

El reparador de sueños

Jornadas: Psicología en la educación: un campo epistémico en construcción. 5,6,y 7 de junio de 2003

Autores: Baroni, Cecilia - Cabezas, Alicia - García, Antonio - Plachot, Graciela - Scarlatta, Laura

Área temática I: Circunstancias y tramitación de conflictos en el escenario educativo.

Palabras Clave: Institución educativa - Conflicto - Mediación - Empoderamiento.

Siempre,
llega el enanito
siempre oreja adentro
con afán risueño
de enmendar lo roto

Siempre,
apartando piedras de aquí,
basura de allá -haciendo labor-

Silvio Rodríguez

INTRODUCCIÓN

En el momento de pensar la participación en estas jornadas, nos planteamos las particularidades de nuestra práctica educativa en el contexto universitario, lo que nos llevó a elegir el eje "Circunstancias y tramitación del conflicto en el escenario educativo" como marco para nuestra reflexión.

Desde su comienzo, la Unidad de Asesoramiento Estudiantil (actualmente integrada en la Unidad de Apoyo a la Enseñanza) buscó ser una estructura que funcionara como "sostén del estudiante inmerso en la actual situación de masificación y facilitara su proceso de aprendizaje en el ámbito de grado y su formación integral como psicólogo" (Proyecto de Creación UAE. Aprobado por CSE, 1997).

Este objetivo implica en sí mismo la necesaria negociación del conflicto emergente de la situación de masividad en la enseñanza universitaria. Esto cuestiona algunos fundamentos básicos de la institución Universidad: la aspiración a una formación integral, el logro de la excelencia académica, el control institucional del perfil de egreso, la integración de la creatividad y singularidad de estudiantes y docentes en el proceso educativo, entre otras. ¿Cómo superar la tensión emergente de un modelo institucional propio del siglo XIX pensado para la formación de élites y las necesidades y requerimientos de una sociedad del conocimiento donde el desafío educativo es la universalización de la educación superior?

Toda institución educativa es un escenario de conflicto. Pero una institución pública de educación universitaria, regida por un sistema de cogobierno, de acceso ilimitado para quienes han completado sus estudios secundarios, constituye un escenario particularmente conflictivo. Por si ello fuera poco, desde sus documentos constitutivos y desde su plan de estudios, el proyecto institucional de la Facultad de Psicología de la UdelaR postula la formación de profesionales críticos, que participen activamente en el análisis del quehacer del psicólogo en nuestra sociedad y en el cuestionamiento de los modelos identificatorios que se les proponen, que consideren los aspectos éticos implícitos en sus intervenciones y que contribuyan a la construcción de un perfil propio para su futura actuación como ciudadanos y como profesionales.

Si los estudiantes recogieran al menos una pequeña parte de estos encargos, resulta evidente que la Unidad de Apoyo a la Enseñanza se constituirá necesariamente en escenario para el despliegue de múltiples interrogantes y cuestionamientos sobre la práctica institucional. Las fuentes de conflicto a nivel del proceso educativo en la Facultad son prácticamente ilimitadas. Por enumerar solo algunas, mencionaremos: una Universidad empobrecida en sus recursos materiales, decisiones de carácter institucional o puntual de un área o curso que afectan los intereses de los estudiantes, el relacionamiento a menudo dificultoso con docentes a cargo de grupos muy numerosos y el vínculo distorsionado de los estudiantes con sus propios pares.

RELATO DE UNA APUESTA

El centro de nuestra labor inicial fue construir una identidad propia. Ni bien comenzamos a trabajar, nuestro espacio tuvo que delinarse dentro de la institución en la tarea cotidiana con docentes, estudiantes y funcionarios. Desde un salón de clases rotativo, al actual local indicado y referenciado por los funcionarios, desde el total desconocimiento de nuestra Unidad a las derivaciones sistemáticas y la coordinación con algunos cursos y áreas, han pasado ya casi 5 años.

Con los docentes partimos, al decir de Sara Pupko, de la habitual "confusión de la escucha psicológica con la escucha pedagógica". La característica de nuestros docentes, en su amplia mayoría psicólogos, aparecía obturando la posibilidad de discernir y derivar las situaciones de dificultades concretas con el aprendizaje y el rendimiento que encontraban en sus estudiantes. El no discriminar el rol docente del rol profesional, apareció entonces desde el inicio como un obstáculo para el uso y optimización del recurso institucional emergente. Esta tensión es actual, y se sigue trabajando en el contacto personal y sistemático con los distintos equipos docentes a partir de los casos que nos llegan a la Unidad.

Por otra parte, la existencia de estudiantes con problemas psicológicos relevantes ha sido un tema recurrente dentro del cuerpo docente y estudiantil de la facultad. La expectativa de un espacio de depositación de estos casos problema surgió reiteradamente al presentar la Unidad en las distintas estructuras docentes. La fantasía de depositación de la locura apareció como la otra cara de la moneda frente a temores de exclusión y estigmatización presentes en el cuerpo docente y estudiantil.

Contrariamente a lo esperado, y mas allá de las discusiones teóricas, la Unidad de Asesoramiento Estudiantil revistió prontamente en los usuarios el carácter de un espacio de información y orientación. Los escasos "estudiantes problema" que llegaban a la UAE, lo hacían a través de derivaciones docentes.

En un contexto educativo donde la numerosidad atenta contra la apropiación por parte del estudiante de su formación como algo en construcción continua, los usuarios han encontrado en la Unidad un espacio de atención diferencial a sus necesidades. Así se han asistido casos particulares y generales, tales como la atención diferencial a estudiantes discapacitados o que viven situaciones singulares (ej: migración Interior-Montevideo). Hoy en día los estudiantes solicitan información curricular y académica, orientación para la planificación de su cursada o para enfrentar dificultades de rendimiento que ellos mismos perciben en sí o en sus compañeros/as. También la Unidad ha empezado a recibir quejas y propuestas de mejora respecto al relacionamiento y cumplimiento de funciones de docentes y funcionarios.

Este carácter de espacio informativo, ha permitido construir el rol propiamente asesor de la Unidad, si bien originariamente estuvo alimentado por la desinformación o delegación errática de tareas. Por ejemplo, recibimos durante mucho tiempo -y aun hoy- consultas propias para secciones como bedelía, administración de la enseñanza, vigilancia y reguladora de trámites.

Para dar cuenta de sus cometidos, la Unidad reserva para estudiantes avanzados los cargos de Ayudante Grado I. El conformar el equipo de trabajo de esta forma supone el desafío cotidiano de

articular en la gestión intereses, miradas y discursos de los dos órdenes constitutivos del proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta participación en la diversidad, delimita un espacio de producción y decisión sostenido en la tensión y problematización constante entre actores institucionales diversos.

NUESTRO MODELO DE INTERVENCIÓN ACTUAL

A partir de nuestra práctica, hemos identificado 4 dimensiones que hacen a nuestro rol en la institución:

La de informantes calificados respecto de las actividades académicas y curriculares, apoyando incluso en algunos aspectos organizativos a estructuras docentes y administrativas.

La tarea de Orientadores y Consejeros académicos aparece como el rol más novedoso en nuestro medio universitario. Esta función sería, dentro del contexto global, el nivel de intervención preventiva del conflicto implícito en la tensión masividad-proyecto institucional. Esta tensión se visualiza en distintos ejes, donde el asesoramiento curricular calificado adquiere sentido. Mencionaremos los más recurrentes en las consultas: con el avance en los estudios aumentan los espacios opcionales y con ellos la posibilidad de personalizar la cursada y delimitar el perfil de estudios; el estudiante que trabaja exige un diseño de cursada adecuado a su situación el reingreso de estudiantes que habiendo abandonado sus estudios en una etapa vital los retoman en otra, seguramente con otras responsabilidades (empleo, hijos, pareja) el plan actual de nuestra facultad requiere, tanto de docentes como de estudiantes, la inserción en espacios grupales de formación y coordinación. Estas exigencias vinculares se reflejan en dificultades de relacionamiento en el contexto del trabajo grupal en distintos momentos de la carrera.

Develar el conflicto para poder gestionarlo. En la propia solución y/o abordaje de la tarea cotidiana, es imposible no encontrarnos con disfunciones que impiden el mejor desarrollo de la tarea educativa. A modo de ejemplo, consideremos el incumplimiento del Reglamento General de Estudios: cada día nos enfrentamos a múltiples situaciones de excepcionalidad que sólo dan lugar a una eterna revisión de los procedimientos supuestamente acordados y legitimados por la institución. Esto da indefectiblemente lugar a la arbitrariedad y favorece el abuso de funciones, dejando en situación de inequidad a estudiantes, docentes y funcionarios en el cumplimiento de sus roles y funciones.

El rol de mediadores del conflicto. Al momento de abordar las situaciones problemáticas que llegan a la Unidad, indefectiblemente encontramos alguna/s de las siguientes secuencias de tensión, y/o la superposición de varias: estudiante-estudiante, estudiante-docente, estudiante-funcionario; docente-funcionario; docente-docente. Este es el nivel de análisis que profundizaremos en esta presentación.

LA MEDIACIÓN EN NUESTRA PRÁCTICA

El modelo de intervención de la Unidad, modelo en permanente devenir, promueve espacios propicios para la resolución de los conflictos que se generan permanentemente entre las expectativas de los distintos actores y las exigencias y limitaciones de la institución. Consecuentes con el proyecto institucional arriba mencionado, en la Unidad de Apoyo a la Enseñanza tratamos que los involucrados sean siempre los protagonistas en la explicitación, el análisis y la resolución del problema que los motivó a consultar. Por ello trabajamos desde la situación vincular que sostiene el proceso de aprendizaje, desarticulando la lógica “del estudiante problema” como depositario del conflicto.

En tanto integrantes de la institución, sabemos de nuestra imposible neutralidad y buscamos constantemente pensar nuestra implicancia. Procuramos escuchar, y que se escuchen las diferentes campanas, en la convicción de que esta actitud habilita la apertura a alternativas de solución. A modo de ejemplo, cuando un estudiante consulta porque ha perdido un determinado examen en varias oportunidades y alega problemas de relacionamiento con el equipo docente

correspondiente, será necesario indagar cuál fue su actitud ante dichos aplazos. ¿Concurrió a las instancias de devolución? ¿Qué le dijeron? ¿Solo tiene dificultad con esa asignatura o es un problema recurrente? ¿Qué opinan sus docentes?

Del mismo modo, cuando un docente plantea dificultades con un alumno, o un grupo de estudiantes cuestiona el accionar de un compañero, se trata de no dar por un hecho que el problema está en el estudiante. ¿Cuál es la versión del estudiante en cuestión? ¿Qué pasos se dieron para explicitarle el problema y habilitar un cambio de actitud?

Estas intervenciones requieren necesariamente de una atención personalizada e implican a menudo la realización de varias entrevistas. Pero nuestra experiencia indica que solo la participación activa de los diferentes actores implicados, posibilita el abordaje del problema y su eventual resolución. Contrario a una creencia bastante generalizada, la sola creación de este espacio de escucha, explicitación y análisis del problema conduce a su resolución en la mayor parte de las situaciones. Por supuesto que hay estudiantes y docentes que se abroquelan en sus posiciones y que no habilitan un tránsito fluido por estas instancias, pero afortunadamente son una minoría.

Progresivamente, los diferentes actores de la escena formativa han ido visualizando a la Unidad como una de las posibles estrategias para la resolución de los problemas del acontecer educativo. Siguiendo a Lidia Fernández, esto hace del espacio construido un componente más del estilo institucional.¹

No obstante la tarea nos ubica en un lugar peculiar dentro de la dinámica institucional. Somos parte de lo instituido, pero apostamos cotidianamente a instaurar espacios de resolución de los conflictos desde una gestión de poder más democrática, que habilite la apropiación del espacio institucional por sus actores en una relación más horizontal. Como nodo de la red interna de la Facultad nuestra tarea debe extranjerizarse (Frigerio-Poggi, 1996) de la misma, para desde allí favorecer la elaboración de las problemáticas apostando a una dinámica más relacionada a una modalidad progresiva e instituyente (Lourau, 1975).

Nuestro ámbito de trabajo se configura entonces en los intersticios de lo instituido y lo instituyente, y busca desde allí cuestionamientos y sentidos a los hechos y sucesos cotidianos, interpelando para ello nuestra propia implicancia al volver interlocutores a todos los actores.

EL LUGAR DEL TERCERO COMO MEDIADOR

Hemos observado que nuestra intervención, cuando mediamos en conflictos entre dos partes, produce un aumento de la posibilidad reflexiva de ambas.

Pensamos que esto está relacionado con la ruptura de la especularidad que la presencia de un tercero institucional habilita, permitiendo movimientos comprensivos de las partes que pueden salirse de sus respectivos roles cotidianos en la institución. Tal movimiento aumenta la posibilidad de transversalización del conflicto, y la capacidad de explorar nuevos recursos y soluciones hasta entonces no visibles en el repertorio de estilos de relacionamiento instituidos.

Nos parece pertinente conceptualizar el trabajo que desarrollamos desde una perspectiva de atención primaria en salud, revalorizando el concepto de psicohigiene (Bleger, 1962) como objetivo de la psicología en general y de la psicología en las instituciones en particular. En nuestro caso la prevención y promoción toman la mediación como herramienta de intervención básica: habilitar instancias supervisadas desde la UAEn donde trabajar las contradicciones institucionales y la posibilidad de su visualización y crítica por parte de los involucrados tendiendo a generar propuestas innovadoras.

Por ejemplo, un objetivo jerarquizado de nuestra intervención es promover una mayor autonomía por parte del estudiante en su tránsito por la Facultad. Por autonomía entendemos la apropiación de los mecanismos institucionales disponibles y la progresiva asunción de las responsabilidades y

derechos que el estudiante tiene como integrante de la institución.

En este contexto de masificación, nos parece fundamental el trabajo en la línea de aumentar el empoderamiento de los estudiantes respecto al poder proyectado en las figuras de autoridad que representan a la institución. Buscamos así favorecer el sentido de responsabilidad del estudiante en el devenir de su tránsito curricular con sus éxitos y fracasos. Pensamos que esto disminuye el grado de proyección de la frustración y hostilidad en la institución y promueve la apropiación del estudiante de su presente y su futuro.

Lidia Fernández plantea un doble carácter de la institución educativa: la razón de la esclavitud y la razón de la libertad. Por un lado se imparten órdenes que promueven la enajenación del sujeto pero estas órdenes al mismo tiempo son transmisión de conocimiento, lo cual permite al individuo acceder a una mayor conciencia de individuación.

La autora plantea la existencia de cuatro componentes fantasmáticos en la dinámica de la institución educativa; nosotros tomaremos uno de ellos: "los vinculados a las experiencias de logro de autonomía y diferenciación respecto a los otros, el ejercicio del poder sobre los propios actos y el avance en la recuperación de potencia depositada en las figuras de autoridad. Son activados por los componentes de exposición de sí en los resultados, vigilancia y control, que adquiere la función educativa respecto al logro, y por la fuerte presión homogeneizante que opera en los encuadres convencionales" (Fernández:1994:30).

Fernández plantea que la autonomía se asocia al peligro del "desorden y caos institucional", insertándose dentro del eje fantasmático de significación institucional, que al conjugarse con el eje de lo político y lo ideológico se configuran de modo tal de potenciar la peligrosidad real o fantaseada de que emerjan como fuerzas instituyentes.

El conocimiento es en sí mismo una herramienta de transformación de la realidad inmediata y, por ende, una herramienta de poder. De esta manera, el proceso de transmisión y adquisición del conocimiento, se torna un acto social y político en que están comprendidas relaciones de control, de poder y de intereses, que los convierten en actos sociales e históricos.

Si bien el aprendizaje es singular en cuanto a sus mecanismos para apropiarse de los conocimientos, siempre se da con otro/s, es decir que el componente relacional es inherente a dicho proceso. Los estudiantes aprenden y asimilan teorías, disposiciones y conductas, hábitos y valores, no sólo como consecuencia de la transmisión de conocimientos explícitos en el curriculum, sino también y fundamentalmente como resultado de las interacciones sociales que tienen lugar en el aula.

En este registro de lo social es donde se produce y se despliega la subjetividad. Y es aquí que la intervención de la UAEn apuntala los procesos de autonomización de los estudiantes. Desde un estilo de relacionamiento institucional que quiere ser diferente, se busca construir una alternativa que promueva el real empoderamiento de los actores del espacio institucional (enunciado, no alcanzado, en las propuesta de institución cogobernada que tenemos como Universidad).

Bibliografía:

- Bleger, J.: Psicohigiene y Psicología Institucional. Paidós, Buenos Aires, 1962.
- Fernández, L.: Instituciones Educativas. Paidós, Buenos Aires, 1994.
- Dabas, E. Redes sociales, familia y escuela. Ed. Paidós; Bs.As.;1988.
- Frigerio, G.; Poggi, M. El análisis de la institución educativa. Hilos para tejer proyectos. Ed.Santillana; Bs.As.;1996.
- Lourau, R. El análisis institucional. Amorrortu; Bs.As.;1975.