prescripto* y el *currículum oculto*, ya que en las observaciones realizadas durante los recreos, al acceso y salida del establecimiento y en distintos momentos de la vida institucional, se pudieron visualizar situaciones y conductas agresivas de los niños durante el juego y en la manera de relacionarse entre sí, como el uso de insultos, como algo habitual, y la rotulación despectiva hacia sus pares y docentes.

Por lo anteriormente expuesto, podemos concluir que la escuela se encuentra en un proceso de transformación y de adaptación paulatino a nuevas formas de expresión, de comunicación y de relación entre los niños y de ellos hacia los adultos, para los cuales no todos los actores institucionales están preparados. Los teóricos de la educación reconocen que el modelo del docente autoritario en las aulas predomina, lo cual conlleva a una situación inadecuada para garantizar el buen aprendizaje y desarrollo personal, social y emotivo de los alumnos, pues... *“los tradicionales esquemas de enseñanza, concebidos desde la perspectiva del docente, están saturados de relaciones autoritarias e inflexibles y*

descontextualizadas de los acontecimientos sociales, económicos y políticos.” (Uribe, Castañeda y Morales, 1999, 22). Son muchas las escuelas que todavía funcionan desde la pedagogía tradicional, manteniendo estos modelos obsoletos, anticuados para las características socio-culturales del presente, contribuyendo de este modo a generar en los escolares: descontento, desmotivación, aburrimiento, alejamiento de la realidad escolar, rebeldía, rechazo hacia las normas escolares, etc.; todo esto conlleva, a su vez, a un aumento de las situaciones disruptivas y de violencia.

El vacío de recursos y modelos alternativos impulsa a la escuela desde su misma inseguridad a reforzar lo que ya conoce: más reglas, más sanciones, más expulsiones. Frente a la falta de herramientas ante los conflictos que van surgiendo, aparece lo que se puede percibir: aquella violencia silenciosa que se niega o se disfraza. Debemos reconocer que en nuestro país la escuela, como institución educativa, se encuentra desbordada por la multiplicidad de factores que impactan en su adecuado funcionamiento. *En la actualidad, a causa de la heterogeneidad del alumnado, la función de la escuela no es sólo pedagógica, sino la de atender a cuestiones diversas tales como: dar de comer, prevenir problemas de salud y de violencia, cuidado de la higiene, etc. Sin perder la calidad educativa, siendo una verdadera contenedora social.*

Es cierto, que la escuela hoy por hoy, se ha convertido en una verdadera contenedora social, pero en realidad no debería serlo, su función es de índole formativa, y no la de asistencialismo social. El asistencialismo es una de las actividades sociales que históricamente se ha implementado para paliar mínimamente la miseria y perpetuar un sistema injusto. El asistencialismo escolar, sobre todo en materia de alimentación, fue creciendo con la profundización de la crisis económica.

Consideramos que estas circunstancias descritas constituyen un desafío para que la comunidad educativa pueda adaptarse y responder a las nuevas demandas que han surgido. Pero también creemos que la solución no se encuentra buscando culpables, sino en la reflexión conjunta y comprometida de todos los integrantes de la comunidad educativa y, a partir de ese análisis, transformar el dilema en problema para consensuar criterios y buscar soluciones alternativas.

Como dice el autor Enrique Di Carlo, el Trabajo Social contiene y se inspira en la valoración de la igualdad humana, apreciando las diferencias humanas y trabajando lo diferente como diferente. La igualdad, como la interpreta el Trabajo Social, consiste en el reconocimiento a todo ser humano del derecho a dar sus propias orientaciones de valor y vida dentro de los límites de la convivencia y de la realización de su propia dignidad.

Por otra parte, El Trabajo Social contiene la idea de que el sujeto es en gran parte producto de su historia, que es diferente a la de otros, y que lo apoya o lo limita. Es decir, que desde ningún ángulo el Trabajador Social puede aceptar la hipótesis de un tratamiento técnico (esquemático) de la realidad social, “...colaboramos con quienes necesitan asistencia y orientación, respetando la humanidad en ellos y basándonos en sus potencialidades...”.²³

Como Trabajadores Sociales debemos, como dice Ander Egg, “...buscar nuevas soluciones a viejos problemas, mediante estrategias de transformación o renovación expresamente planificadas, pudiendo desde nuestro rol, introducir nuevos modos de actuar frente a los conflictos que surjan dentro de la convivencia escolar, produciendo cambios puntuales en algunos aspectos del sistema educativo”.²⁴

Es en este contexto que, en el ámbito escolar, la mediación, no sólo podrá ser entendida como un modo de resolución de conflictos, sino como una metodología de enseñanza, en la que se privilegiará la comunicación interpersonal, en todos sus niveles, posibilitando la reflexión y el pensamiento complejo.

En cada institución escolar, sea esta una escuela de frontera o un colegio de elite, se expresa una gran diversidad de formatos familiares, culturales, económicos, religiosos, éticos y morales. Hoy, debemos fomentar la aceptación del otro, como diferente a uno mismo. El respeto por la diferencia también incluye la necesidad de aceptar miradas, conclusiones o reflexiones diferentes en el ámbito educativo. Las que deberán ser contempladas en el campo del saber.

²³ Di Carlo, Enrique y Equipo. “La comprensión como fundamento de la Investigación Profesional”. Edit Humanitas. Bs. As. 1995.

²⁴ Ander Egg, Ezequiel, “Trabajo social interdisciplinario”. Edit Humanitas.

Entendemos que pensar la mediación escolar es, ante todo, pensar la posibilidad de que todas las personas involucradas en el quehacer educativo puedan comunicarse, haciendo uso del *pensamiento complejo*, que considera que todas las experiencias humanas son multifacéticas, es decir, que incluyen una variedad de aspectos como el étnico, el biológico, el cultural, el social, el familiar, etc.

El uso de este pensamiento en la escuela, nos permitirá conocer y comprender mejor a los otros, en pro del respeto y la igualdad de posibilidades para todos los integrantes del sistema escolar. Hablar de mediación en la escuela, en los comienzos del siglo XXI es hablar de una nueva función de la escuela, en un contexto social cambiante: la capacitación social de los alumnos y su familia, una educación en los valores. La mediación en la escuela, desde esta óptica implica, además, una comunicación más simétrica, donde las partes compartan en forma más equitativa la distribución del poder. Ésta, como método de enseñanza, implica la formación para la vida en democracia; y, como proceso comunicativo en torno a valores, trasciende los límites de la escuela para instalarse en la familia y viceversa. Entender la mediación en la escuela desde esta postura, es permitirse autocuestionarse, ya que todos estamos involucrados, todos somos responsables de los hechos que acontecen, sea por acción u omisión.

Desde nuestra intervención debemos sensibilizar a docentes y alumnos, haciéndolos sentir protagonistas de este cambio, ya que sólo desde la vivencia personal se puede descubrir e internalizar el valor de la participación, como generadora de compromiso y construcción de aprendizajes.

Consideramos al alumno como un ser social dotado de inteligencia, que se desarrollará actuando e interactuando con el medio porque es una integridad biopsíquica y social, sujeto permanente de aprendizaje.

La escuela le proporcionará los elementos para analizar, comprender, modificar y actuar inteligente y creativamente sobre el mundo.

Somos conscientes que es imposible que cualquier iniciativa educativa pueda eliminar todos los conflictos, ya que forman parte de la vida; pero podemos ayudar a los miembros de la comunidad educativa a aprender que se puede y se debe elegir entre diferentes maneras de reaccionar frente a un conflicto, pudiendo desarrollar habilidades de

negociación y de resolución de problemas que les permita considerar el conflicto, no como una crisis, sino como una ocasión de cambio creativo. Este proyecto nos desafía como trabajadores sociales a formar auténticos líderes que hagan posible el desarrollo sostenible de una sociedad, trabajando por una cultura de paz y solidaridad,

Desde el Trabajo Social esbozamos como propuesta pedagógica un proyecto de Convivencia Escolar destinado a alumnos de EGB, que describimos a continuación:

Proyecto de Convivencia Escolar

- **Naturaleza del proyecto**

Las dificultades de convivencia, expresadas en diferentes formas de violencia, que aparece como problemática emergente en las instituciones educativas nos llevan a proponer estrategias alternativas para resolver o atenuar conductas de algunos alumnos, como falta de límites, violencia, imposibilidad para resolver los conflictos en forma pacífica. Dichas estrategias serán planteadas y reflexionadas dentro de la modalidad de un Taller con alumnos y docentes, a efectos de que puedan vivenciar nuevas modalidades de resolución ante los conflictos que se planteen.

- **Fundamentación**

Es indispensable la búsqueda de un modelo integral de prevención que se sustente en una concepción de proceso constante de resolución de conflictos. Esta modalidad integral se centra en *“La capacidad de reflexionar acerca de lo que nos pasa”*. Sustituir dentro de la escuela el modelo de intervención-sanción, para ir introduciendo el modelo de detección-prevención, es una perspectiva que entendemos válida ante situaciones de conflicto; tomando a éste como inevitable se dispondrán de estrategias que permitan a los alumnos a saber reaccionar positivamente ante dichas situaciones.

- **Objetivos**

- ❖ Establecer normas anti-violencia claras, lógicas y de aplicación no arbitrarias.
- ❖ Desarrollar habilidades pro-sociales.
- ❖ Desarrollar sentimientos de cooperación y solidaridad entre alumnos.
- ❖ Promover la capacidad para verbalizar los conflictos

- **Contenidos**

- Violencia en la escuela: comportamientos antisociales. Problemas de disciplina, violencia física o verbal. Modalidades: visibles e invisibles.
- El conflicto: concepto, naturaleza, tipología, niveles que involucra.
- Comunicación: concepto, axiomas, características del proceso, mensaje yo-tú. Revisión de prácticas comunicativas personales e institucionales. Importancia de las emociones y la percepción en los procesos comunicacionales.
- Negociación: tipos, características, actores involucrados, acuerdos. Negociación asistida.
- La mediación: concepto, características del proceso, etapas, enfoques, rol del mediador.
- Recursos del mediador: escucha activa, parafraseo, preguntas.
- El acuerdo: características, tipos, requisitos formales, cumplimiento y seguimiento.
- Mediación entre pares: características, co-mediación, proyectos de mediación entre pares.

- **Estrategias**

- Desde nuestro rol**

- ❖ Programar jornadas de aplicación del proyecto.
 - ❖ Reservar tiempos definidos para trabajar sobre convivencia dentro del horario escolar.
 - ❖ Escuchar lo que los alumnos expresan en sus vivencias, teniendo en cuenta que unos y otros tienen diferentes puntos de vista sobre cada hecho.
 - ❖ Crear espacios de reflexión donde se produzca un intercambio de opiniones.

- Con los docentes y alumnos**

- Reforzar el contrato social, ya realizado a principio de año (pautas de convivencia) y agregar nuevas pautas si surgieran.
 - Cada regla debe ser concreta y clara. Será consensuada y aceptada por todos los .

• **Tiempo**

Durante el segundo trimestre, día a convenir, dos horas semanales.

▪ **Recursos**

- Humanos : docentes, orientadora social.
- Materiales: pizarrón tizas, cartulinas, fibrones, papel afiche, cuentos, fotocopias relacionadas con la temática.

▪ **Bibliografía**

- Fischer, Ury, W y Patton, B: Sí...¡de acuerdo! Grupo Editorial Tesis-Norma, Bs. As. 1994.
- Folberg, J y Taylor, A: Mediación. Resolución de conflictos sin litigio, Limusa-Grupo Noriega Editores, México, 1992.
- Folger, J. P. Y Busch, R. A. B. : Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la mediación. Paidós, Bs. As 1997.
- Hicks, D.: Comprensión del campo, en Hicks, D (comp) Educación para la paz, Morata, Madrid., 1993
- Moore, C: El proceso de mediación, Granica, Bs. As., 1995
- Suárez, Marínés: Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas, Paidós, Bs. As. 1996.
- Baruch Busch, R. A. y Folger, J. P. : La promesa de la mediación, Granica, Barcelona, 1996.
Programa Nacional de Mediación Escolar. Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología de la Nación

ANEXO I: Entrevista a Directivos

1. ¿Qué antigüedad tiene en la institución?
2. En el establecimiento ¿se han detectado casos de violencia escolar?
3. Si es así ¿Cómo han sido abordados?
4. ¿Existe algún tipo de código de convivencia en la institución?
5. ¿Cómo y quienes lo diseñaron?
6. ¿El mismo forma parte del PEI?
7. Ante los casos de conocimiento público que han surgido relacionados con la violencia escolar, ¿Desde las autoridades provinciales, ha llegado alguna normativa específica?
8. ¿Se han realizado talleres con los docentes para tratar la problemática?

ANEXO II: Entrevista a la Orientadora Social.

- 1- ¿Cómo esta compuesto el EOE?
- 2- ¿Qué antigüedad tiene en la institución?
- 3- ¿Ha detectado casos de violencia en la escuela?
- 4- ¿Cómo han sido abordados?
- 5- Desde el EOE ¿Han implementado proyectos para prevenir situaciones de violencia?
- 6- ¿Qué acciones realiza desde su especificidad?

ANEXO III: Cuestionario a los Docentes

1. ¿Existe un código de convivencia en la institución?

a- Sí

b- No

2. ¿Se han implementado pautas de convivencia dentro del aula?

a- Sí

b- No

3. Si respondió SÍ, mencione cuáles han sido.

4. ¿Considera que las pautas de convivencia han dado resultado positivo?

a- Sí

b- No

c- A veces

*** Relación docente-alumno y entre pares.**

1- Agresión física hacia el docente. (Señale con un X)

a- Nunca

b- En alguna ocasión.

c- En varias ocasiones.

d- Siempre.

2- Agresión física entre pares. (Señale con un X)

a- Nunca

b- En alguna ocasión.

c- En varias ocasiones.

d- Siempre.

3- Agresión verbal hacia el docente. (Señale con un X)

a- Nunca

b- En alguna ocasión.

c- En varias ocasiones.

d- Siempre.

4- Agresión verbal entre pares. (Señale con un X)

a- Nunca

b- En alguna ocasión.

c- En varias ocasiones.

d- Siempre

5- Deterioro de bienes de la escuela. (Señale con un X)

a- Nunca

b- En alguna ocasión.

c- En varias ocasiones.

d- Siempre

ANEXO IV: Cuestionario para los alumnos de 3er. y 6to. Año de EGB

1. ¿Cuidas las instalaciones (mesas, sillas, pizarrón, etc.) de tu escuela?

(Señala con un X)

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

2. ¿Tenés en cuenta lo que te expresan tus maestros?

(Señala con un X)

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

3. ¿Aceptás a tus compañeros como son (aspecto físico, opinión, religión)?

(Señala con un X)

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

4. En tu casa ¿de qué manera tu familia te marca los límites? Ejemplo:

cuando me porto mal en casa...

(Señala con un X)

- a. Diálogo
- b. Penitencia
- c. Algún tipo de prohibición
- d. Castigo físico

5. Y en tu escuela, ¿te marcan los límites? (Señala con un X)

- a. Diálogo
- b. Penitencia
- c. Suspensión

ANEXO V: Observación Directa Participativa

*** Pautas a tener en cuenta**

1- Durante el recreo.

- a- Cómo se relacionan los alumnos entre sí.
- b- Tipos de juegos que practican.
- c- Lenguaje que utilizan

2- Durante la entrada y salida del establecimiento.

- a- Respeto al saludo de la bandera.
- b- Respeto hacia la autoridad o docente cuando habla.
- c- Si hay agresión durante la formación.
- d- Si entran y salen ordenadamente.

3- Dentro del aula.

- a- Si trabajan en grupo.
- b- Cómo se relacionan con el docente.
- c- Cómo se relacionan entre sí.
- d- Si hay colaboración entre ellos.
- e- Si hay agresión física o verbal.

BIBLIOGRAFÍA

- Arendt, H. "La condición humana". Edit. Paidós. España. 1998.
- Artela, Estanislao. "Instrucciones para ser profesor". Pedagogía para aspirantes. Edit. Santillana. Bs. As. 1999.
- Revista Ciudad Nueva. Artículo, "La palabra de Paulo Freire". Julio de 1988.
- Artículo "Paradigma humanista en la educación y Carl Rogers". Pagina web. www.psicopedagogia.com.
- Bertein, Basil. "La estructura del discurso pedagógico". Edit Morata. Madrid. 1992.
- Blanch, Dora María. "Las pautas, las normas y los límites en la escuela infantil". Artículo en Aula Infantil N° 9. Septiembre-octubre 2002.
- Brandoni, Florencia (compiladora). "Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias". Edit Paidós. Bs. As. 1998.
- Bruner, Jerome. "Lenguaje de la educación". Edit. Paidós. 1992.
- Calcaterra, R. "Mediación en el ámbito educativo. Fundamentos e ideas para su implementación". Revista Jurídica del Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires. 2003.
- Cava, Maria y Musitu, Gonzalo. "La convivencia en la escuela". Edit. Paidós. Barcelona.2002.
- Cevallos, Ángel, "La escuela tradicional y la escuela nueva". Artículo de la Universidad Abierta. Internet.
- Coll, Cesar, "Desarrollo psicológico y educación". Edit Alianza. 1994.

- Convivencia escolar y prevención de la violencia. Ministerio de Educación y Ciencia. Centro Nacional de información y comunicación educativa. 2000.
- Corvo Zabatel, Eduardo. "Mediación: ¿Cambio social o más de lo mismo? 1996.
- De Robertis, Cristina. "Metodología de la intervención en Trabajo Social". Edit El Ateneo. Buenos Aires. 1981.
- Di Carlo, Enrique y Equipo. "La comprensión como fundamento de la Investigación Profesional". Edit Humanitas. Bs. As. 1995.
- Dobon, Juan (compilador). "Lo público, lo privado, lo íntimo. Consecuencias de la ley en el sujeto". Edit. Letra Viva. Bs. As. 2001.
- Duschatsky, Silvia. "La escuela como frontera. Reflexiones sobre la experiencia escolar de jóvenes de sectores populares". Cuestiones y educación. Edit. Paidós. Bs. As. 1999.
- Etcheverry, Guillermo Jaim, "La Tragedia Educativa". Fondo de Cultura Económica. 1998. Barcelona.
- Ética y Trabajo Social. Publicación del Colegio de Asistentes y/o Trabajadores Sociales. BS AS. Año 1. N° 1. Julio de 2000.
- Fernández, David, artículo "Algunos elementos de la educación para la paz y resolución pacífica de los conflictos". Septiembre-octubre. 1999. Año VI. N° 33.
- Foucault, Michel. "Vigilar y castigar". Siglo Veintiuno Editores. Bs. As. 1989.
- Freire, Paulo. "Pedagogía de la esperanza. Un reencuentro con la pedagogía del oprimido". Edit. Siglo XXI. Madrid.
- Freire, Paulo. "Cartas a quien pretende enseñar". Edit. Siglo XXI. Madrid.

- Freire, Paulo. "Pedagogía de la autonomía". Edit Siglo XX. Argentina. 1996.
- Freire, Paulo, "La educación como practica de la libertad". Siglo XXI editores. Madrid. 1969.
- Friedlander, Walter. "Dinámica del Trabajo Social". Edit Pax-México. 1961.
- Frigerio, Poggi y Tiramonti. "Las instituciones educativas. Cara y ceca". Edit Troquel. Bs. As. 1998.
- Frigerio, Poggi y Tiramonti, "Actores, instituciones y conflictos". Edit Troquel. BS. AS.
- García, M. "Formación del profesorado para el cambio educativo". Ministerio de Cultura y Educación de la Nación. Barcelona. 1995.
- Garrin Sallan, Joaquín, "Los conflictos", artículo. Cuadernos de pedagogía 222.
- Gasalla, Fernando. "Psicología del sujeto que aprende". Edit. Aique.
- Gerstenhaber, Claudia. "Los límites, un mensaje de cuidado". Bs. As. 1997.
- Gómez, Marcela. "Sociología del disciplinamiento escolar". Centro Editor de América Latina. Bs. As. 1993.
- Guerrero, Guillermo."Violencia escolar". Revista Digital de Educación y Nuevas tecnologías. "Contexto Educativo". Número 7. Mayo 2000.
- Ianni, N. y otros. "El aula espacio de convivencia. Reflexiones y alternativas". Enfoques en la educación. Edit. La llave. Bs. As. 1999.
- Ianni, N, Pérez, E. "La convivencia en las escuelas, un hecho, una construcción. Hacia una modalidad diferente en el campo de la prevención. Grupos e instituciones". Edit. Paidós. Bs. As. 1998.

- Ianni, Norberto, “La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja”. Agosto-Septiembre de 2003.
- Imberti, Julieta (compiladora). “Violencia y Escuela”. Edit Paidós. Bs. As. 1998.
- Institucional de la Dirección de Psicología y ASE. Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires.
- Jackson, P. “La vida en las aulas”. Edit. Morata. Madrid. 1990.
- Kisnerman, Natalio y colaboradores. “Introducción al Trabajo Social”. Edit. Humanitas. Argentina. 1981.
- Kruse, German. “Servicio Social y Educación”. Edit. Humanitas. Bs. As. 1986.
- “La educación en los nuevos tiempos”, artículo pagina web. www.psicopedagogia.com.
- Ley Federal de Educación. Año 1993
- Lugman, Silvia. “La mediación escolar”. Edit Paidós. Bs. As. 1998.
- Maturana, Humberto. “Emociones y lenguaje en educación y política”. Colección Hachette/Comunicación. Sed. Chile. 1992.
- “Nuevas reglas para la convivencia escolar”, artículo del diario Clarin, 27 de agosto de 2003.
- Perkins, David. “La escuela inteligente. El adiestramiento de la memoria a la educación de la mente”. Red Federal de Formación Docente Continua. Ministerio de Cultura y Educación de La Nación. Edit.Gedisa
- Poggi, Margarita. “Apuntes y aportes sobre la gestión curricular”. Edit. Kapeluz. 1999.

- Programa de seguridad Ciudadana. Gob. de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Director: Eduardo Pazalagua. Encuesta en niños de escolaridad primaria.
- Publicación del colegio de Asistentes y/o Trabajadores Sociales. Año 2. N° 2. Mayo de 2001.
- Ramos Traver, Z. y Miniambres, J. “La convivencia y la disciplina en los centros educativos. Normas y procedimientos. Didáctica y pedagogía”. Edit. Escuela española. Madrid. 1997.
- Rodríguez, Aurora y García, Juvenal. “Educar para la paz. Educar para el conflicto”. Ediciones Paulinas. Madrid.
- Rozas Pagaza, Margarita, “Una perspectiva teórica-metodológica de la intervención en Trabajo Social”. Espacio editorial. BS. AS. 1998.
- San Giacomo, Osvaldo. “Trabajo Social. Conocimiento y transformación”. Revista Anuario. Departamento de Servicio Social. U.N.M.D.P. 2001.
- Sarlo, Beatriz, “La escuela en crisis”. (completar)
- Savater, Fernando. “El valor de educar”. Capítulo 4. La disciplina de la libertad. 2002.
- “Violencia en las escuelas”. Artículo pagina web. www.psicopedagogia.com.