NUESTRA ESCUELA
PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN PERMANENTE

Ministerio de **Educación**

Gobierno de La Pampa

EL ROL PEDAGÓGICO DEL AUXILIAR DOCENTE: MEDIACIÓN ESCOLAR E INTERVENCIÓN SOBRE SITUACIONES CONFLICTIVAS[1]

Febrero 2018

[1] El presente documento fue elaborado por el Equipo Central del Programa "Nuestra Escuela" en conjunto con el Área de Mediación Escolar.

PRESENTACIÓN

En el marco de la Jornada Institucional inaugural del ciclo lectivo 2018, y dando continuidad a lo trabajado durante la Jornada desarrollada el 27 Septiembre, en esta ocasión se abordarán cuestiones relativas al quehacer cotidiano del Auxiliar Docente en las instituciones educativas desde su función pedagógica. Sin embargo, el énfasis ya no estará puesto en el acompañamiento a las trayectorias escolares de los estudiantes sino en el rol pedagógico del Auxiliar Docente en lo referido a la intervención en situaciones conflictivas desde la Mediación Escolar.

Para ello, se retoman algunos componentes del seminario virtual a cargo del INFD (2015) en el marco del Programa "Nuestra Escuela", que focalizan la atención en la función pedagógica del Auxiliar Docente en lo que refiere a su intervención en las situaciones conflictivas que permanentemente se hacen presentes en las instituciones educativas. También se recuperan las misiones y funciones del Auxiliar Docente establecidas en la Res. Jurisdiccional N° 1451/11 del Ministerio de Cultura y Educación (2011), en tanto actor clave en lo referido a la intervención en situaciones conflictivas a partir del mayor conocimiento del curso en general así como las distintas particularidades de cada uno de los estudiantes a partir del trato diario. En este sentido, la Res. N°1451/11 (2011) en sus misiones plantea:

- Cumplir y hacer cumplir los Acuerdos Escolares de Convivencia.
- Emplear la persuasión, el trato y los modales correctos y tratar con criterio educativo las faltas de disciplina.
- Estimular los buenos hábitos en los alumnos –mediante el ejemplo y la palabra-, prácticas de orden, puntualidad, respeto y disciplina.

Así mismo, se recupera la normativa provincial existente alrededor de cómo intervenir en situaciones conflictivas, siendo las principales la Guía Provincial de Orientación para la Intervención en las Escuelas (2016), específicamente en lo referido a la actuación en situaciones de violencia, así como también la Ley provincial N°2699 (2013) "Ley de Mediación Integral", específicamente lo referido acerca del proceso de mediación, entendiéndolo como un método de resolución alternativa de conflictos dirigido por uno o más mediadores con título habilitante, quien/es promoverá/n la comunicación directa entre las partes (2013:1). En este aspecto, el Ministerio de Educación, dando cumplimiento a lo requerido por la Ley, durante el ciclo lectivo 2017 realizó la Formación en Mediación Escolar. En la actualidad, la provincia cuenta con 45 Mediadores Escolares que corresponden a los diferentes niveles del sistema educativo: Inicial, Primario, Secundario y Superior.

En este sentido, la mencionada Ley, en su artículo 30 (2013:6) define la mediación voluntaria escolar como:

> […] el proceso de comunicación horizontal, en el que una tercera parte, el mediador, genera las condiciones para que los protagonistas del conflicto puedan compartir inquietudes,

planteamientos, puntos de vista y limitaciones, con el propósito de buscar un acuerdo mutuamente satisfactorio para ambos.

En el artículo 34 (2013:6), la Ley delimita los fines de la Mediación Voluntaria Escolar, siendo los principales:

- Difundir las técnicas de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de los establecimientos educativos;
- Implementar la Mediación Escolar en los establecimientos educativos, promoviendo la resolución de los conflictos institucionales mediante la participación de la comunidad educativa, propiciando estrategias de abordaje que promuevan el respeto y la apreciación de la diversidad,
- Integrar los temas pedagógicos y sociales, a través del ejercicio cotidiano de la resolución pacífica de conflictos; y
- Promover condiciones que posibiliten el aprendizaje y la práctica de conductas de convivencia social, pluralista y participativa en el seno de la comunidad educativa.

A lo largo del presente documento, haremos énfasis en los siguientes **ejes de análisis**

- Preceptos y preceptores: intervenir desde la pedagogía
- La convivencia escolar: el antes, el durante y el después del conflicto.
- Mediación Voluntaria Escolar.

PRECEPTOS Y PRECEPTORES: INTERVENIR DESDE LA PEDAGOGÍA

La intervención pedagógica en aquellas situaciones conflictivas o en episodios de violencia implica dejar de lado la antigua concepción educativa que veía al sujeto de aprendizaje como un “frasco vacío” que había que llenar con saberes. Así mismo, este paradigma contemplaba a las instituciones educativas como la agencia de socialización secundaria preponderante para el disciplinamiento, la normalización y homogeneización de las conductas y comportamientos.

La intervención pedagógica en situaciones conflictivas implica abandonar estas concepciones, ya no se concibe al Auxiliar Docente como hacedor de la conducta deseable o esperada sino como un actor capaz de respetar la diversidad y que posibilite el crecimiento de los estudiantes en un marco heterogéneo. En este sentido, la Guía Provincial de Orientación para la Intervención en las Escuelas (2016:3) plantea:

> Concebir la intervención pedagógica como modo privilegiado de actuación en las escuelas, como generadora de vínculos democráticos entre las distintas generaciones e instrumento para la resolución pacífica de conflictos, asumiéndola como complementaria de intervenciones

psicológicas, jurídicas, sanitarias y sociales. La intervención pedagógica desde la escuela supone intervenciones en redes que forman parte del Sistema de Protección Integral.

A diferencia de aquellas intervenciones que culpabilizan a los jóvenes a partir de la sanción, aislamiento o estigmatización, intervenir en situaciones complejas relacionadas con la vida escolar desde una mirada pedagógica implica:

- Enunciar los conflictos, desde una mirada pedagógica, es decir, como oportunidades para analizar las situaciones complejas de las que podemos aprender algo, e intentar resolverlas en el marco de la implementación de estrategias inclusivas y no como forma de aislar a quien/es hacen emerger el conflicto.
- Promover nuevas formas de ver y pensar los problemas a fin de lograr respuestas superadoras de las que teníamos hasta el momento.
- Fortalecer la implementación de los Acuerdos Escolares de Convivencia propios de cada Proyecto Educativo, así como también la construcción de otros espacios para la participación responsable del estudiantado en conjunto con toda la comunidad educativa, de modo que puedan ejercitarse asumiendo responsabilidades en la búsqueda de respuestas colectivas a los problemas.
- Evaluar la situación institucional en relación a los recursos existentes, identificando y generando vínculos con los dispositivos estatales presentes en la zona de influencia de la escuela, tales como centros u oficinas de promoción y protección de derechos de los adolescentes, dispositivos de salud, clubes, sociedad de fomento u otras organizaciones gubernamentales y no gubernamentales activas.

Intervenir pedagógicamente sobre aquellas situaciones conflictivas implica considerar al conflicto ya no como algo excepcional que debe ser sancionado. Por el contrario, debe considerárselas como situaciones inherentes a cualquier relación social pero que se hacen muy presentes en el quehacer cotidiano de las instituciones educativas, y en lugar de la sanción lo que se busca es escuchar, entender y acompañar a nuestros jóvenes y adolescentes involucrados en situaciones violentas.

En este sentido, la Res. Jurisdiccional N° 1451/11 del Ministerio de Cultura y Educación (2011:13) plantea las siguientes funciones del Auxiliar Docente en relación a su actuación en situaciones conflictivas:

- Atender con respeto, firmeza y amabilidad la disciplina estudiantil, aplicando lo acordado en los Acuerdos Escolares de Convivencia de la Institución, informando toda situación que requiera de su aplicación.
- Colaborar con el Director en el mantenimiento de la disciplina durante las Actividades Extracurriculares.

- Dialogar con los alumnos para superar las dificultades que se les puedan presentar y tratar que su conducta sea acorde a los Acuerdos Escolares de Convivencia.
- Informar al Equipo Directivo sobre anomalías referentes a la asistencia, comportamiento, etc., de los alumnos.

Cabe mencionar que el Auxiliar Docente, en su función pedagógica para intervenir en situaciones conflictivas, no se encuentra solo sino que puede establecer un trabajo en redes ya que cuenta con el acompañamiento de especialistas: los mediadores. En este sentido, la Ley provincial N°2699 (2013:6) "Ley de mediación integral", en su artículo 33 plantea:

> Serán mediadores aquellos trabajadores de la educación, docentes, técnicos y/o profesionales habilitados por la Autoridad de aplicación para tal fin y se encuentren inscriptos en el Registro Público de Mediadores Escolares.

A continuación, y teniendo en cuenta estas consideraciones, abordaremos los distintos momentos en que transcurren las situaciones conflictivas: el antes, el durante y el después. A partir de ellos, veremos ciertas estrategias de intervención o actuación en estas situaciones presentes en la Guía Provincial de Orientación para la Intervención en las Escuelas (2016).

LA CONVIVENCIA ESCOLAR: EL ANTES, EL DURANTE Y EL DESPUÉS DEL CONFLICTO.

Antes del conflicto

Existe una concepción generalizada que, tanto auxiliares docentes, docentes como integrantes del equipo de gestión deben intervenir solamente cuando emergen situaciones conflictivas dentro de las instituciones educativas. Si bien es cierto, debemos tener presente el momento previo al que el conflicto emerge, de esta manera es cómo se podrá trabajar en términos preventivos, es decir, la intervención debe acontecerlo con la intención de evitarlo, o en su defecto atenuarlo.

Considerando que el Auxiliar Docente, a partir de su quehacer cotidiano es quien más conoce las particularidades de cada estudiante y su contexto, debe prestar suma atención a los pedidos de ayuda o inquietudes que puedan llegar a transmitir, sean explícitos o implícitos y comunicar al resto de la institución la información que posea. En este sentido, resulta fundamental que el Auxiliar Docente se muestre predispuesto a escuchar cualquier inquietud o preocupación de los estudiantes. Demostrar una actitud empática y de escucha activa ante cualquier problemática habilita espacios de diálogo en el que los estudiantes podrán tranquilizarse y comunicar sus pensamientos, sensaciones y emociones. En relación a este aspecto, el documento "El rol del preceptor en el marco de la guía federal de orientaciones para la intervención en situaciones complejas relacionadas con la vida escolar" (2015:4) menciona:

> […] es central el rol de preceptor para identificar esas situaciones previas sobre las que se puede actuar en forma proactiva, es decir proponiendo acciones, actividades que atiendan esos pedidos de atención específica que transmiten los jóvenes, así como disuadan tensiones en la convivencia escolar.

Considerando que el nuevo enfoque proporcionado considera a las instituciones educativas como lugares heterogéneos, se nos presenta una oportunidad para generar espacios de encuentro abiertos donde los estudiantes puedan aprender a convivir con otro/s diferente/s, donde las relaciones promuevan la comprensión y valoración de que el aprendizaje se basa en el intercambios con otros distintos. En esta línea, el mismo documento (2015:1) versa:

> […] estas situaciones pueden generar aprendizajes y cambios si las procesamos pedagógicamente. De este modo, constituyen puntos de partida para crecer institucional, individual y colectivamente.

Durante el conflicto

Una vez que ocurre el conflicto, la intervención deberá intentar disminuir la carga emocional de los involucrados con la intención de apaciguar cualquier episodio de agresión física y/o verbal.

A continuación, recuperaremos la Guía Provincial de Orientación para la intervención en las escuelas (2016) en tanto brinda algunas sugerencias sobre cómo intervenir pedagógicamente una vez que el conflicto se hace presente, diferenciando cuando la situación de violencia es entre estudiantes, entre éstos con docentes o cuando ocurre entre los mismos adultos. Sin embargo, independientemente de quiénes sean los actores involucrados en situaciones conflictivas o violentas, frente a una agresión física, como primera medida se debe separar a los intervinientes e intentar calmarlos para luego hablar por separado con cada uno de ellos. Es importante resaltar que durante el diálogo posterior al episodio conflictivo, el Auxiliar Docente en lugar de dar consejos o sugerencias sobre qué hacer debe buscar, por medio de la pregunta, permitir que los involucrados puedan expresarse libremente, con la intención de que puedan transmitir en palabras sus emociones.

Situaciones de violencia que involucran a estudiantes y docentes

De estudiante a docente

Existe una concepción generalizada que la autoridad del Docente para con sus estudiantes es algo que se detenta, que se posee por el mero hecho de ser el adulto profesional responsable a cargo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Sin embargo, la autoridad pedagógica que se espera es la democrática, es decir aquella que en el lugar de ejercerse se construye en el quehacer cotidiano, en el vínculo que se construye en el aula. En este sentido, la Guía Provincial de Orientación para intervención en las escuelas (2016:5) menciona:

La autoridad pedagógica, se construye a partir del diálogo, el reconocimiento del otro/a y una asimetría entre personas adultas y jóvenes, lo que posibilita asumir el rol desde una posición de responsabilidad y de cuidado.

Independientemente de la concepción acerca de la autoridad pedagógica, muchas veces se ve interpelada por los estudiantes. Cuando sucede, además del estudiante en cuestión se ve afectado todo el grupo clase y la institución. En estas circunstancias se sugiere:

- Contener a el/la docente que sufrió la agresión y brindarle el apoyo que necesita por la situación que atraviesa.
- Convocar a el/la estudiante que ha intervenido en la agresión en un ámbito de privacidad para hablar con él/ella y además conversar acerca de lo ocurrido a nivel grupal e institucional, evitando la estigmatización de niñas, niños y adolescentes.
- Convocar a los padres o tutores del alumno/a involucrado/a.
- Se deberá informar a la Coordinación de Área y a la Dirección General de Nivel y/o Modalidad correspondiente, solicitando la intervención, si se considera necesario, de los Equipos de Apoyo y Orientación Escolar ya que la situación planteada afecta también a nivel grupal e institucional.
- La escuela evaluará la necesidad de informar al Organismo de Protección Jurisdiccional: Dirección de Niñez y Adolescencia en Santa Rosa y en las Unidades Regionales de Protección: Gral. Pico, Gral. Acha, Ing. Luiggi, Macachín, 25 de Mayo y Victorica o Unidades Locales (Municipio).
- Analizar las sanciones educativas que correspondan, según lo establecido en el Acuerdo Escolar de Convivencia de cada institución.

De docente a estudiante

En aquellos casos en los que sea el/la docente quién violente a estudiantes se deben tener en cuenta las mismas orientaciones que en el apartado anterior, fundamentalmente en lo que refiere a la intervención con el grupo clase y poder expresar en palabras lo sucedido. Así mismo se deberá trabajar sobre los vínculos en conjunto con los Equipos de Apoyo y Orientación.

En aquellos casos en que sea el Docente quien ejerza violencia manifiesta, sea hacia los estudiantes u otros colegas, se deberá desarrollar una investigación sumaria administrativa (Ley N°1124 y modificatorias y Ley N°1830), sin perjuicio de que se puedan generar mecanismos de diálogo dentro de la institución.

Situaciones de violencia protagonizada entre adultos

Importante: con la intención de evitar cualquier situación conflictiva entre adultos, es conveniente considerar que ningún mayor externo a la institución educativa podrá dirigirse al interior de las aulas sin haberse presentado y anunciado el motivo de su visita a la Dirección y/o Secretaría. Allí se evaluará la pertinencia de que el docente se reúna con el adulto en cuestión.

En aquellas situaciones en las que algún trabajador de la institución sea objeto de conductas que afecten su integridad (conductas intimidatorias, amenazas, violencia física y/o verbal, destrucción de propiedad, etc.), sea dentro o fuera del establecimiento, como consecuencia del desarrollo de su actividad, deben tomarse medidas que garanticen su protección:

- Ante una agresión se debe procurar mantener la calma, contener la situación y, si esto no es posible, solicitar ayuda. Tratar de mantener la escena lejos de la presencia de los/las estudiantes.
- Frente a un hecho violento, habrá que actuar para contener a la/s persona/s adulta/s agredida/s, garantizando la atención médica si fuera necesaria.
- Se deberá informar en forma escrita acerca del hecho ocurrido, a la Coordinación de Área y a la Dirección General de Nivel y/o Modalidad correspondiente.
- El/los adulto/s que ha/han sufrido la agresión podrá/n realizar la denuncia del hecho.
- Si los hechos se desarrollan entre docentes, se debe proceder de acuerdo con las normativas jurisdiccionales vigentes: Ley N° 1.124 y sus modificatorias y Ley Nº 1.830.

Episodios de violencia entre estudiantes

Es moneda corriente escuchar que en la actualidad uno de los mayores desafíos del quehacer cotidiano en las instituciones educativas es lo referido a la violencia, ¿pero que entendemos por ella? Según la Organización Mundial de la Salud (2002), la violencia es:

> […] el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad, que causa o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos de desarrollo o privaciones.

Un aspecto a tener en cuenta es que, cualquier situación de violencia entre pares, sea dentro o fuera de la escuela, entre dos personas o grupos más amplios repercute en la totalidad de la comunidad educativa, por ello resulta fundamental recomponer las relaciones y vínculos que hayan sido afectados. Por ello, frente a situaciones de violencia entre pares se propone:

- Dar inmediato aviso a las familias y mantener entrevistas con las mismas por separado, informando los hechos sucedidos y acordando acciones conjuntas a efectos de evitar hechos posteriores.

- Intervenir con el fin de disminuir la carga emocional, para evitar la continuidad de la situación violenta hacia sí mismos/as o hacia otros/as, retirándolos/as en lo posible del contexto próximo donde se encuentran. Ubicar a los involucrados/as en lugares distintos del establecimiento, esperando que logren tranquilizarse.
- Sostener una actitud de escucha para que el/la estudiante diga cómo se siente, qué le ocurrió y qué necesita.
- No confrontar a los /las niños/niñas o adolescentes hasta que no se haya dialogado y haya disminuido la carga emocional.
- En casos extremos en los que se observa dificultad en el control de los impulsos o cuando se encuentra comprometida la salud física del/la niño/niña o adolescente llamar al servicio de asistencia médica de la escuela.
- Se deberá informar a la Coordinación de Área y a la Dirección General de Nivel y/o Modalidad correspondiente, solicitando, si fuera necesario, la intervención de los Equipos de Apoyo y Orientación Escolar.
- Aplicar lo establecido en los Acuerdos de Convivencia de la Institución; considerándose como una falta grave.

Acoso entre pares (bullying)

En la actualidad, el acoso entre pares quizás sea una de los mayores desafíos a afrontar en el quehacer cotidiano en las instituciones educativas. Según la Guía Provincial de Orientación de intervención en las escuelas (2016:8) se lo define como […] la agresión hacia un individuo o grupo cometido por uno o más individuos, realizada de forma sistemática y repetida en el tiempo, y sobre la base de una relación asimétrica de fuerzas.

Un aspecto a considerar en lo referido al acoso, y que resulta importante tener en cuenta para saber cómo intervenir en estas situaciones, es que es un fenómeno grupal que involucra a varios actores: quienes acosan, quienes son acosados y fundamentalmente los espectadores, sin ellos no es posible el acoso entre pares.

Otra cuestión a contemplar es que no existen estudiantes fuertes y estudiantes débiles como si se tratase de una característica ontológica del sujeto, por el contrario, ser violento muchas veces obedece a procesos de constitución de la subjetividad en tanto forma de lograr reconocimiento o aceptación del grupo de pares.

Frente a situaciones de acoso entre pares, lo que se sugiere es:

- Trabajar sobre los vínculos como estrategia de prevención del acoso y cualquier otra forma de violencia.

- Estar atentos a lo que les sucede a los/as alumnos/as, lo cual también forma parte de la tarea pedagógica a cargo de los/as docentes. Prestar atención, en diferentes momentos y situaciones escolares; para ello no sólo se debe observar lo que sucede en clase, sino lo que acontece en el recreo y en las actividades fuera del aula. Se debe intervenir cuando se observen conductas de intimidación.
- Habilitar y sostener canales de diálogo con los/las estudiantes, promoviendo la escucha.
- Construir las normas colectivamente a través de los Acuerdos Escolares de Convivencia (AEC). La voz de los/las alumnos/as, en este proceso, debe estar presente para fortalecer la democratización.
- Evitar formular juicios de valor.
- Evitar el planteo de situaciones en términos de dicotomías, que resulten estigmatizantes. No hay "víctimas" y "victimarios". Tanto el/la acosador/a como el acosado/a, se encuentran en situación de vulnerabilidad y hacia ambos/as debe dirigirse el rol de protección de los/las adultos/as. Las conductas violentas son formas de relación perjudiciales para todos/as los que participan: los/las que agreden, los/las que son agredidos/as o simplemente los testigos.
- No considerar al otro como fuente de peligro, como individuos patológicos (sujetos violentos y sujetos pasibles de ser victimizados).
- Evitar intervenciones que refuercen el círculo de hostigamiento.

Por otro lado, la misma Guía (2016:9) establece procedimientos de actuación para que los adultos puedan intervenir en estas situaciones de acoso entre pares:

1. Tomar conocimiento del hecho e intervenir cuando se observan conductas de intimidación.

2. Dialogar con los/as alumnos/as involucrados/as. Es conveniente no hablar al mismo tiempo con los/las estudiantes. Se trata de generar un espacio que les permita expresar sus emociones, que se sientan escuchados/as.

3. El/la docente que toma contacto con la situación, deberá comunicar inmediatamente a la Dirección del establecimiento, así como a la/s familia/s de los/as alumnos/as en cuestión.

4. Resulta necesario que la intervención de cada docente no se realice en forma aislada sino que forme parte de un abordaje en equipo. Se trata de una problemática cuya resolución corresponde a la escuela y a las familias en su conjunto.

5. Se deberá informar a la Coordinación de Área y a la Dirección General de Nivel y/o Modalidad correspondiente, solicitando la intervención de los Equipos de Apoyo y Orientación Escolar, ya que es importante que la situación planteada no sea considerada como un hecho aislado de los vínculos y relaciones, involucrando al grupo de pares.

6. La institución escolar deberá instrumentar los medios necesarios para que, a través de los Equipos de Apoyo y Orientación se realice el seguimiento de la asistencia física y/o psicológica de aquellos

niños/as y/o adolescentes cuyos derechos hayan sido vulnerados. Debe tenerse en cuenta la protección tanto de aquellos sujetos que han sido acosados como aquellos que acosan.

Después del conflicto

Como se mencionó, una vez que finaliza el conflicto debe continuar su abordaje, tanto en términos institucionales como desde el rol pedagógico del Auxiliar Docente. Abordar el conflicto una vez que finaliza es importante en tanto permite no solo reponer los vínculos sino también para impartir justicia.

En este sentido, el documento "El rol del preceptor en el marco de la Guía Federal de Orientaciones para la intervención en situaciones complejas relacionadas con la vida escolar" (2015:9) brinda ciertas consideraciones a tener en cuenta una vez que finaliza el conflicto:

- Involucrar al grupo, y no suponer que el problema es solo "de algunos", es necesario que el grupo esté implicado en la reparación de la situación, pues los problemas aunque de origen individual, son colectivos en tanto emergen en la escuela que es un espacio plural que debe ser inclusivo.
- Promover espacios de diálogo entre las partes en una instancia posterior, una vez creadas las condiciones necesarias para un encuentro.
- Convocar a las familias o adultos responsables de los estudiantes.
- Generar acuerdos y compromisos para la convivencia posterior.
- Realizar siempre un registro escrito de las situaciones, detallando las intervenciones realizadas y los acuerdos convenidos.
- Comunicar las decisiones tomadas para establecer límites a las transgresiones a las normas acordadas.
- Reparación del daño si lo hubiera.

MEDIACIÓN VOLUNTARIA ESCOLAR

El Auxiliar Docente no se encuentra solo para accionar frente a situaciones conflictivas. Tras la sanción de la Ley N° 2699 se crea la figura del mediador, que como se mencionó anteriormente es el profesional encargado de intervenir en situaciones conflictivas cuando se lo requiera.

La mediación es un proceso conversacional de resolución de conflictos, en los que un tercero neutral –el mediador- facilita el dialogo y la comunicación entre dos o más partes, con el objeto de establecer acuerdos o transformar los vínculos. Remitiéndonos a la Ley N° 2699, todo proceso de Mediación respeta ciertos principios básicos tales como: Imparcialidad - Confidencialidad – Voluntariedad.

La imparcialidad significa que el mediador no juzga, no establece sanciones, ni dice quién tiene la razón. Facilita el diálogo entre los involucrados, estimula el pensamiento reflexivo hasta que las partes puedan establecer un acuerdo o no.

La confidencialidad alude a la obligación de las personas intervinientes en el proceso a preservar de terceros lo que ocurre durante la mediación. Si bien es cierto que la confidencialidad atañe a todos los que participan en ella, con el objeto de resguardar la intimidad de lo conversado, en relación al mediador, la confidencialidad es una obligación profesional, un compromiso que será firmado por todos los participantes, previo al inicio del proceso. La Ley establece que los mediadores, quedarán exceptuados de mantener la confidencialidad, en el caso de tomar conocimiento, durante el desarrollo de la mediación, de la existencia de un delito, cometido o que se esté cometiendo; y realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad competente.

La voluntariedad es un principio del proceso de mediación, establecido normativamente, y que debe respetarse en todas las etapas y para todas las personas implicadas.

En relación a los distintos momentos en que transcurren las situaciones conflictivas, la lógica del proceso de Mediación Voluntaria Escolar nos brinda ciertas orientaciones sobre cómo intervenir para cada uno de ellos. En este sentido, para el momento anterior a que ocurra el conflicto, es importante el trabajo en términos preventivos, una vez desatado el conflicto es pertinente intervenir desde su abordaje, mientras que para el momento en que finaliza es importante la intervención. A continuación, socializaremos una estrategia característica del proceso de la Mediación para que los Auxiliares Docentes, desde su rol pedagógico sepan cómo proceder frente a situaciones conflictivas.

Dentro de los procesos de Mediación, y como una técnica específica que permite trabajar con grupos de varias personas, se utiliza la metodología de Círculos. Los mismos podrán ser utilizados estratégicamente en cualquier etapa de las enumeradas anteriormente (prevención, abordaje e intervención posterior del conflicto). El Círculo tiene como objetivos: analizar el conflicto, transformar percepciones, crear nuevos valores y llegar a acuerdos.

Este tipo de técnicas se puede utilizar para trabajar en la elaboración de los Acuerdos Escolares de Convivencia, ya que la participación de todos y cada uno de los actores escolares, genera un beneficio directo, no sólo en cuanto a propiciar el ejercicio democrático sino en cuanto al cumplimiento efectivo de los compromisos acordados. La realización del Círculo implica cumplir con ciertas reglas que serán explicadas por el adulto que lo lleve adelante. Ellas son:

- Todos los participantes deben sentarse en un círculo cerrado, incluido el adulto.
- Utilizar un “objeto de palabra” que va pasando entre los integrantes del círculo.
- Sólo habla quien tiene el objeto y dispone como máximo de 2 minutos para hacerlo.
- Quienes no hablan escuchan con respeto.
- Nadie está obligado a participar.
- El adulto formulará tres preguntas, de a una por vez, hasta agotar los turnos del círculo.

Las recomendaciones a tener en cuenta, en caso de recurrir a la técnica de los Círculos son las siguientes: el mediador/moderador hará 3 preguntas:

1- ¿Quién es cada participante? ¿Cuál es su objetivo de la presencia en el círculo?
2- ¿Cuál es su visión de la situación ocurrida desde su rol?
3- ¿Qué solución puede pensar para que esto no vuelva a ocurrir?

CONSIGNAS DE TRABAJO

Luego de la lectura del material se presentan las siguientes actividades para que realicen grupalmente y debatan acerca de la función pedagógica del Auxiliar Docente a la hora de intervenir en situaciones conflictivas.

Actividad N°1[2]: intervenir antes que el conflicto ocurra

A continuación les proponemos que miren el siguiente video sobre un caso real en una institución educativa de la provincia de Mendoza. La misma muestra cómo adultos y estudiantes generaron instancias participativas en tanto estrategias para prevenir situaciones conflictivas. Luego, se presentan algunas consignas para responder.

www.youtube.com/watch?v=OQAaehjFmec

Preguntas para reflexionar a partir del video

- ¿cómo se trabaja, en términos preventivos, el "antes" a que surjan conflictos en la institución?
- ¿qué lugar tienen los adultos y jóvenes que forman parte del proyecto?
- ¿creen que la participación de todos en la convivencia influye en los resultados alcanzados por esta experiencia? ¿qué aspectos de la convivencia consideran clave para que la experiencia sea exitosa?
- ¿existen proyectos similares en su institución educativa? De ser así, ¿en qué consisten?, ¿se podrían mejorar?, ¿cómo?
- ¿Cómo podrían propiciarse más espacios como los que se aprecian en el video?

Actividad N°2: interviniendo en situaciones conflictivas a partir del análisis de caso

A continuación se presenta un caso reflejado en el testimonio de un Auxiliar Docente para reflexionar y responder las preguntas que a continuación se presentan.

[2] La actividad fue extraída de la clase N°4 perteneciente al Seminario Virtual (2015), dictado en el marco del Programa "Nuestra Escuela", acerca del Rol Pedagógico que cumple el Auxiliar Docente.

En el horario de ingreso, aproximadamente a las 7:20 de la mañana, un Auxiliar Docente de camino a la escuela observa cómo una de las estudiantes de la institución menor de edad discute muy fuerte con su novio. Esta situación llama la atención del Auxiliar Docente pero sigue su camino, hasta que se escuchan gritos y golpes por lo que decide intervenir y separar a la pareja. Se genera una situación de violencia callejera en la que incluso participa la policía y se lleva detenido al chico, mientras que la estudiante luego ingresa a la institución. Sin embargo, una vez dentro del establecimiento educativo no asiste a clases, en su lugar, el Auxiliar Docente se dirige con ella a la Dirección para hablar sobre lo sucedido en el camino hacia la escuela, se intenta conocer la situación emocional de la estudiante, se la escucha, se realizan las acciones pertinentes en casos de violencia de género junto a otras instituciones y se luego se comunica a sus padres.

Para pensar y responder:

- El hecho de que el conflicto se diera fuera de la escuela, ¿exime a los docentes y auxiliares docentes de la institución a realizar la denuncia ante autoridades judiciales?
- ¿Cuáles serían las acciones que Ud. hubiera realizado en su rol de Auxiliar Docente? ¿Qué otras acciones hubieras hecho en el lugar del Auxiliar Docente del caso analizado?
- ¿En qué consistiría el rol pedagógico del Auxiliar Docente en relación con la situación planteada?
- ¿Qué acciones propondría para intervenir en términos institucionales una vez finalizada la situación de violencia de género?

Actividad N°3:

Teniendo en cuenta el desarrollo realizado sobre la metodología de círculos y el ejemplo descripto en una situación post conflicto (actividad N°2), pensar y proponer 3 (tres) preguntas adecuadas para trabajar la construcción de los Acuerdos Escolares de Convivencia, desde el rol de Auxiliar Docente, con sus alumnos.

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

Res. Jurisdiccional N°1451/11 (2011) 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

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