

Universidad Nacional de Mar del Plata - Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Social

Repositorio Kimelü

<http://kimelu.mdp.edu.ar/>

---

Licenciatura en Trabajo Social

Tesis de Trabajo Social

---

2014

# El rol del trabajador social como mediador en una institución educativa

Alegre, Mercedes Daniela

---

<http://200.0.183.227:8080/xmlui/handle/123456789/97>

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

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DE SERVICIO SOCIAL**

**CARRERA LICENCIATURA EN SERVICIO SOCIAL**

***TEMA:***

***EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL  
COMO MEDIADOR  
EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA***

**Autora: Alegre, Mercedes Daniela**

**Directora de Tesis: Dra. Viviana Ibáñez.**

**AGOSTO 2014**

## INTRODUCCIÓN:

A partir de la inserción en el Equipo de Orientación Escolar de una institución educativa de gestión privada de la ciudad de Mar del Plata y ante la necesidad de intervención profesional en situaciones problema, surge el interés por analizar la importancia que reviste el proceso de mediación desde la mirada del Trabajador Social en una institución educativa.

En la actualidad la mediación resulta una vía satisfactoria para superar los conflictos que surgen fundamentalmente en las relaciones, y hacerlo de un modo pacífico es uno de los grandes retos de este dispositivo de intervención.

Dentro de todo el proceso de mediación el profesional que ejerce el rol de mediador en la escuela, en este caso trabajador social, facilita el desarrollo del proceso, optimizando el nivel de la comunicación entre las partes involucradas en el conflicto a fin de resolver y brindar herramientas para abordar futuras situaciones, favoreciendo la trayectoria escolar. Para ello se ha realizado una primera aproximación teórica acerca del significado de la mediación como dispositivo<sup>1</sup> para lograr una resolución de conflictos, de las técnicas que se utilizan en la misma y de la metodología del Trabajo Social (T.S.). Se trata de un relato descriptivo de su labor en una institución educativa, por tanto se describe a la misma así como el contexto socio educativo y legal en el que se enmarca. Nos centraremos en un conflicto en particular: el acoso escolar por considerarlo un fenómeno actual preocupante en el nivel secundario y en menor medida, en el primario.

---

<sup>1</sup> Dispositivo: se define como un conjunto de discursos, prácticas, espacios, representaciones, elementos heterogéneos relacionados, que tienen una función estratégica dominante. FOUCAULT (1984). citado en "Aportes para los equipos de Psicología en Escuelas Secundarias". Subsecretaría de Educación. Julio 2011.

**PRIMERA PARTE:**

**MARCO**

**TEÓRICO**

**CONCEPTUAL**

## MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Para comenzar a tratar la mediación en una institución educativa consideramos importante reflexionar: uno de los fines de las instituciones educativas es la socialización, y cómo los conflictos y las diferencias entre las personas forman parte de nuestras relaciones sociales. El sistema educativo debe asumir que ese proceso de socialización incluya el hacer frente a los problemas de convivencia.

La dinámica de las situaciones conflictivas en las instituciones educativas tiene un origen complejo, dado que está atravesada por múltiples variables que la determinan: personales, sociales, organizacionales, ideológicas, etc.

Las nuevas propuestas en la resolución de conflictos escolares buscan prevenir la violencia, la irrupción de la fuerza violenta como acto agresivo, utilizando actividades lúdicas creativas y de aprendizaje participativo enfocado desde los contenidos de Formación Ética y Ciudadana: hoy denominada Construcción de la Ciudadanía e incluidos en los temas transversales de esa cátedra..

Torrego (2004) explica que *“La resolución alternativa de disputas es una expresión que abarca las maneras de solucionar conflictos al juicio o a la fuerza pero también tiene en cuenta la negociación, la conciliación, la mediación, el arbitraje y la investigación”*. (Torrego; 2004)<sup>2</sup>. Todos estos abordajes necesitan de un tercero para ayudar a resolver los conflictos. Consideramos que los *conceptos a tener en cuenta para la Mediación son:*

### 1. Qué es la mediación?

<sup>2</sup> Para ampliar, Torrego, Juan Carlos: coordinador del Manual para la formación de mediadores-Doctor en Ciencias de la Educación por la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España (contemporáneo). Director del Proyecto “Mediación y tratamiento de conflictos desde un modelo integrado” entre otras publicaciones.

2. *Conceptos y diferencias con la negociación.*
3. *El rol del mediador.*
4. *El conflicto: definición y cómo diagnosticarlo.*
5. *Consideraciones generales de la mediación.*
6. *Definimos un conflicto en particular: el acoso escolar o bullying.*

1.- Se parte de la idea que en la actualidad la mediación es la única manera de superar los conflictos que surgen fundamentalmente en las relaciones entre los actores involucrados en el mismo. Hacerlo de un modo pacífico y sin la intervención judicial es uno de los grandes retos de la sociedad.

La mediación se refiere a la participación voluntaria en un procedimiento estructurado donde un tercero neutral ayuda a las partes en disputa a identificar sus intereses y resolver sus diferencias.

Desde las instituciones, y en las educativas en particular, se reclama cada vez con mayor insistencia, la necesidad de contar con técnicas y procedimientos eficaces que puedan tratar los conflictos que surjan, es decir, que tengan en cuenta la diversidad de personalidades con distintos intereses, deseos, necesidades (y culturas) que generan multitud de situaciones de divergencia interpersonal.

2.- Se entiende que el conflicto es un hecho inherente a la interacción humana porque la diferencia de opiniones, intereses y deseos son inevitables entre las personas. Ello no significa que la consecuencia natural sea un conflicto pero pueden llevar a la destrucción o el empeoramiento de las relaciones y de la institución educativa.

Dependerá de cómo se aborden los conflictos el que puedan resultar

negativos, destructivos o bien convertirse en una oportunidad para aprender acerca de uno mismo y de los demás.

Sin embargo, transformar el conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, el más importante, es la mediación; tomando ésta como el método de la resolución de conflicto en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial (el mediador) para llegar a un acuerdo satisfactorio.

Hay muchas definiciones de la palabra conflicto. Las definiciones formales van desde lo más abstracto como *“estado de desarmonía”* a las que señalan un evento más concreto. Deutsch (1973), por ejemplo, dice que *“el conflicto existe cuando ocurren actividades incompatibles”*. (Deutsch; 1973).

Hocker y Wilmot (1991), por su parte, van más lejos definiendo al conflicto como *“una pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos”*. (Hocker y Wilmot; 1991). De todas estas definiciones formales, ninguna denota que el conflicto sea positivo o negativo.

No obstante, coincidiendo con Girar, K y Koch, S. (1999) *“las asociaciones personales con el término conflicto tienden a reflejar experiencias negativas como algo que se debe evitar, si no eliminar. Las asociaciones personales también son emocionales por lo que el conflicto significa ira, odio, traición, pérdida”*. (Girar, K y Koch, S; 1999).

Se ampliará este tema más adelante.

3.- Entendemos que una de las formas más efectivas de encarar la resolución de conflictos es entablar una negociación entre las partes. Se da generalmente

como un procedimiento voluntario o de tratativas entre las partes en disputa, con el objetivo de alcanzar un acuerdo que responda a los intereses comunes.

La Mediación es un procedimiento no adversarial, donde un tercero imparcial – el mediador – conduce un proceso de negociación asistida a fin de que las partes arriben a un acuerdo.

Creemos que en la actualidad, la mediación resulta una vía satisfactoria para superar los conflictos que surgen fundamentalmente en las relaciones, hacerlo de un modo pacífico es uno de los grandes retos de la sociedad.

4.- Dentro de todo el proceso de mediación, surge la figura del mediador como parte relevante de éste proceso, lo que significa que el profesional que ejerce este rol en la escuela, ya sea trabajador social, docente, directivo, etc., facilita su desarrollo, optimizando el nivel de la comunicación entre las partes involucradas en el mismo.

El mediador además es una persona que debería tener aptitudes y destrezas específicas que le sirvan en el ejercicio de su rol para crear de ésta manera un ambiente propicio de respeto, confianza y compromiso. Asimismo busca facilitar la toma de decisiones entre las personas que desean solucionar sus conflictos

5.- Entonces, si definimos la mediación como una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos en los conflictos, vamos a decir que se caracteriza por una concepción positiva del conflicto; el uso del diálogo y el desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía; la potenciación de contextos colaborativos en las relaciones interpersonales; el desarrollo de

habilidades de autorregulación y autocontrol; la práctica de la participación democrática y el protagonismo de las partes.

Para que este proceso sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su conflicto así como respetarse mutuamente durante y después del proceso y respetar los acuerdos que aquellos hayan alcanzado.

A partir del surgimiento y aplicación de la mediación en la Argentina como un procedimiento alternativo de resolución de conflictos, han nacido a la vez, una serie de interrogantes respecto a la idoneidad y aplicabilidad de este método en torno a ciertos problemas relacionados con el ámbito familiar y la función que cumple un mediador en este proceso, que muchas veces, en vez de resolver el conflicto genera nuevas situaciones conflictivas entre las partes.

La mediación tiene muchos ámbitos de aplicación, todos en los que se de una interacción personal, la familiar y la internacional son las más conocidas, pero también existe la mediación vecinal, laboral, en y entre organizaciones, tales como la escuela, etc.

Por un lado, acordamos con Justiniano y otros (2002) que, *“la tendencia actual de resolver situaciones relacionales a través de la mediación y de la negociación es signo de cambio... Todo proceso de mediación que se inicie para la resolución y/o manejo de conflictos es un proceso de comprensión y, por lo tanto, se ponen en juego un alto número de variables interpersonales entre los participantes.*

*Por ello el mediador necesita, hoy más que nunca, darse respuesta acerca de:*

#### EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

- *Cómo se expresan las personas;*
- *Cómo funcionan entre ellas;*
- *Por qué se expresan de esa manera y no de otra;*
- *Para qué se expresan así;*
- *Qué las motiva;*
- *Cuáles son las necesidades que se ponen en juego en este proceso de mediación;*
- *Qué supuestos y qué sobreentendidos están en juego entre los participantes;*
- *Cómo utilizan el lenguaje verbal;*
- *Cómo utilizan el lenguaje no verbal;*
- *Cómo ocupan el lenguaje físico;*
- *Qué distancias conversacionales utilizan;*
- *Cómo es conveniente ubicarlos;*
- *Qué tipo de preguntas se deben ensayar;*
- *Cómo elaborar hipótesis y ponerlas a consideración entre los participantes;*
- *Qué tipo de lenguaje utilizar para ser mejor comprendido;*
- *Qué técnica conviene utilizar en ese momento.”*

Mas adelante, el mismo autor definirá que *“El mediador es una persona y, por lo tanto, también opera desde su “ser – estar” epistemológico. Su sola presencia como observador perturba (perturbación como elemento facilitador del aprendizaje. Al ser seres vivos en relación, perturbamos y somos perturbados por todo aquello con lo que nos contactamos; sin atribuirle calificación positiva o negativa), el*

proceso para el cual ha sido contratado". (Justiniano y otros, 2002).

Por su parte, Navarro en Justiniano y otros (2002) dirá que *"El acto de mediar en sí, es un acto social entre seres humanos; único, original e irrepetible que involucra a todos los participantes, incluido el tercero consultado, en su completa dimensión como tales. Consideramos facilitador del proceso de resolución y/o manejo de conflictos, interactuar con el mínimo bagaje de significados y prejuicios que puedan distorsionar el proceso que está aconteciendo. En otras palabras, la técnica que ha de ser aplicada por el mediador es participar en éstas entrevistas sin cargas técnicas, expectante, no encasillado, dispuesto a observar y escuchar lo diverso e inesperado. Ya que cada relación humana nos afecta de manera particular y misteriosa."*

Agrega además que *"el mediador debe establecer las reglas mínimas de trabajo en forma clara y pausada, dar cada paso tratando de que no queden dudas, preguntar casi constantemente si las partes lo comprenden. El mediador debe conceder la misma cantidad de tiempo y oportunidad a cada parte, dirigirse con la mirada, cuando habla, a ambas partes con la misma proporción, ya que las personas pueden percibir que no se les está prestando la misma atención, o que existe una tendencia a favorecer o a escuchar con más atención a uno de los sujetos."*

*"...Él debe ordenar y dirigir el proceso de forma tal que quienes están en la mediación no crean o supongan que el mediador va a resolver por ellos. Si debe tener la capacidad creativa para hacerlos pensar en aspectos de los que se haya percatado, y a los que las partes no están prestando atención".* (Navarro, 2002, en Justiniano y otros).

Resaltamos la motivación para mediar y en esto coincidimos con Jimenez de Barros (2010) cuando plantea que *“Si no hay incentivos para resolver o controlar el conflicto, las perspectivas de una confrontación serán malas. Si no hay incentivos, no hay compromiso. Si uno trata de comprometer al otro en la resolución del conflicto, y éste descubre que le conviene más continuar en él, ya que asumirlo significará pérdida, no habrá motivación. Lo mismo sucede si el conflicto es sentido sólo por una de las partes o porque la otra parte no se daba cuenta de él o dándose cuenta no le importa. Para que haya confrontación, los incentivos deben ser mutuos”*. (Jimenez de Barros, 2010).

Consideramos entonces, que un mediador debe preocuparse por establecer condiciones favorables para que se dé la franqueza en el diálogo, un valor fundamental para la confrontación, lo que supone muchas veces confesar resentimientos, rechazos y otros sentimientos que la persona puede negarse a sí misma.

Trataremos al conflicto de modo especial. De esta manera, marcaremos la diferencia entre qué se considera conflicto y cómo enfrentarlos.

Es sabido que el conflicto existe desde siempre. No necesariamente, las personas tienen una connotación negativa del mismo pero la forma de enfrentarlos es clave. Por ejemplo, de acuerdo Martín (1997) en el Manual de Mediación, conciliación y arbitraje, se puede enfrentar el conflicto de las siguientes maneras:

- *“Huir, eludirlo o evitarlo*
- *Negociarlo*
- *Someterse*

- *Recurrir a la justicia o alguien imparcial*
- *Reaccionar violentamente (pelea/guerra).” (Martín;1997).*

Adherimos a las expresiones de Coser Lewis (1961) cuando plantea la existencia de una Lógica para enfrentar los conflictos diciendo que: *“No basta que un trabajador social tenga conocimientos, para poder actuar con eficacia, debe también tener claridad de valores y destrezas personales y profesionales.*

*Los valores, los conocimientos y las habilidades o destrezas constituyen los tres pilares básicos de la práctica profesional del trabajador social. En toda situación y cualquiera sea su naturaleza o nivel de intervención, se deberá apelar a estos tres elementos. Los conocimientos permitirán hacer una acertada evaluación de la situación y una propuesta de un plan de intervención o tratamiento, los valores están siempre presentes, como criterios de decisión y acción y las destrezas permiten la eficacia de la evaluación y la intervención. La lógica del trabajador social para enfrentar conflictos, está influida por lo tanto, por sus conocimientos, valores y destrezas”. (Coser Lewis; 1961).*

Es nuestro parecer, que la confrontación no prospera si entre los protagonistas no se entienden lo que se están diciendo, por lo que es importante manejar los mismos códigos de comunicación.

Desde un enfoque social, lograr acuerdos implica tener en cuenta el rol que ocupamos dentro de la sociedad desde el desarrollo de tres temas importantes:

1. La construcción del pensamiento social, es decir, cómo y de qué manera nos sentimos involucrados en la sociedad en la que vivimos;
2. Las redes sociales de las que formamos parte;

3. El binomio individuo – comunidad, que nos plantea la relación con nosotros mismos y con la comunidad.

Citando a Ibañez en Justiniano y otros (2002) acordamos que *“Estos temas invitan a generar una nueva conciencia respecto de la resolución de nuestros conflictos... se hace imprescindible abrir algo más que la mente, como mera organizadora del pensamiento; implica además abrir la puerta de los sentimientos, entrada para los encuentros humanos y la comunicación...”* (Ibañez en Justiniano y otros; 2002).

Aquí entra en juego la dinámica de la comunicación que plantea Jiménez de Barros. (2009): *“Pueden las personas no entenderse porque hay una percepción selectiva en que se recibe sólo lo que no se refuta o no se propone en tela de juicio lo que se quiere oír, lo que afirma la información que se tiene u otros. El trabajador social debe procurar que las partes tengan percepciones mutuas que se ajusten a la realidad y evitar que las personas se frustren cuando hacen esfuerzos por explicarse y no son comprendidas. Los sentimientos de frustración contribuyen al conflicto, por lo tanto el trabajador social deberá contribuir a la credibilidad definiendo procesos y creando un lenguaje para el diálogo...”*

*“...Concebir la mediación como un nuevo pensamiento social nos da la posibilidad de pasar del concepto de lo individual al concepto de comunidad, o sea, retomar la noción de conciencia colectiva... todos somos sujetos, y cada uno desde su lugar o rol que desempeña es co-constructor de la realidad”.* (Jiménez de Barros; 2009).

Consideramos importante tener en cuenta que en un proceso de mediación el diálogo es fundamental. Así lo explica Justiniano (en Justiniano y otros; 2002)

cuando dice que *“la técnica del diálogo consiste en un proceso metodológico claro y dinámico de estrategias específicas, que facilitan los recorridos necesarios para la resolución de conflictos...”*

*“...Explica el concepto del diálogo refiriendo que “la razón y el significado implícito que se mueve a través de las palabras”, “es una alternativa comunicacional integradora de visiones de la realidad que permiten descubrir el sentido que se mueve entre y a través de las personas”.*

Y agrega que entonces lo que nos hace replantearnos cada intervención para lograr la mediación, *“la técnica del diálogo nos propone los siguientes objetivos:*

- *Crear un espacio adecuado para facilitar la comunicación satisfactoria.*
- *Desarrollar un sentido común más amplio.*
- *Dar lugar a la revisión de las propias ideas.*
- *Aprender.*
- *Plantear lo que se piensa.*
- *Descubrir y crear enfoques compartidos.*
- *Explorar lo que significa pensar y aprender participativamente.*
- *Crear una base compartida de significados a través de la confianza lograda.*
- *Investigar los supuestos y sobreentendidos que subyacen de las posturas que se defienden”.*

Para concluir menciona que la técnica del diálogo, requiere de *“una mecánica para su implementación: respeto por el espacio (por ejemplo, sentarse en círculo), respeto al tiempo (determinar un tiempo para el diálogo), respeto al tema (fijar el tema del que se va a dialogar), respeto a la iniciación (comenzar con alguna*

introducción, una lectura, etc.) y *respeto por la finalización* (prever un tiempo de reflexión sobre lo que sucedió, evaluar el proceso).(Justiniano y otros; 2002).

Finalmente, Boardman y Horowitz (1994) por su parte, definen al conflicto como *“una incompatibilidad de conductas, cogniciones y/o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social”*. (Boardman y Horowitz.1994)

Además, Suares (1996) define conflicto en el campo de la mediación con las siguientes características que nos parecen apropiadas mencionar para concluir el presente capítulo:

1. *“Es un proceso interaccional*
2. *Se da entre dos o más partes*
3. *Existe predominio de las relaciones antagónicas, sobre las interacciones atrayentes.*
4. *Las personas intervienen en tales acciones.*
5. *Es un proceso co-construido por las partes*
6. *Es un proceso que puede ser conducido por las partes o un tercero”*

Así mismo, clasifica a los conflictos de la siguiente forma:

- a) *“Conflictos en función del elemento agresividad.*
- b) *En función del elemento “interés por el otro”: aquí se presenta un doble juego de intereses: el interés por uno mismo y el interés por el otro...*
- c) *en función de la conducción (manejo). Tenemos un manejo constructivo que implica la supervivencia de la relación y el destructivo que implica la aniquilación de al menos, una de las partes.*

- d) *En función del elemento “partes intervinientes”. Puede presentarse de dos formas: a) como negociación, ya sea en forma distributiva (repartir en partes iguales); b) en forma integradora o ganancia mutua.*
- e) *En función del protagonismo.*
- f) *En función del elemento cantidad de integrantes.*
- g) *En función del elemento flexibilidad, dependiendo esto de si las son o no flexibles... interés por sí mismo y por el otro.*
- h) *En función del contenido, es decir definir el “en qué” se apoyan, más que en el “qué”. Aquí se presentan conflictos de objetivos, de valores, de creencias y de principios.*
- i) *En función de la forma como se ha construido el conflicto. Aquí se los clasifica en disputas compatibles (se enfrentan las diferencias manteniendo un acuerdo sobre el tema, pero cada uno tiene opiniones diferentes de él) o conflictos morales (no solo se está en desacuerdo sobre un tema, sino que existe desacuerdo en cuanto a la forma de tratar los desacuerdos).” (Suarez. 1996)*

Concluyendo, citamos nuevamente a Justiniano, en Justiniano y otros (2002) para mencionar que *“en cada intervención, el mediador/ observador genera alguna de las siguientes consecuencias:*

- a) *conocimientos que aumentan la simplicidad o complejidad de los esquemas de acción (observación, descripción y argumentación);*
- b) *cada agregado comunicacional es un factor multiplicador que extiende la posibilidad de generar más conocimiento y, por ende, simplicidad o complejidad;*
- c) *al estar cada hipótesis relacionada con su precedente, expande las ideas en forma global;*

- d) *facilita la aparición de convergencias y divergencias, a modo progresivo entre las partes, por el nuevo aprendizaje generado;*
- e) *opera en la génesis de nuevas posibilidades.*

*Estos items sostienen la convicción de que toda hipótesis elaborada por el mediador, puede ser ulteriormente modificada, ampliada y/o corregida, para ser nuevamente formulada ante los participantes del conflicto. Luego, ellos decidirán, por consenso, su validez o no". (Justiniano y otros; 2002).*

Como ya hemos expresado anteriormente, se considera al Trabajador Social como un mediador por naturaleza y en el ámbito escolar se producen gran cantidad de conflictos surgidos fundamentalmente, en las relaciones entre los integrantes de esa comunidad.

En la mitad de los hogares argentinos se ejerce alguna forma de violencia; muchas de estas situaciones pasan inadvertidas porque el maltrato es de índole psicológica no dejando huellas observables en lo físico.

Es necesario que en nuestro rol de educadores (como toda intervención profesional en la escuela) estimulamos el desarrollo de una visión crítica frente al manejo de la información que realizan los medios de comunicación masiva, como una manera de prevenir la violencia en la escuela.

Desde hace algunos años vemos como noticia en los medios de comunicación, distintos hechos que hablan de la violencia dentro de las escuelas; todo ha llegado al punto que, lo que antes nos sorprendía, hoy parece un dato más, una anécdota más dentro de las aulas.

Para comprender estas situaciones de violencia debemos reflexionar sobre ellas, teniendo en cuenta el contexto social, es decir, el marco en el cual se

desarrolla la vida de la institución escolar y las relaciones internas que existen.

Analizamos en primer término la estructura interna, las relaciones internas que se dan en la institución escolar.

La experiencia cotidiana nos hace saber que en las escuelas existen relaciones de poder, que hay un desempeño de autoridad de los directivos y de los docentes, que en muchos casos se sigue privilegiando el modelo pedagógico tradicional y que son elementos que tienen que ver con la dinámica institucional y que pueden incidir para que la violencia se potencie o para que se produzcan cosas que hagan lugar a la violencia. Las relaciones existentes dentro de la institución serán las que favorezcan o desalienten la existencia de violencia.

Hay escuelas donde los niños están entusiasmados en diversos proyectos, donde son protagonistas y partícipes, donde pueden canalizar sus energías; en estos lugares es más difícil que aparezcan casos de violencia; pero en otras instituciones educativas hay sistemas internos altamente autoritarios, donde podría pensarse que la violencia no debería existir, pero el día que falta la figura que representa la autoridad se producen los hechos de violencia.

La escuela es una construcción social específica y en cada una de ellas se van a desarrollar prácticas particulares que van a tener un modelo socio-educativo y el modelo pedagógico que comparte esa comunidad educativa, es decir, el Diagnóstico Participativo (D.P.I). Dentro del Equipo de Orientación Escolar<sup>3</sup> un Proyecto Integrado de Integración (P.I.I.) que incluye, en este caso, el dispositivo de mediación escolar.

Lo real nos interpela y el contexto actual nos sitúa en el paradigma de la

---

<sup>3</sup>Equipo de Orientación Escolar: en adelante lo llamaremos E.O.E.

complejidad. En la teoría del Pensamiento Complejo, ideada por Edgar Morin (en *Pensamiento Complejo y Educación*; 2013), se dice que la realidad se comprende y se explica simultáneamente desde todas las perspectivas posibles. Se entiende que un fenómeno específico puede ser analizado por las diversas áreas del conocimiento, mediante el “entendimiento multidisciplinario”, evitando la habitual reducción del problema a una cuestión exclusiva de la ciencia que se profesa. En el campo educativo, recurrimos a diferentes disciplinas y saberes experienciales que portan los sujetos de las instituciones. (Edgar Morin; 2013)

Los E.O.E. desde su especificidad, aportan la mirada sobre los procesos de subjetividad que se pueden producir en las instituciones.

Es necesario construir herramientas nuevas que nos permitan intervenir hoy. La escuela ya no es la de antes, ni tiene que serlo, necesitamos hoy otra escuela para el contexto actual. Para ello tenemos que re-situar el valor de la escuela, el sentido social, el derecho a la educación, la responsabilidad del docente y la coresponsabilidad de los diferentes actores.

Despegar a la escuela de la inmediatez para desplegar futuros, la escuela como espacio no solamente de transmisión de conocimientos sino como formadora, otorgando la inclusión educativa y social.

El modelo de institución que se presenta, a veces, no tiene nada que ver con lo que ellos necesitan; el adolescente es transgresor, entonces hay que permitirle que haga cosas, darles sus propios espacios. Necesita construir un espacio con pertinencia, con producción, con respeto frente a lo que hace, con modelos con los cuales pueda identificarse, que le permitan que se sienta seguro y también que le

puedan poner un límite, porque lo necesita. Así vamos a ver que las situaciones de violencia serían menores.

La escuela como institución social, debe mediar ante la falta de espacios de circulación de la palabra entre los alumnos ya que, de otro modo, terminan resolviendo sus situaciones como agresiones físicas o verbales-gráficas, generando entre ellos alianzas y subgrupos en las aulas. Una de las causas detectadas permanentemente es el cyber-bullying o el acoso a través e las redes sociales.

Sin embargo, no todas las escuelas son iguales, puede haber escuelas en las que esto sea factible. No es fácil pensar en una propuesta de cambio que reformule los dispositivos habituales utilizados en la escuela.

Después de estos considerandos, planteamos la Situación Problema: el bullying o acoso escolar, por considerarlo un fenómeno actual preocupante en el nivel secundario y en menor medida, en el primario.

PLANTEAMIENTO

DE LA

SITUACIÓN

PROBLEMA:

**BULLYING O ACOSO ESCOLAR**

## SITUACIÓN PROBLEMA

Haremos referencia y nos centraremos en lo que consideramos, uno de los principales conflictos que surgen dentro de las aulas del nivel secundario del Instituto Jesús María del Barrio Regional, de la ciudad de Mar del Plata.

Entre otras variables, por la situación socio-económica de la comunidad educativa (sub empleo o empleo en negro), lleva a la necesidad de que los padres trabajen fuera de su hogar mayor tiempo dejando a sus hijos solos. Entre otros factores, el acoso es una problemática actual surgida por el mal uso adolescente de las redes sociales (como facebook, twitter, whatsapp y mails).

El alto grado de violencia presente en la institución educativa obliga como profesionales a intervenir y analizar el fenómeno denominado BULLYING o ACOSO ESCOLAR (entre compañeros de su misma aula u otros cursos).

Hay una importante diferencia entre tener una experiencia ocasional de violencia escolar o participar del bullying de forma aislada, a verse involucrado, tanto como víctima o agresor, en fenómenos prolongados y crueles de acoso sistemático.

Según el Equipo A.B.A - Anti Bullying en la Argentina (Equipo interdisciplinario, 2013): *“llamamos violencia escolar a cualquier acción u omisión intencionada que, en la escuela, alrededores de la escuela o actividades extraescolares, daña o puede dañar a terceros. Estos terceros pueden ser cosas.*

*Si la violencia escolar es entre personas puede tomar 3 modalidades principales:*

- 1. Del profesor contra el alumno.*
- 2. Del alumno contra el profesor.*

3. *Violencia entre compañeros: la mayor parte de la violencia entre compañeros es ocasional.*

*El problema mayor aparece cuando la violencia escolar entre compañeros degenera en Acoso Escolar o Bullying". (Equipo A.B.A, publicación digital; 2013).*

La violencia escolar junto al bullying son problemas cada vez más importantes ante los cuales ni la sociedad ni muchas veces las instituciones tienen una clara respuesta.

Hoy en día, son cada vez más los chicos que, al carecer de recursos emocionales adecuados y de habilidades sociales para la resolución de conflictos, se encuentran en una situación de riesgo para la inadaptación, la violencia, el fracaso escolar, la delincuencia o el abuso de sustancias.

Debido a la universalidad de la escolaridad, al hecho de que los niños pasan la mayor parte de su tiempo en la escuela y por su innegable oportunidad para la interacción social, la escuela juega un rol central en el desarrollo integral de los niños privilegiando un desarrollo personal y social adecuado.

Por este motivo, ninguna otra institución tiene un lugar más destacado a la hora de prevenir actuando de forma efectiva antes de que la violencia se convierta en un problema de mayor magnitud y de proporcionar un ambiente contenedor que permita una adecuada convivencia escolar.

Lamentablemente, el mal uso de las redes sociales y la abrumadora información que se recibe de los medios de comunicación, lleva a una confusión general y un estado de agresividad y susceptibilidad de las personas que, ante un

hecho menor, reaccionan de manera mucho más violenta que antes. Y esto sucede también entre niños y adolescentes dentro de la escuela. Los alumnos considerados “adolescentes” del nivel secundario (de 12 a 17 años) son los más vulnerables ya que son quienes más utilizan esas redes sociales, muchas veces de mala manera, generando hechos de violencia que terminan trasladándose al ámbito escolar.

Nos referimos a “redes sociales” como “comunidades virtuales”: plataformas de internet que tienden a agrupar personas de acuerdo a intereses y que comparten información y comunicación; el principal objetivo es establecer contactos, ya sea conocidos anteriormente, amigo de amigos, elaborando listas de contactos. El término “amigo” tiene un significado muy diferente al tradicional,

Nos preguntamos, ¿A qué llamamos Bullying o acoso escolar?

El término bullying deriva de la palabra inglesa bull (toro) y aunque no tiene traducción directa al español, los expertos en el tema han decidido definirlo como *“la intimidación y maltrato entre escolares, de forma repetida y mantenida, casi siempre lejos de los ojos de los adultos, con la intención de humillar y de someter abusivamente a un menor indefenso por parte de uno o más victimarios a través de agresiones físicas, verbales y/o sociales, con resultados de victimización psicológica y rechazo grupal”*, según podemos investigar en el libro: Conductas Alarmantes de los niños y adolescentes (AAVV, 2012).

Actualmente los conflictos entre niños o adolescentes son el pan de cada día, y es que la violencia en el modo es algo que permea todos los niveles y ámbitos sociales. Los niños y adolescentes están en constante contacto con la violencia a través de la televisión, los videojuegos, al oír hablar de las guerras eternas entre

países, los conflictos religiosos o étnicos, o simplemente la viven dentro de casa, ya sea del padre hacia la madre o viceversa, o bien, de estos hacia sus hijos.

La intimidación y el abuso ocurren cuando un estudiante dice o hace cosas a propósito que hieren a otro estudiante. Es común que estos actos se repitan y que al estudiante maltratado se le dificulte defenderse. El abuso puede darse de muchas formas, tales como golpear, insultar, provocar, rechazar, amenazar, poner apodosos ofensivos, excluir, hacer circular rumores falsos, enviar mensajes maliciosos por teléfono, teléfono celular, Internet. Sin embargo, no se considera intimidación o abuso cuando dos estudiantes con igual fuerza o poder discuten o pelean.

Por eso no resulta extraño que el fenómeno del bullying se haya vuelto algo común, pero no por eso aceptable.

Sin embargo, no cualquier tipo de violencia generado en las escuelas puede ser considerado bullying, para que exista deben cumplirse ciertos requisitos mencionados en el libro “Comportamientos Alarmantes infantiles y juveniles” (AAVV; 2012) y señalados por Olwens<sup>4</sup> (primer investigador del fenómeno):

- *Existir desequilibrios de poder entre víctima y agresor;*
- *Haber duración y frecuencia del maltrato, al menos una vez por semana y durante 6 meses.*
- *Intencionalidad en la agresión, que busca un beneficio personal o material.*
- *Pretensión de causar daño.*

*Y hay quienes agregan:*

---

<sup>4</sup> Dan Olweus, creador del Research Centre for Health Promotion (Centro de Investigación para la Mejora de la Salud), Universidad de Bergen, Noruega. Diseña el “Programa Olweus para la prevención del acoso escolar” (POPAE). Año 1986 y 1993.

- *Que se dé una provocación de la víctima.*
- *Que cause daño emocional.*

### Clasificación:

Lo peor del bullying es que la víctima está obligada a convivir con el agresor ya que no hablan con sus padres y/o maestros por sentirse avergonzados o amenazados; esto les genera ansiedad, estrés y miedos. Pero no solo son víctimas los niños que sufren bullying directo sino que los compañeros espectadores y testigos, por miedo a que les sucede lo mismo o por amenaza, muchas veces se convierten en cómplices del agresor, incluso llegan a justificarlos.

Según establece el Programa de Prevención de Bullying planteado por Olweus (1993), *“los estudiantes que sufren de intimidación o abuso pueden sentirse deprimidos y tener baja autoestima. Muchos de ellos pueden tener problemas de salud, como dolores de estómago o de cabeza. Es probable que su desempeño en la escuela también resulte afectado. Los estudiantes que han sido maltratados pueden pensar en suicidarse e incluso pueden terminar con sus vidas”.*

*“Los efectos en los estudiantes maltratados pueden durar largo tiempo, mucho después de completar su ciclo escolar. Es un derecho humano elemental de cada estudiante el sentirse seguro en la escuela y no tener que sufrir la experiencia de ser abusado e intimidado.” (Olweus;1993).*

Al contrario de lo que muchos piensan, el bullying no son solo agresiones físicas, puede presentarse de diversas formas entre las que se destacan:

- a) Maltrato verbal: es la comunicación agresiva en la que se dice lo que se piensa del otro a fin de humillarlo; incluye insultos, apodos, gritos, críticas,

acusaciones y burlas entre otros.

- b) Maltrato psicológico: amenazas para asustar y/o lograr un objetivo como dinero u obligar a la víctima a hacer algo que no quiere. Incluye a todos los tipos de maltrato.
- c) Maltrato físico: agresiones que producen un daño a distintos niveles:
  - Leve: no requiere atención médica
  - Moderado: necesita de algún tratamiento médico pero no hospitalización.
  - Severo: es imperativa la atención médica y/o internación a causa de las lesiones.
- d) Maltrato social: se realiza delante de otros para que sean testigos por ejemplo, aislándolo, impidiéndole participar de reuniones o juegos, rechazándolo, etc. también se lo ignora o se dice de él rumores descalificadores o humillantes.
- e) Maltrato económico: consiste en controlar los recursos económicos de la víctima, se le pide dinero o se le esconden o destruyen sus pertenencias.

Es interesante conocer los múltiples y diversos tipos de acoso, pero mucho más es saber si el menor es o no víctima del bullying en su escuela, por eso hay que estudiar sus actitudes. Lamentablemente, la gran mayoría de los niños o adolescentes son víctimas pasivas, quienes precisamente por ese carácter tranquilo y tímido se vuelven objeto de acoso, y muy probablemente por miedo o vergüenza no cuentan a sus padres o profesores que son acosados.

Algunas actitudes a tener en cuenta para identificar el bullying (activo o pasivo):

- Pérdida de interés en la escuela o baja en el rendimiento escolar.
- Sale tarde al recreo y regresa pronto o prefiere no salir.
- Pierde interés en actividades organizadas por la escuela.
- Es retraído, solitario o aislado.
- Se muestra nervioso, ansioso, preocupado, temeroso, inseguro.
- Lloro con facilidad y/o a menudo.
- Está irritable, agresivo, irascible.
- Tiene sentimientos de culpa constantes.
- No tiene amigos o amigas, o menos que otros estudiantes.
- No tiene sentido del humor o hace uso de humor inapropiado.
- Su lenguaje corporal es típico de víctima (hombros encorvados, cabeza gacha, no mira a los ojos).
- Prefiere la compañía de adultos.
- Molesta e irrita a otros.
- Menciona la posibilidad de huir o suicidarse.
- Está frecuentemente enfermo.
- Se queja de dolores de cabeza, estómago, etc.
- Presenta arañazos, moretones, ropa u objetos de la escuela rotos o dañados.
- Presenta tartamudeo repentino.
- Tiene pérdida repentina del apetito.
- Muestra excesiva preocupación por su seguridad personal.

Luego de lo expuesto nos preguntamos: ¿Por qué surge el bullying?

La violencia social, en la televisión o dentro de los hogares, la falta de valores, de amor, etc pueden ser posibles causas que llevan a un niño a convertirse en agresor:

- Sufre intimidaciones en su familia o es testigo de ellas.
- Es frecuentemente humillado por los adultos.
- Se siente superior porque cuenta con el apoyo de otros atacantes o porque el acosado es mas débil.
- Se desenvuelve en un entorno familiar poco afectivo.
- Es presionado exageradamente por sus padres para que tenga éxito escolar.
- Es un niño demasiado consentido.

Todas estas actitudes de este niño agresor denotan que sus actos son respuesta de un ambiente familiar en el que hay poco amor, cuidado y atención (abandono), o peor aún, en el que la violencia, sea física, psicológica o verbal, es algo común y es la manera en que él ha aprendido a relacionarse.

Pero también hay factores que pueden propiciar que se produzca este fenómeno en la escuela, como por ejemplo, si esta es muy grande, pues el control por parte de las autoridades es más difícil . O si la misma escuela decide pasar por alto el hecho para evitar conflictos con los padres de los niños afectados. Incluso, a veces, el propio modelo educativo que impera no contempla la enseñanza de valores como el respeto o no incluye reglas de convivencia o comportamiento para los niños.

Sin embargo, sea cual sea la o las causas, sin duda alguna que es

preocupante tanto para los padres del agresor como para los del alumno agredido por las diversas consecuencias que acarrearán en su desarrollo.

El abuso afecta a todos en la escuela, porque afecta el ambiente escolar. Un niño podría no estar involucrado directamente y sin embargo tener miedo de ciertos alumnos o áreas de la escuela donde ocurre el abuso. Los estudiantes no involucrados directamente en actos de abuso juegan un importante papel en la prevención del abuso.

### Recomendaciones:

Desde los primeros años de vida es indispensable que los niños reciban mensajes claros sobre lo importante del diálogo para resolver los conflictos, evitando en todo momento mostrarles que la violencia es la solución. Así también es esencial inculcarles valores como la solidaridad, en especial con los más débiles o los que están más solos, y fomentar en ellos la tolerancia y la amistad, pues la falta de amigos aumenta el riesgo de ser víctima. Al mismo tiempo, es necesario reforzar la autoestima de los menores, pues esto les ayudará a confiar en sí mismos y no dejarse abatir por las provocaciones.

Ante la existencia de un niño víctima o que se sospecha de ello, se debe ser paciente ya que muchas veces los adolescentes no quieren contar sus problemas porque en este proceso de dejar de ser niños quieren resolverlos solos como a forma de demostrar su madurez, aunque no siempre lo logren y por eso es importante demostrarles apoyo cuando ellos lo requieran o cuando no puedan resolver algo.

Y a modo de introducción para el capítulo siguiente, definiremos que consideramos institución citando a Schvarstein (1991) quien las define como *“cuerpos normativos jurídico – culturales que determinan las formas de intercambio social , mediante ideas, creencias , valores y leyes”*. (Schvarstein; 1991). Abad (2001) agrega además que *“cada organización, aunque posea identidad y estructura propias y una cierta autonomía normativa, es en realidad, el lugar de mediatización del orden simbólico establecido por una o más instituciones”*... *“las organizaciones poseen, prácticamente por definición, diferenciación de roles, un cierto orden jerárquico y distintos tipos de relaciones formales e informales, con una peculiar distribución del poder. Eso hace que los procesos internos y los que derivan de su relación con el medio externo generen situaciones conflictivas que son, en definitiva, inherentes a la vida institucional”*.

Mas adelante, la misma autora hará referencia a la violencia institucional tomando como ejemplo a la escuela por sus rasgos particulares. Menciona así, que *“existen tres dimensiones de la violencia escolar: una primera dimensión da cuenta de la reproducción, al interior del aula y otros espacios escolares, de los modelos violentos de resolución de conflictos, con entrecruzamientos que afectan a docentes, alumnos, familiares y aun las instalaciones y equipamiento”* (Abad,2001); a esto debemos sumarle la violencia familiar que padecen sus integrantes.

*“Una segunda dimensión se refiere a los fenómenos inherentes a la vida institucional, quizás inevitables, que conforman la violencia estructural o sistémica, con rasgos distinto en el sistema educativo: un orden administrativo – formal burocratizado (vallas, postergaciones, rutinas ineficaces), un modelo pedagógico – institucional relativamente cristalizado y particulares culturas y organizacionales que*

*se debaten en agobiantes contradicciones... ha ido creciendo el "sufrimiento institucional" generado no solo por los conflictos propios de la convivencia, sino también porque la tarea central (el aprendizaje)... se ve coartada por los mecanismos que deberían favorecerla."*

*"Hay un tercer aspecto en la especificidad de la violencia escolar: la que deviene de la imposición de una cultura "oficial" con prescripciones obligatorias que pueden contradecir, colisionar, violentar la cultura original de los educandos, garantizando... el mantenimiento de un orden social establecido. (Abad,2001).*

*Esta es la violencia simbólica que definen Bourdieu y Passeron (1977) y plantean que "la escuela es la principal instancia legítima y de legitimación de lo arbitrario cultural: por medio de su acción pedagógica impone los significados seleccionados por la cultura dominante y colabora en la distribución del capital cultural entre las clases sociales." (Bourdieu y Passeron; 1977).*

En el ámbito educativo consideramos violencia escolar no solo al aumento de episodios violentos ni hechos aislados sino que se habla de una compleja conflictiva institucional. *Abad (2001) explica que "al igual que las crisis, el conflicto desvela las diferencias y contradicciones propias de la vida en sociedad, que pugnan por estructurar sus relaciones de poder, modificando su estatus quo aparente"*<sup>5</sup> (Abad,2001).

---

<sup>5</sup> Según Diccionario de la Real Academia Española (R.A.E. versión digital 2013) *status quo* es una locución latina, que se traduce como «estado del momento actual», que hace referencia al estado global de un asunto en un momento dado. Normalmente se trata de asuntos con dos partes interesadas más o menos contrapuestas, en los que un conjunto de factores dan lugar a un cierto «equilibrio» (*statu quo*) más o menos duradero en el tiempo, sin que dicho equilibrio tenga que ser igualitario.

**CAPITULO II:**

**LA MEDIACIÓN  
DESDE LA  
PROFESIÓN  
DEL  
TRABAJO SOCIAL**

## Fundamentos de la mediación desde la profesión del Trabajo Social

Consideramos que el trabajador social es histórica y metodológicamente llamado a ser mediador; aborda su formación desde una visión integradora y sintetizadora de los conocimientos en la perspectiva de observar los conflictos que asume como mediador, con la mayor apertura epistemológica disponible para ayudar a comprender y focalizar los puntos irresueltos de una negociación y adoptar las estrategias de intervención pertinentes.

Para demostrarlo, citamos a Di Carlo (1999) cuando menciona que *“El Servicio Social constituye una praxis científica que expresa un intento activo de buscar, conocer y solucionar determinados problemas reales de integración y ubicación social de los individuos y grupos humanos.... La circunstancia fundamental de que en la profesión de Asistente Social, se caracteriza por buscar el cambio de situaciones sociales individuales y grupales, basándose en procesos que incluyen una concientización destinada a modificar el sistema de valores y actitudes sociales del individuo y el marco social al que pertenece”*. (Di Carlo; 1999).

Por su parte, Kisnerman (2005) considera al Trabajo Social como una *“disciplina que se ocupa de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y lograr que los hombres asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora que los supere (...) interviene en situaciones concretas que muestran determinadas carencias investigando y coparticipando con los actores en un proceso de cambio (...), es una auténtica praxis social, ya que su ejercicio exige el contacto directo y continuado con la realidad social, a través de un trabajo directo con y junto a las personas con quienes trabaja (...)”*.

Mencionamos esto ya que para poder mediar, consideramos que debemos, en primer lugar, analizar las causas – efectos de cada conflicto actuando de manera imparcial.

De igual modo, el mismo autor menciona que *“Toda reflexión, análisis o discusión sobre el Trabajo Social tiene que hacer referencia a una realidad témporo - espacial concreta. El Trabajo Social no opera en el vacío, sino que se da en determinadas ocasiones”*. (Kisnerman; 2005).

Al referirse al tratamiento de conflictos, se cree conveniente recordar los principios básicos que rigen la Intervención Profesional y los cuales son sustentos para el abordaje de las situaciones conflictivas.

Podemos definir entonces, al Trabajo Social como una profesión<sup>6</sup> en tránsito a disciplina, que se fundamenta en las teorías y metodologías de las Ciencias Sociales y Humanas (sociología, antropología, psicología, ciencias políticas, historia y economía, entre otras) para explicar e intervenir la realidad social con el propósito de transformarla.

El Trabajo Social conecta y articula saberes específicos, es decir que asume tanto en su fundamentación teórica como en su práctica un carácter eminentemente interdisciplinario, lo que la ubica como una profesión compleja, cuyo propósito fundamental se orienta a la comprensión y análisis de la realidad social para incidir, orientar y potenciar los procesos sociales, donde interactúan con su entorno individuos, grupos, familias, organizaciones y comunidades, en la búsqueda del

---

<sup>6</sup> A fin de explicar: Profesión es una Organización interdisciplinaria que articula los saberes y métodos de las ciencias y disciplinas que la conforman, para su Fundamentación y los campos de intervención para su profesionalización. Comité de Currículo de la Facultad de Medicina, Universidad de Antioquia, "Las estructuras curriculares para la renovación curricular, aspectos conceptuales y metodológicos", Cartilla, (4), Medellín, Editorial Universidad de Antioquia, 1999.

desarrollo y del Bienestar Social.

Entonces, nos preguntamos: ¿Cuáles son las dimensiones de la intervención profesional de Trabajo Social?

Creemos importante mencionar el artículo de Acosta (1998) donde plantea que: *“Han sido y son variados los contextos socio políticos en los que el Trabajo Social ha desarrollado históricamente sus acciones profesionales. Del mismo modo también ha transitado por diversas conceptualizaciones acerca de su naturaleza y carácter disciplinario y profesional.”* (Acosta; 1998).

La intervención en la realidad supone para el Trabajo Social participar en el debate y en las acciones sociales que se generan a partir de y con los distintos sujetos - actores involucrados. El Trabajo Social es reconocido como la profesión de la participación, aspecto relevante y que de alguna manera signa su especificidad interviniendo en procesos de toma de decisiones, facilitando el involucramiento de los afectados por las problemáticas, propiciando la ampliación de su injerencia en las cuestiones que les atañen y promoviendo acciones tendientes a la visibilidad pública del debate acerca de la cosa pública.

Según ha expresado claramente Ibañez en Justiniano y otros (2002): *“Intervenir en la realidad desde una perspectiva de Trabajo Social, implica tomar posición respecto del debate social, atendiendo a los cambios que se operan en el contexto histórico y cultural y la particular relación de los sujetos involucrados en el mismo. Y es desde esta forma particular de intervención que el Trabajo Social construye, afirma y desarrolla su identidad profesional que se expresa en distintas dimensiones del hacer, el pensar y el sentir del ser profesional.”* y agrega que:

*“El pensamiento social se construye en la medida en que tomamos conciencia de grupo y, por ende, de comunidad; generando así un concepto de sociedad participativa y solidaria que rescata vínculos y las relaciones por encima de los intereses meramente individuales”.* (Ibañez, en Justiniano y otros. 2002)

Hagamos ahora, un recorrido por las incumbencias profesionales del Trabajador Social:

En el ámbito de la Provincia y Ciudad de Buenos Aires se fundamentan en la Ley Nacional N° 23.377 que regula su ejercicio como, así mismo, marca el Acta acuerdo N° 10.751 de la Ley Provincial (se transcribe del Consejo Profesional de Graduados en Servicio Social):

*“ARTICULO 1°.- (Artículo 2° de la Ley) - Son funciones del profesional de servicio social o trabajo social (entre otras):*

- *Promover la participación organizada de personas, grupos y comunidades para mejorar su calidad de vida.*
- *Realizar acciones de promoción, asistencia y rehabilitación social de personas y grupos.*
- *Realizar acciones a nivel individual-familiar, grupal y comunitario que favorezcan el ejercicio, la rehabilitación y el desarrollo de conductas participativas.*
- *Realizar acciones tendientes a prevenir la aparición de problemas sociales y/o de sus efectos.*
- *Promover la creación, desarrollo, mejoramiento y adecuada utilización de los*

recursos de la comunidad.

- *Realizar acciones tendientes a mejorar los sistemas de relaciones y de comunicación en los grupos, para que estos logren, a través de la autogestión, su desarrollo integral.*
- *Brindar orientación y asesoramiento en materia de acción social a personas, grupos o instituciones.*
- *Capacitar y orientar a individuos, grupos y comunidades para el empleo de sus propios recursos en la satisfacción de sus necesidades.*
- *Organizar, administrar, dirigir, supervisar instituciones y servicios de bienestar social.*
- *Elaborar, conducir, ejecutar, supervisar y evaluar planes, programas y proyectos de promoción comunitaria..*
- *Realizar estudios diagnósticos de la realidad social sobre la que se deberá actuar.*
- *Participar en la investigación y en la elaboración, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones de distintas áreas que tengan incidencia en lo socio-cultural.*
- *Asesorar en la formulación, ejecución y evaluación de políticas tendientes al bienestar social.”*

En cuanto a la importancia de la mediación en Trabajo social podemos citar a Jiménez de Barros (2010) para expresar que *“Hay dos habilidades básicas que*

*todo trabajador social debiera tener y desarrollar: La habilidad para diagnosticar el conflicto y la habilidad para facilitar una confrontación constructiva*".<sup>7</sup> (Jiménez de Barros; 2010).

Así mismo, investigando a Schein (1972) podemos afirmar que estas habilidades del T.S. *"están dentro del conjunto de actividades profesionales que ayudan al cliente a percibir, comprender y actuar sobre los procesos que ocurren en su ambiente. En esta perspectiva hay dos metas que el trabajador social podría plantearse, una es la solución del conflicto y otra es el control de él. Se planteará el control cuando se percibe que no hay solución y por lo tanto el propósito será disminuir las consecuencias negativas del conflicto."* (Schein; 1972).

Esta opción como patrón de comportamiento profesional, ha descartado la negociación y la agudización del conflicto y en forma constructiva extrae de él, todas las energías y las fuerzas para el cambio personal y social.

Al referirnos al término confrontación se define siguiendo a Walton (1973) que: *"el hecho de que las partes en un conflicto discutan el problema existente entre ellas, lo que supone que realmente están dispuestas a diagnosticar el conflicto, a incrementar la autenticidad de la relación y a descubrirlo y experimentar modos que disminuyan la intensidad del conflicto"*.(Walton; 1973).

Como ya se ha mencionado en el capítulo anterior, los conflictos son cíclicos, se entra periódicamente en ellos, son dinámicos, presentándose procesos de escalamiento y des-escalamiento. Estas características requieren de una gran

---

<sup>7</sup> Para ampliar: Jiménez de Barros, Mónica (Docente actual de la Escuela de Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en Educación para el T.S. Universidad Católica de Washington. D.C.: trabajo especial sobre "Trabajo Social y conflicto" -

habilidad de diagnóstico que permita reconocer los problemas objetivos o sustantivos, los subjetivos y emocionales, las fuerzas que apoyan el conflicto, las modalidades de resolución elegidas, los cambios sufridos en el proceso, los resultados esperados y las formas de terminación del conflicto.

En este proceso de diagnóstico, la formulación de las siguientes interrogantes puede ser de utilidad para el trabajador social que actúa como mediador según refiere más adelante Jimenez de Barros (2010):

*“¿Existe realmente un conflicto objetivo? ¿Son realmente compatibles los intereses? ¿Tienen las partes conciencia del conflicto, o por lo menos una de ellas? ¿Qué pasa con los sentimientos y conductas de cada parte? ¿Están igualmente involucrados subjetivamente en el conflicto? ¿El conflicto de intereses es total, o hay áreas de intereses comunes y de complementación? Si hago un balance de relaciones de las partes ¿Cuál es la proporción de los intereses en conflicto y de las posibilidades de cooperación? ¿Qué reglas se han dado las partes para manejar el conflicto? ¿Son éstas explícitas o implícitas?*

*Además, frente a un conflicto grupal, o que trasciende lo personal o impersonal, es importante preguntarse el apoyo con que cuenta el conflicto: ¿Hay identidad colectiva respecto al conflicto? ¿Es apreciado con la misma fuerza el sentimiento de injusticia en la distribución de lo deseado? ¿Hay incompatibilidad? ¿Las exigencias de unos son inaceptables para los otros, de acuerdo a los valores y las creencias de las partes? ¿Qué modalidades se han elegido para manejar el conflicto: persuasión, coerción o recompensa? ¿Qué criterios han fundamentado la elección del medio? ¿Qué valores respaldan el modo elegido? ¿Cuál es el contexto en que se mueven las partes en el conflicto? ¿Tienen aliados o están solos? ¿De*

*dónde provienen sus fuerzas? ¿Cómo se ha dado el proceso de escalamiento y des-escalamiento del conflicto? ¿Qué cambios psicológicos y/o sociales se han producido durante el conflicto en cada una de las partes? ¿Qué sentimientos se han desencadenado en cada una de las partes? ¿Qué ha pasado con el líder y en su relación con las bases? ¿Qué cambios se han experimentado en las bases mismas? ¿Han variado las metas? Si ha habido terceros involucrados ¿Cuál ha sido su rol? ¿Qué resultado se espera: retirada, imposición de uno de los lados, acuerdo, conversión? ¿Cómo se espera terminar el conflicto? ¿Habrá intervención de terceros? ¿Se institucionalizará el conflicto o se manejará implícitamente? ¿Habrá negociación?...” (Jimenez de Barros; 2010).*

De igual modo, entendemos que el T.S, debe poseer una habilidad para facilitar una confrontación constructiva del conflicto para lo cual debiera desarrollar las habilidades para sacar las discusiones de un estancamiento o punto muerto, para interrumpir las discusiones reiterativas, para desarrollar actitudes de aceptación, para proporcionar apoyo emocional y seguridad, y para idear caminos alternativos de solución.

No siempre es posible la confrontación constructiva, por mucho que el trabajador social la desee y tenga habilidades para manejarla. Hay factores del medio y características de las personas en conflicto que deben considerarse con lucidez. Habrá que preguntarse por las motivaciones reales de las partes para la confrontación.

Frente a conflictos nos encontramos con trabajadores sociales que optan por la postergación, por la resolución o la agudización. Algunos por razones estratégicas irán evaluando qué es lo más conveniente frente a cada conflicto y optarán por

evitarlo, resolverlo o agudizarlo.

Otros en cambio, independientemente de la situación tendrán un patrón particular de comportamiento profesional. En este caso lo más probable es que sean los valores y/o destrezas los que estén determinando la conducta profesional.

Si el trabajador social opta por la postergación puede hacerlo, evitando el conflicto o retirándose de él. Si en cambio opta por la resolución debe plantearse si lo hará en el esquema de “ganar- perder”, lo que implica coerción, o en el de “ganar-ganar”, lo que lleva implícito una integración de puntos de vista, o en esquema de “perder- perder” que significa acuerdo en transigir. Si opta por la agudización indiscriminada, debe tener conciencia que es imposible de resistir desde el punto de vista psicológico y social, y que lo más probable, es que su resolución se haga polarizadamente, donde una parte aparentemente habrá ganado y otra perdido, pero la fuerza habrá primado sobre la razón.

En esto, acordamos con Ibañez, en Justiniano y otros (2002) cuando dice que *“Se debe recuperar las redes sociales, entendiendo como red al vasto dominio de las relaciones de un individuo o de un plexo (individuo o pequeño nexos) en su representación espacio temporal... existen muchas personas que participan de una red y no necesariamente se conocen entre sí, pues están ligadas por un individuo que pertenece a diferentes ámbitos. Formar parte de una red no implica cotidianidad, ni proximidad física”...* *“La red social entonces incluye al núcleo familiar y a todos los parientes de cada integrante, pero también a los amigos, vecinos, compañeros de trabajo y todos aquellos que, pertenecientes a una iglesia, escuela, organismo asistencial o institución de cualquier tipo, brindan una ayuda significativa y muestran capacidad y voluntad de asumir el riesgo que implica la participación”.*

(Ibañez, en Justiniano y otros 2002).

Adhiriendo con Caballada (2002), agregamos que *“Las Intervenciones del Trabajo Social se dan en escenarios singulares, caracterizados por la fragmentación social, y la irrupción de las nuevas formas de la exclusión , circunstancias que implican una serie de cuestiones que hacen necesaria una mirada profunda hacia las nuevas formas de la singularidad.*

*Es decir, se necesita un conocimiento detallado de los escenarios y de las características de los diversos actores sociales que circulan en ellos, en tanto como comprenden , construyen y explican el mundo en que viven.” (Caballada; 2002).*

Explicamos esto a fin de resaltar la importancia que consideramos, tiene la intervención profesional de la orientadora social encontrándose inmerso en la institución educativa en cuestión.

Para plantearlo de mejor manera, citamos nuevamente a Caballada (2002), cuando dice que: *“el Trabajador Social busca y necesita de una modalidad de conocimiento mucho más integrada y completa de la realidad, en tanto su expresión en lo micro social como así también un conocimiento profundo en lo macro social”.*

Y agrega que *“La complejidad de la cuestión social actual da cuenta de una serie de problemáticas y temas que se hacen inmediatamente transversales y sobrepasan la especificidad de cada institución desde su comprensión y explicación hasta el sentido de la intervención. En otras palabras, las Problemáticas Sociales Complejas, también se caracterizan por su movilidad y permanente metamorfosis..” (Caballada; 2002).*

La disciplinarietà delimita un campo de competencia y constituye un objeto

de estudio. La intervención profesional de los Trabajadores Sociales se centra en la atención de necesidades sociales presentes en la población, a partir de una particular visión del mundo, del ser humano y de las relaciones entre ambos.

Esto podemos observarlo en los principios que deben respetarse en el colectivo profesional que Tonon (2004).<sup>8</sup> plantea:

- *“Reconocimiento de la individualidad y su percepción de los problemas.*
- *Respeto por la autodeterminación y concepción de conflicto de la persona.*
- *Saber escuchar.*
- *Tener una postura imparcial.*
- *No juzgar.*
- *Incentivar el desarrollo de la propias potencialidades para que las personas logren la resolución de su problema.*
- *El secreto profesional”.* (Tonon; 2004)

Así mismo, citamos a Ander-Egg – Follari (1993) al decir que *“la interdisciplina busca el logro de una conjunción teórica nueva, mas allá de las disciplinas particulares puestas en curso y que no pueden ser una suma ni combinación de lo que aporta cada disciplina, sino una conformación conceptual nueva, un trabajo interdisciplinario requiere una construcción en conjunto”.*(Ander-Egg – Follari; 1993).

Hay una direccionalidad en la acción dada por la comprensión del objeto de intervención, además de la determinación de estrategias. El significado que adquiere la planificación esta sustentado en una concepción de planificación estratégica, que

---

<sup>8</sup> A modo de explicación: Tonon, Graciela: Dra. Y Magíster en Ciencias Políticas. Lic. en Servicio Social. Profesora Titular Universidad Nacional de La Matanza, Universidad Nacional de Lomas de Zamora , Universidad del Museo Social Argentino. Directora de proyectos de investigación a nivel nacional. Primary researcher International Wellbeing group. Perito trabajadora social -Tribunal de Menores. Pcia. de Bs.As. Argentina.

le permite articularse pertinentemente a la comprensión de la intervención profesional. Esta orientada a generar un proceso de elaboración y toma de decisiones, a partir de la interacción de los actores y el conocimiento fundamental de la realidad. Nos permitirá ordenar las acciones en función de los objetivos específicos.

Concluimos este capítulo citando a De Tomaso (1997) cuando expresa que *“El Trabajador Social como mediador lleva a las partes a unirse para solucionar el problema, poder objetivarlo y priorizar. En definitiva las soluciones pasan por el sentido común y el real rol del mediador es el de clasificador, no juzga. Tienen que ser intervenciones rápidas, sencillas y puntuales. Y por sobre todo, sumatorias.”... además concluye que “ el valor básico del T. S. mediador reside en aumentar la capacidad de las partes para tomar decisiones que beneficien tanto su situación actual como la futura... el mismo proceso de mediación tiene que ser una experiencia educacional, que enseñe a las partes nuevas maneras de identificar sus intereses, representarlos inteligentemente y llegar o no a acuerdos donde se los respete.” (De Tomaso; 1997).*

Citamos esto a fin de introducirnos en la mediación desde el Trabajo Social; y mas precisamente, en su rol de orientador social en una institución educativa.

Luego de lo expuesto, nos planteamos ¿Por qué considerar la mediación desde el Trabajo Social?

A fin de fijar nuestra posición, citamos a Soler (2000) cuando dice que *“se puede afirmar que la acción de mediar, arbitrar, conciliar y ayudar a lograr acuerdos entre partes en disputa, se encuentra en la esencia del Trabajo Social.” (Soler; 2000).*

Se considera la Mediación como técnica de intervención en conflictos, es la base de la profesión: articulación y fortalecimiento de la capacidad de comunicación, entendimiento, negociación y acuerdo entre las partes, en un ejercicio basado en el compromiso y la idoneidad profesional, la libertad de las partes y el respeto mutuo.

Por su parte, Six (s/f) ha definido a *“La mediación como una acción realizada por un tercero, entre personas o grupos que consienten libremente, que participan y a los que les corresponderá la decisión final, destinada a hacer nacer y renacer entre ellos relaciones nuevas, con el fin de prevenir o superar relaciones perturbadas entre ellos”*. (Six; s/f).

De Tomaso (2004), al respecto agrega que la mediación *“trata de crear un espacio de diálogo operativo entre personas o grupos para prevenir conflictos, crear puentes para mejorar la comunicación, gestionar los conflictos, transformar las relaciones existentes, llegar a acuerdos extrajudiciales y a la búsqueda de soluciones allá donde el sistema falla... Es un procedimiento que es voluntario, libre, conducido por un tercero que da las garantías de imparcialidad, de neutralidad, de confidencialidad...”* (De Tomaso; 2004).

El fundamento base de T. S. hacia la mediación es potenciar en las personas su propia capacidad para resolver los problemas. Como profesional además, aborda su formación desde una visión integradora y sintetizadora de los conocimientos en la perspectiva de observar los conflictos que asume como mediador, con la mayor apertura epistemológica disponible para ayudar a comprender y focalizar la negociación y adoptar las estrategias de intervención pertinentes.

En Trabajo Social se reconoce un capital acumulado, porque se habla de habilidades, creencias y prácticas que se fueron desarrollando a través de la historia

de la profesión.

Pero hablando propiamente de mediación:

¿Qué competencias comunes tienen un Mediador y un Trabajador Social?

La mediación marca una nueva realidad en el perfil profesional: el del negociador.

Se cita para ampliar a Giavarino (1996) cuando plantea que *“El profesional Mediador... deberá tener presente la existencia del conflicto como un todo integrador, la necesidad de arribar a una solución abarcadora que contemple no solo el inmediato interés particular de su cliente sino su proyección en el medio socio - económico en el cual el último continúa desarrollándose.*

*Trabajador Social y Mediador, intentan establecer relaciones colaborativas y no competitivas o confrontacionales. Buscan un objetivo común, resolver los conflictos de manera negociada a fin de que los involucrados, construyan sus propias soluciones”.* (Giavarino;1996).

Posteriormente agregará que: *“El trabajador Social llevara a cabo una serie de los Roles profesionales tales como: terapeuta, consejero/a consultor/a, educador, proveedor de servicios, etc; aplicando entre otras técnicas:*

*1- Escucha profunda: se trata demostrar interés no solo en el contenido de la conversación sino en los sentimientos implícitos en la misma.*

*2- Empatía: el trabajador social, explora y determina las necesidades de cada persona, por lo que debe proveer confianza mediante un acercamiento amigable y cordial.*

*3- Ayuda verbal: Explicar, instruir, aconsejar es siempre útil y deseable para las personas en cualquier situación.*

4- *Consuelo verbal: expresiones verbales para disminuir sentimientos de tristeza y mejorar el ánimo.*

5- *Solidaridad: intervención física o verbal que demuestre compañerismo ante situaciones difíciles.*

6- *Valoración positiva: lo que permite confirmar el valor de cada persona o mejorar la autoestima de la misma, mediante palabras de simpatía, alanzas o elogios.”*  
(Giavarino; 1996).

Y después de estos recorridos, nos planteamos:

¿ Es el Trabajador Social un profesional privilegiado en la mediación?

Se ampliará este tema dentro del apartado El rol del T.S. en la escuela que además, sirve de introducción a lo que hemos denominado Mediación Escolar o Educativa (desarrollado en Capítulo III).

**EL ROL  
DEL  
TRABAJADOR SOCIAL  
EN LA  
ESCUELA**

El T.S. en la escuela:

Específicamente, en el ejercicio del rol de Orientadora Social dentro del Instituto Jesús María, definimos citando a De Tomaso (2004) que la mediación en la escuela se define *“Como técnica alternativa de resolución de conflictos e impone criterios metodológicos que hacen a nuestra especificidad”; “... está constituida al margen del Trabajo social. La sociedad es la que articula esas relaciones, lo que hace el trabajador social es intervenir en él, pensando y produciendo alternativas que produzcan modificaciones en esas interrelaciones”* (De Tomaso; 2004).

Así mismo el autor menciona que *“un mediador debe fortalecer el diálogo por sobre la disputa. Esta nueva cultura laboral y de resolución de conflictos tiene, entonces un eje: el diálogo que se cumple a través de las entrevistas, una de las técnicas de base del Trabajador Social”*. (De Tomaso; 2004).

La mediación es una herramienta importante para poder intervenir, que necesita de un encuadre de trabajo que lo hace diferente a otras disciplinas.

Las funciones del Trabajador Social según marca la LEY 10.751 y sus modificatorias, regula la intervención de Trabajador Social; por ejemplo, en el art. 2 menciona:

**ARTICULO 2º:** *A los efectos de la presente ley, considérase Ejercicio Profesional del Servicio o Trabajo Social a la actividad de carácter promocional, preventivo y asistencial, destinadas a la atención de situaciones de carencia, desorganización y desintegración social que afectan a personas, grupos y comunidades y sus interrelaciones, así como la de aquellas situaciones cuyos involucrados requieran el conocimiento y técnicas que determinen sus títulos habilitantes. La actividad profesional, por sí o en el marco de servicios institucionales y programas integrados*

*de desarrollo social tiende al logro de una mejor calidad de vida en la población, contribuyendo a afianzar en ella un proceso socio-educativo.*

*Asimismo considérase ejercicio profesional del servicio social o trabajo social a las actividades de supervisión, asesoramiento, investigación, planificación y programación en materia de su específica competencia.*

De igual modo, en el artículo 5 de la misma ley, especifica la intervención del Trabajador Social en una institución educativa, diciendo que:

**ARTICULO 5°:** *(Texto según Ley 11.855) Los profesionales del Servicio Social, podrán ejercer su profesión en relación con las siguientes áreas y actividades:*

- a) Justicia, Educación, Salud, Minoridad, Ancianidad, Discapacitados, Fuerzas Armadas y Seguridad, Comunidades Urbanas, Comunidades Rurales, Comunidades Indígenas, Empresas y Relaciones Laborales, Previsión y Seguridad Social, Vivienda, Recreación y Deportes, Migraciones y todas aquellas áreas en que deba tratarse el bienestar social, así como aquellas que pudieren en lo sucesivo requerir de sus conocimientos específicos.*

*Podrán hacerlo en forma individual o integrada en equipos multidisciplinarios, según las exigencias que la prestación requiera.*

*Los dictámenes y demás actos efectuados en su ejercicio profesional serán válidos en toda actuación ante autoridad pública o entidad privada, sin más requisito que la rúbrica y sello del profesional habilitado, matriculado ante el colegio respectivo.*

- b) Asesoramiento en la determinación de políticas de acción social o comunitario*

**EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

*a nivel nacional, provincial, o municipal.*

- c) Participación en la formación, organización, conducción y administración de servicios de bienestar social, públicos o privados.*
- d) Investigación, planificación, coordinación, ejecución y evaluación de programas de acción social promoción comunitaria, como así también de aquellos que fueren de su específica competencia.*
- e) Desempeño de direcciones, cargos, funciones, misiones o empleos privados o públicos de servicio social de oficio o a propuesta de parte.*

En cuanto lo que refiere a una institución escolar, la Ley Provincial de Educación n° 13.688 (Prov. De Buenos Aires) que regula la intervención Orientador Social dentro del Equipo de Orientación Escolar, en el CAPÍTULO XII de la sección “PSICOLOGÍA COMUNITARIA Y PEDAGOGÍA SOCIAL” menciona que:

**ARTÍCULO 43.-** *Psicología Comunitaria y Pedagogía Social es la modalidad con un abordaje especializado de operaciones comunitarias dentro del espacio escolar, fortalecedoras de los vínculos que humanizan la enseñanza y el aprendizaje; promueven y protegen el desarrollo de lo educativo como capacidad estructurante del sujeto y de la comunidad educativa en su conjunto, respetando la identidad de ambas dimensiones desde el principio de igualdad de oportunidades que articulen con la Educación común y que la complementen, enriqueciéndola.*

Son sus objetivos y funciones:

*EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

- a. Proponer la integración, a los fundamentos y procedimientos institucionales del Sistema Educativo Provincial, de los valores, saberes y prácticas propios del campo significativo que construyen los desarrollos en Psicología Comunitaria y Pedagogía Social.*
- b. Propiciar las producciones y las acciones pedagógico-sociales y psicológico-educacionales que en contextos comunitarios promueven y desarrollan las capacidades y condiciones de educación de niños, jóvenes, adolescentes y adultos.*
- c. Dinamizar el carácter transversal de esta Modalidad, respecto de los Niveles educativos y de las demás Modalidades educativas.*
- d. Orientar y acompañar a los docentes que conforman los equipos de trabajo en las instituciones educativas, reconociendo la complejidad y competencia de sus tareas y; las necesidades, que en términos de orientación profesional, tiene como compromiso pedagógico, y que se manifiestan cotidianamente en el hacer educativo.*
- e. Valorar y fortalecer la orientación educativa a través de estrategias de concientización, reflexión y producción docente especializada que permitan perfeccionar y jerarquizar la tarea de todos los recursos y establecimientos específicos de esta Modalidad.*
- f. Prevenir y acompañar desde lo psicopedagógico -social, las dificultades y/o situaciones que afecten el aprendizaje y la adaptación escolar.*
- g. Conformar Equipos de Orientación Escolar en todos los establecimientos educativos a los efectos de intervenir en la atención de problemáticas sociales, institucionales y pedagógico-didácticas que involucren alumnos y*

*EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

*grupos de alumnos de todos los Niveles y Modalidades del Sistema Educativo Provincial.*

- h. Establecer propuestas referidas a los contenidos educativos pertenecientes a la estructura curricular de cada uno de los ciclos que sistematizan la educación en los Centros Educativos Complementarios; a los contenidos educativos correspondientes a los Proyectos Curriculares específicos de la Orientación Educativa, la Orientación Social, la Orientación de Aprendizaje, la Orientación Fonoaudiológica y la Orientación Médica; y a los contenidos educativos correspondientes a los Proyectos Curriculares específicos de cada Equipo Interdisciplinario Distrital.*

## **CAPÍTULO III**

# **LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

Para comenzar a hablar sobre la mediación en una institución educativa, primero debemos definir a qué se considera institución e intervención del Equipo de Orientación Escolar (E.O.E.) según los lineamientos de la Dirección General de Cultura y Educación<sup>9</sup>.

Y para ello, consideramos importante transcribir textualmente una parte relevante del comunicado N° 4 del año 2009 de la Subsecretaría de Educación, Dirección de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social destinada a las intervenciones de los miembros del Equipo de Orientación Escolar en el marco de la Psicología Comunitaria y la Pedagogía Social (invitamos a ver comunicado completo en anexo):

*“El propósito de esta comunicación, en concordancia con los ejes del Aprendizaje y la Convivencia consiste en reflexionar y analizar críticamente las intervenciones del EOE en función de dispositivos que fortalezcan las prácticas de enseñanza, logrando que el tránsito por la institución educativa se convierta en una experiencia constitutiva de subjetividad con saberes que trasciendan las fronteras de la escuela...”*

*“...Desde el contexto institucional, los EOE, intervienen favoreciendo los procesos de cambio. En el marco de la Ley 13.688. Capítulo XII Psicología Comunitaria y Pedagogía Social, Artículo 43, expresa: “Psicología Comunitaria y Pedagogía Social es la modalidad con un abordaje especializado de operaciones comunitarias dentro del espacio escolar, fortalecedoras de los vínculos que humanizan la enseñanza y el aprendizaje; promueven y protegen el desarrollo de lo educativo como capacidad estructurante del sujeto y de la comunidad educativa en*

---

<sup>9</sup> extraído textualmente de la página [www.abc.gob.ar](http://www.abc.gob.ar) de la Dirección General de Escuelas, Subsecretaría de Educación de la Provincia de Buenos Aires. (2013).

*su conjunto, respetando la identidad de ambas dimensiones desde el principio de igualdad de oportunidades que articulen con la Educación común y que la complementen, enriqueciéndola...”*

*“...El término intervención nos remite a venir-llegar entre todos, a partir de una demanda explícita o implícita que se inicia creando un espacio para analizar lo que acontece, lo que irrumpe. En este espacio que genera el EOE, se incluyen los diferentes actores educativos, docentes, director, alumnos, referentes familiares; es una oportunidad para ampliar, modificar, transformar la demanda y construir estrategias de intervención, en donde cada sujeto se implique, asuma su rol en el marco de la corresponsabilidad...”*

*“... En este sentido, la escuela se constituye en escenario privilegiado para promover la participación, la construcción de lazos sociales y saberes significativos...”*

*“...Promover la igualdad de oportunidades educativas, significa no reproducir la desigualdad educativa, convertir la diversidad sociocultural en una ventaja pedagógica, esto es hallar las formas de trabajo escolar donde las desigualdades no signifiquen desventajas para unos y ventajas para otros, donde no signifique que los que poseen ciertos saberes reciben cierta enseñanza diferente de la que reciben otros. Se proponen intervenciones que favorezcan la interculturalidad,... comprendiendo la diversidad desde una perspectiva de derechos. Implica también el trabajo en red con instituciones de otros ámbitos para reducir la incidencia que las situaciones de desigualdad social provocan en la vulneración de derechos de los sujetos...”*

*La promoción y protección de derechos, específicamente el derecho*

educativo, remite a la inclusión educativa y la convivencia democrática constituyéndose en temas centrales que atraviesan los diferentes niveles educativos en los que los EOE intervienen.

“...Como primer paso, en la institución educativa, se requiere la construcción del diagnóstico participativo institucional.

Etapas para considerar:

a) Desvelar, problematizar, deconstruir la situación. Es necesaria la participación de los diferentes actores institucionales, para que cada uno brinde su punto de vista, aporte saberes.

b) Analizar los factores, variables internas y externas que se interrelacionan y determinan las situaciones. Enfoque de la multicausalidad y complejidad.

c) Planear en forma colaborativa, los proyectos, estrategias de intervención específica y complementaria; definiendo los compromisos y responsabilidades de cada actor comunitario.

d) Evaluar las intervenciones en un proceso permanente que potencia nuevos abordajes en las diferentes instancias comunitarias...”

“...Toda situación requiere delimitar los parámetros de abordaje, situar lo que corresponde a la institución educativa, convocando a las otras instituciones comunitarias que conforman la red para intervenir desde otros ámbitos.”

“...No podemos olvidar el uso crítico de los discursos, los métodos y las técnicas que prometen la panacea de la solución, de eso que no anda, que molesta, que denuncia el imposible estructural que habita en cada sujeto, en cada institución y que siempre tendemos a mirar en los otros...”

Es importante destacar que hay algunos conceptos involucrados en la

denominación Mediación Educativa (o escolar) que debemos definir antes de proseguir. Para ello se rescata el párrafo del texto “Hacia una definición de salud - en salud y educación” - según podemos observar en el Manual para la Formación de Mediadores de la Red Federal de Formación Continua (AAVV; 2009): *“La acción preventiva, si bien reconoce el valor de la información se centra en la capacidad de reflexionar acerca de lo que nos pasa, en abrir espacios donde escuchemos nuestros acuerdos y nuestras diferencias, en construir una red social con capacidad de recepción, contención y respuestas, a partir de la cual podamos actuar para modificar aquello que nos pasa...”* (AAVV; 2009).

Los conflictos son parte natural de las relaciones vinculares expresadas como necesidades nunca dichas, valores y percepciones diferentes, por ello es muy importante adoptar actitudes preventivas antes que los conflictos escolares se transformen en situaciones de violencia.

El gran desafío para afrontar dichas situaciones conflictivas, como aclara el Manual para la Formación de Mediadores (REDIDE, AAVV; 2009) *“es poder considerar a la institución educativa como un lugar de construcción de conocimientos, donde no se puede excluir nada sin riesgo de cercenar (como sinónimo de abreviar, disminuir, limitar, restringir, suprimir) aspectos del proceso educativo. Desde esta mirada las situaciones que derivan de los problemas de aprendizaje social (los llamados problemas de conducta) constituyen un objeto de conocimiento importante, tanto para los referentes adultos como para los alumnos.”* (AAVV; 2009).

El conflicto como choque entre distintos grupos sociales habla de un conflicto social, ese choque en el ámbito educativo, se refiere a un conflicto institucional y

puede darse en la relación directivo – docente, docente – alumno, docente – otro docente, alumno – otro alumno, alumno o docente – padre.

Dentro del aula, se puede observar que el manejo de docentes y alumnos ante el inicio de un conflicto es pobre, o se evita y el resultado es la agresión, de ahí la necesidad de un profesional imparcial que pueda tratarlos. Esto requiere entonces, de una mirada interdisciplinaria e institucional.

Para expresarlo mejor, citamos a Ander Egg – Follari (1988) cuando dicen que: *“La interdisciplina busca el logro de una conjunción teórica nueva más allá de las disciplinas particulares puestas en curso y que no pueden ser una suma y combinación de los que aporta cada disciplina, sino conformación conceptual nueva, un trabajo interdisciplinario requiere de una construcción en conjunto”*.

Además, mencionamos a Justiniano, en Justiniano y otros (2002) cuando plantea que *“Si consideramos que los seres humanos estamos relacionados la mayor parte del tiempo con alguna institución, destacamos también que somos también responsables de los efectos y consecuencias de lo que vivenciamos en ellas. Por lo tanto podemos definirnos como “seres humanos institucionalizados”... una “institución” implica gente que se relaciona, gente que se comunica...una institución es un recorte de la red comunicacional humana... observamos la institución como un nudo de dicha red, que involucra a aquellos que convergen durante cierto tiempo en cierto lugar... siempre que nos encontremos con seres humanos, existe la posibilidad de conflicto... Allí donde la presencia humana está en juego, se imponen conductas, se lucha por el poder, se aplican reglamentos, etc. o bien, se responden a las necesidades mutuas de lograr acuerdos, se buscan conductas que puedan articular, recrear y facilitar lo interpersonal.*

*En toda institución, las personas contribuimos con conductas tendientes a privilegiar lo individual y lo relacional las coincidencias plenas son difíciles de lograr y, en definitiva, el perfil que se genera en cada institución es el producto de acuerdos y desacuerdos.” (Justiniano, en Justiniano y otros; 2002).*

Como toda institución, en la escuela se relacionan muchos individuos y por ende, se pueden generar infinidad de situaciones conflictivas ya que, como hemos observado, conviven diferentes culturas, distintos puntos de vista de una misma situación, desiguales relaciones de poder; tantas diferencias como personas que integran esa comunidad y el Instituto Jesús María, no es la excepción.

Al respecto acordamos con Fernández Ruiz (1994) para explicar que: *“la institución es en principio un objeto cultural que expresa cierta cuota de poder social”...“cada escuela específica es el ámbito que concretiza a nivel singular, una norma o modelo de tipo universal, el vigente en nuestra cultura y en ese espacio se encuentran:*

- a) Un ambiente artificial en el que en unidades de tiempo diferenciales, se aíslan algunas personas;*
- b) Diferenciación de personas por la edad social en un área específica (adultos, jóvenes, sabios);*
- c) Asignación de roles específicos;*
- d) Recorte de un conjunto de información, saberes, modos de valorar y percibir la realidad que son los que se convierten en materia de intercambio entre adultos y jóvenes y es el vehículo a través del cual se supone que los jóvenes adquirirán los rasgos deseados;*
- e) Conjunto de imágenes de alto contenido emocional que expresan la síntesis*

de la experiencia con características anteriores y se acompaña de un orden "normal". (Fernández Ruiz; 1994).

Las presiones de la cultura institucional presente en los roles, normas, rutinas y ritos propios de la escuela como institución social específica y las características de una cultura experiencial adquirida por cada alumno a través de las experiencias en los intercambios espontáneos de su entorno.

Se le atribuye a la escuela una función compleja: facilitar el desarrollo de la comprensión, es decir, la reconstrucción crítica del conocimiento vulgar que el niño asimila acríticamente en los intercambios de la vida cotidiana. El alumno, la mayor parte de las veces, no puede hacer una lectura crítica de las situaciones que vive en el aula; entonces se dice que la información producida en la escuela debe desempeñar una función instrumental, facilitar el proceso de reconstrucción, potenciar el desarrollo en el alumno, la capacidad de comprensión, de reorganización racional y significativa de la información reconstruida.

La gran cantidad de situaciones conflictivas e incluso violentas que se viven dentro de las instituciones educativas genera inquietudes en los grupos docentes y en sus comunidades de pertenencia, que salen a la luz a través de los diferentes medios masivos de comunicación.

*"Los reglamentos disciplinarios definen la vida escolar desde un esquema sancionador y autoritario, no garantizando la solución de conflictos que llevan a solicitarlo y tienden a hacer mas tensas las relaciones de los actores involucrados",* según podemos observar en el libro Mediación Educativa, técnicas y estrategias para la convivencia, Teoría del conflicto de la Red Federal de Formación Docente Continua. (REDIDE. AAVV; 2009).

También nos parece apropiado agregar un informe extraído de la Revista Para la Libertad (versión digital- AAVV;1998) que expresa que *“Las relaciones entre la sociedad y el sistema educativo se configuran históricamente y se plasman, en forma más o menos explícita, en el mandato social de la institución educativa. El sentido de la educación, la función de la institución educativa y la tarea de los docentes (y/o los profesionales que intervienen en la escuela), se renuevan en cada configuración particular de un sujeto pedagógico y en cada nuevo estadio de la historia de la humanidad”*. Citamos esto para graficar lo que consideramos uno de los principales conflictos de la escuela con la sociedad.

Además, Puigrós (1990) agrega que *“...la educación, como práctica productora de sujetos a partir de otros sujetos, es una mediación. Se realiza construyendo un sujeto mediador, que hemos llamado sujeto pedagógico. Con él nos referimos a la relación entre educador y educando, al producto de la vinculación entre los complejos sujetos sociales que ingresan a las situaciones educativas y los educadores también sujetos complejos...”* (Puigrós; 1990).

Pero como se ha mencionado, nuestro trabajo intenta mostrar la importancia de contar con un profesional capacitado para llevar a cabo una mediación. Establecemos así que la actitud de mediar como establece (Justiniano, en Justiniano y otros; 2002). *“va más allá de una práctica profesional específica... actuar como mediador es asumir una responsabilidad social delegada, es exponer ante otros el compromiso alcanzado, no sólo en lo teórico – profesional, sino ante la comunidad de pertenencia... más que un oficio o práctica profesional, acordar con aquellos que buscan soluciones a sus desencuentros significa, en principio, un punto de convergencia de las necesidades. Arribar a principios de acuerdo implica*

*una actitud. Tal vez la actitud que marque una nueva dirección en numerosos conflictos” (Justiniano, en Justiniano y otros; 2002).*

Ante estos enunciados nos preguntamos entonces, ¿Para qué sirve la mediación escolar? En las valoraciones efectuadas por las escuelas, puede observarse diversos aspectos positivos:

- Crea en la escuela un ambiente más relajado y productivo.
- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos al buscar juntos, soluciones satisfactorias para ambos.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales.
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminuye el número de conflictos y, por lo tanto, el tiempo dedicado a resolverlos – optimización del tiempo.
- Ayuda a la resolución de disputas en forma más rápida y menos costosa.
- Se reduce el número de sanciones y expulsiones.
- Disminuye la intervención de los adultos que es sustituida por la de los alumnos/as mediadores o por los mismos disputantes.

Así, acordamos con Ramos Mejía (2003) cuando menciona que *“El conflicto es un proceso natural que se desencadena dentro de un sistema de relaciones en el que, seguramente, hay confrontación de intereses. Es inherente a las personas, los grupos y las instituciones”* (Ramos Mejía; 2003).

Entonces, podemos definir al trabajo social en la escuela desde un sentido amplio del concepto, como toda tarea educativa que favorezca la integración de cada educando y de cada educador en el contexto social, con el fin de propiciar el crecimiento personal tanto como el mejoramiento social.

Finalmente, para fijar nuestra posición como Trabajadores Sociales, citamos a Ibañez (2011): *“En lo que hace a la especificidad del Trabajo Social, atendemos situaciones humanas concretas. La definición del objeto de trabajo social como concreto específico determina que el mismo se constituya en cada caso en un objeto único y peculiar. En palabras de San Giacomo Parodi: “el objeto de T.S. Se presenta como la realización al nivel de procesos conscientes, de situaciones humanas concretas en las cuales la relación dialéctica hombre-realidad no se a resuelto en términos de favorecer su progresividad. Mas específicamente, el objeto esta constituido por personas en debate con la realidad, por lo cual, a nuestro entender, el objeto del trabajo social no esta representado solo por personas, sino por la situación concreta en la cual establece una relación contradictoria con las posibilidades y condiciones de vida”* (San Giacomo; 2001. Citado por Ibañez; 2011).

## **SEGUNDA PARTE**

### **MARCO**

### **CONTEXTUAL**

## **CAPITULO IV**

### **MARCO CONTEXTUAL**

Para comenzar a tratar el tema de la práctica profesional en el nivel secundario del Instituto Jesús María, es importante realizar primero, la correspondiente presentación del mismo:

#### **PRESENTACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO** (del Diagnóstico comunitario 2012)

Nombre: **INSTITUTO JESÚS MARÍA**

Domicilio: Estado de Israel 3074 (NIVEL PRIMARIO)

Estado de Israel 3085 (NIVEL SECUNDARIO)

Tel: 0223-477-2383

Localidad: Mar del Plata (Bs. As.) - Gral. Pueyrredón

Nº DIPREGEP: 2915 (nivel Primario) y 6529 (Nivel Secundario) -

Ambos Turnos: inicial, primario y secundario completo

#### **CARACTERÍSTICAS GENERALES:**

##### *ANALISIS DE SITUACION*

Ubicación: Barrio Regional (considerado Periférico)

Tipo de Comunidad: En general está formada por familias de obreros, empleados, independientes relacionados con la construcción, gastronómicos, personal de servicio (limpieza, construcción, costura, etc), desocupados y sub ocupados.

Nivel Socio-Cultural: medio y medio - bajo

Características de las calles: mejorado en los alrededores y asfaltada la calle

principal (Estado de Israel), donde se encuentra la entrada para padres y personal.

Transportes: 531 y 573 - Por la puerta / 532 - 563 A y B - 512 B - a 4 cuadras.

### INSTITUCIONES CERCANAS

(significativas para la institución ya que constituye la red vecinal de la misma)

- Hospital Interzonal General de Agudos Dr. Allende (Regional)
- Asociación Vecinal de Fomento “Barrio Regional”
- Escuela Provincial N° 13.
- Jardín de Infantes N° 917 (en H.I.G.A.)
- Mercado Comunitario Central
- Santuario “San Cayetano”
- Diario “La Capital”
- Jardín de Infantes “Mamá Oca” en el edificio del Nivel primario Jesús María.
- Nivel Secundario Instituto Jesús María en edificio de en frente.

### Características de la Institución Educativa

El Instituto Jesús María es de gestión privada, pero debido a las necesidades y la problemática social en la que se encuentra inmersa, posee una subvención estatal del 100%. El nivel secundario cuenta con el 60% de los cargos subvencionados.

Es un colegio laico – católico; desde nivel inicial, (Jardín Mamá Oca), se alienta a los niños en la formación de valores del cristianos, pero no depende de ninguna congregación. Se encuentra relacionado con el Santuario San Cayetano ya

#### *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

que es allí donde los alumnos que así lo deseen , toman su primera comunión al llegar a 4to año y el Sacramento de la Confirmación en 3er. Año o en el nivel Secundario.

El Instituto consta de los todos los niveles de enseñanza, inicial, primario, secundario (básico y superior).

El nivel inicial, siempre ha funcionado en un edificio separado, a dos cuadras del resto de la Institución y en edificio de en frente, el nivel primario completo, en ambos turnos. A principios del 2013 el nivel inicial se traslada a la planta baja del primario, generando diversos conflictos y descontentos en algunas familias como así, gran aceptación por parte de otras.

La institución se encuentra inmersa en una comunidad socio - económicamente media – baja, con un alto porcentaje de sub empleo o empleo precario (en negro). Quizá por esta razón, agravado por la gran masificación de los medios de comunicación, los niños y adolescentes permanecen gran parte del tiempo solos en sus casas. Esto acarrea entre otros problemas, a que mucho de lo alumnos de la institución (fundamentalmente en el nivel secundario) hagan mal uso y hasta abuso de las redes sociales (twitter, facebook, mail, whatsapp, etc); generándose allí, la mayoría de los conflictos que después son trasladados al ámbito escolar.

Siendo la educación, una vía de ascenso (y movilidad) social, se considera significativo que si bien, la clase social predominante es baja - media/baja, el objetivo implícito o explícito del porqué se elige dicha institución es, que el nivel educativo y de exigencia tiende a lograr en un futuro, mejores posibilidades laborales y consecuentemente, una mejor calidad de vida; se puede observar un

#### *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

90% de permanencia en la institución (la mayoría de los alumnos que egresan del nivel secundario, estuvieron en la institución desde el nivel inicial).

Las tareas que se brindan en forma extraprogramática son Teatro, Inglés, artística (música o plástica), formación en Valores, práctica de Ciencias Naturales y otros talleres de interés propuestos por las familias (como primeros auxilios, campamentismo, deportes, etc), apoyo escolar y Catequesis de comunión y de confirmación; que se desarrollan a través de la implementación de proyectos educativos y recreativos. Desde el E.O.E. se desarrollan además, diversas charlas con profesionales destinadas a los padres y docentes.

El nivel pedagógico es motivo de especial cuidado y se hace hincapié en la formación humana y cristiana del alumno y son orientados a la valoración de la vida en la naturaleza, a través de la formación para el campamentismo, protección del medio ambiente. Creación de huertas familiares y colectivas, reciclado, etc.

Funcionan distintos grupos de padres que intervienen acompañando la marcha del establecimiento y que en el presente ciclo lectivo están formando la Comité de Padres junto a la Orientadora Social.

Para conocer más a fondo la Institución es necesario tener en cuenta el ideario de la misma.

Desde la experiencia de campo en la inserción en el EOE de la institución educativa en cuestión, se observa a través del análisis de documentación, entrevistas de admisión y seguimiento; que la escuela es un fiel reflejo de las rápidas transformaciones que se están dando en el ámbito familiar; se analiza que en las familia de bajo – medio nivel socio-económico y más aún cultural (bajo nivel educativo alcanzado), que se definen mas como familia de tipo

patriarcales, no es casual que la mayoría de los problemas de conducta en alumnos varones se debe a su dificultad de aceptar la autoridad del profesor en cuanto se trate del género femenino. Lleva a la institución, a la familia y al estudiante, a establecer nuevos acuerdos en la búsqueda de equilibrio permanente.

### Ideario del Instituto Jesús María<sup>10</sup>

EL Instituto Jesús María, basándose en la fe y la doctrina cristiana pretende brindarle a sus alumnos valores y creencias desde los cuales puedan juzgar las acciones humanas (buenas o malas).

#### Los valores suponen:

- La existencia de sujetos libres y racionales.
- Se basan en la libertad de la persona
- Expresan y se fundamentan en concepciones acerca del deber ser de la persona y la sociedad.

#### Aspirando a que los alumnos logren:

1) El desarrollo de actitudes de equidad, justicia, veracidad, y libertad como camino de la realización personal.

- El cultivo de actitudes de flexibilidad, tolerancia y respeto.
- El desarrollo de actitudes de cooperación y solidaridad con los demás
- El desarrollo de actitudes de aprecio por lo propio como manera de contribuir

---

<sup>10</sup> Del P.E.I Instituto Jesús María 2012 - 2013

a la formación del sentido de pertenencia y de identidad nacional.

- La comunicación de ideas y sentimientos.
- La reflexión desde sus propias vivencias.
- El aprendizaje con el aporte de la religión.
- Descubrir la importancia de estudiar como modo de superación.
- El desarrollo de acciones que tiendan a la permanente valoración de la vida, la paz, la convivencia armoniosa, la tolerancia, la amistad y la honradez.

Por todas estas importantes razones se pretende el compromiso de los padres en:

- Procurar que exista la mayor coherencia entre la familia y la comunidad educativa.
- Ser modelos representativos ante sus hijos cumpliendo con los horarios habituales de la Institución, los cuales debe respetar para no malograr el ritmo de trabajo.
- Tomar como obligación moral, la participación en las diversas convocatorias que tienden a crearle al niño un ámbito de afecto y seguridad, tan necesario para que supere las etapas evolutivas con felicidad

### PROYECTO EDUCATIVO<sup>11</sup>

Los docentes y el personal en general del Instituto Jesús María, se moviliza permanentemente por el afán de desarrollar la actividad educativa en un contexto afectivo hacia el alumno/a y su entorno, e intentaremos crear un modelo de hombre

---

<sup>11</sup> Extraído del Diagnóstico Participativo Institucional 2013.

*EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

social para el siglo XXI con conocimientos, aptitudes, destrezas y valores éticos y morales.

Para ello aspiramos a que aprendan a:

- Saber
- Saber Ser
- Saber Hacer
- Saber Convivir
- Saber Compartir
- Saber Respetar
- Saber Aceptar al Projimo

Los contenidos estarán orientados a construir capacidades intelectuales para operar con símbolos, ideas, imágenes, representaciones, conceptos y abstracciones que constituyen el campo del SABER y del SABER RAZONAR

En el SABER HACER las capacidades se apoyarán en conocimientos intelectuales y valorativos que se despliegan en habilidades comunicativas, Tecnológicas y organizacionales.

Lo contenidos que promueven el desarrollo de valores y actitudes serán la base del SABER SER.

De esta manera, SABER, SABER RAZONAR, SABER HACER Y SABER SER organizarán la propuesta de contenidos para el desarrollo de las capacidades personales y sociales.

Se respeta la idea que las personas tienen formas diversas de construir el

“aprendizaje” y se reconoce y analiza el modo en que cada alumno/a acceda al mismo conocimiento. El proceso de aprendizaje estará basado en el respeto y valoración mutua, y requerirá el reconocimiento de la diversidad que los alumnos traen de su hogares y de su comunidad.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estimular actitudes de curiosidad, indagación, reflexión problematización Y búsqueda para explica y predecir;
- Generar actitudes que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida y el cuidado de la salud;
- Propiciar la adquisición de saberes instrumentales para el “hacer”;
- Promover competencias para dar respuestas a distintos problemas que la realidad social plantea en la vida cotidiana y la participación autónoma y activa;
- Favorecer la adquisición de competencias creativas, valores estéticos y comunicativos;
- Promover la identificación con el propio cuerpo en la construcción de la imagen corporal por medio de la aceptación, la autovaloración y la libre expresión;
- Brindar oportunidades de participación en actividades lúdicas y deportivas para el disfrute y la socialización:
- Promover actividades que reflejen la consideración y el aprecio mutuo en la vida compartida;
- Fomentar actitudes de interés y respeto por la vida;
- Propender al logro de una preparación acorde con los requerimientos del

nuevo mundo laboral y de la producción;

- Revalorizar la práctica y el valor de la lectura y escritura;
- Cultivar actitudes de autonomía, responsabilidad y alegría en el estudio.

De acuerdo al Diagnóstico Comunitario realizado en el año 2012, se han identificado las siguientes problemáticas:

- Desinterés y/o despreocupación de los padres hacia sus hijos, manifestada a través de ausencia a reuniones o citaciones especiales, incumplimiento de horarios (tanto en la entrada como en la salida de los niños del establecimiento), presentación inadecuada (vestimenta, higiene, etc.), ausencias reiteradas a actos escolares, entre otras.
- Necesidades Básicas Insatisfechas.
- Inestabilidad Ocupacional de los padres (desempleo y subempleo).
- Mal uso y/o abuso de las redes sociales por parte de los niños y adolescentes.
- Estrés - descontento general.
- Bajo nivel de instrucción de los padres (primaria completa).
- No reconocimiento de la autoridad.
- Falta de modelos adultos a seguir - búsqueda de éstos fuera de su casa.
- Familias compuestas.
- Formación de una nueva familia.
- Fallas en la comunicación entre el personal.
- Fallas de comunicación con los padres.

- Repitencia y sobre edad.
- Falta de participación de las familias.
- Violencia y maltrato.

Analizamos además, ¿Cuáles son las normativas del trabajador social escolar ?

Y ¿ qué hace el trabajador social en la escuela?

Todo proceso educativo tiene una raíz y un destino social. Nace como una experiencia de índole social y es siempre producto de la interacción de dos o mas personas, se orienta a la satisfacción de una necesidad básica de toda sociedad.

La educación es un proceso y un proyecto social, como menciona Paulo Freire (1979) *“no hay educación fuera de las sociedades humanas y no hay hombre aislado”* (Freire; 1979), osea que es un hecho que se da en un tiempo, en un lugar y una sociedad concreta, en el cual están involucrados al menos dos sujetos: el educador y el educando, ambos protagonistas de la historia y a su vez, son producto y pertenecen a la sociedad y por eso, son reproductores de esa sociedad.

Así, educar es un acto de recreación de ese mundo – cultura, en que los protagonistas hacen y repiensen la realidad al mismo tiempo que la aprehenden.

La escuela y la sociedad crecerán juntas cuando puedan construir una comunidad educativa que sea simplemente la expresión del trabajo participativo de todos los habitantes en un proyecto común. Una de las tareas participativas y conjuntas es el Trabajo Social.

El Trabajo Social como disciplina en la escuela, se enmarca en toda tarea educativa que favorezca la integración de cada educando y de cada educador en el

contexto social, a fin de propiciar el crecimiento personal tanto como un mejoramiento social.

El Equipo de Orientación Escolar según De La Vega (1997), tiene un paradigma binario que propone *“participar en el diagnóstico institucional, en un Proyecto único de las distintas problemáticas que se presentan, prevenir y asistir desde lo psicopedagógico social, las dificultades y/o situaciones que afectan al aprendizaje y la adaptación escolar; implementar metodologías tendientes a favorecer la capacidad de auto-aprendizaje, el pensamiento crítico y creador; fortalecer vínculos intra y extra institucionales; estimular la capacidad científica y metodológica de los agentes a fin de garantizar la calidad educativa”*. Y agrega que los E.O.E. *“realizan acciones de capacitación; prevención primaria, secundaria y terciaria; orientación y articulación, atención de la diversidad; investigación educativa y promoción de la comunidad”*. En cuanto al encuadre teórico metodológico que guía a la acción, se enuncia *“un enfoque preventivo e interdisciplinario; un abordaje sistémico/organizativo; una concepción de aprendizaje constructivista, interaccionista y significativo; y lineamientos filosóficos y teóricos – epistemológicos de la Educación para la paz, la educación en valores y la educación en los derechos humanos”*. (De La Vega; 1997).

Se enmarca dentro de la Dirección de Psicología y Asistencia Social Escolar, cambió su denominación por la de Modalidad de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social (PC Y PS).

De igual modo, consideramos prudente transcribir el Diagnóstico Participativo Institucional (DPI) del nivel secundario del Instituto Jesús María de la ciudad de Mar

#### *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

del Plata a fin de mostrar cuales son las funciones específicas del trabajador social en la institución educativa que presentamos:

- Seguimiento de problemáticas (dificultades de convivencia, de aprendizaje, familiares, ausentismo, deserción, repitencia, sobre edad, desfazaje, etc.).
- trabajo conjunto e interdisciplinario con distintas instituciones y profesionales
- Entrevistas familiares.
- Formación de equipos de trabajos
- Participación activa en la prevención e intervención en situaciones de convivencia.
- Organización y control del sistema de Becas.
- Visitas domiciliarias
- Organización de encuentros recreativos - reflexivos para los alumnos y padres.
- Organización del Comité de Padres y encuentros escuela – familia.
- Creación conjunta entre Equipo Directivo, E.O.E., familia y estudiantes del nivel secundario del Acuerdo Institucional de Convivencia (A.I.C.).
- Intervención en las aulas ante situaciones conflictivas. Mediación entre los alumnos involucrados y/o con el grupo.
- Elaboración de sociogramas en el aula (tanto para la formación de líderes como para integrar a los alumnos rechazados por el grupo); en ambos niveles.
- Implementación de talleres para padres, respecto a diferentes temas, según las necesidades e intereses de los mismos. Convocatoria de diferentes

profesionales para charlas y talleres.

- Ejecución del proyecto “parejas Pedagógicas”, a fin de lograr métodos de estudio, y fortalecimiento del autoestima y la sociabilidad; evitando así el fracaso escolar.
- En nivel primario: Proyecto “Olimpiadas del Saber”, estrategias lúdicas que fomenten la propia superación del alumno, el trabajo en equipo, la competencia sana, una mejor relación con sus docentes, etc.
- Intervención en el Consejo Institucional de Convivencia (C.I.C.) del nivel secundario.

La evaluación del Proyecto de intervención y de cada actividad en particular se realiza en forma permanente.

Se realizan dos evaluaciones anuales de los aspectos facilitadores y obstaculizadores del proyecto, como así también las alternativas de acción que se visualicen y las propuestas de cambio que se observen necesarias.

Se elabora un plan de acción siguiendo el orden lógico que plantea Cristina de Robertis (1988) para intervenir:

- *“Localización del problema social,*
- *Análisis de situación*
- *Evaluación preliminar y operativa*
- *Elaboración de proyectos de intervención interdisciplinaria*
- *Puesta en práctica del proyecto común y de las intervenciones escogidas*
- *Evaluación de los resultados*

- *Finalización de la acción”.*

Consideramos que la mejor manera de graficar lo expresado, es transcribiendo el proyecto integrado de intervención (P.I.I.) del Equipo de Orientación Escolar del Instituto Jesús María a fin de analizar los datos recolectados para la mediación en situaciones conflictivas dentro de la institución:

Proyecto de Integrado de intervención (P.I.I.)  
del Equipo de Orientación Escolar

Presentación:

En el Equipo de Orientación Escolar (EOE) del Instituto Jesús María, se trabaja en el área social con dos ejes fundamentales: asistencial y preventivo. Además se han ejecutado diferentes gestiones de recursos (humanos y materiales) acordes al Diagnostico Participativo institucional y a la necesidad de la Institución. Y desde el área pedagógica, diagnóstico, seguimiento y trabajo conjunto interdisciplinario con profesionales específicos.

En base a lo establecido por la normativa de la *Dirección de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social*, y las necesidades surgidas del Diagnóstico Institucional y Comunitario, se plantea llevar a cabo un proyecto de intervención a largo plazo focalizado específicamente en la Prevención.

Complementariamente se desarrollan acciones de asistencia y gestión según las necesidades comunitarias e institucionales.

- Promover hábitos de buena convivencia dentro de un encuadre de valores (respeto, caridad, solidaridad, socialización, humildad, diálogo, etc.).

## EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

- Orientar hacia una correcta elección de carreras u oficios a través del proyecto “orientación para la educación y el trabajo” (O.P.E.T.)
- Mediar en conflictos que surjan en la institución: en los alumnos, en la relación docente – alumno, entre los docentes, con la comunidad educativa, otros.
- Proyecto “Parejas Pedagógicas”, apoyo escolar y socio – afectivo en forma extra áulica, desarrollando otras estrategias diferentes a las utilizadas por la docente y al solo efecto de evitar el fracaso escolar (sobre todo en aquellos alumnos que vienen de fracasos anteriores como repitencia, conflictos familiares, etc). Seguimiento de los mismos.

### Metodología del Proyecto de Intervención:

A fin de lograr los objetivos planteados y desde la acción conjunta e interdisciplinaria del Equipo de Orientación Escolar (E.O.E.), se prioriza la perspectiva del trabajo en equipo.

Ibañez, V (2002) en Justiniano y otros, menciona algo a lo que adherimos: *“Es importante propiciar encuentros que favorezcan la participación, el diálogo y, por ende, el intercambio; aportar modelos para alcanzar acuerdos que nos permitan la interacción y nos sostengan como miembros de la sociedad. Sabemos que la educación de los adultos no es una tarea fácil y requiere tiempo y esfuerzo permanente... de todos modos, podemos intentar abrir el juego de la palabra y la reflexión para mostrar un modos diferente de interrelación”.*

Abordaje de la problemática (del Proyecto de Intervención del E.O.E.)

## EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Se realiza una investigación exploratoria descriptiva de tipo cualitativa, recolectando diferentes datos a través de observaciones directas, observación documental, encuestas semi-estructuradas, sistematización y análisis de datos (como para la elaboración del Diagnóstico Comunitario, por ejemplo).

*La investigación cualitativa como plantean Taylor – Bogdan (1992) no intenta medir la extensión de los fenómenos, sino que “busca describir qué existe, cómo varía en las diferentes circunstancias y cuáles son las causas subyacentes. Intenta describir cómo las personas dan sentido a su entorno social y en qué manera lo interpretan. El foco de la investigación, por lo tanto, se centra en la búsqueda de explicaciones subyacentes, percepciones, sentimientos y opiniones de los sujetos del estudio”*

Se pretende así, *“conocer la realidad del objeto de investigación desde el punto de vista de los propios sujetos de estudio (quienes conforman la comunidad educativa en cuestión); conocer a las personas en su contexto, teniendo en cuenta que “todas las perspectivas son valiosas, no busca la verdad, sino una comprensión detallada de las perspectivas de las personas que participan en el estudio, y para ello, debe apartar sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones”. (Taylor – Bogdan; 1992).*

La investigación cualitativa es inductiva. El investigador, en éste caso como Orientadora social dentro del Equipo de Orientación Escolar, se desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de los datos que se obtienen de la investigación.

Se obtiene a partir de la observación participante en la institución, una

permanente actitud de escucha y comprensión de la Comunidad Educativa se desarrollará la función del E.O.E. hacia los diferentes niveles de la pirámide jerárquica de la Institución (Directivos, Docentes, Alumnos, Padres y Personal no Docente), como así, la implementación de un cuaderno de comunicados entre las profesionales, para una mejor interacción.

Se elabora a partir de los elementos recogidos en entrevistas, visitas domiciliarias, gestiones con otras instituciones, recolección de información, análisis de textos teóricos, lectura de trayectorias escolares, seguimientos de casos, comprensión del Proyecto Curricular Institucional (P.C.I.), etc. para poder delimitar y determinar las formas de actuar y así arribar a una comprensión integral de la situación problema.

Di Carlo, Dartizio, Ibañez (2002) mencionan que *“La importancia de la familia en la resolución de las crisis de las personas: es obvio que las crisis, en cuanto acontecimientos perturbadores del funcionamiento cognitivo, afectivo y social de las personas... constituyen a la persona y la modelan según pueda superarlas, transformarlas y hacer de ellas un factor de aprendizaje. Desde éste punto de vista, es evidente el papel de la familia como generadora de aumento de crisis o más bien del nivel de tensión que en ella se genera, por un lado y por el otro, el apoyo hacia la resolución positiva de esas situaciones críticas de la vida”*.

La escuela no es el único contexto de educación, tampoco los docentes son los únicos agentes, al menos también la familia y los medios de comunicación desempeñan un importante papel educativo.

Sin duda, es preciso mejorar la organización y funcionamiento del sistema

educativo; pero no podemos cargar con toda la responsabilidad, la acción de la familia debe jugar un papel relevante.

La primera socialización del niño se produce justamente dentro del ámbito afectivo de la familia. Ahí encuentra, o no, actitudes, valores, normas, autocontrol, sentido de la responsabilidad, motivación para el estudio, esfuerzo personal, reconocimiento, equilibrio emocional, creciente autonomía. La relación que se establezca durante los primeros años de vida del niño con su familia, serán clave para su desarrollo futuro tanto en lo personal como en lo social.

Consideramos mencionar que existen numerosos informes sociológicos que han demostrado cambios producidos en la familia, en donde hay disminución de matrimonios, aumento de uniones libres, aumento de divorcios, familias en donde sólo esta la mamá o el papá, familias compuestas, aumento de la edad media del matrimonio, incremento de hijos nacidos de madres adolescente, incorporación de la mujer al trabajo en donde existe una competencia para igualar su estatus con el hombre, trayendo como consecuencia que la acción educativa se vea obligada a establecer un nuevo papel formativo.

Otro problema que preocupa es que los niños pasan gran tiempo fuera de sus casas, con otros agentes de socialización, haciendo que disminuya el contacto directo con padres y hermanos, y como consecuencia disminuye la capacidad educadora y socializadora de la familia.

Como ha dicho Tedesco (1997) *“la escuela se esta convirtiendo en una “institución total”: asumir, no sin graves contradicciones, tanto la formación integral de la personalidad (formación moral, cívica y de socialización primaria),*

*como el desarrollo cognitivo y cultural mediante la enseñanza de un conjunto de “saberes”, ahora más inestables y complejos.” (Tedesco;1997).*

Desde nuestro punto de vista, una de las características de la familia es la transmisión de valores, como por ejemplo el respeto, la cooperación, la solidaridad; en el seno familiar el niño podrá encontrar la contención e incluso podrá aprender a respetar las normas y límites que los adultos le indiquen. Con el transcurso de los años podrá volverse más independiente y desarrollar su propia vida; con todos los aprendizajes que su propia familia le haya inculcado.

En el ámbito escolar se desarrolla una compleja trama de intereses, una dinámica que se inscribe en un contexto más amplio, refleja intereses y conflictos sociales de la sociedad pero a su vez, los alumnos producirán una forma que implícitamente les es dada por la misma institución desde su currículum escrito, oculto o nulo.

Es necesario tener en cuenta que los problemas que se presentan no son solo técnico – didácticos, la enseñanza no es un mero problema de comunicar, sino que la práctica de esa técnica precisa, desencadena una serie de complejos mecanismos cuyo análisis supera el ámbito instrumental.

Los niños traen cuando llegan a la escuela saberes y haberes valorables que la institución debería rescatar, más en el momento en el que se vive, dónde los jóvenes deben elegir quiénes quieren ser y qué valores quieren tener. Si bien hay un grado de reproducción, “toda acción pedagógica es objetivamente una violencia simbólica en tanto que imposición por un poder arbitrario de una arbitrariedad cultural” según citan Bordieu – Passeron (La escuela y la reproducción social; 1977).

Es sabido que la escuela es una institución en donde se reproducen patrones

socio – culturales y por ende, donde hay producción.

Por su parte, Labourdette (2007) muestra que en realidad *“el campo educativo es un campo de reproducción y transmisión de saberes significativos o insignificantes, como también, un campo de lucha entre saber, valores, concepciones, creencias y prácticas de diversos tipos, es decir un campo específico de saber – poder”*. (Labourdette; 2007).

Se pretende ser, lo que Justiniano en (Justiniano y otros; 2002) llama: un *“observador dispuesto a mediar”*. *Un profesional en la búsqueda de alternativas para la resolución de conflictos es, en principio, un observador dispuesto a conocer la situación planteada por los participantes. Este hecho cognitivo promueve la comprensión de los argumentos que explican la experiencia conflictiva. A su vez, el mediador, como observador que plantea alternativas a las diferencias, debe reconocer los efectos perturbadores de su participación en la situación conflictiva que observa. Por lo tanto, no describe acontecimientos, situaciones, objetos, sino que elabora sus propios principios explicativos de la experiencia. Es decir, a ninguna de sus observaciones se le puede atribuir validez absoluta”*.(Justiniano en Justiniano y otros; 2002)

Desde allí es que se cree que al estar inmerso en el contexto institucional, permite realizar una mejor intervención en el nivel secundario del Instituto Jesús María; pudiendo realizar diversas mediaciones en determinadas situaciones de convivencia surgidas fundamentalmente, en las relaciones entre los alumnos y entre padres y escuela con el consentimiento y aceptación de las partes involucradas, ya sea por la existencia de un vínculo con el profesional o desde la necesidad de escucha y contención que puede proporcionarse.

Finalmente, consideramos importante transcribir el Acuerdo Institucional de Convivencia del nivel secundario a fin de introducirnos en la problemática abordada en la experiencia de mediación realizada en el nivel secundario del Instituto Jesús María de la ciudad de Mar del Plata.

Año 2013: mensaje de la institución a la comunidad educativa (padres y alumnos):

Nuestros A.I.C. son la resultante de acuerdos y reflexiones con propietarios, directivos, docentes, padres y alumnos de la Institución acerca de los Acuerdos Institucionales vigentes, donde surge la imperiosa necesidad de ajustes y cambios para un aprovechamiento positivo de los mismos.

DOCUMENTOS UTILIZADOS PARA LA ELABORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS AIC

- Ley Nacional de Educación 26206
- Ley Provincial de Educación 13688
- Reglamento General de las Instituciones Educativas de la Provincia de Buenos Aires.
- Resolución 587/11 Régimen Académico
- Resolución 1480/11
- Actas acuerdo sobre modificación de AIC.

CONCEJO INSTITUCIONAL DE CONVIVENCIA (CIC)

Sobre la misión del C.I.C.:

El CIC es un organismo colegiado representativo de la comunidad educativa

## *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

que tiene como misión aconsejar y asesorar a la Dirección del Colegio en los temas referentes a los A.I.C.

Es un organismo de consulta de la dirección. Su participación en la toma de decisiones es esencial, porque en él se manifiestan los distintos miembros de la comunidad educativa: propietarios, representantes legales, dirección, profesores, alumnos.

### Motivos de consulta del CIC

El mismo deberá ser consultado ante:

- a) Los casos de gravedad o de extrema gravedad que violenten el normal desenvolvimiento de la vida escolar.
- b) Para la modificación de los AIC, ya sea por derogación o inclusión de normativa.
- c) Para resolver situaciones irregulares que no estén contempladas en los AIC.

### Integrantes del CIC

Como miembros ordinarios de CIC:

- Director o Vicedirector
- Tres profesores convocados por Dirección
- Cuatro alumnos del ciclo superior, convocados por Dirección, que no tengan sanciones previas y que observen una conducta comprometida con la Institución.

Como miembros extraordinarios:

- Propietarios.

## *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

- Representantes Legales
- Profesionales del Equipo de Orientación Escolar de la Institución (orientadora social – orientadora educacional)
- Invitados que, por su experiencia, capacidad o cargo pueda colaborar con el concejo.

Para la toma de decisiones se deberá contar con la presencia de por lo menos el 51% del total de sus miembros ordinarios, principalmente compuesto por el director, profesores y alumnos ya que son aquellos que permanecen más tiempo en el establecimiento y los más afectados por los presentes acuerdos.

### MODO DE EVALUACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS AIC

De la Evaluación de los AIC:

1. La evaluación será permanente.
2. Se realizará por medio del diálogo permanente entre los miembros de la comunidad, atendiendo a los cambios que se pueden producir.
3. Se evaluará si hay situaciones específicas que no estén incluidas en nuestros AIC y según importancia y frecuencia se considerará su tratamiento para su inclusión.
4. En la evaluación se realizarán entrevistas periódicas a los docentes, alumnos y padres, considerando los puntos más relevantes de la convivencia cotidiana.
5. La Dirección será la encargada de llevar a cabo el proceso de evaluación permanente, en caso de encontrar situaciones que sean relevantes y necesiten algún tratamiento especial, se hará con el CIC.

### De la Modificación de los AIC

- Las modificaciones que sean sustanciales deberán ser sujetas a aprobación de instancias superiores (Jefatura de Inspección de DIPREGEP). Se elevará nota al Inspector correspondiente con las copias y firmado por el Representante Legal y directivos del establecimiento, para ser avalada. Una vez aceptada por la instancia superior se elevará una copia para ser adjuntada a los AIC que obran en Jefatura de Inspección de DIPREGEP.
- Una vez efectuadas las modificaciones, se darán a conocer por medio de notificaciones a todos los integrantes de la comunidad educativa.

Dentro del acuerdo se especifica también, los derechos y obligaciones de los profesores, padres y alumnos que no consideramos relevantes transcribir en esta presentación.

Es importante mencionar que, al inicio de cada ciclo lectivo, cada alumno y sus padres o tutores se notifican fehacientemente de este Acuerdo Institucional de Convivencia firmando una copia que obrará en su “trayectoria Académica” (anteriormente llamado legajo).

**TERCERA PARTE**

**EXPERIENCIA**

**DE**

**MEDIACIÓN**

**EN LA**

**ESCUELA**

## **EXPERIENCIA DE MEDIACIÓN**

### **INTERVENCIÓN EN EL NIVEL PRIMARIO**

Como hemos definido en los capítulos anteriores, la mediación es una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos en los conflictos; lograr un acuerdo requiere que las partes involucradas entiendan y sientan la necesidad de solución. Es difícil que un adulto pueda mediar en conflictos surgidos entre niños si no posee las herramientas necesarias para hacerlo.

Es así que, de acuerdo a lo observado en el nivel primario del Instituto Jesús María, la mayoría de los conflictos que surgen son producidos fuera del ámbito escolar ya sea, desde las redes sociales o en la participación de alguna actividad recreativa – deportiva que tienen que ver fundamentalmente, con las relaciones entre compañeros: insultos y malos tratos, acoso escolar o bullying, dificultades para la integración y trabajo en grupos, etc.

Por eso, se considera necesario la prevención de conflictos mediante la formación de estudiantes que funcionen como mediadores entre compañeros ante conflictos que surjan en cualquier sitio del ámbito escolar, incluso antes de que el docente tome conocimiento de tal conflicto (ya sea en el aula, en el patio del recreo, en los baños, en la fila del kiosco, en clase de educación física, etc.).

La propuesta trata de crear “alumnos atentos” designados por el docente y capacitados por la Orientadora Social como profesional del proceso de mediación. Para la selección de estos alumnos se tendrá en cuenta en primer lugar, las capacidades, el modo de relación con sus compañeros (a través de un sociograma

por ejemplo que mide los liderazgos en un grupo), su conducta y un buen rendimiento académico.

Esta selección de alumnos mediadores estará supeditada al tipo de conflicto que haya surgido de manera tal, que sea considerado realmente un “tercero imparcial” por las partes involucradas.

De acuerdo al conflicto surgido y teniendo en cuenta al grupo involucrado (no es igual el modo en que vive un problema un niño de 3er. Año como uno de 6to. Año, como no será igual el modo de lograr un acuerdo) se utiliza como herramienta siempre el diálogo entre las partes involucradas y el mediador (Orientadora Social, docente o alumnos capacitados por esta).

Se considera la posibilidad de agregar al diálogo, la proyección en el grupo de un soporte audiovisual como por ejemplo, algún vídeo propuesto por el Ministerio de Educación a través del portal de Educar: [conectate.gob.ar](http://conectate.gob.ar) y Canal Encuentro bajo el programa S.O.S. Mediadores que trate específicamente ese conflicto.

Pueden observarse como dispositivos, videos para la mediación de conflictos tales como burlas entre compañeros, peleas, enojos, intolerancia, entre otros.

Estos recursos son pensados para ser utilizados como concientizador y capacitador para la formación tanto de docentes como de alumnos mediadores.

La proyección de los mismos quedará supeditada al conflicto surgido y esta destinado solo a los estudiantes mediadores (dos o tres compañeros que sean imparciales ante las partes en conflicto y que reúnan las condiciones mencionadas anteriormente.

Los encuentros tanto para la formación de mediadores como para la mediación en sí, se realizan siempre en un lugar neutral: lugar físico del E.O.E., la

biblioteca o la dirección. Siempre dentro de la institución.

En cuanto al lugar, se encuentra acondicionado para tal fin, contando con una mesa o escritorio y tantas sillas alrededor como personas que participen en la mediación (debe prepararse con anterioridad para evitar la espera y la desconcentración de los participantes). Al finalizar el encuentro, se firmará el acta del Acuerdo de Mediación.

Los mediadores presentaran escritas las reglas de la mediación.

Encuentro de Mediación: (invitamos a ver acta en anexo)

Se comienza con el saludo cordial entre todos los involucrados en el proceso de mediación. Los alumnos mediadores y la Orientadora Social se presentan y comentan como será el encuentro.

Se pregunta si están todos de acuerdo con la necesidad de ese encuentro a fin de que todas las partes se sientan escuchadas y valoradas. Se deja en claro que la mediación es confidencial y todo lo que se dialogue en ese encuentro, será parte del acuerdo; como así, la imparcialidad de los mediadores. Se explicará todo, las veces que fuera necesario.

Se pactan las reglas para la mediación:

- Escuchar - no interrumpir al otro,
- No pelearse ni ofender,
- Ser sinceros,
- Y mostrar apertura al diálogo para llegar a un acuerdo que favorezca a ambas partes (querer lograr un acuerdo) y

- Dar ideas para resolver el conflicto.

Cada una de las partes, expone su versión de los hechos. Los mediadores preguntarán y repreguntarán cada afirmación a fin de que quede en claro lo expresado: esto será mediante preguntas abiertas tales como ¿quisiste decir esto?, ¿entendimos bien?, etc. La otra parte involucrada, escucha atentamente sin interrumpir.

En ese momento, los mediadores deben mirar atentamente a quien habla a fin de que se sienta escuchado, contenido y no cuestionado.

Una vez que las partes han expuesto su percepción del conflicto, no solo lo sucedido sino también como se sintió y que le molesto del otro (siempre manteniendo el respeto), el mediador invita a ambas partes a dar ideas para solucionar ese conflicto.

Se pregunta nuevamente lo que dijeron para saber si quedó claro para todos.

Luego uno de los mediadores escribirá las ideas en el “Acuerdo de Mediación” y lo firmarán si se logró dicho acuerdo; también dejará registrado a qué se compromete cada una de las partes y lo firmará el mediador participante.

La segunda parte del encuentro es de “reconocimientos mutuos” donde cada parte reconoce algo positivo de la personalidad del otro (es un buen amigo, es simpático, es un buen jugador, me gusta jugar con él, tiene muchos amigos, etc).

Finalmente, Se les sugiere saludarse de manera pacífica con un abrazo y/o un beso a fin de “sellar” el acuerdo.

La Orientadora Social y/o el docente capacitado por ésta, solo podrá

preguntar a quienes intervinieron en el encuentro de mediación y firmaron el acuerdo sobre sus sentimientos durante el proceso.

En caso de ser necesario, se deberá capacitar nuevamente a los alumnos mediadores en alguno de los items que no se haya cumplido o haya surgido algún problema en el encuentro; como así, se encargará de que los alumnos mediadores, realicen el correspondiente seguimiento para que realmente se cumpla el acuerdo firmado.

### **INTERVENCIÓN EN UNA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

#### **EN EL NIVEL SECUNDARIO DEL INSTITUTO JESÚS MARÍA:**

Problemática: Violencia y acoso escolar en alumnos de 4to y 5to año del nivel secundario del Instituto Jesús María.

#### **mayo 2013**

- Iniciándose el primer recreo, la alumna Belén incita a la alumna María a pelear durante la finalización del recreo, interviene la preceptora y al no poder separarlas interviene el preceptor.
- Se cita a los adultos responsables de ambas alumnas para que las retiren, acta mediante, informándoles derivación del caso al Consejo Institucional de Convivencia (C.I.C.)
- Consejo Institucional de Convivencia decide la suspensión de la alumna Belén tres días a fin de separarla del grupo donde detonó el hecho y para dar tiempo a que se expida el C.I.C.

#### *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

- La madre de la alumna agredida informa que hará la denuncia penal hacia la alumna agresora.

- Seguimiento de la situación de convivencia escolar

Considerando los hechos ocurridos en los últimos tiempos con la alumna Barbara de 4to año "A" y otros alumnos, que se enumeran a continuación:

#### - Año 2012

Mes de agosto: La alumna Barbara junto a otros dos alumnos protagoniza un hecho de violencia. Interviene la orientadora Social por solicitud del C.I.C. y se firma un acuerdo de no agresión.

Septiembre: La alumna Barbara transgrede las normas ya que se la encontró besándose con un alumno de la institución. La misma sancionada por el equipo directivo, con 3 días de tareas comunitarias con compromiso de respetar las normas de la institución, trabajo escrito de reflexión personal.

Octubre: La alumna Barbara y María protagonizan un hecho en el cual intentan golpearse a la salida de la escuela. El preceptor las separa y se convoca a ambas familias. A continuación el padre de la alumna María es informado sobre lo acontecido, se notifica y se acuerda una reunión con ambas familias; interviene la Orientadora Social como mediadora.

Noviembre: La alumna Barbara amenaza a la alumna Fernanda en la esquina de la institución (Estado de Israel y Alvarado) acompañada de su tía (quien agrede físicamente a la alumna en la espalda con un cinto). Ante los directivos del colegio la alumna se hace responsable de sus actos. Se decide realizar un "encuentro de

#### *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

mediación” entre las alumnas involucradas en donde se firma un acuerdo de no agresión establecido en el Acuerdo Institucional de Convivencia (A.I.C.) a cargo de la Orientadora Social de la institución y el Equipo Directivo. Por otro lado, se realiza reunión con padres de la alumna Fernanda; se los orienta a realizar la correspondiente denuncia y solicitar una orden de restricción de acercamiento a la alumna. La institución, por su parte, informa que dicho familiar (tía) de Bárbara, no podrá retirarla ni acercarse a la escuela bajo riesgo de intervención policial.

- La orientadora social realiza visita domiciliaria a fin de dialogar sobre lo ocurrido con los padres de la alumna ya que no se hacen presente en la institución; de igual modo, se busca realizar un informe social del ámbito socio – ambiental de la familia.

- En el mismo se constata que la adolescente en cuestión permanece muchas horas sola y encerrada en su casa por motivos laborales. Sus padres se encuentran separados hace tres años. No le permiten salir ni recibir visitas “por temor al barrio” ya la vivienda se encuentra situada en la denominada “villa La Palangana”. Se informa al padre sobre la disposición desde el Equipo Directivo de que ese familiar (tía) no podrá retirar mas a la alumna.

#### - Año 2013

Abril: La alumna Barbara amenaza mediante la red social Facebook a la alumna Ana de 5° año”A”, quien aporta pruebas impresas de las amenazas. Nuevamente la alumna Barbara realiza un nuevo “encuentro de Mediación” a cargo de alumnos mediadores formados por la orientadora social (como otra estrategias de intervención ante la reiteración de la problemática). Se firma un Acta acuerdo.

Mayo: La alumna Barbara incita a la alumna María a pelear durante la finalización

del recreo, interviene el preceptor.

La orientadora social dialoga nuevamente con la alumna quien reconoce su error y manifiesta “no poder manejarlo, me saca” y la insulta.

Ante el análisis de los hechos acontecidos en reiteradas oportunidades, consideramos que se pone en riesgo la seguridad y la tranquilidad de todos los integrantes de la Comunidad Educativa. Por este motivo se reúne el C.I.C. que acuerda solicitar la urgente intervención de un profesional que pueda tratar psicológicamente a la alumna ya que no responde a los acuerdos de convivencia, no respeta los acuerdos de no agresión y no puede reflexionar por sus propios medios frente a los hechos de violencia.

junio: se presentan cuatro madres de alumnas y compañeras para efectuar denuncia acerca de dichos que la hermana del alumno Juan a través de facebook. solicitan una reunión a fin de llegar a una conciliación y evitar que el conflicto continúe. Se considera que este tipo de agresión e incluso persecución de alumnos es un caso del denominado “bullying” por lo que se requiere la intervención profesional de la orientadora social.

Se recibe la visita de la sra. inspectora quien aconseja, dar conocimiento de los hechos a la Unidad de Defensa Civil y Familia, sito en la calle San Martín 3433 y pedir asesoramiento al C.P.De.N (Centro de Protección de los Derechos del Niño) que corresponde al domicilio escolar.

El Sr. director y la orientadora social, efectúan la exposición en la Unidad de Defensa Civil y Familia ya que, al producirse un hecho de violencia entre alumnos pero con la gravedad que significa la intervención de adultos (padres de los alumnos) en las agresiones.

#### *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

Se convoca al Equipo de Orientación Escolar a fin de solicitar intervención en un hecho grave de lesiones y continuas agresiones entre compañeros e incluso adultos. La Sra. Vicedirectora permite que la Orientadora Social tome conocimiento de los hechos a través de los suscitados realizados desde la dirección. Ese mismo día, se averigua e intenta comunicarse con el C.P.De.N del Barrio Belgrano (que corresponde al domicilio de la institución) según lo sugerido por la Sra. Inspectora. Se concurre junto al Director institucional a la Unidad de Defensoría Oficial en la Civil y Familiar, cito en calle San Martín 3425, 2do. Piso. Luego de expresar nuestra preocupación por lo sucedido en la institución y sus alrededores con menores y padres, somos derivados a la Dra. Susana Antelo.

Si bien nos aclaran que esa dependencia no se encarga de este tipo de hechos de violencia institucional, comentan que el tema les interesa desde el momento que consideran que hay que hacer un “corte con eso y sentar precedente”, ya que es una consulta constante de las escuelas y nadie puede dar respuesta a semejante realidad.

Se reflexiona conjuntamente sobre el mal uso de las redes sociales (como el facebook por ejemplo) dónde se genera o se incita a la violencia verbal que puede llevar luego a una agresión física peor. Desde allí, se hace imperiosa la necesidad de crear jurisprudencia en las instituciones judiciales y pre-judiciales como lo es, esa defensoría.

En la Unidad de Defensoría Oficial en la Civil y Familiar, se dialoga además con la Trabajadora Social, Lic. Sandra Larrumbide, quien nos informa que desde los C.P.De.N al igual que los E.D.I.A. (Equipo Distrital de Infancia y Adolescencia en riesgo Socio-Educativo) – Programa de Desarrollo Social de la Nación; si bien se

#### *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

esta desarrollando un proyecto para abordar este tipo de problemáticas sociales actuales; aún no pueden darnos respuesta.

En esta ocasión, vimos limitadas posibilidades de intervención, por lo que necesitamos un asesoramiento externo y de ser posible, un trabajo conjunto.

Tanto la Dra. Antelo como la Trabajador Social Larrumbide, se comprometen desde la defensoría, a solicitar al C.P.De.N del Barrio Belgrano (por ser el más cercano al domicilio de la alumna) un acompañamiento extra ya que, se entiende que se han tomado todas las medidas necesarias desde la institución en lo referente a los estudiantes pero al existir una denuncia penal entre padres de dos alumnos y al ser un fenómeno social en constante crecimiento; se requieren profesionales que acompañen y trabajen con la institución ya sea, mediante charlas con alumnos y padres a fin de generar conciencia de los hechos como así, prevenir futuras situaciones similares y/o desde el marco legal que ofrece ese organismo.

Finalmente la actuante, realiza una consulta a la sra. inspectora del nivel secundario solicitando la intervención de un organismo perteneciente a la Dirección General de Escuelas. Ante la preocupación por la intervención de adultos en los hechos de violencia y persecución entre alumnos, se solicita la intervención de profesionales del Centro de Orientación Familiar. Se pacta reunión en la institución.

#### SÍNTESIS INFORMATIVA DEL ACTA DE REUNIÓN

Se realiza reunión en la institución a fin de considerar acciones en conjunto sobre incidentes de violencia que involucran a alumnos y padres del nivel secundario. Se encuentran presentes la sra inspectora, integrantes del Centro de Orientación a la Familia (C.O.F)- Lic. María Cristina García y Lic Patricia Jaime,

representante legal, director y vicedirectora del nivel secundario, orientadora social y orientadora educacional institucional.

### DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA INTERVENCIÓN

La Inspectora de nivel y las dos licenciadas hacen saber a este Equipo Directivo, la Intervención de esta situación, por parte de la Secretaría de Inspección.

El objetivo de esta reunión es construir de una manera co-responsable alternativas de acción, a fin de contener a los alumnos involucrados y asumir posición en el marco de las legalidades urgentes para el sistema educativo.

Se aclara que la denuncia seguirá su curso en la justicia, pasará por fiscalía a efectos de intentar mediación.

A través de la Inspectora, las dos licenciadas (COF) están al tanto de lo sucedido y actuado, por lo que manifiestan la decisión de mantener contacto con las familias. Dada las características del conflicto se valora que las entrevistas sean en el encuadre del Secretaría de Inspección, con la participación de los miembros del COF y la Inspectora.

COF y la Inspectora aconsejan comenzar a trabajar en la escuela con talleres de reflexión acerca de los usos indebidos de las redes sociales y valores de la convivencia.

También que se trabaje con los alumnos para que tomen conciencia que sus actos tienen límites y que tienen consecuencias.

Desde el COF y la Inspectora se ofrece el espacio de encuentro para padres, en el ámbito del Consejo Escolar y solicita a los directivos acordar fechas y horarios con los padres para las reuniones a efectuarse.

### SEGUIMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA

En el mes de agosto, se realiza una Reunión de Equipo Escolar Básico (R.E.E.B.) donde se consulta al Equipo Directivo sobre la situación. La alumna no ha participado de otro conflicto; sigue realizando el tratamiento psicológico solicitado por la institución quien ha mantenido una reunión con el profesional para abordar estrategias en relación a la alumna y solicitado un informe. Se constata la notable mejoría en sus relaciones interpersonales. Se encuentra incluida en el grupo, se relaciona positivamente con la mayoría de sus compañeros; sus calificaciones han mejorado notablemente (debido a que ha modificado su actitudes con sus profesores).

En el mes de septiembre se realiza una nueva visita domiciliaria a fin de dialogar con la nueva pareja del padre. Barbara ha establecido una buena relación con ella; al no trabajar, la Sra. Marta la acompaña, tienen diálogo fluido y contiene a la adolescente como figura materna; así mismo, la ayuda y supervisa las tareas escolares. Es importante mencionar que, Barbara no ve a su madre biológica hace aproximadamente dos año.

En el mes de octubre se realiza una nueva Reunión de Equipo Escolar Básico donde la Orientadora Social, comenta lo sucedido tanto en la reunión con profesional como en la visita domiciliaria; con el fin de analizar la situación actual de los estudiantes involucrados en dicha problemática. Se debaten ideas y se acuerda realizar una charla- taller con el objetivo de que los alumnos adquieran una mirada crítica sobre el mal uso y abuso de las redes sociales y el grado de violencia que eso puede generar en las relaciones dentro de la escuela. Cabe aclarar que, en principio, se destina a estudiantes de 4to y 5to año (grupos mas afectados en esta

*EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

oportunidad) pero se hará extensivo a los demás cursos a modo preventivo.

**CONCLUSIONES**

**Y**

**PROPUESTA FINAL**

**DE LA**

**INTERVENCIÓN**

## CONCLUSIONES

Al partir de la idea de que en la actualidad, la mediación resulta una vía satisfactoria para superar los conflictos que surgen fundamentalmente en las relaciones, nos dimos cuenta que el trabajador social tiene las condiciones necesarias para llevar adelante este dispositivo de intervención.

Recordamos lo planteado por Navarro en Justiniano y otros (2002) cuando dijo que *“El acto de mediar en sí, es un acto social entre seres humanos; único, original e irrepetible que involucra a todos los participantes, incluido el tercero consultado, en su completa dimensión como tales. Consideramos facilitador del proceso de resolución y/o manejo de conflictos, interactuar con el mínimo bagaje de significados y prejuicios que puedan distorsionar el proceso que está aconteciendo. En otras palabras, la técnica que ha de ser aplicada por el mediador es participar en éstas entrevistas sin cargas técnicas, expectante, no encasillado, dispuesto a observar y escuchar lo diverso e inesperado. Ya que cada relación humana nos afecta de manera particular y misteriosa.”* (Navarro, 2002, en Justiniano y otros)

Por ello decimos que, trabajar en educación y en la escuela hoy requiere sostener con firmeza principios que garanticen la educación como derecho para todos y al mismo tiempo, abrir, cuestionar, habilitar y reconfigurar las maneras de mirar, pensar, intervenir y construir saberes sobre los sujetos que forman parte de la escuela.

De acuerdo la intervención realizada por el trabajador social en su rol de mediador en una institución educativa, creemos necesario situarnos en el paradigma de la complejidad ideada por Edgar Morin (2000). se entiende que un fenómeno

específico puede ser analizado por medio de las mas diversas áreas del conocimiento mediante el “entendimiento multidisciplinario”. El contexto actual y lo real nos interpela.

En lo que hace a la especificidad del Trabajo Social, atendemos situaciones humanas concretas. La definición del objeto de trabajo social como concreto específico determina que el mismo se constituya en cada caso en un objeto único y peculiar. En palabras de San Giácomo Parodi: *“el objeto de T.S. se presenta como la realización al nivel de procesos conscientes, de situaciones humanas concretas en las cuales la relación dialéctica hombre-realidad no se a resuelto en términos de favorecer su progresividad. Mas específicamente, el objeto esta constituido por personas en debate con la realidad, por lo cual, a nuestro entender, el objeto del trabajo social no esta representado solo por personas, sino por la situación concreta en la cual establece una relación contradictoria con las posibilidades y condiciones de vida”* (San Giacomo; 2001. Citado por Ibañez; 2011).

Las intervenciones del Equipo de Orientación Escolar, tienden a promover espacios de diálogo, de construcción grupal, de participación democrática. Se pueden dar a través de Centros de Estudiantes, Consejos Institucionales de Convivencia, Mesas de Participación, impulsando las Reuniones de Equipo Escolar Básico (R.E.E.B.) Como espacio de análisis de situaciones, de indicadores de vulnerabilidad educativa y construcción de estrategias de enseñanza para mejorar el desarrollo de las trayectorias escolares de los estudiantes.

Comenzar por escuchar a los niños y jóvenes, preguntarse con ellos, nos permitirá hacer visible su subjetividad. Mediante el dispositivo de la mediación

apuntamos a profundizar las prácticas en pos de la promoción de los derechos, creando otras condiciones de posibilidad, escucha, construcción con otros.

Intervenir significa una forma de hacer circular la palabra mas horizontal entre equipos , directivos y docentes, comunidad y familias.

Las tareas propuestas como E.O.E., concertadas y aquellas por acordar, supondrán revisar las representaciones por los intereses, preocupaciones e inquietudes de los niños y adolescentes así como, sus recorridos vitales muchas veces atravesados por la exclusión; este camino a recorrer permite un acercamiento mayor a ellos, en una apertura que permita reconocer las voces.

Por todo lo analizado, concluimos que la implicancia de todos los actores educativos permite construir dispositivos de intervención desde el marco de la participación comunitaria, con saberes de todos en corresponsabilidad.

## **PROPUESTA FINAL**

### **INTERVENCIÓN PROFESIONAL EN AMBOS NIVELES**

Se proponen intervenciones directas (mediación y capacitación de mediadores) como indirectas (creación de espacios para la mediación entre alumnos y/o entre docente-alumnos).

### **INTERVENCIÓN PROFESIONAL EN EL NIVEL SECUNDARIO**

- Conformar equipos de trabajo desde la especificidad y complementariedad del rol.

#### ***EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA***

- Disminuir el impacto de los indicadores de vulnerabilidad socio-educativa, habilitando este dispositivo (mediación) para favorecer la circulación de la palabra y así intervenir oportuna y pertinentemente en situaciones de vulnerabilidad de los derechos que así lo requieran.
- Instalar las Reuniones de Equipo Escolar Básico (R.E.E.B.) como abordaje integral de los procesos de enseñanza aprendizaje en la dimensión comunitaria, institucional y áulica, con continuidad y periodicidad.
- Capacitar mediante talleres y/o diferentes encuentros a los delegados, subdelegados de los diferentes cursos (centro de estudiantes) y cuerpo docente en general, para que funcionen como agentes multiplicadores para la prevención y promoción de futuras situaciones problemáticas
- Fortalecer el Consejo Institucional de Convivencia (C.I.C.).

#### **INTERVENCIÓN PROFESIONAL EN EL NIVEL PRIMARIO**

- Capacitar mediante talleres y/o diferentes encuentros a alumnos seleccionados de cada curso y cuerpo docente en general, para que funcionen como agentes multiplicadores para la prevención y promoción de futuras situaciones problemáticas
- utilizar como herramienta de capacitación y concientización de los conflictos en los que podemos mediar, a los vídeos y material ofrecido en el sitio web propuesto por el ministerio de educación [Http://www.conectate.gov.ar/educar-portal](http://www.conectate.gov.ar/educar-portal)
- Elaborar un acuerdo de mediación para trabajar con los alumnos mediadores y fundamentalmente con los involucrados en el conflicto.

*EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

- Propiciar encuentros de mediación entre alumnos formados como mediadores y alumnos involucrados en conflictos.
- Intervenir directamente en encuentros de mediación en casos en los que los alumnos mediadores no lograsen un acuerdo entre las partes en conflicto.
- Utilización de técnicas grupales como por ejemplo, rol play.

## BIBLIOGRAFÍA

- AAVV (2008) Revista Electrónica "Conflicto Social". Publicación del Programa de Investigación sobre Conflicto Social. Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Nro. 0  
<http://www.iigg.fsoc.uba.ar/conflictosocial/revista>
- AAVV (2009) Revista Electrónica "Conflicto Social". Publicación del Programa de Investigación sobre Conflicto Social. Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Nro. 1. (Junio 2009). ISSN 1853-2262.  
<http://www.iigg.fsoc.uba.ar/conflictosocial/revista>
- AAVV (2011) COMPORTAMIENTOS ALARMANTES infantiles y juveniles. (2011). Buenos Aires. Euroméxico.
- ABAD, S. (1986). Lo social en la escuela. Documento de trabajo de la Dirección de Psicología y Asistencia Social Escolar: Dirección General de Escuelas y Cultura. Circular N° 20. La Plata.
- ANDER EGG, E. – FOLLARI, R. (1988). Trabajo Social e interdisciplinariedad, Buenos Aires. Editorial Humanitas
- BOARDMAN Y HOROWITZ (1994) Constructive conflict management and social problems. New York. Journal of Social Issues N° 50
- BOLETÍN ELECTRÓNICO SURÁ # 29 (1998) Escuela de Trabajo Social Universidad de Costa Rica <http://www.ts.ucr.ac.cr>
- CARBALLEDA, A. J. M. (2002) La Intervención en Lo Social. Buenos Aires.

Editorial Paidós. <http://www.margen.org/catedras/apunte27.html>

- CARBALLEDA, A.J.M. (2002) : Los cuerpos fragmentados, la intervención en lo social en los escenarios de la exclusión y el desencanto. Paidós.
- CONSEJO PROFESIONAL DE GRADUADOS EN SERVICIO SOCIAL (LEY 23.377): Documento sobre “Posición sobre el Proyecto de Ley sobre Mediación y Conciliación”. - investigación en Internet.
- COSER LEWIS, A (1961). “Las Funciones del Conflicto Social”. Fondo de Cultura Económica, página 23. México. Design Boudewijn Letswaart
- DE LA VEGA, EDUARDO (1998) La intervención psicoeducativa, encrucijadas del Psi. Paidós.
- DI CARLO, DARTIZIO, IBAÑEZ (2002). “La construcción social de la familia”. Grupo Eiem.
- DI CARLO, E. (1999). Liderazgo de Pequeños Grupos para el cambio, intervención y aprendizaje en organizaciones. Buenos Aires. Coediciones Paideia – Miño y Davila.
- DI CARLO, E. (2001). Trabajo Social con Grupos y redes. Madrid. EODEM.
- FERNÁNDEZ RUIZ, L. (1994). Institución Educativa: dinámicas institucionales en situaciones críticas. Buenos Aires. Paidós.
- GIAVARINO, M. B. (1996) Desde el imaginario social del Siglo XXI, representar al Trabajo Social. Buenos Aires.
- GIRAR, K/ KOCH,S. J. (1999). Resolución de Conflictos en las Escuela, manual para educadores. Ediciones Garnica S.A.
- <http://www.conectate.gov.ar/educar-portal-video>

*EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

- IBAÑEZ, V. (2002). La mediación, un nuevo pensamiento social, en Justiniano, G. y otros (2002). El arte de lograr acuerdos. Buenos Aires. LUMEN
- IBAÑEZ, V. (2011). Servicio Social Universitario, 25 años de trayectoria. Subsecretaría de Bienestar de la Comunidad Universitaria. Universidad Nacional de Mar del Plata. Ediciones Suárez.
- JIMÉNEZ DE BARROS, M. (2010), trabajo especial sobre “Trabajo Social y conflicto” -
- JUSTINIANO, G. (2002). El arte de lograr acuerdos. Buenos Aires. LUMEN
- KISNERMAN, N. (2005) Pensar el Trabajo Social: una introducción desde el construccionismo. Buenos Aires. Ediciones Lumen Humanitas,
- LABOURDETTE, S. (2007) Política y Poder, entre otros trabajos – capítulo Orientación y Sociedad –Vol. 7 . Científicas y Técnicas (CONICET). Argentina.
- LEWIS, L. (1996). Como resolver conflictos. Nov
- LEY 23.377, versión digital
- MALACALZA, S. L. (2003): “Desde el imaginario social del Siglo XXI, representar al Trabajo Social”, Espacio
- MARTÍN, M. A. (1997). “Manual de mediación, conciliación y arbitraje”. Pág 1 cap “Resolución de Conflictos” Edit. Master.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Año 2013 - programa para la formación de mediadores en el ámbito escolar de la página web:  
<http://www.pakapaka.gob.ar> – Canal Encuentro.

- MORIN, E. (2001). “Los siete saberes necesarios para la educación del futuro”. Edit. Nueva Visión. Buenos Aires.
- MORIN, E. (1994). “Introducción al Pensamiento Complejo”. Disponible en <http://www.pensamientocomplejo.com.ar>
- NAVARRO, E. en Justiniano, G. y otros (2002).Cap. I del anexo, pág 147. El arte de lograr acuerdos. Buenos Aires. LUMEN
- OLWEUS, D. (1993). Bullying at school: What we know and what we can do. Oxford: Blackwell Publishers. (Publicado en español en 1998 con el título Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Madrid: Ediciones Morata.
- PUIGRÓS, A. (1990): Sujetos, disciplina y currículum en los orígenes del sistema educativo argentino, Bs As. Galerna (Historia de la Educación argentina – tomo I,)
- RAMOS MEJÍA, C: (2003) Un mirar, un decir, un sentir en la Mediación Educativa. Edit. Librería Histórica - Colección Visión Compartida.
- Real Academia Española (R.A.E.) versión digital (2013).
- REDIDE: Red Interdisciplinaria para el Desarrollo de Estrategias Creativas (2002). Mediación educativa, técnicas y estrategias para la convivencia, teoría del conflicto. Red Federal de Formación Docente Continua.
- REVISTA PARA LA LIBERTAD (1998): “La organización institucional y sus modelos de convivencia” ejemplar N° 21, Año 4.
- REVISTA DE *TRABAJO SOCIAL*, *MARGEN 51* (2008). *Versión digital*: [www.margen.org](http://www.margen.org)
- SCHEIN, E. A. (1972): “Consultoría de Procesos: Su Papel en el Desarrollo

Organizacional”, Bogotá, Colombia. Fondo Educativo Interamericano.

- SOLER, M. O. (2000): “¿Por qué mediamos los Trabajadores Sociales?”  
Revista del Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, N° 70,
- SUARES, M. (1996). Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires. PAIDOS
- SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN (Equipo Técnico). “Aportes para los Equipos de Psicología en Escuelas Secundarias. Inclusión educativa. Contexto teórico. Intervenciones” Dirección de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social. Julio 2011.
- TEUBAL, R y colaboradoras (2001). Violencia familiar, trabajo social e instituciones. Buenos Aires. PAIDÓS.
- TONON, G. (2004). Boletín electrónico Surá N°4. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica. [www.ts.ucr.ac.cr](http://www.ts.ucr.ac.cr)
- TORREGO SEIJO, J. C. (2003). Mediación de conflictos en instituciones educativas, Manual para la formación de mediadores. MADRID. Narcea S.A. Ediciones.
- WALTON, RICHARD (1973). “Conciliación de Conflictos Interpersonales: Confrontación y Consultoría de Mediadores”. Bogotá, Colombia. Fondo Educativo Interamericano S.A.
- <http://www.conectate.gov.ar/educar-portal-video>

# **ANEXOS**

## ANEXOS

**Nota: se transcriben textualmente, solo se ha modificado el formato.**

**El Programa Nacional de Mediación Escolar**, que se inscribe en el marco de la educación para la democracia, en la paz y en los derechos humanos, tiene como principal objetivo trabajar sobre nuevas estrategias para atender a la creciente conflictividad en la convivencia escolar. Se basa en la necesidad de promover condiciones que posibiliten el aprendizaje de habilidades para la vida, definidas como aquellas capacidades o aptitudes que permiten afrontar de modo positivo y constructivo los desafíos de la vida cotidiana (OMS, OPS), así como garantizar el derecho de los alumnos a recibir orientación y a que se respete su integridad, dignidad, libertad de conciencia y de expresión.

Este programa plantea que las habilidades para la vida deben incorporarse como parte de las prácticas cotidianas de relación y que su enseñanza y aprendizaje se realiza, en gran medida, de práctica a práctica. Para ello, propone el diseño y la implementación de proyectos institucionales que promuevan la adquisición y desarrollo de estas habilidades en todos los actores de la comunidad educativa como proceso previo a la capacitación de alumnos mediadores por parte de los docentes. Los alumnos mediadores intervienen como facilitadores de la comunicación en la resolución de algunos tipos de conflictos interpersonales entre sus compañeros, promoviendo su abordaje constructivo y no violento. En este marco, la mediación escolar se concibe como una herramienta que contribuye a prevenir la escalada hacia situaciones de violencia y, al mismo tiempo, constituye

una oportunidad para formar a los jóvenes para la vida en democracia, la paz y los derechos humanos.

La Ley de Educación Nacional (Ley N° 26.206) establece en su Artículo 123 que el Consejo Federal de Educación fijará las disposiciones necesarias para que las distintas jurisdicciones dispongan la organización de las instituciones educativas de acuerdo a criterios generales, entre los que se incluye: "Desarrollar prácticas de mediación que contribuyan a la resolución pacífica de conflictos"(inciso j).

El Programa Nacional de Mediación Escolar fue creado por Resolución N° 503 en Septiembre de 2003. A partir del año 2008 se integró a la Coordinación de Programas para la Construcción de la Ciudadanía en las Escuelas.

-----  
**COMUNICACIÓN 8/08. (junio de 2008)**

de la Subsecretaría de Educación.

Dirección de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social ( [www.abc.gov.ar](http://www.abc.gov.ar))

En la actualidad, el debate sobre los conflictos en la convivencia escolar y el incremento de la violencia se dan en un contexto muy diferente.

Los conflictos que surgen en el ámbito escolar no se encuentran reducidos al "chico problema" a los que es posible aislar, controlar o ayudar derivándolo a un tratamiento sino como situaciones que involucran a todos los actores de la comunidad educativa y para las cuales es necesario encontrar nuevos modos, estrategias y dispositivos para conducir las y resolverlas. Los marcos normativos con que se regulaban la convivencia escolar resultan cada vez más insuficientes para abordar las nuevas y múltiples situaciones problemáticas que atraviesan la vida

cotidiana en la escuela y definen su clima institucional. Todas las investigaciones y trabajos realizados sobre estas temáticas coinciden en considerar la aparición e incremento de la violencia se vincula no sólo con las condiciones externas a la escuela presentes en el ámbito social general sino también con las diversas formas en que la institución elabora los conflictos y el grado de participación de los diferentes actores en esa elaboración así como la diversidad de abordajes para trabajar esa problemática, tanto desde los procesos de enseñanza aprendizaje como desde la creación de instancias específicas que favorezcan procesos de resolución de conflictos. Lo expresado lleva a focalizar diferentes estrategias que apuntan a la prevención de la violencia y al mejoramiento de la convivencia escolar.

Para enseñar a mediar a los actores de la institución escolar es necesario realizar un proceso que implica compromiso, participación y acuerdos de todos los sectores que componen la comunidad educativa.

Los cambios en la educación requieren la construcción de nuevos espacios de reflexión y trabajo en equipo, se debe partir del paradigma de considerar a la institución escolar como una construcción socio-cultural.

Cuando se habla del carácter democrático de la educación nos posicionamos en un nuevo modelo de institución escolar en donde, como dice Juan Carlos Tedesco, “la integración y cohesión social se establecen sobre la base de compromisos y acuerdos libremente discutidos “(Tedesco. 1995). Luego de analizar la crisis de la escuela tradicional, el autor sostiene que el cambio más importante que abren las nuevas demandas de la educacional es que debe encarar en forma sistematizar la transformacional de la personalidad autonomía La importancia de este cambio de paradigma es que lleva a abordar la vida escolar considerando a la

convivencia como una construcción cotidiana y colectiva de la que participan con diferentes grados de responsabilidad todos los actores institucionales.

La mediación en la escuela constituye una de las herramientas institucionales que permite abordar una situación con una estrategia preventiva, ya que en las diferentes acciones que pone en marcha pueden favorecer el aprendizaje de habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia, en tanto provee mecanismos e instancias para abordar los conflictos de un modo cooperativo, previniendo su escalada hacia situaciones de violencia.

Los conflictos: Etimológicamente el término refiere a “Choque o situación de oposición y desacuerdo entre personas o cosas”. La Psicología nos brinda su aporte a través de Bleger expresando que “la coexistencia de conductas (motivaciones) contradictorias, incompatibles entre sí, configura un conflicto. El conflicto es consustancial con la vida misma y tanto significa un elemento propulsor en el desarrollo del individuo como puede llegar a constituir una situación patológica”.

Es posible expresar que el conflicto no es ni totalmente bueno ni totalmente malo; pero ciertamente existe. Por lo tanto, lo importante es que los verdaderos protagonistas de una determinada institución, encuentren estrategias pertinentes y creativas para mantenerlo

a niveles que permitan un funcionamiento adecuado de la misma.

El conflicto es: Un DESACUERDO de ideas, intereses o principios entre personas o grupos Un PROCESO que expresa insatisfacción, desacuerdos, expectativas no cumplidas Presenta ciertas características: Persistencia Simultaneidad Abundancia Puede presentarse en diferentes niveles: Ínter-personal - Ínter-grupal

En las instituciones escolares existe una amplia variedad de situaciones

conflictivas que se desencadenan entre los actores de la comunidad educativa; y también tensiones que son inherentes a la misión de las escuelas.

Las situaciones conflictivas se pueden dar entre todos los integrantes de una institución educativa; es decir, pueden generarse entre: pares simétricos (docente/docente, alumno/alumno) pares asimétricos (directivo/docente, docente/alumno) individuos grupos subgrupos. Se observa que, los conflictos se generan entre personas organizadas de distintas maneras. Si tenemos en cuenta la singularidad de cada una de ellas, en interrelación en un contexto social; no podemos dejar de considerar los componentes psicológico y social que entran en juego en sus relaciones.

Como todos sabemos, lo social, también, impregna de significado a lo educativo. Lo educativo tiene y genera sentidos sociales. En este sentido, podríamos preguntarnos: ¿a través de qué formas y mecanismos aparece lo social en la escuela?

Fundamentalmente, en las relaciones de poder y en las relaciones sociales que establecen y mantienen los actores institucionales.

A partir de esta concepción es necesario describir, siguiendo a Bleger, tres formas de entender el conflicto:

- a) El conflicto como oposición.
- b) El conflicto como pasión.
- c) El conflicto como expresión.

El conflicto como oposición es propio de la vida social. Se genera no solo ante bienes escasos (mi deseo colisiona con el de los otros) sino por las diferencias en las sensibilidades, los objetivos y las formas de razonar. El conflicto como pasión es

propio de lo intrapersonal. Se da cuando se percibe las acciones de las otras personas como una barrera en el camino para la obtención de nuestros logros. Las reivindicaciones de los otros ponen en marcha sentimientos de menoscabo e impotencia que generan emociones fuertes, a veces violentas. El conflicto como expresión es propio de lo interpersonal. Se expresa con la reacción.

Pero es importante comprender la convivencia escolar, no como la mera socialización o adaptación de los individuos a un orden social dado; sino como una construcción cotidiana y colectiva, de la que participan los distintos actores institucionales, con responsabilidades acordes a su función y edad.

#### LA CONVIVENCIA EN LA ESCUELA:

Provoca malestar, ya que exige renunciamentos personales. Es un intento de equilibrio entre lo individual y lo colectivo, el deseo y la ley . Es uno de los aspectos esenciales de la gestión institucional, por lo tanto, hay que tener en cuenta todos los componentes que constituyen una institución: los rasgos de identidad, la historia institucional, el tamaño, la población, los actores institucionales, el estilo comunicacional, la distribución del poder, los recursos, las expectativas de logro, los riesgos y obstáculos posibles. Dentro de esta concepción, la convivencia no se puede separar del conflicto.

#### TRABAJAR LA CONVIVENCIA ES TRABAJAR CON LOS CONFLICTOS

Afrontar los conflictos, como venimos viendo, requiere que los actores involucrados en la institución, en primer lugar los reconozcan como tales, y a continuación, utilicen distintas metodologías y herramientas para abordarlos, trabajarlos y, si es posible, superarlos.

## *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

Hablar de convivencia remite a otras temáticas, también centrales en la vida cotidiana de las instituciones educativas:

A las normas o reglas de convivencia

- A los contratos y las negociaciones- A la disciplina y las sanciones.

Se puede afirmar que las normas de convivencia escolar, son el conjunto de reglas que permiten, posibilitan y regulan los intercambios entre los diferentes actores de la institución... tienen como finalidad la construcción de un clima que favorezca y potencie el desarrollo de su actividad específica, que como ya sabemos consiste en la transmisión

y apropiación del saber socialmente acumulado...

La mediación aparece entonces como una metodología adecuada para la gestión y resolución de los conflictos en el contexto escolar. Modificar el clima escolar en el sentido que acabamos de delinear requiere, entre otras, dos condiciones básicas:

1. La generalización del diálogo entre todos los participantes, como estrategia fundamental para lograr el cambio
2. Una nueva actitud de los profesionales de la educación que hagan plenamente posible la primera condición. Solo entendiendo todas estas cuestiones desde una perspectiva involucre a todos los protagonistas, que considere la participación de uno de ellos y que rompa con las formas tradicionales de concebir autoridad y al poder; se podrá ir construyendo el camino hacia verdadera convivencia democrática institucional.

### OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

Reducir la hostilidad. Establecer una comunicación eficaz. Ayudar a las partes en

conflicto a comprender los intereses y necesidades propios y del otro. Formular preguntas que pongan de manifiesto sus intereses reales. Ayudar a las personas a generar y comunicar nuevas ideas. Ayudar a reformular las propuestas en términos más aceptables. Moderar las exigencias que no son realistas. Comprobar la receptividad a nuevas propuestas. Ayudar a resolver acuerdos que resuelvan los problemas actuales, resguarden las relaciones y prevean necesidades futuras. Enseñar a convivir en un clima democrático y participativo.

Etapas, técnicas y herramientas para el mediador:

1. REUNIÓN CONJUNTA INICIAL: • Presentación del Mediador • Explicación del procedimiento • Descubrimientos ocultos • Otorga la palabra a quien solicitó la mediación, luego a la otra parte. Contacto visual. Escucha activa. Lenguaje corporal Parafraseo. Feed-back emocional. Recapitulación por el Mediador • Exposición: de las reglas de juego y de su rol • Síntesis de las posiciones y de intereses.
2. REUNIÓN CONFIDENCIAL Y PRIVADA: • Re-enmarcación. Reformulación. Aclaración e intercambio. Preguntas abiertas y con contenido. Empatía. Chequeo, clarificación y repaso de cada una de las partes Adquisición de información adicional sobre los hechos • Detección de intereses • Desarrollo de opciones viables
3. REUNIÓN CONJUNTA FINAL: • Conciliación de intereses • Reformulación. Resumen. • Acuerdo • Redacción y firma del acuerdo. Chequeo de incorporación de nuevas respuestas.

Las técnicas refieren a estrategias de comunicación: lenguaje corporal, contacto visual, parafraseo, reformulación, resumen, entre otras. La fuerza de la

palabra adquiere un valor inigualable en el proceso de mediación. Es de suma importancia destacar que, se debe desarrollar una Escucha atenta y activa. La neutralidad y el mediador. La persona del mediador vale tanto como el proceso mismo de mediación. Mediar implica recurrir a la comunicación, con estrategias y herramientas válidas para evitar posiciones adversas y generar vínculos mas sanos y solidarios.

El mediador debe tener una participación activa y ayudar a cada parte involucrada en el conflicto a asumir la responsabilidad en el proceso de la mediación y en la toma de decisiones. Implica reconocer que asumirá una función orientadora, debiendo recurrir a la esencia misma de la mediación que es la NEUTRALIDAD.

Condiciones del mediador para ser neutral:

- Ser plenamente objetivo Ser imparcial Desprenderse de sus valores y principios Entender a todas las partes involucradas Esto sólo será posible si el mediador previamente ha realizado un trabajo subjetivo, poniéndose en el lugar de cada parte, analizando y comprendiendo sus sentimientos e intereses. Luego de este momento, estará en condiciones de ser neutral para poder guiar el proceso de mediación sin caer en la tentación de estar a favor o en contra de las partes en conflicto. Rol y Funciones del mediador El mediador ayuda a superar la crisis y trata de usar lo negativo como positivo.
- Se constituye en agente de cambio y trabaja desde el sentido de la oportunidad y del crecimiento que puede generar un conflicto. Su rol es de un tercero neutral que conduce y facilita el proceso de negociación mediante el empleo de distintas técnicas y habilidades comunicacionales.
- Legítima y ayuda las partes a reconocer los intereses y sentimientos de los otros, a

obtener revalorización y otorgar reconocimiento. Facilita el paso de la discusión dialéctica al pensamiento creativo alternativo.

- Alivia la carga emocional.

- Estimula la salida de posiciones rígidas.

- Actúa como agente de la realidad en la búsqueda de una solución razonable y viable. Invita al intercambio de roles: de adversarios a socios.

- Favorece que las partes desarrollen procedimientos más efectivos de comunicación y negociación. (Moore. 1995)

En síntesis, la mediación en la institución escolar posibilita: la prevención, detección y resolución de los conflictos el análisis y la reflexión la asunción de responsabilidades de las partes involucradas la autonomía de los alumnos la renuncia del pensamiento egocéntrico (que es parte del conflicto) el "dejar de lado" otros mecanismos, tales como la agresión, la rigidez, el enojo el dejar de hablar de "culpas" y "culpables" la incorporación de respuestas pacíficas.

-----  
**Comunicado N° 4 del año 2009** de la Subsecretaría de Educación, Dirección de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social destinada a las intervenciones de los miembros del Equipo de Orientación Escolar ([www.abc.gov.ar](http://www.abc.gov.ar)):

*“El propósito de esta comunicación, en concordancia con los ejes del Aprendizaje y la Convivencia<sup>1</sup>, consiste en reflexionar y analizar críticamente las intervenciones del EOE en función de dispositivos que fortalezcan las prácticas de enseñanza, logrando que el tránsito por la institución educativa se convierta en una experiencia constitutiva de subjetividad con saberes que trasciendan las fronteras de la escuela.(dispositivos: se define como un conjunto de discursos, prácticas,*

*espacios, representaciones, elementos heterogéneos relacionados, que tienen una función estratégica dominante. FOUCAULT. (1984)).*

*Es necesario re-fundar las prácticas educativas, diseñar nuevas estrategias de abordaje que permitan fortalecer redes sociales, políticas audaces para los tiempos que corren. En este marco, coincidimos con Violeta Núñez cuando se refiere a la Pedagogía Social centrándose en el esfuerzo de conceptualización pedagógica que permite el abordaje de las prácticas sociales educativas, su análisis, crítica y transformación.*

*Desde la Psicología Comunitaria, se propone la resolución de problemas concretos de la población, mediante procesos participativos con compromiso de sus actores para desarrollar recursos comunitarios, facilitadores de procesos de cambio social.*

*Desde el contexto institucional, los EOE, intervienen favoreciendo los procesos de cambio. En el marco de la Ley 13.688. Capítulo XII Psicología Comunitaria y Pedagogía Social, Artículo 43, expresa: "Psicología Comunitaria y Pedagogía Social es la modalidad con un abordaje especializado de operaciones comunitarias dentro del espacio escolar, fortalecedoras de los vínculos que humanizan la enseñanza y el aprendizaje; promueven y protegen el desarrollo de lo educativo como capacidad estructurante del sujeto y de la comunidad educativa en su conjunto, respetando la identidad de ambas dimensiones desde el principio de igualdad de oportunidades que articulen con la Educación común y que la complementen, enriqueciéndola".*

*Podríamos pensar las operaciones comunitarias, como intervenciones que convocan a la participación, siendo necesaria su legitimación en la institución*

educativa. Existen diferentes niveles de participación que se construyen en un proceso democrático, abriéndose otros espacios de participación interinstitucional.

El término intervención nos remite a venir-llegar entre todos, a partir de una demanda explícita o implícita que se inicia creando un espacio para analizar lo que acontece, lo que irrumpe. En este espacio que genera el EOE, se incluyen los diferentes actores educativos, docentes, director, alumnos, referentes familiares; es una oportunidad para ampliar, modificar, transformar la demanda y construir estrategias de intervención, en donde cada sujeto se implique, asuma su rol en el marco de la corresponsabilidad.

Es imprescindible que todos los miembros de la comunidad educativa sientan o sean conscientes de las mismas necesidades (considerando el término en sentido amplio, incluyendo las necesidades sentidas, más subjetivas, que incluyen sentimientos, preocupaciones y percepciones; y las necesidades inferidas, que pertenecen a un orden objetivo, como las necesidades normativas e instituidas.

MONTERO, M.(1994)), desarrollando de este modo un sentimiento de solidaridad, de Participación, se refiere a la acción desarrollada por los miembros de la comunidad en función de objetivos generados a partir de necesidades sentidas y de acuerdo con estrategias colectivamente definidas fundamentadas en la solidaridad y apoyo social. (participación como signo de pertenencia, de respeto por las experiencias y saberes interdisciplinarios que aporten miradas diferentes, para construir dispositivos de intervención en los contextos, que promuevan el fortalecimiento de recursos y el ejercicio pleno del derecho educativo. MONTERO, M.(2005)

En este sentido, la escuela se constituye en escenario privilegiado para

*promover la participación, la construcción de lazos sociales y saberes significativos.*

*La institución educativa no ha de pensarse en soledad, sino en red, articulando diferentes niveles de responsabilidad pública, para llevar adelante tareas diferentes. Pensar en red con otros, con otras vidas, con historias y posiciones culturales diferentes; reales, cambiantes, entrando y saliendo de esa red intersectorial, escuchando, intercambiando y produciendo bienes culturales en beneficio de todos.*

*La noción de fortalecimiento es utilizada en Psicología Comunitaria, como señala Maritza Montero, para alcanzar el desarrollo y la transformación de las comunidades. Pensamos el fortalecimiento de los vínculos de los procesos de enseñanza y aprendizaje, considerando como ejes fundamentales a la participación y la organización de los miembros de la comunidad educativa. Es necesario poner de relieve la importancia de no reducir el concepto de fortalecimiento, al de empoderamiento, dándole la significación de otorgar poder al individuo, resaltando el desarrollo de capacidades individuales. Hablar de procesos de fortalecimiento implica desarrollar las capacidades de los sujetos en el marco de exigir el cumplimiento de los deberes, ejercer los derechos ciudadanos y ocupar el espacio público.*

*“El uso indebido del término para realizar trabajos de intervención que responden a intereses ajenos a las comunidades, no es un trabajo de fortalecimiento sino de engaño, de debilitamiento clientelista o de explotación y como tal debe ser señalado” MONTERO, M. (2005).*

*Los vínculos de los procesos de enseñanza y aprendizaje se constituyen en el espacio escolar, lugar de encuentros significativos que inciden en la complejización*

*de la potencialidad psíquica de un sujeto. Los adultos, en posición de docentes, son los que tienen el compromiso político de abrir las puertas al conocimiento en un mundo socialmente convulsionado, cognitivamente condicionado por la informática, entonces la escuela, ofrece la oportunidad para conjugar.*

*El vínculo educativo no es del orden de lo estable, es variable, remite a lo particular, con cada sujeto, el docente y el alumno inauguran la posibilidad de aceptación de ambos lugares. Esta posibilidad la motoriza el deseo, que se constituye en un proceso. El deseo del educador da un tiempo que atiende a la particularidad del sujeto y no la borra con ofertas preestablecidas a modo de respuesta estándar, revitalizando el deseo del alumno.*

*La promoción y protección de la educación como capacidad estructurante del sujeto y la comunidad, constituye un desafío para la escuela. El hoy está atravesado por la incertidumbre, la falta de certezas, la inseguridad, la devastación, es necesaria la promesa futura, la construcción conjunta con otras instituciones de un destino posible a partir de revalorizar el acto educativo.*

*Promover la igualdad de oportunidades educativas, significa no reproducir la desigualdad educativa, convertir la diversidad sociocultural en una ventaja pedagógica, esto es hallar las formas de trabajo escolar donde las desigualdades no signifiquen desventajas para unos y ventajas para otros, donde no signifique que los que poseen ciertos saberes reciben cierta enseñanza diferente de la que reciben otros. Se proponen intervenciones que favorezcan la interculturalidad, no entendida como tolerancia de lo diverso, sino valorizando la interacción y comunicación recíproca, comprendiendo la diversidad desde una perspectiva de derechos. Implica también el trabajo en red con instituciones de otros ámbitos para reducir la*

*incidencia que las situaciones de desigualdad social provocan en la vulneración de derechos de los sujetos.*

*En cada institución educativa no encontramos “docentes y alumnas/os, sino múltiples formas de ser alumnos y docentes marcados por diversidades de género, de generación, de sexualidad, de lenguaje, de etnia, de consumos y prácticas culturales, de proyectos, de religión y creencia, por desigualdades socio-económicas, que involucran diferencias en las matrices de aprendizaje.*

*Por ello hablamos de múltiples infancias, adolescencias y juventudes en virtud de la diversidad que nos caracteriza como sujetos sociales”. (DGCyE. Marco General de Política Curricular).*

*Retomando la perspectiva de la Psicología Comunitaria entendemos la realidad dentro de la complejidad como una construcción conjunta, interactiva entre los sujetos y los contextos, creando conciencia sobre las desigualdades y las potencialidades que promueven estrategias para la transformación social.*

*Por otra parte, la Pedagogía Social coadyuva<sup>12</sup> a la democratización de acceso a los conocimientos socialmente significativos de amplios sectores sociales a través de múltiples estrategias apostando a propuestas de calidad educativa.*

*Desde nuestra modalidad pensamos la necesidad de construcción desde el marco de la interdisciplina con dispositivos que promuevan el derecho educativo, respetando las singularidades de cada sujeto, potenciando las fortalezas de los grupos que conforman una institución, y confiriendo al sujeto de la educación un lugar protagónico en sus procesos de adquisición y consiguiente apropiación,*

---

<sup>12</sup> Para aclarar: Coadyuvar: contribuir, asistir o ayudar a la consecución de algo. según el Diccionario Real Academia Española. Edición XXIII

*transformación y uso de los saberes en juego en cada época, habilitando un lugar para restituir la dimensión del sujeto. Hacia la construcción de dispositivos para promover condiciones de enseñanza que fortalezcan las prácticas educativas: La promoción y protección de derechos, específicamente el derecho educativo, remite a la inclusión educativa y la convivencia democrática constituyéndose en temas centrales que atraviesan los diferentes niveles educativos en los que los EOE intervienen.*

*A continuación, enunciaremos algunas herramientas para problematizar los abordajes interdisciplinarios.*

**1-** *Hacia la intervención intrainstitucional: Revalorizamos el enfoque epistemológico de la Investigación Acción Participante: tomada como Investigación Acción Participante es revalorizada por distintos investigadores porque se afirma en un proceso que incorpora el saber popular, la participación activa de la población en la investigación y la solución de los problemas. FRIZZO, K. (2008); que propone una nueva relación entre la ciencia y los aspectos de la realidad social, postulando una ruptura con la visión clásica de ciencia en la cual primero investigamos los problemas y luego actuamos sobre ellos desde un saber experto. La investigación acción participante combina la investigación como proceso de indagación y producción de nuevos conocimientos con la intervención social que busca la transformación de aspectos de la realidad concreta.*

*Como primer paso, en la institución educativa, se requiere la construcción del diagnóstico participativo institucional.*

*Etapas para considerar:*

*a) Desvelar, problematizar, deconstruir la situación. Es necesaria la participación de*

los diferentes actores institucionales, para que cada uno brinde su punto de vista, aporte saberes, despliegue representaciones.

b) Analizar los factores, variables internas y externas que se interrelacionan y determinan las situaciones. Enfoque de la multicausalidad y complejidad.

c) Planear en forma colaborativa, los proyectos, estrategias de intervención específica y complementaria; definiendo los compromisos y responsabilidades de cada actor comunitario.

d) Evaluar las intervenciones en un proceso permanente que potencia nuevos abordajes en las diferentes instancias comunitarias.

Estas etapas tienen una lógica circular, que se retroalimentan permanentemente con un finalidad estratégica educativa.

2- Hacia el abordaje interinstitucional: Toda situación requiere delimitar los parámetros de abordaje, situar lo que corresponde a la institución educativa, convocando a las otras instituciones comunitarias que conforman la red para intervenir desde otros ámbitos. Etapas propuestas:

a) Armar la red comunitaria: se convocará a las diferentes instituciones educativas, de salud, justicia, etc.

b) Explicitar el motivo de la convocatoria que realiza el sistema educativo delimitando la problemática comunitaria, ampliando la mirada sobre el diagnóstico de situación inicial.

c) Analizar los factores y variables que intervienen con la participación de todos los actores comunitarios.

d) Delinear un plan y cronograma de acciones especificando las responsabilidades

*e incumbencias de cada institución participante de la red.*

*e) Evaluar las intervenciones realizadas durante el proceso, para optimizar los resultados de cada institución.*

*En la realidad de nuestra modalidad hay diversidad en la formación profesional, y los actores construyen propuestas de intervención desde el marco del compromiso político.*

*Consideramos que teniendo como pivote la participación, el fortalecimiento de las comunidades, la promoción y protección del derecho educativo contribuimos al mejoramiento de las condiciones de vida.*

*No podemos olvidar el uso crítico de los discursos, los métodos y las técnicas que prometen la panacea de la solución, de eso que no anda, que molesta, que denuncia el imposible estructural que habita en cada sujeto, en cada institución y que siempre tendemos a mirar en los otros.*

*Tampoco podemos dejar de mencionar algunas de las prácticas situadas en el dispositivo de control social: medición de la infancia administración de pruebas estandarizadas descontextualizadas y utilizadas como argumentos para convalidar trastornos de aprendizaje. discursos y prácticas de la inteligencia escolarizada que diferencia a los buenos y malos alumnos criminalización de los jóvenes estigmatización de los alumnos en función de su procedencia social, diferencia de sexo, etnia, generación estrategias pedagógico-didácticas que responden a la concepción bancaria de educación.*

*Posicionarnos desde una ética que tenga como requisito una mirada crítica sobre las condiciones de dominación de los discursos del poder institucional con efectos subjetivos, conlleva a alentar a cada profesional a que realice lo mejor*

*posible su práctica para alojar la particularidad del sujeto y de cada comunidad, potenciando el deseo de construir y reinventar el vínculo educativo.*

*Invitamos a revisar nuestras posiciones, reflexionar sobre nuestras prácticas, realizar nuevas lecturas, conjugar las teorías con las prácticas contextualizadas, para asumir los riesgos históricos de enmarcarnos en la Psicología Comunitaria y la Pedagogía Social. Hay que aprender a discernir las oportunidades no realizadas que duermen en los repliegues del presente, hay que querer apoderarse de las oportunidades, apoderarse de lo que cambia. Hay que aprender a mirar diferente y no pensar en términos de lo que tenemos o no tenemos sino en lo que hacemos.*

-----

**Comunicación Conjunta N° 1 (Año 2010) Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires ( [www.abc.gov.ar](http://www.abc.gov.ar) )**

Compartimos con ustedes el documento: Diagnóstico Participativo.

Una propuesta para el mejoramiento de las prácticas institucionales, producto del esfuerzo y trabajo articulado de los distintos niveles y modalidades de enseñanza, de las Direcciones Provinciales de Educación Inicial, Educación Primaria, Educación Secundaria y las Direcciones de Modalidad Psicología Comunitaria y Pedagogía Social, Educación Física, Educación Artística, y Educación Especial.

Este documento acompaña la primera etapa del trabajo institucional en la que se asumen tareas de diagnóstico como así también generar espacios de participación en las instituciones.

Encontrarán en este documento dos apartados diferentes. Un primer apartado

## *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

elaborado conjuntamente, que presenta la necesidad de incorporar a los diferentes actores de la comunidad en el proceso de construcción participativa, para mirar nuestras instituciones desde diferentes puntos de vista. Una segunda parte, en la que cada Dirección ha elaborado una propuesta de trabajo respetando la especificidad de cada nivel o modalidad de enseñanza. Se recomienda su lectura en forma completa para identificar las características específicas de cada nivel y modalidad y al mismo tiempo la coherencia en las líneas de acción del Sistema Educativo Provincial.

El presente documento conjunto es resultado de un espacio de participación, discusión y acuerdos entre los distintos representantes de las Direcciones en el nivel central. Esperamos que esta mesa de articulación se replique en cada región, distrito, en cada institución educativa y se arbitren los medios para continuar analizando las características de las instituciones educativas. Luego, se diseñarán y promoverán los procesos de transformación y consolidación de los proyectos educativos para que todos los niños, jóvenes y adultos habiten las escuelas por un mañana mejor, más justo y solidario.

Aprovechamos esta instancia para saludarlos y agradecerles por el profundo compromiso que asumen desde cada rol para gestar prácticas educativas democráticas que respondan a las necesidades sociales actuales.

“Frente a la fragmentación social tenemos que apostar a la integración en la escuela” Prof. Mario Oporto. 11-02-09

El diagnóstico participativo, una propuesta para el mejoramiento de las prácticas institucionales En el marco de la Ley Provincial de Educación N° 13 Capítulo II “Fines y objetivos de la política educativa”, Art. 16, Inc. J, que establece:

## *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

“Propiciar la participación democrática de docentes familias, personal técnico y profesional de apoyo, estudiantes y comunidad en las instituciones educativas de todos los Niveles y Modalidades, promoviendo y respetando las formas asociativas de los alumnos”.

Se realiza el presente documento con el objeto de brindar orientaciones para la construcción del Diagnóstico Participativo Institucional.

La Escuela del Bicentenario en el Proyecto Nacional plantea como prioritario al aprendizaje de los alumnos, en contextos diversos, en el marco de una institución “inclusiva e integradora”, y nos enfrenta al desafío de “construir nuevos acuerdos en procura de una sociedad más justa para las nuevas generaciones de bonaerenses”.

En función de ello, la Ley provincial de Educación, instituye la obligatoriedad de la escolarización desde los cuatro años de edad hasta la finalización de la Escuela Secundaria, promoviendo el acceso, permanencia y terminalidad de todos los niños, niñas y adolescentes, desde los 4 años, a la educación pública, gratuita y de calidad.

Pensamos la inclusión educativa desde un enfoque de derechos.

Desde este paradigma de interpretación de los actores sociales se interpela a toda la comunidad educativa como sujetos plenos, con capacidad de decisión, con derechos y con potencialidad para ejercer y construir ciudadanía. Esta cultura inclusiva supone acoger al conjunto de los integrantes de la comunidad educativa como un universo heterogéneo y diverso.

Es a partir de los procesos de participación que la heterogeneidad de los sujetos se hace visible, constituyéndose en una riqueza a ser aprovechada pedagógicamente.

## *EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*

Las políticas públicas en materia de educación desarrollan lineamientos institucionales para efectivizar la vigencia plena de los derechos y garantías de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Por ello, conciben a la escuela como el espacio de la enseñanza para la transmisión y aprendizaje del patrimonio plural de la cultura, asegurando la igualdad de oportunidades, el reconocimiento personal y social. En la escuela de la diversidad y pluralidad, las diferencias y el disenso conforman una comunidad de pensamiento, propiciando una cultura institucional que reconoce lo heterogéneo en su entramado social.

La participación responsable promueve la consolidación de la democratización en las escuelas, fortaleciendo un entramado institucional, donde los alumnos vivencian y aprenden valores sociales en interacción con todos los miembros de la comunidad educativa. Es por eso, que los diferentes estilos participativos identifican a los establecimientos, otorgándoles particulares características de identidad.

EL diagnóstico participativo se constituye, entonces, en una instancia necesaria para favorecer la participación y organización de la comunidad educativa. Al hablar de diagnóstico participativo, resulta necesario explicitar cada uno de sus términos:

Participación: ¿Qué significa y qué implica la participación de los actores en la realización de un diagnóstico? Entendemos la participación como: “un proceso no como un estado; es deseable que los miembros de la comunidad educativa tengan cada vez más injerencia en la toma de decisiones, referida a la marcha institucional, contemplando siempre la diferencia de roles (...) La participación implica antes que nada una postura ideológica. Lo ideológico tiene que ver con nuestra actitud, es

estar dispuestos a asumir los riesgos de que otro participe, en tanto que participar es tomar decisiones. (...) La participación es una opción ideológica, no se mueve simplemente por razones técnicas, no siempre ahorra tiempo y esfuerzo, es una opción democrática en cuanto a la modalidad de funcionamiento de la institución” (Azzerboni y Harf, 2003). La participación implica una tarea de develamiento de la realidad que lleva a un mutuo esclarecimiento y a una toma de conciencia conjunta.

Una amplia discusión para la construcción del diagnóstico con participación de todos los sujetos constituye un instrumento movilizador en la institución educativa.

Podemos diferenciar conceptualmente entre participación real y participación simbólica (Sirvent, M. T. 1998).

La participación real es entendida como: “ la posibilidad efectiva de incidir en las decisiones que afectan la vida cotidiana de una población a nivel institucional o de la sociedad global, presupone la existencia (constitución o fortalecimiento) de grupos organizados en función de sus intereses objetivos y con capacidad política de incidencia real en las decisiones sociales e institucionales”.

La participación real sucede cuando los miembros de una institución toman decisiones, las implementan y evalúan permanentemente. Por otro lado, significa un cambio no sólo en quiénes deciden, sino o qué se decide y a quiénes se beneficia, es decir, una modificación en la estructura del poder.

La participación simbólica es cuando se genera en los actores la ilusión de ejercer un poder que no existe, o cuando las acciones que se realizan no influyen o influyen mínimamente en el funcionamiento institucional.

Como sostiene Sirvent: “la participación real no ‘brota’ por generación

espontánea de la población, ni de los docentes; la participación real no es tampoco una concesión de 'la autoridad' que la 'otorga' o 'la retira'; es una necesidad y un derecho que se aprende y se conquista. La participación real supone un proceso de aprendizaje, un proceso de ruptura de prácticas sociales 'aprendidas' que obstaculizan la participación, como la cooptación, el clientelismo o el matonismo. Es un proceso de aprendizaje y de construcción colectiva de nuevas formas de organización social (...)" Cuestiones sobre ¿quiénes participan? ¿Cómo? ¿A través de qué mecanismos? ¿En qué áreas de la vida institucional o del proyecto de trabajo?, son interrogantes que nos ayudan a caracterizar la participación en cada institución.

Diagnóstico: Es una etapa de un proceso por el cual se establece la naturaleza y magnitud de las necesidades, o los problemas que afectan a un sector o aspecto de la realidad que es motivo de un estudio-investigación, con la finalidad de desarrollar programas y realizar una acción (Ander Egg, 1991).

Es un proceso complejo que, además de evidenciar problemas, necesidades, y su magnitud, hace referencia a las causas y consecuencias que producen, identificando los recursos disponibles y propiciando la comprensión del contexto social, político, económico y cultural donde se implementa el diagnóstico.

Al diagnóstico no lo hace una persona, es una construcción colectiva. Es prácticamente imposible que un sujeto conozca toda una institución, por su complejidad, ya que no todos perciben lo mismo, aunque compartan marcos teóricos- referenciales. De ahí la importancia de la comunicación, qué comunicamos, cómo comunicamos y cómo se socializa la información reconstruida con los actores participantes. El diagnóstico consiste en comprender para luego tomar decisiones

para el mejoramiento de las prácticas institucionales.

Un diagnóstico adecuado implica un proceso de análisis, un diálogo previo en donde aparecen aspectos positivos, logros obtenidos y situaciones problemáticas con cuestiones a resolver. Dicho proceso comprende las siguientes dimensiones:

- Identificar el problema.
- Dimensionar el problema.
- Identificar las causas.
- Identificar las consecuencias.
- Seleccionar la/las alternativa/s de solución.

Existen muchas formas de realizar un relevamiento de problemas (entrevistas, encuestas, observación, etc.); en este sentido, algunas preguntas simples pueden facilitar este proceso e iniciar un análisis crítico de la realidad (no tapar los problemas, sino desvelarlos) y la posibilidad de involucrarse para transformarla.

En efecto, el proceso del diagnóstico participativo posee una potencialidad para el fortalecimiento solidario, la organización de la comunidad en cuanto a sus capacidades para la transformación de muchas de las causas estructurales y coyunturales que afectan a su entorno, logrando influir o construyendo transformaciones positivas que mejoren su calidad de vida y posibiliten el acceso a bienes y servicios de la sociedad a la cual pertenecen (Montero, 2005).

El diagnóstico participativo como momento de la planificación estratégica:

El diagnóstico participativo cobra sentido dentro de una lógica de planificación estratégica, la cual tiende al desarrollo integral de la calidad de vida de una población determinada, a partir de la construcción democrática y ciudadana. Si esto no fuera así, correríamos el riesgo de perpetuarnos en la relatoría de la situación o

del problema en su realidad compleja y cambiante, sin la posibilidad de modificación alguna. Dentro del proceso de planificación, el diagnóstico participativo permite conocer la situación actual de forma sistemática (analizar la situación inicial, comprender los escenarios, los límites y las relaciones políticas, ideológicas y económicas) e hipotetizar la situación futura de no mediar acciones que modifiquen la situación actual.

Entonces, se trata de pensar en líneas de acción que nos vayan abriendo un camino para revertir las realidades negativas y fortalecer las realidades positivas, que pensadas en conjunto nos lleven a delinear una idea proyecto que permita transformar las situaciones de la comunidad educativa desde varios aspectos de forma simultánea. Esto es, porque cuando diagnosticamos no sólo vemos problemas y potencialidades, sino que, a la vez, consensuamos un sentido, un "lugar" al que queremos llegar, una situación deseada, a partir y desde los saberes y la participación de cada uno de los sujetos que interactúan en el análisis, la toma de decisiones y la puesta en marcha de la propuesta. En esta propuesta, el diagnóstico participativo se constituye en elemento movilizador para una participación que horizontalice las relaciones entre los distintos miembros de la comunidad educativa, democratice las decisiones y permita una distribución más equitativa de las responsabilidades, correspondiéndoles a los directivos iniciar este proceso a partir de una convocatoria motivadora y sensibilizante de todos los actores que intervienen en el escenario escolar.

Es probable que la implementación de esta modalidad participativa ocasione resistencias, genere discusiones, desvele el disenso.

Pero es necesario construir en las escuelas un modelo de gestión basado en la

escucha de todos los posicionamientos y opiniones, capaz de promover un verdadero aprendizaje de ciudadanía.

En suma, el diagnóstico es participativo cuando una diversidad de actores interdependientes, decididos a resolver situaciones problemáticas y/o conflictivas comunes, generan un proceso de reflexión crítico sobre la realidad.

-----

### **Guía de Orientación para la Intervención en Situaciones Conflictivas en el Escenario Escolar.**

AÑO 2012 Versión preliminar en proceso de edición y diseño editorial. Provincia de Buenos Aires. Dirección General de Cultura y Educación Subsecretaría de Educación

#### INTRODUCCIÓN

Hay hechos que irrumpen de un modo extraordinario en lo cotidiano de las instituciones educativas y debemos dar la mejor de las respuestas posibles. Por ello es necesario comprender esos hechos o situaciones de manera tal que nos posibilite tomar las decisiones mas pertinentes. En este marco se propone la presente Guía de Orientación para intervenir en situaciones conflictivas en el escenario escolar, destinada a los Inspectores de Enseñanza y a todo el Equipo de Trabajo Institucional de los diferentes Niveles de Enseñanza y Modalidades de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires. Entendemos que lo aquí expresado es un punto de partida, más que de llegada, dado que consideramos a la realidad social en permanente proceso de

transformación.

Desde esta mirada compleja, la Dirección de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social ha elaborado esta Guía, la ha puesto en consideración y acordado con las Direcciones de Niveles y Modalidades de Enseñanza y con los diferentes representantes de distintos sectores provinciales, con el propósito de obtener un documento lo más acabado posible para el actual momento histórico. La ronda de consultas incluyó a representantes de diferentes organismos tales como Área de Políticas de Género (Ministerio de Salud), Dirección de Educación y Capacitación (Secretaría de Niñez y Adolescencia), Dirección General de Coordinación de Políticas de Género (Ministerio de Justicia y Seguridad), Juzgado de Responsabilidad Penal Juvenil, Gremios Docentes y Área de Legal y Técnica (DGCyE).

El propósito de esta guía es que se constituya en recurso de apoyo y consulta permanente para favorecer a la construcción de buenas prácticas, cuidadosas de las alumnas y los alumnos y de las y los docentes de la escuela. En ciertas oportunidades suceden en las escuelas diferentes situaciones, muchas de ellas complejas, que requieren de los/as Inspectores de Enseñanza, del equipo de Conducción Institucional, de los Equipos de Orientación Escolar y de los/as docentes una respuesta clara, pertinente y sustentada en argumentos sólidos que recojan las intervenciones previas, los estudios que trabajan sobre esas temáticas y la normativa que sustente las decisiones que se lleven a cabo.

Esta Guía de Orientación entonces, representa una herramienta que brinda aportes conceptuales y prácticos necesarios a tener en cuenta cuando estas situaciones extraordinarias suceden sin dejar de considerar la especificidad y

complejidad de cada situación, la cual comprende tanto a los sujetos que forman parte de ella, como al marco organizativo-institucional.

Además de un accionar pautado de antemano, se requiere un enfoque integral de la intervención que de curso a una situación superadora de la inicial, en el sentido de restituir los derechos vulnerados a través de políticas de cuidado para los sujetos, como así también las funciones de sostén de la institución. En este marco es importante señalar que al referirnos al término intervención se recuperan los aportes de diferentes autores: Marano y Dássaro (2008) entienden la intervención como la “acción intencionada sobre un campo, problema o situación específica”; Ardoino (1981) sostiene que “es un venir entre, un estar siendo, un espacio, una forma de presencia que colabora para que se interrogue lo cotidiano, para que se produzca un conocimiento nuevo sobre lo ya sabido, lo ya visto”.

Para complementar estos conceptos, Carballada (2007) aporta una mirada desde la coresponsabilidad al “entender a la intervención como forma de generar decisiones responsables, donde quienes intervienen se hacen cargo de las consecuencias y de las respuestas dentro de un marco de razones convincentes, donde nuevamente aparece la necesidad de diálogo con la teoría y los marcos conceptuales que esta aporta”. La intervención plantea entonces desnaturalizar algunos hechos o sucesos, pensar juntos, pensar situados, re-establecer la relación pedagógica. Por ello, con esta guía<sup>1</sup> se abordan las diferentes situaciones conflictivas que podrían suceder en el contexto de la escuela y en su comunidad de referencia, y que afectan tanto a las niñas/os y adolescentes (de aquí en adelante se utilizará la sigla NNA) como a los demás actores institucionales.

En su desarrollo la Guía plantea en primer término consideraciones

generales; luego señala la normativa vigente en relación a las problemáticas tratadas. Posteriormente, se proponen las primeras intervenciones a tener en cuenta en todos los casos, y por último se hacen recomendaciones sobre algunas situaciones en particular, tales como: Violencia en el contexto familiar y maltrato infanto-juvenil, Presunción de abuso sexual infantil, Violencias en el espacio escolar; Fallecimiento, Intento de suicidio y suicidio, Niña/os en situación de calle, Trabajo infantil, Desaparición de personas, Sustancias psicoactivas y Niña/os en situación de trata.

CONSIDERACIONES GENERALES En el presente contexto socio educativo, en algunas oportunidades, se presentan en las escuelas situaciones conflictivas de carácter extraordinario y, en ocasiones, de urgencia y alta complejidad.

Retoma aportes realizados por el Dr. Emiliano Galende en la Comunicación 8/2005 de la Dirección de Psicología y Asistencia Social Escolar, y de los representantes regionales que concurren a la Mesa de Gestión Psicoeducativa de la Dirección de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social, trabajo realizado durante el año 2011, proponiéndose actualizar o las temáticas tratadas en la comunicación 2/2009.

Parte de este trabajo ha sido tratado en el Documento de Trabajo N 5/2011. Intervenir con una política de cuidado hacia NNA como también hacia los/as docentes, auxiliares y demás adultos/as de la institución y por el otro, dejar en claro que la conflictividad no es extraña a la escuela sino que en la mayoría de los casos se expresan en ella, entendiendo a la vez que el conflicto es inherente al ser humano y, por lo tanto, no es un obstáculo para el trabajo, sino que forma parte de él. Cuando estas situaciones incluyen una dimensión de amenaza contra la

integridad psicofísica, ya sea auto-infligida o hacia otros, es necesario recurrir a un enfoque integral que considere las distintas dimensiones: lo institucional, lo áulico, lo comunitario, incluyendo el aprendizaje de todos en el marco de la corresponsabilidad. Es importante por lo tanto mantener una actitud reflexiva, abierta a la discusión con otros, y siempre en función de la defensa y promoción de los derechos de las NNA. Las estrategias de intervención que aquí se proponen se fundamentan en una lectura situacional, desde la singularidad de cada hecho, de cada institución, de cada familia, de cada grupo áulico, de todos los afectados, considerando lo singular de la comunidad en cuestión. Es por ello que las siguientes sugerencias no deben aplicarse sin reflexión previa, como “receta única”, a riesgo de traicionar el propósito este documento.

Las problemáticas particularmente interesan, están en relación a lo histórico y lo social. Se coincide con Emiliano Galende (comunicación 08/2005) cuando sostiene que los problemas se expresan en las personas pero también en los grupos y en las instituciones. Este autor plantea que las situaciones conflictivas hacen dramáticamente visibles situaciones que ya estaban presentes en la sociedad pero todavía sin datos ni señales que hicieran tomar conciencia de las mismas a los sujetos. Por ello la responsabilidad de los/as adultos/as docentes, va mas allá de atender a las situaciones cuando ellas emergen. Esto supone una reflexión permanente que permita estar abierto a ver lo que sucede, y también atento a lo latente, sin naturalizar conductas, prácticas, rituales y hábitos de una escuela o de una comunidad. El abordaje de situaciones conflictivas obliga a quienes están en las escuelas a ligar todos los contextos de las NNA así como también las dimensiones de lo institucional/comunitario.

En este sentido, es necesario reconocer y definir tres cuestiones claves en toda intervención: ¿Cuál es la situación conflictiva?.

-----

El Sistema de Promoción Protección de los Derechos de Niños/as y Adolescentes instala el principio de corresponsabilidad; alude a que cada sector, conforme a su competencia, será responsable de la promoción y protección del derecho que debe promover o proteger, al mismo tiempo que para su restitución debe estar en relación con los demás actores sociales. En un escenario de corresponsabilidad y gestión compartida cada actor presenta responsabilidades que le competen específicamente y se complementan con las de los demás. El principio de corresponsabilidad pretende sustituir la práctica de la “derivación” de casos entre instituciones para propender a la interdependencia entre las mismas con el objeto de promover, proteger y restituir derechos en forma integral. Las competencias y responsabilidades de los diferentes actores deben amalgamarse en estrategias integrales, concertadas por los mismos para evitar la intervención fragmentada y lograr un impacto real sobre el problema (Construyendo Territorios sin Trabajo Infantil, COPRETI, 2010).

Esta pregunta implica reconocer y definir la naturaleza del conflicto. ¿Es un conflicto de intereses? ¿Surgió por un factor externo o interno de la institución? ¿Se relaciona con la práctica o cultura institucional? ¿Qué visión del problema tienen los involucrados? ¿Cuál es la red de actores institucionales y comunitarios para su abordaje? ¿Cuál es la propuesta de acciones a desarrollar?

## Violencias en el Espacio Escolar

La violencia constituye un fenómeno con el que todos, de una forma u otra, convivimos habitualmente y muchas veces forma parte de la experiencia cotidiana de las personas. Sin embargo, difícilmente podemos dar respuestas acabadas al respecto ya que cuando nos remitimos a la violencia se trata de un concepto que evoca sucesos tan disímiles como difíciles de asir.

En este sentido, Kaplan (2006) puntualiza sobre la necesidad de aludir a “violencias” en tanto sus manifestaciones y significados son múltiples y variados según el contexto en donde se manifiesta.

Asimismo, es importante desagregar los términos del concepto violencia-escolar, desarmando la unidad de sentido que representan (Kaplan, op.cit). La violencia no contiene una propiedad esencial, intrínseca o absoluta; muy por el contrario sus rasgos distintivos se definen por la perspectiva relacional. Por lo tanto, sólo es posible caracterizar el concepto si se incluye en el análisis el sistema de relaciones -social, cultural e históricamente determinados- que le otorga sentido.

De manera específica se trata de reconstruir los sentidos de las violencias en la escuela pero, se considera oportuno que al referirnos a la violencia que acontece en el ámbito escolar la presentemos entre interrogantes ¿es realmente escolar la violencia?.

La violencia como expresión social muchas veces se naturaliza, mucho más aun en contextos escolares. Esto ocurre cuando a estas situaciones de violencia se le asignan propiedades separadas de la red de relaciones que la producen y se le asignan propiedades que no le pertenecen a la situación en sí. El riesgo es que

estos atributos o propiedades del fenómeno se congelen o sean deshistorizados. En el escenario escolar se dan múltiples violencias que son reflejo de contextos, también violentos, donde se halla inserta la institución escolar.

La Revista Anales de la Educación Común creada por Domingo F. Sarmiento en noviembre del año 1858 posee un caudal riquísimo de artículos que hacen al sistema educativo en general y a la escuela en particular. Las violencias en el espacio escolar han ocupado a lo largo del tiempo distintas secciones de la revista mencionada y ofrecen antecedentes del tema desde la primera década del siglo XX, que desde distintas perspectivas teóricas y a partir de preocupaciones de diferentes actores institucionales han sido plasmados en distintos periodos de la historia de la educación de la Provincia de Buenos Aires (Bracchi, 2009).

Los primeros artículos de la Revista Anales encontrados adoptan perspectivas que asocian, de manera lineal, las situaciones de violencia en ámbitos escolares con los paradigmas de la criminología, los delitos y el crimen. En este sentido se infiere que las situaciones de violencias en ámbitos escolares se asocian a la falta de disciplina y a los jóvenes indisciplinados.

Hoy, como en las primeras décadas del Siglo XX, el tema de las violencias en ámbitos escolares se debate con distintas miradas y sentidos, que remiten a definiciones con distintos grados de inclusividad (Debarbieux, 2002). Así se configuran definiciones en sentido restringido y definiciones en sentido amplio. Las primeras consideran como violentas sólo a las acciones que vulneran el sistema legal y se prescriben por la normativa vigente. Las segundas incluyen además acciones que, sin transgredir parámetros legales ni pasibles de punición, son vividas como violentas por quienes se ven afectados. Éstas están más allá de la agresión

física o de otra acción que se inscriba en una transgresión a lo eminentemente jurídico (Miguez, 2008), pero sí se encuadran en los parámetros de convivencia que establecen, por ejemplo, los Acuerdos Institucionales de Convivencia (AIC): las incivildades, la intimidación, el maltrato verbal, la discriminación o estigmatización entre pares o entre docentes y alumnos, o hacia y desde los padres, cuestiones que dificultan la integración.

### **Violencia hacia un/a NNA.**

-Situaciones de violencia de un/a docente o no docente de la institución hacia un/a NNA. El abordaje de estas situaciones está prescrito en el Estatuto del Docente de la Provincia de Buenos Aires en lo que respecta al personal docente.

Si la violencia es ejercida por un personal no docente se deberá actuar en función de lo que prescribe la Ley 10.430, a través del Consejo Escolar.

Los procedimientos antes mencionados, en ambos casos, no inhabilitan la denuncia penal en caso de que correspondiere.

-Situaciones de violencia en el espacio escolar de un padre / madre / familiar / referente u otro hacia un/a NNA.

Cuando un adulto irrumpe en el espacio escolar con intención de agredir a una NNA se debe intervenir siempre, intentando disuadir, invitando al diálogo, a la escucha, a poder transmitir que la escuela es un ámbito de cuidado de todos los que la habitan. Nunca se debe responder con una agresión. En situaciones de este tipo, es conveniente que ese adulto, pueda ser atendido por más de una persona, creando un ambiente propenso al diálogo. Tener en cuenta también que se deben

arbitrar las medidas necesarias, para que la NNA representado en ese adulto, no tenga ningún tipo de señalamientos ni estigmatizadores.

Cuando se percibe que la agresión no puede ser desarticulada mediante una situación de diálogo, en última instancia se deberá llamar al 911. Dentro de las posibilidades siempre se resguardará a todos los alumnos del contacto con el adulto en cuestión.

Si la agresión física sucediera:

- Brindar atenciones de primeros auxilios y llamar a la emergencia médica con la que cuenta la escuela o al Servicio del Ministerio de Salud, número de teléfono 107. Al mismo tiempo se deberá establecer contacto con las/los referentes adultos a cargo del NNA para informar la situación, convocándolos a la institución educativa.
- El equipo de Conducción Institucional informará al Inspector de Nivel y al de la Modalidad de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social, quienes informarán a la Jefatura Distrital.
- El equipo de Conducción Institucional podrá solicitar la colaboración de un Equipo de Orientación Escolar si no lo tuviera, para abordar la problemática suscitada.
- El equipo de Conducción Institucional deberá arbitrar las medidas necesarias, para que el/la niño/a representado en el adulto que expresó una actitud violenta hacia un NNA, no tenga ningún tipo de señalamientos ni esquematizaciones.

**Situaciones de violencias en sentido amplio**

Serían aquellas acciones que vulneran las reglas internas de la institución escolar, alude al quebrantamiento de las reglas de convivencia y la vulneración de las formas

convencionales de relación entre los miembros de la comunidad escolar (groserías, palabras ofensivas, otras).

Algunas acciones posibles serán:

- Promover espacios de reflexión con docentes y alumnos, sobre las prácticas de transgresión.
- Trabajar en el marco del Proyecto de Convivencia Institucional, tal como plantea el Reglamento General de las Instituciones Educativas. Se puede utilizar como herramienta la conformación de Mesas de Participación de estudiantes.
- Trabajar en la construcción de grupalidades que permitan generar mejores condiciones de habitabilidad en las escuelas.

### **Hostigamiento**

El hostigamiento supone el padecimiento, por parte de uno o más miembros estigmatizados de la comunidad escolar, de formas de agresión generalmente no físicas. Las situaciones de hostigamiento entre pares dentro de la escuela también son conocidas como “acoso escolar” o “bullying”.

En los últimos años, el término “bullying” ha tenido una gran expansión y ha sido de interés mediático. Consideramos que debe mantenerse una posición crítica ante esto, ya que tiene una impronta criminológica. Además no deben confundirse situaciones en las que se presenta un hostigamiento prolongado con peleas puntuales. En la mayoría de las situaciones que tomaron repercusión mediática nominadas como “bullying”, el análisis de singularidad de los episodios dio como resultado la no correspondencia con la caracterización del fenómeno del “bullying” descrito por Olweus.

Por esta razón, sostenemos que resulta más pertinente hablar de “hostigamiento en la escuela”, pensando siempre en la multicausalidad de las violencias y sin buscar en las situaciones tipologías de “víctimas y victimarios” (términos también referidos al campo de la criminología).

Muchas veces, las violencias de carácter más simbólico que físico entre pares se naturalizan, sin tener en cuenta que éstas pueden repercutir fuertemente en la subjetividad de los NNA, tanto como la violencia física. Ante todo se debe tener presente que se habla de NNA, que se encuentran en un proceso de constitución subjetiva lo que no implica actitudes o “perfiles” fijos.

Al hablar de hostigamiento hacemos referencia a aquellas situaciones en las que uno o varios niños son marginados, discriminados, maltratados por parte de uno o varios compañeros, de manera sostenida en el tiempo. Esto puede darse tanto dentro del establecimiento escolar, como fuera de él, por ejemplo, a través de la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (fenómeno al que se llama en vinculación con el sostenimiento de la categoría bullying, “cyber-bullying”).

A la hora de intervenir consideramos necesario promover espacios de reflexión con docentes, alumnos y familias, sobre las prácticas sociales que modelan y la necesidad de políticas de cuidado.

La intervención debe tener la forma de una presencia que colabora para que se interroge lo cotidiano.

En este sentido proponemos:

- Escuchar respetuosamente siempre que un NNA en primera persona o un tercero

hable acerca de una situación de hostigamiento, ya sea en el espacio escolar, extraescolar o virtual.

- El Equipo de Orientación Escolar diseñará y acordará una estrategia de intervención con el Equipo de Conducción Institucional.
- En caso que la Institución no cuente con Equipo de Orientación Escolar, se le informará al Inspector de Nivel, quien solicitará la colaboración del Inspector de la Modalidad Psicología Comunitaria y Pedagogía Social.
- El equipo de Conducción Institucional o quienes él defina, deberá informar de la situación a las familias o adultos de referencia de las NNA partícipes en la situación y hacerles saber la estrategia que se está llevando adelante para revertir la misma.
- Conversar con los padres o referentes adultos de todas/os las involucradas/os en el conflicto a fin de buscar colaboración para revertir una situación que genera malestar.
- La estrategia diseñada debe considerar la construcción de las grupalidades en base a relaciones respetuosas, aceptando las diversidades y revisando modalidades de vinculación violentas, para generar mejores condiciones de habitabilidad en las escuelas.

-----

**A continuación, se anexa además la “Ficha Para El Encuentro de Mediación”** utilizado en intervenciones de mediación en el Instituto Jesús María, en el **nivel primario** con profesionales del Equipo de Orientación Escolar y en el **nivel secundario** por “Alumnos Mediadores”.

INSTITUTO JESÚS MARÍA

**ENCUENTRO DE MEDIACIÓN**



fecha: / /

**Mediación entre:**

.....y .....

..... Año: .....

mediador / es: .....

**Resumen del conflicto:**

.....  
.....

**Ideas para resolverlo:**

.....  
.....  
.....

yo, ..... y yo, .....

me comprometo a.....

.....

firma y aclaración \_\_\_\_\_

*firma del mediador / es* \_\_\_\_\_

**INDICE:**

- INTRODUCCIÓN.....pág. 2
- PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**
- Presentación de Conceptos.....pág. 4
- Capítulo I: LA MEDIACIÓN**
- ¿Qué es la mediación?.....pág. 5
- *Conceptos y diferencias con la negociación*.....pág. 6
- *El rol del mediador*.....pág. 7
- *El conflicto: definición y cómo diagnosticarlo*.....pág.7
- *Definición y Consideraciones generales de la mediación*.....pág.8
- PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN PROBLEMA**.....pág.21
- *¿A qué llamamos bullying o acoso escolar?* .....pág.24
- *Clasificación y tipos de bullying*.....pág.26
- *¿Cómo identificar el bullying?*.....pág.28
- *Recomendaciones ante el bullying*.....pág.30
- Capítulo II: LA MEDIACIÓN DESDE LA PROFESIÓN DEL TRABAJO SOCIAL**
- *Fundamentos de la mediación desde la profesión del T.S.*.....pág.34
- *Dimensiones de la Intervención Profesional* .....pág.36
- *Incumbencias profesionales del trabajador social*.....pág.37
- *¿Por qué considerar la mediación desde el Trabajo Social?*.....pág.46
- *El rol del T.S. en la escuela*.....pág.49

- Las funciones del Trabajador Social según la LEY 10.751.....pág.50

### **CAPÍTULO III: LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

- ¿A qué se considera institución?.....pág.56
- La intervención del Equipo de Orientación Escolar (E.O.E.).....pág. 57
- ¿Para qué sirve la mediación escolar?.....pág.64

### **SEGUNDA PARTE: MARCO CONTEXTUAL**

- Presentación del establecimiento .....pág.67
- Características de la institución .....pág.69
- Ideario Instituto Jesús María.....pág.71
- Proyecto Educativo .....pág.72
- Normativas del Trabajador Social Escolar .....pág.76
- Proyecto de Integrado de intervención (P.I.I.) del E.O.E.....pág.79
- Metodología del Proyecto de Intervención.....pág.81
- Intervención y análisis del *contexto institucional*.....pág.86

### **TERCERA PARTE: EXPERIENCIA DE MEDIACIÓN**

- Intervención en el Nivel Primario .....pág.92
- Encuentros de Mediación.....pág.94
- Intervención en el Nivel Secundario .....pág.96
- CONCLUSIONES .....pág.106
- PROPUESTA FINAL .....pág.109
- BIBLIOGRAFÍA.....pág.111
- ANEXOS.....pág.116