NUESTRA ESCUELA
PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN PERMANENTE

Ministerio de **Educación**

Gobierno de La Pampa

AUXILIARES DOCENTES: LA INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA EN EL MARCO DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR[1]

Abril - Mayo 2018

[1] El presente documento fue elaborado por el Equipo Central del Programa "Nuestra Escuela" en conjunto con las Áreas de Mediación Escolar y Convivencia Escolar y Participación Juvenil del Ministerio de Educación de la provincia de La Pampa.

PRESENTACIÓN

En esta ocasión, y dando continuidad a lo trabajado en la Primer y Segunda Jornada Institucional, se propone reflexionar acerca del **rol pedagógico del Auxiliar Docente** en su tarea diaria. En el marco de la convivencia escolar, la escuela constituye un lugar privilegiado para configurar escenas que permitan pensar en otros modos de vincularse, en este sentido, sería relevante contar con equipos de enseñanza, estimulando el trabajo en equipo y la colaboración como pilares fundamentales para la construcción de nuevos escenarios que dan sentido y resignifican la convivencia escolar. En este contexto, no podemos dejar de considerar que todos los actores institucionales, forman parte de estas nuevas configuraciones vinculares; sin embargo existen actores institucionales que poseen funciones específicas[2].

Es por ello, que en su rol el Auxiliar Docente interviene cotidianamente en diversos aspectos vinculados con la convivencia, como por ejemplo en lo referido a la resolución de situaciones problemáticas. Deberíamos poder cambiar la mirada acerca del conflicto, no como algo negativo, sino como inherente a las relaciones interpersonales y que está presente en todas las instituciones, que constituye una oportunidad de aprendizaje, si los abordamos de manera positiva y constructiva. En este sentido es que se ha reconfigurado el rol del Auxiliar Docente en tanto ya no se lo considera como hacedor de la conducta deseada o esperable, sino por el contrario como actor capaz de respetar la diversidad y que posibilite el crecimiento de los estudiantes en un marco plural y democrático para garantizar un clima de convivencia propicio para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Además de las funciones del Auxiliar Docente mencionadas en la Res. Nº 1451/11 y trabajadas en las Jornadas anteriores[3], sería oportuno enfatizar en el rol pedagógico de este actor institucional y, fundamentalmente el trabajo en equipos docentes. Si bien, la gestión de la convivencia es responsabilidad del Equipo Directivo y de los equipos de enseñanza, asimismo hay perfiles institucionales que poseen funciones directamente vinculadas con la convivencia -Coordinador de Curso, Asesor Pedagógico (si hubiera), docente de EATE y TOyEA, entre otros - con quienes debería trabajar de manera colaborativa.

En la Resolución Nº 955/11 de Acuerdos Escolares de Convivencia para instituciones educativas del Nivel Secundario, se expresa por un lado, los consensos alcanzados por la comunidad educativa de la institución y por el otro, la participación genuina de los estudiantes en los procesos de construcción democrática de los acuerdos. Por otra parte, en el marco del proceso educativo, los jóvenes y adolescentes deben aprender que las transgresiones a las normas tienen consecuencias dentro del

2 AEC para instituciones educativas -Orientaciones y/o sugerencias para su elaboración (2018) – DGESec.
[3] Desarrolladas los días Jueves 1 y Viernes 2 de marzo de 2018.

ámbito escolar. Por ello, frente al abordaje de la conflictividad escolar, es necesario contar con nuevos modos de intervención institucional, y es en este sentido, que la **mediación** constituye una herramienta pedagógica (teórica- práctica), privilegiada para mejorar las relaciones y la convivencia dentro del ámbito educativo.

La mediación en la escuela como dispositivo pedagógico, esencialmente promueve el proceso comunicacional asistido por un tercero (docente y/o mediador), a fin de acompañar la comunicación eficaz entre los actores institucionales que tienen intereses distintos en la búsqueda de soluciones consensuadas en el marco de la potencialidad positiva de los conflictos.

La resolución de conflictos busca:

- Alternativas a los mecanismos tradicionales de sanción.
- Promover el carácter formativo de los mismos con el fin de garantizar un cambio de actitud y comportamiento genuino en los diversos actores institucionales.
- Adquisición de competencias para el pleno para el ejercicio de una ciudadanía activa.

A continuación, se abordarán algunos conceptos específicos del proceso de mediación, con la intención de que puedan construir conocimientos útiles para su accionar cotidiano en las instituciones educativas del Nivel Secundario para intervenir y fomentar un clima de convivencia plural, democrático y pacífico.

ALGUNOS CONCEPTOS ESPECÍFICOS DEL ÁMBITO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL MARCO DE LA CONVIVENCIA

Conflicto

El **conflicto** es una situación en la que dos o más personas con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Por su condición, a menudo extrema, en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, necesidades, poder, reconocimiento) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas.

El conflicto es un proceso de interacción social que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana diferenciada de la violencia ya que puede haber conflictos sin violencia aunque no hay violencia sin conflicto, por lo que no toda disputa o divergencia implica conflicto. Aunque los conflictos se pueden clasificar según el nivel en el que se desarrollan: micro (interpersonales e intergrupales) o macro (entre grupos definidos dentro de un estado o entre estados, donde las consecuencias de los enfrentamientos afectan a un gran número de población); es posible

extraer generalidades comunes a ambos tipos de conflictos. Independientemente de su clasificación, es un proceso en el que hay oposición de intereses (tangibles), necesidades y/o valores no satisfechos. En contraposición, existe un problema cuando la satisfacción de las necesidades de una de las partes impide la satisfacción de las de la otra.

En relación al conflicto escolar propiamente dicho, podemos pensar que desde una perspectiva global incluimos en el concepto una diversidad de actores, todos los que conforman la comunidad educativa (auxiliares docentes, profesores, directivos, estudiantes, padres, etc.), pero si nos referimos específicamente al alumnado, podemos distinguir tres tipos de conflictos entre iguales, o entre pares: Los que surgen alrededor de personalidades psicopáticas, los que se derivan de comportamientos de rivalidad entre grupos y los conflictos interpersonales de naturaleza diversa que tiene lugar entre dos individuos. Puntualmente, estos dos últimos tipos descriptos son en los que adquiere relevancia la figura del Auxiliar Docente, tanto por su cercanía como por el abordaje.

Escucha Activa

Es una técnica y estrategia específica de la comunicación, basada en el trabajo de Carl Rogers (1984), utilizada en varias disciplinas y en la resolución de conflictos. Rost (2002) la definió como "[…] un término genérico para definir una serie de comportamientos y actitudes que preparan al receptor a escuchar, a concentrarse en la persona que habla y a proporcionar respuestas (*feedback*)". Implica asimismo, entre otros aspectos, ofrecer disponibilidad y mostrar interés por la persona que habla. La escucha activa consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Se refiere a la habilidad de escuchar, no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Aprender a escuchar implica un esfuerzo y la escucha activa posee unas características puntuales, tales como: buscar un lugar privado y tranquilo para poder conversar; hacer contacto visual y corporal con quien habla eliminando todo tipo de distracciones (por ejemplo celular); es importante permitir que quien habla haga el relato completo, desde su perspectiva, y que al momento de realizar preguntas éstas sean sencillas, claras, despojadas de prejuicios ni valoraciones subjetivas. Evitando en todo momento el interrogatorio. La clave de la escucha activa se encuentra en hacer sentir al otro cómodo y que se está con los cinco sentidos puestos en su relato y sus emociones. Finalmente, es importante poder hacer un resumen de lo escuchado, acentuando los puntos importantes descriptos por el que narró e intentando neutralizar el vocabulario utilizado. Esto tiene dos grandes objetivos, por un lado quien "contó su versión" se siente comprendido, escuchado y legitimado, y a su vez, tiene la posibilidad de "escuchar" una nueva versión de lo dicho, por otra persona y con un lenguaje más

neutral, lo que colabora en el manejo de la ansiedad del conflicto y suele generar una nueva perspectiva del mismo.

Las Preguntas

Las preguntas son una gran herramienta para trabajar en la resolución alternativa de conflictos, sobre todo en la etapa posterior a la escucha activa.

Las preguntas cerradas, en las que la persona responde: si o no, son utilizadas para confirmar una posición o nuestras propias hipótesis de lo que estamos escuchando. Las preguntas abiertas servirán para abrir la historia, la narrativa y que quien está relatando pueda externalizar otras circunstancias, así como las emociones, puntos de vista, soluciones intentadas anteriormente, temores, etc. Las preguntas circulares son muy utilizadas en los procesos de mediación y son útiles para ayudar a reflexionar. Para poder ser útiles en el abordaje o detección temprana de los conflictos escolares, debemos transitar un camino hacia la seguridad, de lo que puedo hacer con la información oída. En principio, generar el espacio para que alguien que se siente angustiado "pueda hablar" y más aún "ser escuchado" ya es un gran paso, incluso a veces "suficiente". Otra cuestión, es lo que uno "hará" con lo "escuchado" y constituye otro avance. Debemos perder el miedo a no saber qué hacer, ya que es perfectamente posible que una vez que escuchamos a un alumno, su relato y su conflictividad, debamos buscar ayuda en otros actores (equipo directivo, cuerpo docente, etc.) para encontrar en forma conjunta las mejores alternativas.

CONSIGNAS DE TRABAJO

1) Leer el caso que a continuación se presenta:

En su labor diaria como Auxiliar Docente de primer año del colegio secundario, Ud., advierte que una alumna, Camila, comienza a llegar 10 minutos tarde todos los días la semana, sus notas no han sido muy buenas en el primer trimestre, sobre todo en matemática y físico química, y de hecho no las ha aprobado aunque es una alumna que se esfuerza y se la nota preocupada por su rendimiento académico.

Ud. piensa que es una niña que le está costando adaptarse al cambio que significa el ingreso a la escuela secundaria y que su familia no está muy presente en la trayectoria escolar. En la convocatoria a reuniones familiares ha participado una vez su tía y en otra oportunidad su padre, que llegó tarde, y en la entrevista individual no realizó aportes significativos (más que la promesa de prestar más atención a las tareas de su hija) parecía distraído, como desinteresado.

Ud. piensa que la niña es poco sociable, ya que pasa los recreos sin mayor intercambio entre sus pares, siempre pendiente de su celular, a Ud. le llama la atención que no socialice con ninguno de

sus compañeros. Dentro de los acuerdos escolares de convivencia del establecimiento, está prevista y acordada la utilización de la tecnología durante los recreos. En el segundo recreo, del día martes, dos de sus compañeros jugando con una pelota, sin intención, le pegan un pelotazo, se le cae el celular y se rompe la pantalla. Presa de un ataque de nervios, la primera reacción de Camila es insultar y luego agredir físicamente con patadas a uno de sus compañeros. Ud., sorprendido ante la reacción, los separa y luego lleva a Camila a la preceptoría, habla con ella, intenta tranquilizarla, y luego le informa de la aplicación de la sanción correspondiente según los AEC y que siguiendo con el protocolo les debe informar a sus padres.

Camila no deja de llorar en ningún momento, se mantiene encorvada, cubriéndose la cara con un brazo, con la mirada hacia abajo, le ruega que no llame a los padres porque su mamá está enferma y su papá dedicado a cuidarla y consultando distintos médicos especialistas en salud mental.

2) Luego de la lectura del caso presentado, analice y responda las siguientes actividades:
   a) Identifique qué tipo de conflicto o conflictos es necesario trabajar con Camila.
   b) Identifique qué necesidades podría tener insatisfechas la alumna.
   c) Realice por lo menos cinco preguntas abiertas y cinco preguntas cerradas que le haría a Camila una vez que comienza a advertir “apertura emocional” en su relato.

Imagine que el episodio de violencia con su compañero no existió, ya que antes de que ocurra y teniendo en cuenta las conductas de Camila Ud. decide tener una conversación privada con ella y poner en marcha la técnica de “escucha activa” con los objetivos de: a) “explorar las necesidades de la niña”, b) “empatizar y lograr confianza”, c) “obtener información para determinar en qué puede ser útil”. Finalmente, piense que haría o con quien compartiría la información obtenida y con qué fines.

MATERIALES DE REFERENCIA

Decreto N°223/13 (2013) – Aprobando la reglamentación parcial de “Mediación voluntaria extrajudicial” y “La mediación voluntaria escolar” de la Ley N°2699, en el territorio de la provincia de La Pampa.

Ley Provincial N°2699 (2013) – Creación en el ámbito de la provincia de La Pampa de la “Ley de mediación integral”. Disponible en: http://www.lapampa.gov.ar/ano-2012leyalg1/37527-ley-n-2699.html

Ley Nacional N°26.892 (2013) Ley para la promoción de la convivencia y el abordaje de la conflictividad social en las instituciones educativas.

Res. CFE N°217/14 (2014) Consejo Federal de Educación.

Res. Jurisdiccional N°1451/11 (2011) S/ Organización en las instituciones de educación secundaria: cargos y funciones. Ministerio de Educación. Gobierno de La Pampa.

Res. Jurisdiccional N° 955/11 (2011) S/ Marco general para la elaboración y aprobación de acuerdos escolares de convivencia en instituciones de educación secundaria. Ministerio de Educación. Gobierno de La Pampa.

Res. Jurisdiccional N°0543/16 (2016) Guía Provincial de Orientación para la intervención en las Escuelas. Gobierno de La Pampa.

Res. Jurisdiccional N°1623/14 (2014) Sobre reglamentación del título III de la ley de mediación escolar N°2699. Ministerio de Educación. Gobierno de La Pampa

Rogers, Carl (1984): *Orientación Psicológica y Psicoterapia.* Madrid, Ed. Narcea.

Seminario virtual (2015) Programa "Nuestra Escuela": *La función pedagógica del preceptor en el acompañamiento de las trayectorias escolares*.