

**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN**

**"EL GRUPO OPERATIVO COMO ESTRATEGIA DE
INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL:
ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL."**

TRABAJO PROFESIONAL

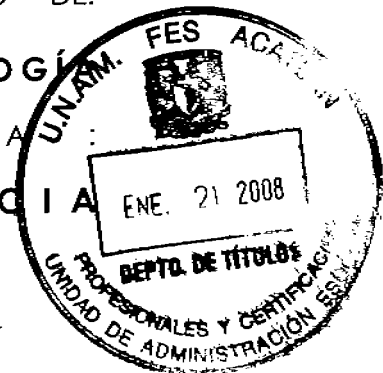
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

P R E S E N T A :

ANA RUIZ GARCÍA

ASESORA: LORENZA ROSA MANOATL



DICIEMBRE DE 2007.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Le dedico este trabajo a Mario.

Agradezco su enorme colaboración a mis padres, Marta García y Antonio Ruiz,
a Mariana y Genaro Nuñez, a Rosa Manoatl, a Felipe Leal.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO1 CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	7
El Instituto de Asistencia e Integración Social.....	7
Antecedentes.....	7
Objetivos.....	10
Los Centros de Asistencia e Integración Social.....	11
Población atendida.....	12
Centro Activo Icutli, A.C.....	14
El personal frente al objetivo.....	15
CAPÍTULO 2 SUSTENTO TEÓRICO.....	17
El grupo operativo como estrategia de intervención en las instituciones.....	33
CAPÍTULO 3 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	35
Talleres de Cualificación y Capacitación para trabajadores de los Centros de Asistencia e Integración Social.....	35
Programa de actividades.....	36
Equipo de intervención: el equipo activo.....	36
Primera Fase.....	36
Segunda Fase.....	37
Tercera Fase.....	38

Curso de relaciones humanas para los trabajadores de los Centros de Asistencia e integración social del Gobierno del Distrito Federal.....39

CAPÍTULO 4 RESEÑA DE LA EXPERIENCIA.....61

Primera Fase.....61

Segunda Fase.....68

Tercera Fase.....69

CONCLUSIONES.....78

BIBLIOGRAFÍA.....81

ANEXOS

Anexo 1 Atribuciones del Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal

Anexo 2 Diagnóstico psicosocial de las Casas de Protección Social

Anexo 3 Guía Básica para el Trabajo Grupal en Talleres de Desarrollo Humano

INTRODUCCIÓN

A finales de 1999 me invitaron a trabajar con indigentes en una de las Casas de Asistencia e Integración social del Gobierno del Distrito Federal, el equipo al que me integré había realizado un diagnóstico de estas casas en donde se mostraban con premura las necesidades del personal encargado de los usuarios (gericultistas) y de los talleres productivos en dichos centros. Después de tres de años de trabajo con indigentes en la calle a través de la formación por el equipo de una Asociación Civil (C.A.I.A.C. Centro Activo Icutli Asociación Civil,), se nos presenta la oportunidad de ofrecer un curso al personal mencionado, la reseña de esta experiencia compone el presente Trabajo profesional.

De la vulnerabilidad en México podemos decir que al ser un país inserto en el capitalismo mundial, con el desarrollo tardío y contrastado de dicho proyecto económico, la tasa de desigualdad social es muy elevada, la descomposición del tejido social es alarmante pues la coexistencia de realidades excluyentes deteriora las relaciones sociales del conjunto al extremar la condición de las poblaciones más vulnerables.

(López Villafane y Uzcanga, 2000, p.187) "Resulta significativo que el sector externo mexicano, depende estructuralmente de la concentración, ya que determina en profundidad las variables de crecimiento y estabilidad. En otras palabras, para alcanzar niveles significativos de diversificación sería necesario apelar a la reorganización de la industria e identificar alternativas suficientes de demanda e inversión para crear mercado interno"

Como mencionan estos autores, al carecer de diversificación económica y tener un pobre mercado interno, México tiene todos los problemas del desarrollo económico del capital y como en muchos otros países muy pocas ventajas colectivas. Sólo el desarrollo del mercado interno provee

las condiciones para el aprovechamiento y desarrollo del capital, la calidad de vida y la fortaleza de los proyectos sociales y económicos depende directamente del desarrollo interno del consumo. Por otro lado, la visión de nuestra burguesía y clase política, actualizada en el estado, con respecto a las posibilidades de evolución del país, ha pecado de dependiente, no ha podido elaborar un proyecto hondamente ligado a las necesidades y posibilidades históricas que creativamente a mediano plazo le permita replantear su papel en la economía global. En la formación y desarrollo de la sociedad civil, el clasismo, racismo y la fantasía de la clase media puesta en el extranjero son fuerzas permanentemente desintegradoras en la elaboración de ideologías hegemónicas. Sin embargo, varios eventos históricos recientes (el 68, el temblor del 85, el movimiento zapatista, la caída del partido en el poder), nos muestran una sociedad civil cada vez más presente y en búsqueda. La política social en este contexto resulta una sofisticación, pues si bien se encuentra en nuestras leyes desde 1917, su instrumentación pasó por un largo período de paternalismo proselitista generando instituciones de "protección social" que cumplen la función de asistir a aquellas poblaciones muy deterioradas y altamente vulnerables en grandes instituciones asilares. A partir de los años setenta comienzan a desarrollarse legislaciones que incorporan la posible rehabilitación y reinserción de estas poblaciones. Llevar a cabo este proyecto de reinserción es un objetivo que requiere un intensivo trabajo de reflexión y práctica.

Centro Activo Icutli, Asociación Civil (C.A.I.A.C.), trabajó directamente con población indigente y con equipos de intervención durante tres años. El aprendizaje que obtuvimos en el tema de asesoría a equipos de intervención con poblaciones vulnerables, nos llevó a proponerle al Instituto de Asistencia e Integración Social del Gobierno del Distrito

Federal un Taller de Cualificación en Relaciones Humanas para el personal que trabaja con los usuarios de los Centros de Asistencia e Integración Social.

Los grupos de personas que trabajan con los indigentes, usuarios de estos Centros, requieren de vocación y de espacios de reflexión que les permitan desarrollar una labor de auto conocimiento para impulsar su crecimiento personal en el trabajo. Convertirse en el otro o abandonarlo son opciones preponderantes que el trabajador enfrenta en su vínculo con el usuario. La búsqueda de un lugar intermedio reparador implica por parte de éste, fortalecer en desarrollo su identidad personal y a partir de lo anterior resignificar permanentemente su labor.

En esta búsqueda se encuentra la propuesta de intervención de C.A.I.A.C., que retoma los fundamentos del Humanismo, del Psicoanálisis, de la Teoría de Grupos y de la noción de Grupo Operativo para construir un armazón teórico práctico que se nutre al ponerse en marcha la experiencia.

El presente trabajo Profesional se inscribe en el método de la investigación-acción. Iniciará con la descripción del contexto institucional dentro del cual se presenta el problema a intervenir, para después desarrollar el marco conceptual práctico del que parte el equipo de C.A.I.A.C. para elaborar y poner en práctica su propuesta. Es mi intención transmitir la experiencia realizada a través del análisis de su desarrollo y con esto arribar a algunas conclusiones que espero sirvan de reflexión para siguientes intervenciones.

Como resultado final de la sistematización y reflexión producto del presente Trabajo Profesional, me permito sugerir una modificación al Plan de estudios de la carrera de Pedagogía.

CAPITULO 1

CONTEXTO INSTITUCIONAL

El Instituto de Asistencia e Integración Social

Antecedentes

En la historia de México, el tema de la asistencia social se encuentra ligado al desarrollo social, político y específicamente a la problemática del sector salud. De allí que (Amezquita Álvarez, 1960, p.130) "... el mejoramiento de las condiciones de vida estaba intrínsecamente ligado al mejoramiento de las condiciones sanitarias." La política asistencial ha jugado un papel importante en materia de hegemonía social con una orientación populista. Desde los años cuarenta, el desarrollo institucional tuvo una gran cantidad de políticas con las que la acción sanitaria se volvió prioritaria. En esta época, el gobierno sin abandonar una posición nacionalista de gobierno benefactor, agrega la transformación de la actitud caritativa a una "revolucionaria" teoría sanitaria, donde la salud es un derecho que posee todo hombre y que debe exigir al Estado que se lo proporcione. Se crea la Secretaría de Salubridad y Asistencia Pública, con la que se pretende ampliar la defensa social del ciudadano.

A partir de la década de los años cincuenta se continúa la extensión de programas y proyectos a nivel nacional, reafirmando la tendencia social de la medicina en su carácter preventivo y asistencial. Se busca promover la participación de la sociedad siempre desde un marco profundamente nacionalista. Se considera la participación comunitaria, en donde los individuos ya no sean receptores pasivos de las políticas sociales, sino que se generen mecanismos de participación. Esto favoreció la creación de instancias de atención como el Albergue

Temporal Infantil, para atender a niños y jóvenes varones en situaciones de mendicidad, mismo que más tarde se amplió a albergues infantiles y familiares para ambos sexos de población carente de hogar.

Ya en los años 60 las políticas sociales consideran la pobreza como problema social, con la cual viene aparejada la desigualdad. Por esto, las áreas prioritarias fueron la económica y la educativa. Dentro del sector salud y asistencial, se incorporó la investigación científica, así como la actualización de métodos preventivos y curativos para erradicar ciertas enfermedades. Se continuó en la ampliación de espacios de participación civil, de allí la creación del Instituto Nacional de Bienestar de la Infancia, Organización Civil que ayudaba a obtener fondos de la iniciativa privada para reforzar las tareas de la Secretaría de Salubridad y Asistencia. En la asistencia social, se busca atender problemas sociales, como la orfandad, la desintegración familiar, la prostitución, entre otros; para los cuales se crearon instituciones como los hogares sustitutos, casas para ancianos e instituciones de rehabilitación.

Durante esa época se expidió la ley del Instituto de Seguridad y Servicio Social de los trabajadores del Estado (ISSSTE), con lo que se formó un sistema de hospitales, consultorios, guarderías, centros recreativos, conjuntos habitacionales, entre otros, para hacer realidad la seguridad social mexicana.

Para finales de los años 60, la Dirección de Asistencia Social de la Secretaría de Salubridad y Asistencia era el organismo encargado de las actividades asistenciales en el D.F. Tenía como función específica la de ayudar a resolver los problemas de las personas, familias y grupos humanos con carencias. Se realizaron una serie de acciones a favor de las necesidades por medio de sus campañas de Acción Social que

cumplieron con la construcción del Centro "Margarita de Juárez" para atender a menores en estado de abandono, así como la atención a otros sectores vulnerables por medios institucionales o de servicios especiales.

Es al final del sexenio de Luis Echeverría donde ya se concreta la transformación política y social que desde 1970 se le imprime a la asistencia social en México: Participación y desarrollo social. En 1977, en el sexenio de López Portillo, se crea el nuevo organismo denominado Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. Hacia principios de los años ochenta, la asistencia social sufre un viraje en tanto que se plantea una visión psicosocial ubicando el problema en el sujeto y la familia y ya no tanto en la comunidad.

A principios de los años ochenta, la asistencia social adquiere el carácter básico de salud. El Estado se obliga a establecer las condiciones para que los grupos más necesitados de la población accedan al pleno ejercicio de su derecho a la protección de la salud. En 1986 la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, incluye dentro de sus objetivos (Diario oficial 9 de enero 1986) "...la colaboración en el bienestar social de la población mediante servicios de asistencia social, principalmente a menores en estado de abandono, en niños desamparados y minusválidos, para fomentar su bienestar y propinar su incorporación a una vida equilibrada en lo económico y lo social."

En el sexenio de Ernesto Zedillo (1995-2000) el ejecutivo diseñó una política social a nivel de planeación con mayor amplitud que en toda la historia precedente pues definió el término de *desarrollo social*. Así, el objetivo del mencionado desarrollo social fue: (Pfan Nacional de Desarrollo, 1995-2000, 1995:49) "el de propiciar la igualdad de oportunidades y de condiciones que aseguren a la población el disfrute

de los derechos individuales y sociales consagrados en la Constitución; elevar los niveles de bienestar y la calidad de vida de los mexicanos; y, de manera prioritaria disminuir la pobreza y la exclusión social”.

En particular en la Ciudad de México, el campo de la asistencia social es abordado con la creación de la Dirección General de Equidad y Desarrollo Social en 1988 para sustituir a la Dirección General de Protección Social. La nueva entidad buscó reestructurar las diversas áreas de atención dentro de las cuales quedó instalada la nueva Dirección de Asistencia Social para hacerse cargo del funcionamiento de las antes llamadas Casas de Protección Social, cuya principal función era la de asilar a indigentes recogidos en las calles de la Ciudad de México.

Dicha Dirección de Asistencia Social planteó el objetivo de brindar atención a los grupos más vulnerables de la población al procurar el desarrollo de sus capacidades y la creación de oportunidades que favorecieran su reincorporación a la sociedad dentro de un ambiente de igualdad y justicia social.

Para tal efecto, mediante decreto emitido por el Jefe de Gobierno del Distrito Federal el 18 de enero de 2001 se creó el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS), con el carácter de órgano desconcentrado y dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal, siendo importante señalar que al mismo tiempo, se suprimió la dirección de Asistencia Social que dependía de La Dirección General de Equidad y Desarrollo Social.

Objetivos

De acuerdo con el Documento de Atribuciones del IASIS que se acompaña (Anexo 1) los objetivos de dicho instituto son:

(p. 26) "El IASIS tiene por objeto promover, coordinar, supervisar y evaluar la asistencia social en el Distrito Federal, definir y establecer la política en materia de asistencia social y ser la instancia normativa de los programas de asistencia social que realice la administración pública del D.F."

(p. 32) "Esta institución ofrece a niñas, niños, jóvenes, mujeres, hombres, adultos mayores y a todas aquellas personas que sufren abandono, extrema pobreza o vulnerabilidad, los apoyos y condiciones para valerse por sí mismos. Promueve el desarrollo de sus capacidades y la creación de oportunidades en los órdenes económico, social y político para que puedan reincorporarse a la vida comunitaria con pleno respeto a su dignidad, identidad y derecho."

Los objetivos anteriormente descritos incluyen metas de difícil instrumentación pues para llevarlos a la práctica se requeriría el desarrollo conceptual sobre la naturaleza y condición de las personas, tanto usuarios como trabajadores que interactúan en la institución.

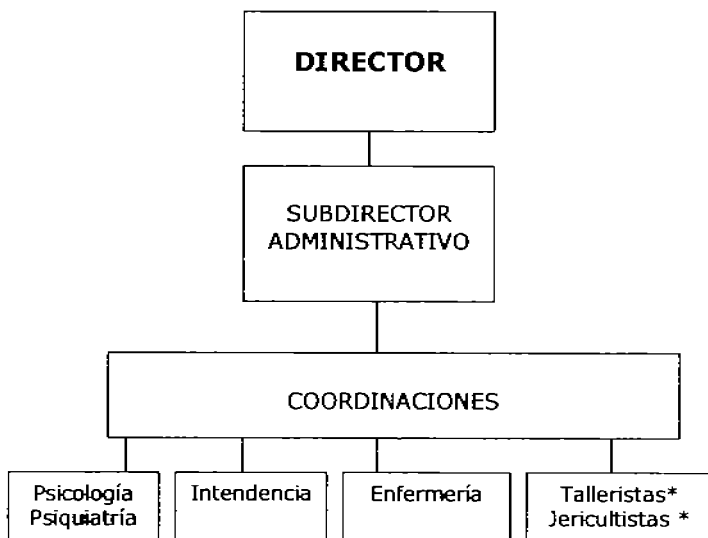
Los Centros de Asistencia e Integración Social (CAIS)

Entre las funciones del IASIS se encuentra el ofrecer servicios de asistencia en diez Centros llamados de Asistencia e Integración Social. En estos se brinda cuidado y atención a niños, niñas, jóvenes, adultos y adultos mayores en situación de calle, indigencia o alta vulnerabilidad, proporcionándoles techo, vestido, alimentación acorde con sus necesidades físicas y condición de salud, asistencia médica de primer nivel y medicamentos, derivación a servicios médicos de segundo y tercer nivel, atención psicológica y psiquiátrica, actividades culturales, deportivas y de recreación, así como talleres de capacitación para el trabajo y terapia ocupacional.

Para ejemplificar el comentario hecho a los objetivos del IASIS, cabría mencionar que en los CAIS, el personal pasa a realizar las labores cotidianas y de sustento de los usuarios, profundizando con este paternalismo la desvinculación vital que sufren los usuarios de antemano por su condición y favoreciendo un deterioro crónico del ambiente y realidad material de estas instituciones.

La intervención institucional se realizó con muy poca información. Lo que indujimos de la observación fue lo siguiente:

Organigrama



* Personal para el que estuvo destinado el curso

Población atendida

A continuación mencionaré algunas características sociopsicológicas y demográficas de los usuarios de dichos centros.

Nos diría Chinchachoma (Citado por el padre Nacho, 1980-septiembre de la Parroquia de la Soldad, México D.F., 2000) "Los indigentes: Son abortos psíquicos, piedras preciosas llenas de mierda"

El problema de la alta vulnerabilidad y la indigencia es un fenómeno constante en las urbes del mundo. En la Ciudad de México dicho problema se ve agravado por las desigualdades sociales y económicas del país, el volumen de la migración rural hacia la ciudad, las condiciones climáticas y el nivel de desarrollo de los procesos sociales e institucionales.

Basada en cifras aproximadas la dirección del IASIS calcula que la población vulnerable e indigente actualmente oscila de entre las 8,000 y las 10,000 personas, mismas que viven en las calles de la Ciudad de México.

El trabajo de C.A.I.A.C. con indigentes institucionalizados y en situación de calle nos permite hacer las siguientes apreciaciones con respecto a los indigentes con los que trabajamos:

- En el fenómeno migratorio campo-ciudad, las estructuras familiares y los límites o referentes ético ideológicos sufren un colapso adaptativo que aunado a precarias condiciones materiales desmiembra los lazos sociales, filiales, maritales etc.
- En el proceso de crisis descrito anteriormente se desatan altos niveles de violencia, desmoralización y desamor en aras de la

sobrevivencia en un medio desconocido, hostil y altamente competitivo.

- También pueden convertirse en indigentes miembros de familias de delinquentes y prostitutas, los hijos rebeldes, no deseados o rechazados por alguna razón física o psíquica de familias de comerciantes menores.
- Así mismo, los factores antes señalados son causantes significativos de la indigencia en niños y jóvenes. En cuanto a los indigentes mayores. A tales factores se agrega un proceso de desmoralización, enfermedad física y paso o mal paso por cárceles, hospitales mentales, anexos gubernamentales (Instituciones de rehabilitación para drogadictos), etc.
- A la pérdida de hogar y lazos afectivos primarios se suma un deterioro creciente en la relación con todo lo que rodea al sujeto, un estado depresivo crónico que lleva a la persona a asirse fuertemente a sustancias tóxicas, drogas que a la vez que proporcionan una sensación de alivio deterioran fuertemente el estado físico y psíquico del indigente.

Centro Activo Icutli A.C.

Se funda en enero de 2000 con el objeto social de brindar atención integral psicosocial a población vulnerable y en particular a jóvenes en situación de calle residentes en puntos considerados previamente como estratégicos de la Ciudad de México.

Los fundadores de C.A.I.A.C. habían trabajado anteriormente (1998-2000) en la Dirección General de Equidad y Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal, en donde a partir de la realización de un diagnóstico psicosocial de la situación de los Centros de Asistencia Social

(Anexo 2), habían desarrollado un Modelo de Rehabilitación Psicosocial para la atención a los usuarios de dichos centros, mismo que no pudo instrumentarse por cambio de autoridades.

Con los recursos obtenidos de diversas fuentes, para el 2002 C.A.I.A.C. había trabajado con 100 jóvenes, logrando impulsar a 20 pues se mejoró significativamente el pronóstico de sus vidas. Paralelamente durante 2001 y 2002 el equipo de CAIAC brindó apoyo al equipo de la Parroquia de la Soledad en su trabajo con niños y jóvenes indigentes así como al grupo de tutores de Hogares Providencia A.C.

En el año 2002 CAIC recibe un financiamiento del gobierno del Distrito Federal mismo que resulta insuficiente para continuar en la atención a jóvenes y decidimos aplicarlo en un taller de relaciones humanas para el personal que trabaja con indigentes en las Casas de Asistencia e Integración Social del Gobierno del Distrito Federal.

El personal frente al objetivo

En el diagnóstico que se realizó en 1998 a los CAIS (Anexo 2) se detectó como problema esencial la inercia institucional. El personal de los Centros trabajaba por un lado, con personas en estados extremos de vida pues sufrían un deterioro crónico de sus facultades físicas y mentales, y por el otro, dicho personal era víctima de un continuo entorpecimiento burocrático de sus tareas amén de recibir una insuficiente remuneración económica y no ser debidamente valorado en el desempeño de sus actividades. Toda esta situación orillaba al empleado a mimetizarse con la problemática de los usuarios y a carecer de vitalidad y viabilidad en sus esfuerzos. Así encontramos en ellos una necesidad imperiosa de ser atendidos, escuchados y apoyados.

El objetivo del trabajo de los talleristas era el de organizar talleres auto-sustentables para incorporar a los usuarios productivamente a la sociedad. Sin embargo, debían tratar con gente cautiva que no hacía nada más que asistir al taller, si es que lo hacía, además de que frecuentemente se presentaba medicado, pasivo y/o agresivo. La estructura institucional colocaba a los talleristas subordinándolos a psicólogos y directores de área y no existían relaciones de intercambio y diálogo ni horizontal ni verticalmente en la realidad institucional.

El ambiente de los centros tiene un deterioro progresivo, todo huele mal; la comida es nauseabunda, la limpieza es superficial, los usuarios parecen vegetales en los patios abandonados. El personal realiza todas las labores diarias incluso servirles la comida y recogerles el plato.

CAPITULO 2

SUSTENTO TEÓRICO

La concepción del hombre y la educación tiene, en este trabajo, como sustento el paradigma de la corriente humanista. Por ello desarrollaré, a grandes rasgos, la teoría que integra desde mi punto de vista la aplicación y profundización de cada uno de los siete supuestos del humanismo en la educación que plantea Hernández Rojas en su texto de 2004 sobre los paradigmas en educación. Aclaro que no pretendo una exposición total de las teorías citadas, si no tan solo ponderar aquello que es aplicable a la estrategia educativa dentro del paradigma humanista.

Si bien, este paradigma es reconocido como cuerpo teórico organizado en el terreno de la psicología y la educación entre los años 50 y 60 del siglo XX en Estados Unidos de Norte América como la tercera opción, entre los instintos(individualismo) y el ambiente (culturalismo). Los conceptos y razonamientos de los que parte surgen, en la tradición occidental desde la antigua Grecia (Martínez, José Luis, 1988, p. 16). "La hazaña inicial de la mente griega es la de haberse desprendido del pavor a las manifestaciones de lo divino y del terror ancestral ante los elementos para racionalizar estas reacciones y consagrarse a entender al hombre y explicar al mundo desde la inteligencia."

En los textos de Homero encontramos a este observador reflexivo. La filosofía griega gira en torno a la autoconciencia.

Con humildad, me parece que el paradigma humanista como cuerpo de conocimiento es una respuesta integradora de las dos posturas teóricas de la época: el individualismo que toma en cuenta, para pensar y entender al ser humano, los determinantes innatos, los instintos como

origen de la conducta social y por otro lado el culturalismo que se apoya en los determinantes socio históricos para entender el origen de la conducta humana y así plantear la educación como fuente de transformación social. El paradigma humanista no es opuesto a ninguna de las dos posturas, pues desde el punto de vista social, sucesos históricos: las dos guerras mundiales, el fascismo, la instauración de los países socialistas, Vietnam; habían puesto en jaque todos los sistemas de ideas sobre lo social y lo individual, después de la depresión, en la elaboración y pago de costos de esta época surge la necesidad de una visión, que además de encontrarse en el origen de la cultura occidental, sume avances de comprensión y conocimiento de lo que es realmente y quiere ser, el ser humano, más allá de la necesidad de protección, que busca en un sistema de ideas, se trata de profundizar la relación con la realidad, no de encasillarla en nuestro miedo. Por esto el humanismo es ecléctico y quizá el centro desde el que crea y construye es tan enigmático, en el campo de las ideas, comparable en el terreno social con un individuo creativo en el mundo y su particular identidad en acción.

Revisemos los siete supuestos mencionadas desde una visión integradora de las teorías que nos lleve a la concepción educativa del grupo operativo.

(Hernández Rojas, 2002, p.103) "El ser humano es una totalidad que excede a la suma de sus partes. El énfasis holista de la psicología humanista lo distingue claramente de otras posturas atomistas o reduccionistas. Para explicar y comprender al ser humano debemos estudiarlo en su totalidad y no haciendo fragmentaciones artificiales en una serie de procesos psicológicos moleculares".

Con el planteo Nietzscheano de que dios ha muerto, el pensamiento se enfrenta al vacío en el existencialismo y al sin sentido en la posguerra, contemporáneamente el psicoanálisis funda a varios niveles a la vez, (de búsqueda ética, epistemológica, curativa hasta familiar y cotidiana) la teoría desde la cual la filosofía se hace práctica y así ofrece una renovadora fuerza real, estructural al decaído patriarcado de la época. El psicoanálisis realiza una ruptura epistemológica en donde se revisa al individuo en su totalidad: empieza por la comprensión de la histeria, misma que encuentra el tratamiento de síntomas físicos, en la historia del individuo. A partir de esta concepción y método organiza un modelo topológico y dinámico de la estructura psíquica. El psicoanálisis es una visión totalizadora del individuo pues abarca desde los instintos hasta su historia y relación con el mundo.

Las aportaciones de Freud en el terreno específico del individuo y la interpersonalidad son abundantes, pero en particular, sintetizaré desde mi particular comprensión, invitando al lector a una mayor profundización en la lectura de la enigmática fuente, de aquellas que considero esencial que el coordinador de Grupo Operativo conozca y maneje en el trabajo con el Grupo Operativo, objeto de este trabajo profesional.

Transferencia: carga y componentes que tiene la relación del paciente con el psicoanalista.

Contratransferencia: contenido emocional que el paciente moviliza en el psicoanalista.

Regresión: posicionamiento de las cargas emocionales de la persona a través del recuerdo en momentos anteriores de su vida.

Reactividad: desarrollo de la personalidad que se identifica con el miedo.

Líbido: energía psíquica total del individuo, misma que conforma la personalidad a través de la formación de mecanismos de adaptación.

Complejo de Edipo: internalización dinámica de los primeros vínculos.

Complejo de Castración: fórmula con la que las familias marcan la incorporación de las nuevas generaciones;

Teoría del desarrollo de la sexualidad infantil: referida esencialmente a los momentos de desarrollo (polimorfa, oral, anal, fálica, genital).

Narcisismo: estado primitivo de desarrollo de la personalidad, es decir, egocentrismo o momento en que la psique necesita que su *soma* (cuerpo) constituya el centro del universo.

Representación dinámica de la estructura psíquica: historia clínica en la que se ubica en principio la distinción de tres espacios en proceso de diferenciación e integración.

1º. *El Inconsciente*: donde se encuentra lo que no pasa por el lenguaje ni la conciencia, esto es: *el Ello*, los instintos siempre en búsqueda de objetos, de vínculos de satisfacción.

2º. *El Consciente*: aquí se encuentra *el Yo* como instancia mediadora e integradora entre los instintos y las normas sociales, también se encuentra el *Superyo* consciente, esto es, los valores

éticos y la autoestima El consciente está formado en parte por la herencia y en parte por lo que ha vivido y construido la persona.

3º. El *Preconsciente*: terreno psíquico que se encuentra entre el consciente y el inconsciente, está veladamente en la vida de la persona y sus elementos fueron introyectados ahí como representaciones de sucesos no elaborados, pues no hubo ningún adulto que acompañara esta "digestión", elementos que afloran en el momento en que la conciencia reposa (por ejemplo el sueño y la hipnosis) . En suma se encuentra todo aquello que el individuo ha vivido y no ha pasado por la elaboración consciente.

Estos conceptos constituyen la posibilidad de armar un modelo del funcionamiento psíquico de las personas, desde el cual la comprensión profunda del individuo deviene en comprensión de la interpersonalidad y desarrollo de su investigación. En general Freud conceptualiza y estructura la vida psíquica siempre en interrelación, su obra constituye un desarrollo continuo de la teoría que nace en la conceptualización del inconsciente y de la comprensión de la sexualidad humana, incorporando y sofisticando estos primeros conocimientos en una cada vez más compleja y precisa teoría de la personalidad.

La teoría de grupos también profundiza en esta visión holística de la persona. (Lewin, 1978 pag. 186) "Los acontecimientos sociales dependen del campo social, más que de unos pocos ítems seleccionados". Así Kurt Lewin apoya su teoría de grupos en tres conceptos básicos, a saber:

1º Totalidad dinámica: constituida por un conjunto de elementos interdependientes.

2º Yo social: concebida la personalidad como un sistema que tiende a encontrarse idéntico a sí mismo en todas las situaciones. El yo (que Lewin denomina self con preferencia a ego) se revela frente a las realidades sociales como un sistema de círculos concéntricos.

En el centro se encuentra un núcleo constituido por lo que llama Lewin el "yo íntimo". Este núcleo es dinámico y está formado por los valores fundamentales del individuo, aquellos que aprecia más.

El "yo social" se encuentra en las regiones intermedias rodeando el yo íntimo, engloba los valores que son compartidos con ciertos grupos, por ejemplo, los valores de clase, los profesionales, etc.

El "yo público" se encuentra en la periferia, en la medida en que el yo íntimo es un yo cerrado, el público es un yo abierto.

3º Campo social: Es esencialmente una totalidad dinámica constituida por entidades sociales coexistentes, no necesariamente integradas entre sí.

El psicoanálisis y la teoría de grupos sondan los contenidos y dinámica de la totalidad viva que constituye cada individuo y que son la fuente de conocimiento que da la luz el grupo operativo de Pichon Riviere.

A continuación voy a analizar desde la teoría que me sustenta, cuatro supuestos unidos por encontrar una relación causal entre ellas, la primera es el soporte de las siguientes tres, a saber:

(Hernández Rojas 2002, pp. 103-104) "El hombre posee un núcleo central estructurado. Este núcleo centro -que puede ser los conceptos de "persona", "yo" o "sí mismo" (*self*)- es la génesis y el elemento estructurador de todos los procesos y estados psicológicos y de su posible interacción. Sin este núcleo estructurado y estructurante no puede haber adaptación y organización (¿qué se adaptaría o qué se organizaría?) del mundo subjetivo y objetivo.

El hombre es consciente de sí mismo y de su existencia. Las personas conducen el presente de acuerdo como fueron en el pasado y preparándose para vivir el futuro.

El hombre tiene facultades para decidir. El ser humano tiene libertad y conciencia propia para elegir y tomar sus propias decisiones. Por lo tanto es un ente activo y constructor de su vida.

El hombre es intencional. Los actos volitivos o intencionales de la persona se reflejan en sus propias decisiones o elecciones. El hombre a través de sus intenciones, propósitos y actos volitivos, integra una identidad personal que lo distingue de los demás."

Personalmente agregaría que el hombre "puede" haber formado y por tanto tener este núcleo estructurado, la conciencia, el poder de decisión e intencionalidad. El psicoanálisis teoriza sobre la formación de este núcleo cuya comprensión puede ser útil en el manejo de la interpersonalidad en educación. Pareciera que algunas aseveraciones con respecto a la salud evocan a un ser humano capaz de observar y reflexionar. Así, el psicoanálisis parte de que el ser humano tiene una representación de quién es él en el mundo a partir de un vínculo en continuo desarrollo que ha establecido con lo que lo rodea. Para la comprensión de dicha representación es necesario entender que la misma es dinámica y está constituida por tres espacios psíquicos a saber: el inconsciente, el preconscious y el consciente, mismos que actúan y se relacionan con el mundo desde tres instancias: el ello, el

súper yo y el yo. A partir de esta concepción, el ser humano está mediando entre su ser sexualizado y el que responde a miedos e instintos en un marco social determinado. Freud plantea que en la búsqueda humana de menor sufrimiento y mayor creatividad (Freud, 1923, p. 2708) "donde estuvo el ello estará el yo".

Lo anterior hace necesario distinguir entre normalidad, funcionalidad y salud. Por normalidad debe entenderse aquello que pertenece a la norma estadística (la media); la funcionalidad se refiere a sujetos que están incorporados en la estructura social con una función que es operante; por salud psíquica se comprende aquella calidad absolutamente individual que es original en cuanto a que hay tantas fórmulas de salud en el sentido de plenitud y desarrollo del sujeto y de su entorno, como individuos existan.

(Hartman, 1988, p.23) "...la salud incluye claramente reacciones patológicas para alcanzarla." Cabe aclarar que hablar de salud es riesgoso y complejo pues ningún conjunto de ideas puede considerarse acabado en este tema y aún menos derivar en prejuicio para ver a un ser humano. Debe más bien funcionar como un ideal en expansión.

Las ideas que aporta el psicoanálisis, si bien pertenecen al terreno de la descripción no acabada del fenómeno, nos aportan una orientación para la dirección de la propuesta de intervención en el IASIS. Así para el psicoanálisis, la salud psíquica se hace evidente cuando existe una relación progresiva y positiva del sujeto y su entorno, que parte de una conexión entre el entendimiento o uso de la razón y sus instintos para lograr una adaptación exitosa. Es cuando el yo deja de ser el centro de defensa de los impulsos para convertirse, a través de áreas libres de conflicto (actividades creativas que ya transformaron la base energética instintiva), en una energía que si bien tiene su origen en la sexualidad y

la agresividad, se traduce en un elemento relativamente autónomo y maleable por la creatividad del sujeto; que una vez liberado de su angustia patológica y de emociones extremas, puede dentro de una estabilidad flexible, adaptarse, renovarse y vivir en desarrollo. Es el sujeto en cambio, sin abismos.

Para Freud, la salud tiene que ver con que el yo o energía equilibrante desconecte el superyo punitivo, es decir lo libere de su base energética y a su vez haga consciente al ello (los instintos). Así el ello, el superyo y el yo integrados, se renuevan y se hacen flexibles, consecuentemente más cercanos a la realidad. Nada es sano o no lo es por separado, es dependiendo del buen uso en el sistema total donde lo más evolucionado y lo primitivo se complementan. Se puede hablar de salud sólo en la medida del bienestar que un sujeto tiene y provoca en los otros. El yo se arma y concilia en su integración con el superyo y el ello.

Melanie Klein a partir de Freud teoriza sobre el desarrollo primitivo de este núcleo y a partir de los conceptos paranoide, esquizoide y depresivo, observa que en los estados primitivos constituyen las formas básicas de aproximación a la comprensión del mundo que tenemos. En el estado paranoide se presenta el primer alejamiento del objeto de conocimiento, o sea que la sensación de miedo parte de una primera distinción con lo otro. El estado esquizoide es literalmente una huida provocada por este miedo hacia objetos internos (pecho bueno) que parte de su negación exterior y de la escisión (ruptura) de las emociones. El estado depresivo se caracteriza por la visión total de la realidad y se vivencia como un estado interior de digestión inhibitoria en las formas de relación. Estas tres formas de relación entre el sujeto y el otro son la base de los ocho momentos por los que atraviesa un grupo operativo.

Pensando nuevamente en este núcleo central que se puede formar en el ser humano, Kurt Lewin incorpora el término identidad a la psicología social, también incorpora la noción de espacio de vida que es el antecedente del esquema conceptual referencial operativo que propone Pichon Riviere.

Así, Pichon Riviere, con los elementos del psicoanálisis y la teoría de grupos, articuló la teoría de la psicología social con la visión psiquiátrica y psicoanalítica del individuo. Para fundamentar esta articulación recurrió a la formulación del "esquema conceptual referencial operativo" (ECRO) como aquello que se retroalimenta en cada uno de los actos individuales. Este ecro constituye la vida del sujeto sintetizada en ideas e imágenes; tiene un carácter más narrativo que descriptivo y en un proceso de aprendizaje o de buena calidad de interacción social, se rompe, reformula y expande.

Para el autor, la psicología social estudia la relación entre el desarrollo y transformación de una realidad en permanente cambio, que es la estructura social y el inconsciente de cada individuo. La estructura social se convierte en fantasía inconsciente, en subjetividad.

Pichon Riviere al tomar a Kurt Lewin como maestro, planteó que cada ser es un sistema que se completa con el mundo en una relación de permanente cambio. Somos portadores del grupo social y una creación individual.

La propuesta cualificación en este trabajo es un proceso de enseñanza aprendizaje en donde se trabaja con el ECRO del individuo, pues al fortalecer el núcleo central o la identidad del sujeto, es posible que el hombre se haga consciente de sí mismo y tenga facultades para decidir, usar su intencionalidad y libertad.

(Hernández Rojas, 2002, p.104) "El hombre tiende en forma natural hacia la autorrealización. Existe una tendencia autoactualizante o formativa en el hombre que hace que, aun cuando se encuentra en condiciones desfavorables de vida, se autodetermine, autorrealice y trascienda. Si existe un medio propicio, genuino, empático y no amenazante (p. Ej. El medio terapéutico o una propuesta educativa, ambas de índole no directiva y centradas en las personas que requieren dichos servicios), la tendencia hacia el desarrollo de las potencialidades se verá plenamente favorecida.

El hombre es un ser en un contexto humano. El ser humano vive en relación con otras personas y esto constituye una característica inherente a su naturaleza."

(Nietche, 2002, p.15) "Una cosa es necesaria, que el ser humano consiga la satisfacción de sí mismo. Quien está descontento de sí tratará de vengarse y otros seremos las víctimas".

Esta necesidad de autorrealización siempre es con los otros, vemos con Riviere a cada ser como sistema que se completa con el mundo en una relación de permanente cambio. Somos portadores del grupo social en donde nacimos y todo ECRO es a la vez una producción social y una creación individual.

A este autor le debemos, después de todas las aplicaciones de la teoría de grupos que se hicieron en Estados Unidos, la incorporación de la teoría de grupos en el aprendizaje y la integración de elementos psicoanalíticos del denominado "grupo operativo".

El grupo operativo, a diferencia del terapéutico, testigo o de encuentro, es un grupo que tiene una llamada tarea manifiesta definida de antemano. La tarea es lo que el grupo va a hacer y así como hay un

que hacer expuesto o consciente, hay también otro inconsciente, denominado desde esta técnica como "tarea latente". En el proceso de la tarea pasará al dominio de la conciencia en el suceder del grupo.

Entendida la educación como el proceso activo de transmisión de cultura y en particular para la escuela del grupo operativo como la modificación estable de conductas, ligando esta idea con los planteamientos de Lewin nos lleva a relacionar estos dos momentos de la educación a través del impacto que cualquier modificación en una persona tendría en el conjunto social. El grupo operativo sin duda hace énfasis en el carácter activo del ser humano en la recepción-creación de cultura que unido con la teoría general de grupos nos señala espacios en donde el ámbito social se renueva a través de sus individuos en relación.

(Lewin, 1978 p. 187) "Los periodos de cambio social pueden diferir con bastante amplitud de los periodos de relativa estabilidad social. Sin embargo, las condiciones de estos dos estados deberán analizarse juntas por dos razones: a) Cambio y constancia son dos conceptos relativos; la vida de grupo no permanece siempre inalterable, sólo existen diferencias en la cantidad y en el tipo de cambio. b) Cualquier fórmula que enuncie las condiciones para el cambio implica las condiciones del no cambio como límite, y las condiciones de constancia pueden analizarse sólo contra un fondo de cambio "potencial". "

Para Lewin el cambio sólo ha sucedido si desde la perspectiva gestáltica se han modificado las relaciones dialécticas entre los tres elementos que siguen:

- Las estructuras de la situación social.
- La estructura de la conciencia de los que viven esa situación social.

-Los acontecimientos seguidos de esa misma situación.

El factor determinante que hace posible el cambio en un grupo es el clima del mismo que constituye el ambiente físico químico climático y afectivo donde éste trabaja, evidentemente siempre está determinado por el tipo de autoridad que en él se ejerce.

Su forma de trabajo se apoya en la concepción de que la teoría puede mostrar su fuerza cuando alimenta vitalmente lo práctico. Así mismo, plantea que para conocer algo hay que intentar cambiarlo, lo cual facilita su conocimiento.

(Pichon Riviere, 1983, pag. 15) "La adaptación activa a la realidad y el aprendizaje están indisolublemente ligados. El sujeto sano en la medida en que aprende del objeto y lo transforma, se modifica también a sí mismo, entrando en un interjuego dialéctico. La salud mental consiste en este proceso en el que se realiza un aprendizaje de la realidad a través del enfrentamiento, manejo y solución integradora de los conflictos. En tanto se cumple este itinerario, la red de comunicaciones es constantemente reajustada, y sólo así es posible elaborar un pensamiento capaz de un diálogo con el otro y de enfrentar el cambio".

La perspectiva del grupo operativo en la escuela argentina parte de la visión de la inteligencia y la adaptación "constructivista" del proceso de aprendizaje. Esta teoría entiende la adaptación inteligente como un equilibrio que se mueve en dos polos: el de la asimilación o incorporación de la realidad y el de la acomodación, entendiendo por ésta la transformación constructiva de la misma.

El potencial del desarrollo de la identidad humana despierta en interrelación pues se moviliza con energía emocional e instintiva el

proceso adaptativo (la asimilación y la acomodación). Al movilizarse la adaptación se ponen en juego todos los elementos y mecanismos de la psique. En este sentido conocer la descripción que hace Freud de la psique humana y aplicarla en personas funcionales o sanas, permite revisar al observador la estructuración de las personalidades para que no se entorpezcan sino que busquen complementarse.

En el grupo operativo la educación se realiza a partir de la validación y uso en la tarea de lo que cada sujeto es, es capaz de ser y hacer, aunque sea por el único hecho de estar vivo.

El aprendizaje como proceso grupal atraviesa una serie de momentos sucesivos y en alternancia, de hecho en todo aprendizaje suceden, pero en el aprendizaje grupal deben ser conscientemente resueltos.

(Bleger José, 1985, p.76-77):

I. Momento paranoide: en el que se vivencia el objeto de conocimiento como peligroso y se adopta una actitud de desconfianza u hostilidad, o se reacciona directamente con la ansiedad correspondiente.

II. Momento fóbico: se evita el objeto de conocimiento, estableciendo una distancia con el mismo, eludiendo el contacto o la aproximación.

III. Momento contrafóbico: en él se irrumpe compulsiva o agresivamente contra el objeto de conocimiento, atacando o ridiculizando.

IV. Momento obsesivo: se intenta un control o inmovilización del objeto de conocimiento y un control de la distancia con el mismo, mediante un ritual, una estereotipia del esquema referencial o haciendo preguntas que tienden a controlar.

V. Momento confusional: en el fracasa la defensa (cualquiera de las anteriores) y se entra en una situación de confusión entre el yo y el objeto y sus distintos aspectos, que no se pueden discriminar.

VI. Momento esquizoide: constituye una organización relativamente estable de evitación fóbica; estabiliza la distancia del objeto por medio del alejamiento y el repliegue sobre los objetos internos.

VII. Momento depresivo: en el que se han introyectado distintos aspectos del objeto de conocimiento y se procede a elaborarlo (o se lo intenta)

VIII. Momento epileptoide: se reacciona contra el objeto para destruirlo”.

En los momentos que atraviesa el grupo operativo encontramos el desarrollo de las tres formas primitivas de aproximación al mundo que conceptualizó Freud y Melanie Klein profundizó éstas en la infancia del ser humano.

De los momentos por los que atraviesa el grupo se puede decir que si alguno de sus miembros o el grupo mismo se estanca, anuncia el punto en que se interrumpe su proceso de aprendizaje. Por otra parte cada persona tiene mayor facilidad para un rol que para otro. Lo que individualmente puede ser una carencia, en grupo, cuando el sujeto se articula positivamente, puede constituir una cualidad.

En la aplicación de la teoría de grupos a la enseñanza se rompe la dicotomía enseñanza-aprendizaje, pues no se puede enseñar verdaderamente nada si no se está abierto a aprender. El grupo operativo transmite la necesidad de hacerse cargo de utilizar las capacidades y habilidades de cada individuo, esto es, la acomodación en el sentido constructivista que permite el manejo y maduración emocional en el proceso de operación del grupo.

Para la operación de un grupo de entre 5 y 10 personas, son necesarias como mínimo dos conductores y un acompañante. El conductor de ese grupo debe tener una experiencia de "cualificación" en el acompañamiento a grupos operativos. El resultado de la práctica de acompañamiento debe transmitir al futuro coordinador un principio de seguridad flexible, enriquecedora de su identidad, que lo lleve a asumir lo que desconoce. Así mismo debe tener una visión aguda, clara y práctica de las posibilidades de impulso del grupo. A lo anterior ha de agregarse que los conductores y el acompañante deben ser investigadores. Antes de seguir adelante con lo anterior, vale aclarar el concepto de "cualificación", pues éste incluye el cambio de una serie de conductas. La cualificación apoya la integración teoría/práctica en la internalización del aprendizaje.

En la cualificación es esencial poner en marcha el pensamiento de todos, pues pensar y aprender están unidos y requieren de tiempos adecuados a cada persona, es necesario que ésta tolere un monto de ansiedad producto del proceso adaptativo ya que la no tolerancia o aceptación de esta ansiedad nos lleva a un camino en apariencia fácil: a no enseñar ni aprender. Si quien asume la conducción del grupo actúa adecuadamente y logra establecer un clima favorable, el grupo trabajará mejorando sus relaciones y buscando la integración del conocimiento. La no operancia de alguna de las condiciones anteriormente señaladas tendría como consecuencia que las actividades realizadas por el grupo se convertirán en una mera abstracción que no aportará nada profundo a sus integrantes.

El coordinador de un grupo operativo tiene que contar con un amplio y personal entrenamiento, una búsqueda profunda y exitosa en sus

relaciones de pertenencia y desarrollo, además, de lo que con todo acierto (Bleger, 1985) llama; "arte, ciencia y paciencia".

Esta propuesta educativa requiere como espíritu esencial el de la investigación con rigor, donde cada grupo crea una historia propia paradójicamente lógica que necesita no ser juzgada sino facilitada. El coordinador debe vivir al grupo como un evento irrepetible e incomparable que siempre trabaja en su mejor nivel y como totalidad.

El Grupo Operativo como estrategia de intervención en las instituciones

La aplicación del Grupo Operativo en una institución debe ser analizada desde el entendido de que el proceso educativo y en general de socialización. Tiene dos vertientes o momentos de alternancia variada, a saber:

Socialización sincrética: llamada así en teoría de grupos o denominada asimilación en el constructivismo. Proceso mediante el cual el individuo integra, sin rejuego alguno, la realidad y la repite, o sea que se simbiotiza con lo que el mundo le propone por necesidad de protección y seguridad. Es decir, le da la sensación de que todos somos lo mismo, pues toca los elementos del inconsciente colectivo en su necesidad de comunidad. Este sincretismo excedido o sin alternancia con el integrador o acomodador trae consigo una adaptación poco exitosa, rígida en el sentido energético constructivo de sí mismo y de su entorno.

Socialización integradora llamada así en la teoría de grupos, denominada acomodación en el constructivismo. Esta parte de la

socialización se refiere al proceso de individuación mediante el cual el yo se desarrolla flexiblemente y se retroalimenta creando vínculos conscientes en el mejor uso de las capacidades individuales de interrelación.

Es necesario tomar en cuenta todo lo anterior para entender que las instituciones son proyecciones del manejo de estos niveles de socialización que tienen los individuos que las forman y viven, por lo tanto, para intervenir con grupo operativo en una institución, tiene que realizarse un diagnóstico institucional visualizando el conjunto.

Puede decirse, incluso, que el nivel rigidizante simbiótico de la socialización sincrética tiende a formar una identificación total entre el problema que atiende la institución y la institución misma. Por ejemplo, en los Centros de Asistencia e Integración Social, institución donde se aplicó la estrategia del Grupo Operativo Cualificador, el personal sufre un proceso de pérdida de referentes y sentido, se desvincula de sí mismo y por tanto de la población indigente que atiende, mimetizándose con esta condición. Es usual y hay varios estudios sobre esto; ver a los trabajadores de la cárcel vivir como presos.

(Bleger, 1998, pag. 102) "Así se entiende que la disolución de una organización o la tentativa de cambio de la misma puede ser directamente una disgregación de la personalidad; y no por proyección, sino que directamente el grupo y la organización son la personalidad de sus integrantes".

Las instituciones tienen una fantasía de sí mismas en cada uno de sus individuos, una realidad que opera inconscientemente entretejiendo una pluralidad de imaginarios. Sin embargo las instituciones tienen la

posibilidad de actualizar el uso de todos sus recursos a través del proceso de movilización interna que realiza el grupo operativo.

CAPÍTULO 3

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Con la serie de conocimientos adquiridos en las experiencias mencionadas, C.A.I.A.C. obtuvo financiamiento del Instituto de Asistencia e Integración Social del Gobierno del Distrito Federal, no obstante ser insuficiente para cubrir los gastos de la atención a la creciente demanda de los indigentes resultaba adecuado para ofrecer un curso especializado de "Cualificación en Relaciones Humanas" al personal que atiende a los usuarios en los CAIS.

Se tomaron como punto de partida para la intervención institucional, el diagnóstico realizado en el 99 (Anexo 2), nuestra experiencia en el trabajo de asesoría y apoyo a equipos de atención y la atención directa a los jóvenes indigentes.

Talleres de Cualificación y Capacitación para Talleristas de los Centros de Asistencia e Integración Social

La propuesta de intervención formulada al Instituto de Asistencia e Integración Social partió de una nueva visión de la asistencia social que concibe a las personas que se atienden, no como una población pasiva y dependiente sino como una población capaz de convertirse en protagonista de su propio proceso de recuperación e integración a la sociedad. Dicha concepción implica un cambio profundo en las actitudes del personal con respecto a su práctica laboral. Los talleres propuestos tienen como objetivo fundamental el brindar a los participantes un espacio de reflexión que permita resignificar su práctica cotidiana, reconocer las propias capacidades, las de los demás e impulsar las capacidades personales y grupales.

A partir del Taller de Cualificación, el participante logra encontrar una mayor motivación en su trabajo al clarificar su sentido y a partir de éste, en el Taller de Capacitación se le impulsa para que desarrolle las capacidades de los usuarios, comenzando por reconocer las propias y mediante la toma de conciencia de los talentos personales, aprovecharlos para facilitar el desarrollo humano de ambos.

La propuesta de un doble espacio de trabajo a saber el taller de Cualificación y el taller de Capacitación encuentra su justificación en la convicción de que para que un espacio de reflexión pueda ser integrado debe contar con un espacio donde se aplique lo reflexionado en alguna tarea concreta.

Equipo de intervención: El equipo activo

Conformado por seis profesionales de diversas disciplinas sociales con la experiencia previa de haberse constituido como equipo activo de C.A.I.A.C. durante tres años en el trabajo con indigentes.

Como resultado de una evaluación y consulta interna decidimos que el momento práctico (Taller de Capacitación) del curso debía ser un taller de trabajo en cuero pues había sido con mucho el taller mas exitoso de nuestra institución. A cada sesión del curso asiste un coordinador, dos acompañantes y un narrador. El equipo se comunica continuamente en un proceso de visualización del doble grupo y sesiona una vez a la semana para proceder a la síntesis y diseño de estrategias. Los narradores difunden puntualmente cada sesión de trabajo.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

PRIMERA FASE

1. Convocatoria institucional para la conformación de un grupo de 16 empleados adscritos de los CAIS, preferentemente personal involucrado en la atención a los usuarios.
2. Convocatoria de C.A.I.A.C. y actualización del diagnóstico.
3. Establecimiento del encuadre de dos talleres que se ofrecerán durante dos meses en dos sesiones semanales:

A. De Cualificación. Su objetivo general apunta a la búsqueda del clima adecuado para reflexionar emocionalmente sobre el sentido de su trabajo a través del sondeo personal sobre una serie de temas, a saber: Reconocimiento de virtudes; relación entre el sentir, el pensar y el hacer; jerarquización de valores; sentir lo humano en el otro, el dolor y el sufrimiento y el deseo de vivir. En suma este taller tiene como propósito central el desarrollo de las cualidades internas de los usuarios.

B. De Capacitación. Su objetivo general versa en el sentido de observar vivencialmente un proceso de capacitación sobre la organización de grupos en talleres productivos a través, por un lado, de la reflexión sobre los siguientes temas: Convocatoria, encuadre, relación humana, destrezas, habilidades y conformación de un grupo, y por el otro, el de la elaboración de algunas piezas en piel. Su propósito esencial es el desarrollo de las capacidades de organización de grupos productivos.

SEGUNDA FASE

1. Práctica de lo aprendido por los trabajadores durante un mes y medio. El personal cualificado desarrolla proyectos específicos en sus Centros de trabajo.

TERCERA FASE

1. Evaluación de los Talleres de Cualificación y Capacitación, y de los proyectos puestos en marcha por los participantes, con el propósito de afianzar los contenidos ya trabajados. Un mes, dos sesiones semanales.

2. Sistematización de la experiencia con el objeto de elaborar una guía (Anexo 3) para la instalación de grupos de reflexión y talleres productivos o espacios de desarrollo de los usuarios.

**CURSO DE RELACIONES HUMANAS PARA LOS TRABAJADORES DE
LOS CENTROS DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL DEL
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL**

OBJETIVO GENERAL:

Brindar a los participantes un espacio de reflexión que permita resignificar su práctica cotidiana, reconocer las propias capacidades y las de los demás e impulsar las capacidades personales y grupales.

Duración total: 40 horas

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL EN TRES FASES

PLANEACIÓN DIDÁCTICA

PRIMERA FASE:

TALLER DE CUALIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN

1. Taller de Cualificación

Objetivo general: Lograr en el participante una mayor motivación en su trabajo al clarificar su sentido.

2. Taller de Capacitación

Objetivo General: Fortalecer en el participante sus capacidades para impulsarse e impulsar a otros en el desarrollo humano.

SEGUNDA FASE:

INSTRUMENTACIÓN DE PROYECTOS

Objetivo general: Facilitar que el participante integre lo aprendido en los talleres para instrumentar en su centro de trabajo un proyecto propio.

TERCERA FASE:

EVALUACIÓN Y ELABORACIÓN DE GUÍA DE RÉPLICA DE LA EXPERIENCIA

Objetivo general: Estimular que el participante evalúe, por medio de su práctica, el curso recibido y a partir de esto, elabore una guía práctica de réplica de la experiencia.

PLANEACION DIDÁCTICA DE LOS TALLERES

PRIMER MOMENTO: Apertura del vínculo

Objetivo particular: Abrir espacios de comunicación que permitan establecer la confianza entre los organizadores y los participantes.

TALLER DE CUALIFICACIÓN

SESIÓN 1

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Localización de capacidades	Identificará las capacidades propias y las de los demás	1. Localiza, escribe y explica cinco capacidades propias. 2. Expón tus conclusiones en subgrupos de cuatro y realiza una síntesis del trabajo. 3. Cada subgrupo sintetiza lo más significativo de las reflexiones compartidas para exponerlas en sesión plenaria. 4. Evalúa grupalmente.	Técnica grupal Técnica grupal Dinámica
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	Grupo de participantes 1:30 hrs. Grupo interventor 1:30 hrs.	<p style="text-align: center;">Usuarios:</p> En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo. <p style="text-align: center;">Equipo Interventor:</p> El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.	

Tema	Objetivos específicos	Actividades	Técnica didáctica
<p>Convocatoria</p> <p>Trabajo manual</p>	<p>Identificará los elementos básicos de una convocatoria exitosa.</p> <p>Considerará la importancia del trabajo manual en la integración de los grupos.</p> <p>Se capacitará al usuario para la realización de objetos de piel.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Localiza, escribe y explica tus motivaciones para acudir al taller. 2. Identifica tu interés y tus habilidades para trabajar artesanalmente la piel. 3. Comienza con tu capacitación para el trabajo de objetos en piel. 4. Evalúa grupalmente 	<p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
<p>Salón</p> <p>Mobiliario</p> <p>Pizarrón</p> <p>Papel y lápiz</p> <p>Copias</p> <p>Regla</p> <p>Piel</p> <p>Herramientas</p> <p>Colorantes</p>	<p>Grupo de participantes</p> <p>1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor</p> <p>1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Puesta en marcha de capacidades	El participante aprovechará sus propias capacidades y las del grupo, en un mejor aprovechamiento del trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Localiza capacidades en los usuarios. 2. Busca formas prácticas para aplicar las capacidades que encuentre en ti y en tus compañeros. 3. Cada subgrupo sintetiza lo más significativo de las reflexiones compartidas para exponerlas en sesión plenaria. 4. Evalúa grupalmente. 	<p>Técnica individual</p> <p>Técnica individual</p> <p>Técnica grupal</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
<p>Salón</p> <p>Mobiliario</p> <p>Pizarrón</p> <p>Papel y lápiz</p> <p>Copias</p>	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria compartirán sus reflexiones sobre sus capacidades y las capacidades del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivos específicos	Actividades	Técnica didáctica
Encuadre	<p>Valorará los elementos necesarios para la formación de un encuadre facilitador del trabajo</p> <p>Pondrá en práctica sus conocimientos para trabajar la piel.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indica los elementos que encuadra el trabajo en el taller de Capacitación. 2. Valora las condiciones favorables del encuadre del taller. 3. Continúa con tu trabajo en piel. 4. Evaluar grupalmente. 	<p>Técnica grupal</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempo	Evaluación	
<p>Salón</p> <p>Mobiliario</p> <p>Pizarrón</p> <p>Papel y lápiz</p> <p>Copias</p> <p>Regla</p> <p>Piel</p> <p>Herramientas</p> <p>Colorantes</p>	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria compartirán sus</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Relación entre el sentir, pensar y hacer	Revisará conscientemente sus acciones y sentimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selecciona tres situaciones conflictivas de tu vida personal y tres de tu trabajo; describelas a partir de qué sientes, qué piensas y qué haces en cada una de ellas. 2. Agrega una reflexión personal sobre los resultados de tu análisis. 3. Cada subgrupo comparte sus reflexiones en plenaria. 4. Evalúa grupalmente. 	<p>Técnica individual</p> <p>Técnica grupal</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo intervector 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo intervector realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivos específico	Actividades	Técnica didáctica
Ambiente de trabajo	<p>Aprenderá y valorará los elementos de un adecuado ambiente de trabajo</p> <p>Desarrollará sus capacidades artesanales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica los elementos de un adecuado clima de trabajo 2. Continúa tu trabajo en piel. 3. Pondera los elementos de un buen ambiente de trabajo. 4. Evalúa grupalmente. 	<p>Técnica grupal e individual</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
<p>Salón</p> <p>Mobiliario</p> <p>Pizarrón</p> <p>Papel y lápiz</p> <p>Copias</p> <p>Piel</p> <p>Herramientas</p> <p>Colorantes</p>	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo intervector 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo intervector realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Relación entre el pensar, decir, hacer y la solidaridad	Relacionará las conclusiones de la última sesión con el concepto de solidaridad.	1. Aproxima ideas respecto al concepto de solidaridad. 2. Cada subgrupo sintetiza lo más significativo de las reflexiones compartidas para exponerlas en sesión plenaria. 3. Evalúa grupalmente.	Técnica grupal Dinámica
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	Grupo de participantes 1:30 hrs. Grupo interventor 1:30 hrs.	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivos específico	Actividades	Técnica didáctica
Clima y ambiente de trabajo	<p>El usuario aplicará los elementos para propiciar un buen ambiente de trabajo</p> <p>Desarrollará sus capacidades artesanales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica tus estrategias para mejorar el ambiente de trabajo. 2. Continúa con tu trabajo en piel. 3. Cada subgrupo comparte sus reflexiones y experiencias en el trabajo en piel. 4. Evalúa grupalmente. 	<p>Técnica grupal</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
<p>Salón</p> <p>Mobiliario</p> <p>Pizarrón</p> <p>Papel y lápiz</p> <p>Copias</p> <p>Piel</p> <p>Herramientas</p> <p>Colorantes</p>	<p>Grupo de participantes</p> <p>1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor</p> <p>1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Dolor y sufrimiento	Encontrará las fuentes del sufrimiento propio, para disminuir su fuerza y ayudará a otros en la misma tarea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reflexiona de manera individual, qué de tu sufrimiento viene del pasado o del futuro. 2. En subgrupos buscan y comparten formas de aliviar el sufrimiento. 3. Cada subgrupo, dramatiza en plenaria, manifestaciones de sufrimiento propio o de otro miembro del grupo. 4. Evalúa grupalmente. 	<p>Técnica grupal</p> <p>Dinámica</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivos específico	Actividades	Técnica didáctica
Clima y ambiente de trabajo solidario	<p>Valorará los elementos esenciales de un buen ambiente de trabajo</p> <p>Desarrollará sus capacidades artesanales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distingue los elementos solidarios de un buen ambiente de trabajo. 2. Cada subgrupo reflexiona sobre el concepto de solidaridad y su importancia en el trabajo. 3. Continúa con tu trabajo en piel. 4. Evalúa grupalmente. 	<p>Técnica grupal</p> <p>Dinámica</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
<p>Salón</p> <p>Mobiliario</p> <p>Pizarrón</p> <p>Papel y lápiz</p> <p>Copias</p> <p>Piel</p> <p>Herramientas</p> <p>Colorantes</p>	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

SEGUNDO MOMENTO: Profundización del vínculo

Objetivo particular: Se solidificarán los espacios de comunicación y colaboración en el grupo.

TALLER DE CUALIFICACIÓN**SESIÓN 1**

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Jerarquización de valores	Establecerá sus valores en orden de acuerdo a su importancia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora un esquema de círculos concéntricos donde tú seas el centro y a partir de ahí, pondera los valores más cercanos a ti. 2. Cada subgrupo comenta con sus compañeros, el esquema personal. 3. Expón en plenaria tu trabajo 4. Evalúa grupalmente. 	<p>Técnica grupal</p> <p>Técnica grupal</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivos específico	Actividades	Técnica didáctica
Destrezas	<p>Distinguirá sus habilidades y las de los demás, en la realización de trabajos en piel</p> <p>Desarrollará sus capacidades artesanales</p>	<p>1. Menciona tus habilidades artesanales</p> <p>2. Continúa tu trabajo en piel</p> <p>3. Cada subgrupo comparte e identifica las habilidades de cada uno de los miembros del grupo.</p> <p>4. Evalúa grupalmente.</p>	<p>Técnica grupal</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
<p>Salón</p> <p>Mobiliario</p> <p>Pizarrón</p> <p>Papel y lápiz</p> <p>Copias</p> <p>Piel</p> <p>Herramientas</p> <p>Colorantes</p>	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Sentir lo humano	Movilizará su punto de vista personal para entender el sentir de los otros	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reflexiona acerca de cómo te gusta ser tratado. Sintetiza tres reflexiones sobre esto. 2. Cada subgrupo sintetiza lo más significativo de las reflexiones. 3. El grupo comparte en plenaria sus reflexiones. 4. Evalúa grupalmente. 	<p>Técnica grupal</p> <p>Técnica grupal</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivos específico	Actividades	Técnica didáctica
Complementar habilidades	<p>Aplicará la división del trabajo para hacerlo con eficacia</p> <p>Desarrollará sus capacidades artesanales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora una propuesta en donde se utilice la división de trabajo en la elaboración de artesanías. 2. Continúa con tu trabajo en piel. 3. Cada subgrupo comparte su experiencia. 4. Evalúa grupalmente. 	
Recursos	Tiempos	Evaluación	
<p>Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias</p>	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Trato a los demás	Valorará las implicaciones del enunciado propuesto en el tema	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reflexiona sobre la intención de tus acciones, catalogándolas en dos sentidos: las gratificantes y las destructivas. 2. Cada subgrupo sintetiza lo más significativo de las reflexiones compartidas. 3. El grupo comparte en plenaria lo más significativo de la sesión 4. Evalúa grupalmente. 	
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Actuar como grupo	Valorará la importancia del trabajo colectivo	1. Reflexiona e indica la importancia del trabajo en grupo. 2. Cada subgrupo sintetiza lo más significativo de las reflexiones compartidas. 3. Termina tus piezas elaboradas en piel 4. Evalúa grupalmente.	Técnica grupal Dinámica
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias Piel Herramientas Colorantes	Grupo de participantes 1:30 hrs. Grupo intervisor 1:30 hrs.	<p style="text-align: center;">Usuarios:</p> En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo. <p style="text-align: center;">Equipo Interventor:</p> El grupo intervisor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.	

TERCER MOMENTO: Síntesis e integración de la experiencia

Objetivo particular: Se determinarán los elementos esenciales de los talleres, su utilidad y su evaluación.

TALLER DE CUALIFICACIÓN**SESIÓN 1**

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
El deseo de vivir	Proyectará un plan de vida a corto plazo, a partir de lo aprendido en el taller	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responde brevemente a las siguientes preguntas: ¿Quieres vivir? ¿En qué condiciones? 2. Elabora un plan de vida para los siguientes tres meses. Dentro de éste, especifica un proyecto laboral para ponerlo en marcha en la siguiente fase del taller. 3. Cada subgrupo comparte su plan y proyecto laboral. 	<p>Técnica grupal</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo intervisor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo intervisor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivos específico	Actividades	Técnica didáctica
Proyectar un espacio de trabajo	<p>Elaborará un proyecto para su centro de trabajo</p> <p>Evaluará el trabajo artesanal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora un proyecto para tu centro de trabajo 2. El grupo evalúa las piezas de piel elaboradas en el taller. 3. Evalúa grupalmente. 	<p>Dinámica</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
<p>Salón</p> <p>Mobiliario</p> <p>Pizarrón</p> <p>Papel y lápiz</p> <p>Copias</p> <p>Piezas de piel</p>	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivos específico	Actividades	Técnica didáctica
Revisión de los proyectos de trabajo	<p>Elaborará un proyecto laboral propio que integre los contenidos trabajados</p> <p>Tomará acuerdos para la puesta en marcha de los proyectos en los próximos dos meses</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presenta en plenaria tu proyecto laboral. 2. El equipo interventor presenta el encuadre de la siguiente fase del taller. 3. El grupo cierra y evalúa la primera fase del taller. 	<p>Técnica grupal</p> <p>Dinámica</p> <p>Dinámica</p>
Recursos	Tiempos	Evaluación	
<p>Salón</p> <p>Mobiliario</p> <p>Pizarrón</p> <p>Papel y lápiz</p> <p>Copias</p>	<p>Grupo de participantes 1:30 hrs.</p> <p>Grupo interventor 1:30 hrs.</p>	<p>Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p>Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Proyecto de trabajo	Revisará en forma práctica los proyectos de trabajo	1. En plenaria se discuten y evalúan los proyectos realizados.	Dinámica
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	Grupo de participantes 1:30 hrs. Grupo interventor 1:30 hrs.	<p align="center">Usuarios:</p> <p>En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo.</p> <p align="center">Equipo Interventor:</p> <p>El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.</p>	

CAPÍTULO 4

RESEÑA DE LA EXPERIENCIA DE CUALIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN

Para el desarrollo del presente capítulo y una mejor comprensión del mismo lo he dividido en tres fases, toda vez que el programa de intervención fue diseñado para el desarrollo de esas tres fases. Cada fase a su vez tiene dos partes: la primera ofrece la información general de lo trabajado en los talleres y la segunda consiste en un análisis del desarrollo del taller a la luz de los siguientes aspectos centrales:

- Encuadre, clima y liderazgo.
- El consciente y el inconsciente en la institución.
- Momento estructurante en que se encuentra el grupo de participantes.
- Momento estructurante en que se encuentra el equipo de intervención.

PRIMERA FASE

Convocatoria, actualización del diagnóstico y reformulación de la propuesta de intervención

La convocatoria al taller fue realizada inicialmente por la institución, y en su primera sesión C.A.I.A.C. realizó una convocatoria directa al grupo de 22 participantes, buscando transmitirles el espíritu de nuestra propuesta sin dejar de escucharlos atentamente.

Como resultado de dicha sesión se llegó a la necesidad de tomar en cuenta en el plan de trabajo los siguientes aspectos:

1º. La situación institucional.

El momento político por el que atravesaba la institución gubernamental en la que intervendríamos se encontraba marcado por el cambio de gobierno. La nueva jefatura de ese gobierno traía consigo una ruptura en la continuidad de los programas sociales y un movimiento importante en los puestos directivos, lo cual generaba un ambiente laboral tenso, de incertidumbre y desconfianza. El personal convocado a participar en nuestra propuesta se manifestaba inconforme ante los cambios propiciados por las nuevas direcciones y cansado de iniciar programas sujetos a los cambios políticos.

En este sentido fue necesario aclarar que la propuesta de C.A.I.A.C. no venía de una demanda de la institución sino de una iniciativa propia que partía de la experiencia en trabajo de Cualificación y del interés por aplicar los recursos propios en la aplicación de una práctica y metodología utilizada en experiencias anteriores.

En concreto, esta situación nos llevó a la conclusión práctica de que había que ganarse la confianza del personal y tener presente en todo momento las vicisitudes de la situación institucional.

2º. La situación emocional del grupo.

Como se mencionó anteriormente el grupo se encontraba desconfiado e incluso molesto ante la propuesta. Al aclararles nuestra posición su actitud mejoró, pero varios de ellos mostraban su enojo al recordar las muchas carencias que sufrían, la falta de recursos tanto materiales como económicos y las trabas burocráticas a las que por años se habían enfrentado sin éxito. A pesar de ello la mayoría de estos trabajadores tenía una larga antigüedad en la institución y además manifestaba no haber percibido ningún otro ingreso. Este nivel de conflicto nos llevó a

visualizar la fuerte simbiosis existente en dicha relación, así como la necesidad de revisarla en las sesiones de trabajo.

Por otra parte nos sorprendió la vocación de varios integrantes del grupo, su verdadero deseo de trabajar sobre las problemáticas que los aquejaban en su relación con los usuarios y la apertura de dos de ellos a lo nuevo que propone este curso.

Lo anterior nos llevó a la siguiente conclusión práctica:

Uno de los objetivos del curso consistía en incluir la necesidad de diálogo entre ellos sobre su labor. En esta sesión de actualización del diagnóstico quedaba evidente que tenían mucha experiencia por compartir y que este potencial había permanecido desperdiciado.

3º. La situación del equipo de intervención.

C.A.I.A.C. había sufrido una transformación interna de liderazgo dos meses antes del inicio del taller, la crisis de autoridad en el equipo propiciaba una nueva distribución del trabajo y ponía a la luz dos necesidades latentes en el proceso grupal:

La de enfocar de otra manera el proyecto de intervención con población indigente y la de desarrollar la individuación de los integrantes del equipo.

La primera de ellas debía ser enfrentada a través de replantear el objeto de trabajo dirigiéndolo básicamente a la cualificación de equipos de intervención en poblaciones vulnerables y la segunda, mediante la estimulación de las capacidades de cada uno de los integrantes del equipo.

Análisis del trabajo realizado

Como se puede observar en los cuadros sinópticos el desarrollo de esta fase se realizó en tres momentos significativos para el trabajo que son:

Primer momento: Apertura del vínculo

El vínculo inicia cuando el grupo de participantes expresa su confianza al equipo de intervención pese a que éste decide no presentar su programa de trabajo para evitar centrar el interés en formalismos pues si bien el programa se encontraba bien estructurado, la forma de trabajo incluía una evaluación permanente que en la práctica podía requerir su modificación. Al pedirles su confianza establecemos un lazo humano sujeto a transformación. Las primeras consignas de trabajo se reciben con cierta obsesividad en los detalles, las siguientes empiezan a generar interés, se percibe un proceso de comunicación en apertura. Cada integrante del equipo interviene estimulando el trabajo sin ofrecer respuestas, cuando el grupo pasa a trabajar en subgrupos el ambiente se relaja y gana concentración de manera significativa, todos están trabajando y se estimulan mutuamente. A partir de la tercera sesión suceden dos eventos: por un lado, se abre un espacio antes de la sesión en donde ellos comparten sus aplicaciones de lo aprendido y por otro, la capacidad de síntesis para la presentación en plenaria se eleva de manera importante.

La institución se hace presente a través de los diversos y reiterativos temas burocráticos que manifiestan los participantes. Estos pugnan por adquirir un lugar en las sesiones de Cualificación en donde de diversas maneras son escuchados y encuadrados curricularmente para ser abordados desde otros paradigmas.

Es también a partir de la tercera sesión cuando una serie de participantes son requeridos por diversas razones desde la institución. Si partimos del concepto de que la institución es el reflejo del inconsciente de sus integrantes entonces la partida de dichos elementos nos revela la presencia en el grupo-institución, de defensas negadoras, paranoides y esquizoides ante la propuesta de intervención y por lo tanto en el aprendizaje. Por otro lado, en cuanto a socialización sincrética la institución nos aporta un salón, aunque limpio, en estado de abandono y lo que usualmente se acostumbra ofrecer en este tipo de eventos; las consabidas galletas, el café y una secretaria que atiende los requerimientos del grupo y participa también del taller.

El grupo llega a estar integrado por 18 participantes, acaba la primera fase con 10 y la certeza de que los demás no volverían pues algunos se encontraban comisionados, otros habían sido removidos de puesto y otros participaban en un curso contemporáneo. Los integrantes tienen un lazo fuerte y viejo con la institución, sin embargo la profundidad de las reflexiones en grupos y las síntesis más claras dejan en evidencia que han abierto nuevos y visibles lazos de comunicación y trabajo.

El equipo interventor tiene una crisis de autoridad que logra mediar para continuar el trabajo, pero a nivel estructural está dividido e incluso, podríamos decir que hay una atomización por la posibilidad del cierre de C.A.I.A.C que se manifiesta en la división del equipo a nivel del trabajo: los llamados manuales se hacen cargo del taller de Capacitación y los llamados intelectuales del de Cualificación, hay dos emisarios continuos entre las dos partes y una sesión semanal de información en donde por momentos falla la comunicación.

Segundo momento: profundización del vínculo

Pese a lo anterior el clima del grupo de participantes propicia una mayor espontaneidad y conciencia, después de la sesión en donde se trabaja el tema de *Sentir lo humano en el otro*, los participantes elevan notoriamente su nivel de observación entre ellos y hacia nuestro equipo.

La presencia de los temas institucionales logra acotarse ahora también por el grupo de participantes en las sesiones de Cualificación, sin embargo, como una evidencia de la fragmentación del equipo interventor, encuentran lugar en los diálogos en plenaria del grupo de Capacitación.

En la sesión de Cualificación cuyo tema es *El dolor y el sufrimiento*, el nivel de síntesis y profundización del grupo de participantes se eleva significativamente. El trabajo se encuentra en un momento de integración, sin embargo el grupo de Capacitación, con los mismos participantes, manifiesta un estado confusional, pues los capacitadores del equipo de intervención se estancan en la identificación con el objeto de trabajo, no obstante lo cual, la elaboración de productos en piel es eficiente y cálida.

El equipo interventor atraviesa también por un estado confusional con brotes esquizoides paranoides e incluso epileptoides, se trabaja con dos claros y opuestos objetivos: los capacitadores, identificados con los problemas burocráticos de los trabajadores, empeñados en pertenecer a la institución y apoyar la pugna institucional, los cualificadores por su parte, buscando la individuación y crecimiento personal de los participantes. Por mi parte siento gran interés por lo sucedido en el Taller y por lo que se podía llegar a alcanzar al cierre final del mismo.

Tercer momento: Síntesis e integración de la experiencia

En la sesión donde se trabaja *La decisión de vivir*, los participantes se encuentran ávidos de reflexionar el tema, sobre todo por la necesidad de aplicarlo con los usuarios de los centros. Por ser solamente ocho participantes, la forma de trabajo profundiza la individuación pues se comentan en plenaria directamente las reflexiones personales.

Los proyectos de integración de la experiencia incorporan de manera creativa *La decisión personal de vivir, La puntualización, Uso y desarrollo de cualidades, La observación y sentir al otro, La invitación a reflexionar y a movilizar la propia mirada y la del otro*. También incluyen de lo aprendido en el taller de Capacitación lo referente a *Convocatoria, Encuadre y clima de trabajo*.

La Evaluación y El cierre de Cualificación se lleva a cabo, pero evidentemente dada la sobre implicación de los capacitadores, estos proponen, previo acuerdo con los participantes, acompañarlos en la instrumentación de sus proyectos. El grupo de cualificadores se sostiene en no estar presente en esta fase y en volver a contactarlos en la tercera fase.

El clima del equipo interventor como unidad es adverso, sin embargo hay claros subgrupos y logramos conciliar a través de dos informantes.

SEGUNDA FASE

Descripción de la instrumentación de proyectos

Objetivo general: Facilitar que el participante integre lo aprendido en los talleres instrumentando en su centro de trabajo, un proyecto propio.

Participantes	Nombre del Proyecto	Lugar de aplicación
2	Taller de manualidades	C.A.I.S Coruña (mujeres)
1	Cualificación a talleristas	Plaza del Estudiante
1	Cualificación a talleristas	Azcapotzalco
1	Aplicación al trabajo personal	Coruña (hombres)
1	Taller de reciclado	Torres de Potrero
1	Elaboración de jabones	Torres de Potrero
1	Elaboración de jabones	La Cascada

Análisis del trabajo realizado

La parte del equipo interventor que no asiste a los centros recibe información acerca de la inoperancia del acompañamiento que los capacitadores realizan a los proyectos y de la decisión que toman entonces de instrumentar un taller de reciclado de basura.

La segunda fase se alarga un mes y medio por situaciones institucionales y somos informados de que dos de los participantes han sido movidos de su puesto por lo que no asistirán a la tercera fase del taller.

TERCERA FASE

Planeación didáctica de la evaluación de proyectos y de la elaboración de la Guía de Réplica de la experiencia

Objetivo General: Estimular que el participante evalúe a través de su práctica el curso recibido y a partir de ella, elabore una guía práctica de réplica de la experiencia.

1. PRIMER MOMENTO: Evaluación del Proyecto

Objetivo particular: Valorar el proyecto instrumentado tomando en cuenta lo aprendido en los talleres.

Por circunstancias institucionales sólo se llevaron a cabo cuatro de los ocho proyectos programados. A se presenta la planeación didáctica de la revisión de cada uno de esos proyectos.

PROYECTO: Elaboración de jabones

Objetivo particular: Incorporar en el C.A.I.S. *Torres de Potrero*, el taller de elaboración de jabones.

Proyecto	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Elaboración de jabones	Evaluarán la instrumentación del proyecto de jabones	1. Presenta de manera individual los resultados del proyecto. 2. En plenaria, el grupo reflexiona acerca de los resultados.	Técnica educativa Dinámica
Recursos	Tiempos	Resultados	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y Lápiz Copias	Grupo de participantes 2 hrs. Grupo interventor 1:30 hrs.	El taller de elaboración de jabones se incorporó al C.A.I.S.	

PROYECTO: Aplicación al trabajo personal

Objetivo particular: Incorporar lo aprendido en el taller, al trabajo de psicología en el C.A.I.S. de Coruña.

Proyecto	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Aplicación al trabajo personal	Evaluarán la aplicación de lo aprendido en el desempeño de la labor profesional en el C.A.I.S.	1. Presenta de manera individual los resultados del proyecto. 2. En plenaria, el grupo reflexiona acerca de los resultados.	Técnica educativa Dinámica
Recursos	Tiempos	Resultados	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	Grupo de participantes 2 hrs. Grupo interventor 1:30 hrs.	El trabajo profesional se optimizó con lo aprendido en el taller.	

PROYECTO: Cualificación a talleristas

Objetivo particular: Resignificar el trabajo de los talleristas del C.A.I.S. de Atzacapotzalco.

Proyecto	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Cualificación a talleristas	Evaluarán la instrumentación de la cualificación a talleristas	1. Presenta de manera individual los resultados del proyecto. 2. En plenaria, el grupo reflexiona acerca de los resultados.	Técnica educativa Dinámica
Recursos	Tiempos	Resultados	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	Grupo de participantes 2 hrs. Grupo interventor 1:30 hrs.	Se resignificó el trabajo de los talleristas.	

PROYECTO: Taller de manualidades.

Objetivo particular: Optimizar los recursos humanos en el taller de manualidades del C.A.I.S. de Coruña.

Proyecto	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Taller de manualidades	Evaluarán el enriquecimiento en la instrumentación del taller de manualidades	<ol style="list-style-type: none">1. Presenta de manera individual los resultados del proyecto.2. En plenaria, el grupo reflexiona acerca de los resultados.	Técnica educativa Dinámica
Recursos	Tiempos	Resultados	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	Grupo de participantes 2 hrs. Grupo intervisor 1:30 hrs.	Se optimizó el trabajo en el taller de manualidades.	

3. SEGUNDO MOMENTO: Elaboración de la guía (Anexo 5)

Objetivo particular: Sintetizar el aprendizaje obtenido en documento que permita instrumentar nuevamente el curso.

SESIÓN 1

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Lo significativo de la experiencia del curso	Sintetizará lo aprendido en el taller	1. Reflexiona de manera individual acerca de lo que ha significado el curso para ti. 2. El grupo comparte en plenaria la propuesta de los contenidos de la guía.	Técnica educativa Dinámica
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	Grupo de participantes 2 hrs. Grupo intervisor 1:30 hrs.	Usuarios: En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo. Equipo Interventor: El grupo intervisor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.	

SESIÓN 2

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Forma y contenidos de la guía	Organizará por escrito lo significativo del curso	1. De manera colectiva el grupo elabora la guía. 2. El grupo comparte en plenaria lo más significativo de las reflexiones acerca del curso.	Técnica educativa Dinámica
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias	Grupo de participantes 2 hrs. Grupo interventor 1:30 hrs.	Usuarios: En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo. Equipo Interventor: El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.	

SESIÓN 3

Tema	Objetivo específico	Actividades	Técnica didáctica
Guía de réplica de la experiencia	Elaborará el borrador final de la guía	1. En plenaria, el grupo, dará una lectura comentada de la propuesta de guía 2. Evalúa grupalmente. 3. El grupo se reunirá para una convivencia.	Dinámica Dinámica Dinámica
Recursos	Tiempos	Evaluación	
Salón Mobiliario Pizarrón Papel y lápiz Copias Refrigerio	Grupo de participantes 3 hrs. Grupo interventor 1:30 hrs.	Usuarios: En dinámica plenaria se evalúa la sesión a través del propio desempeño y el del grupo. Equipo Interventor: El grupo interventor realiza una reflexión individual y colectiva sobre el desempeño de la sesión y elabora un reporte.	

Análisis del trabajo

La presentación y evaluación de proyectos se realiza concienzudamente, la valoración entre los participantes del grupo y su capacidad para aportar nuevas ideas y compartir sus trabajos gana complementariedad. Las síntesis personales para la elaboración de la guía se elaboran de manera individual y colectiva a la vez. El interés por el significado y la réplica del taller es significativo.

El equipo interventor sufre un derrumbe psicológico como conjunto. A las sesiones no asiste ningún capacitador. Las sesiones son llevadas por dos cualificadoras y dejan de suceder las reuniones de equipo, se genera una falta de interés por el trabajo. Dentro de este clima, se puede rescatar el proceso de elaboración de la guía pero no así su transcripción final que resulta muy insuficiente.

El informe final presentado a la dirección del IASIS se agrega a esta memoria como (Anexo 6).

CONCLUSIONES

Primera.-El nivel de seguridad personal del grupo de participantes creció en la medida en que los temas enriquecieron el diálogo interno y externo de cada participante, en el grupo operativo cualificador en relaciones humanas la tarea manifiesta es abiertamente la que moviliza la tarea latente. Todos fueron escuchados y las sesiones nunca fueron eternidades de repeticiones.

Segunda.-El objetivo personal del taller fue cumplido, cada participante había hecho contacto con su situación real y así con las posibilidades creativas que ofrecía su trabajo en una creciente desvictimización de sí mismos y por lo tanto de los usuarios. Así, sujetos de su historia procedían a estar más vivos en el trato con los otros.

Tercera.-La desintegración del equipo interventor se manifestó abiertamente en la tercera fase del taller generando una creciente desresponsabilización que lo orilló a realizar una pésima transcripción de la guía de réplica de la experiencia. El haber dejado la elaboración final de la guía en manos de un integrante del equipo ausente en esta última fase del trabajo fue una evidencia de la ruptura del equipo.

Cuarta.- Para trabajar con un grupo de interventores es importante que la autoridad esté clara o si se trata de formas colectivas de dirección es fundamental que en ellos, el nivel de autonomía personal sea análoga pues sólo así se establecen relaciones constructivas en el grupo y con el trabajo.

Quinta.-Es importante mencionar que a nivel organizativo, todo el equipo activo ganó el mismo sueldo sin tomar en cuenta la realidad del

compromiso laboral de cada integrante, no había quien lo valorara y pretendimos ser justos cuando no lo fuimos. Además, dejamos sucumbir en el fracaso a parte del equipo pues requería de una guía que no se abasteció.

Sexta.-El tiempo invertido en las reflexiones individuales y grupales rindió frutos cualitativos evidentes. Uno de los compañeros cualificadores ofreció una imagen antes del taller que logré verla actualizada en las últimas sesiones de trabajo, él decía que un buen grupo debía trabajar como un ser vivo en donde todo es importante y necesario. En las sesiones de elaboración de la guía el grupo de ocho participantes había cobrado vida propia, era maravilloso verlos trabajar en colaboración

Séptima.-Este taller mostró también que hay mucho que conocer con respecto a la relación entre la institución y sus integrantes. Lo anterior se manifestó por ejemplo, en la cantidad de participantes que concluyeron el taller. Una futura propuesta de cualificación debería de contar con un propedéutico para las autoridades de la institución, para que ésta adquiriera la importancia que merece.

Octava.-En la propuesta de intervención debió incluirse alguna forma de seguimiento posterior del proceso.

Novena.-Por primera vez trabajé en un continuo sentir al otro desde mi identidad hasta la del otro, en un ritmo real de integración personal de lo nuevo.

Décima.- Con respecto al plan de estudios de la carrera de Pedagogía tengo una observación que agregar: A los alumnos debería de

ponérselos en contacto con la problemática, realidad y saber de la relación humana desde el primer semestre de la carrera pues constituye el núcleo central en la transmisión de cultura en todas sus modalidades, uno de los medios para iniciar a los alumnos en este tema sería sin duda agregar la asignatura de: *Laboratorio de grupos en educación* desde el inicio de la carrera.

Undécima.- Como pedagoga esta experiencia apuntala varias convicciones:

- La fuerza que imprime al proceso educativo; la visualización, validación y puesta en marcha de capacidades personales en los integrantes de la experiencia.
- La importancia de esperar conscientemente el proceso de incorporación del conocimiento en los participantes.
- Impulsar a cada integrante, desde la conciencia de lo que cada quien es.

BIBLIOGRAFÍA

AMEZQUITA Álvarez, José. (1960) *Historia de la Salubridad y la Asistencia en México*. SSA. México DF.

BLEGER, José. (1978) *Entrevistas y Grupos*. Argentina. Nueva Visión.

CASTEL, Robert. (1991) *El espacio institucional*. Buenos Aires. Paidós.

FREUD, Sigmund. (1973) *Obras completas*. España. Biblioteca Nueva.

HERNÁNDEZ ROJAS, Gerardo. (2002) *Paradigmas en psicología de la educación*. México. Paidós Educador.

LEY SOBRE EL SISTEMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOCIAL. (9 de enero, 1986) DIF, Diario Oficial de la Federación.

LEWIN, Kurt. (1978) *La Teoría del campo en la Ciencia Social*. Buenos Aires. Paidós.

LÓPEZ VILLAFANE, Víctor, USCANGA, Carlos. (2000) *México frente a las grandes regiones del Mundo*. México. Siglo XXI.

NIETCHE, Wilhelm Federico. (2002) *Así hablaba Zarathustra*. México. Editores Mexicanos Unidos.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO (1995-2000) *Objetivos, rectores y estrategias*. Versión electrónica <http://pnd.fox.presidencia.gob.mx/>
Extraído 10 de junio 2007.

RIVIERE, Pichón (1983) *El Proceso Grupal, del Psicoanálisis a la Psicología Social*. Argentina. Nueva Visión.

ANEXOS

ANEXO 1

ATRIBUCIONES DEL INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:

INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág.	25
De	80

Atribuciones



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:
INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág.: 26
De: 80

ATRIBUCIONES

DECRETO POR EL QUE SE CREA EL INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL

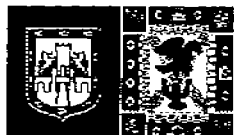
Publicado en la Gaceta Oficial el 18 de enero del 2001

DECRETO QUE REFORMA Y DEROGA DIVERSAS DISPOSICIONES DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

*Contiene la reforma publicada el 14 de mayo de 2002
en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 65*

Artículo 3º.- El Instituto tiene las siguientes atribuciones:

- I. Ejercer las facultades que en materia de asistencia social señalan a la Secretaría de Desarrollo Social, la Ley de Asistencia e Integración Social para el Distrito Federal y demás disposiciones jurídicas aplicables;
- II. Coordinar y orientar, con base en las instrucciones y lineamientos que expida la Secretaría de Desarrollo Social, la instrumentación de las políticas en materia de asistencia social;
- III. Planear, organizar, operar, supervisar y evaluar el Sistema de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal de conformidad con lo establecido en la Ley de la materia;
- IV. Promover y prestar servicios de asistencia social en el Distrito Federal;
- V. Emitir previo acuerdo con la Secretaría de Desarrollo Social, los lineamientos, normas y modelos de atención básicos que deben regir la operación funcionamiento de las instalaciones y demás infraestructura destinada a la asistencia social a cargo de las Delegaciones y otras Unidades Administrativas de la Administración Pública del Distrito Federal, así como vigilar su cumplimiento;
- VI. Administrar y operar los establecimientos de prestación de servicios en materia de asistencia social que le sean adscritas;



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:
INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág..	27
De	80

ATRIBUCIONES

VII. Promover, previo acuerdo con la Secretaría de Desarrollo Social, la creación de diversos mecanismos de financiamiento público y privado deducible de impuestos que permitan fortalecer la asistencia social;

VIII. Establecer los mecanismos y evaluar los programas y proyectos en materia de asistencia social, que prestan instituciones del sector público, así como concertar con los sectores social y privado en el Distrito Federal, en materia de asistencia social;

IX. Analizar la legislación local de la materia y, en su caso proponer reformas a dichas disposiciones;

X. Apoyar a las asociaciones, sociedades civiles y demás entidades privadas, cuyo objeto sea la prestación de servicios de asistencia social para la obtención de financiamientos y estímulos fiscales y, en su caso, evaluar sus programas sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras dependencias;

XI. Desarrollar, sancionar y evaluar modelos de atención en materia de asistencia social;

XII. Realizar estudios e investigaciones sobre asistencia social, en particular aquellos tendientes al mejoramiento de los servicios, acciones y programas en la materia;

XIII. Prestar asistencia jurídica y de orientación social a los sujetos de la asistencia social; y

XIV. Las demás que le confiera el Titular de la Secretaría de Desarrollo Social y cualquier otra disposición en materia de asistencia social.



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:

INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág 28

De: 80

ATRIBUCIONES

LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Artículo 2.- La Administración Pública del Distrito Federal será central, desconcentrada y paraestatal.

La Jefatura de Gobierno del Distrito Federal, las Secretarías, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la Oficialía Mayor, la Contraloría General del Distrito Federal y la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, son las Dependencias que integran la Administración Pública Centralizada.

En las demarcaciones territoriales en que se divida el Distrito Federal, la Administración Pública Central contará con Órganos Político Administrativos Desconcentrados con autonomía funcional en acciones de gobierno, a los que genéricamente se les denominará Delegación del Distrito Federal.

Para atender de manera eficiente el despacho de los asuntos de su competencia, la Administración Centralizada del Distrito Federal contará con Órganos Administrativos Desconcentrados, considerando los términos establecidos en el Estatuto de Gobierno, los que estarán jerárquicamente subordinados al propio Jefe de Gobierno o bien, a la Dependencia que éste determine.

Los Organismos Descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria y los fideicomisos públicos, son las entidades que componen la Administración Pública Paraestatal.

Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley se entiende por:

- I. Administración Pública Centralizada. Las Dependencias y los Órganos Desconcentrados;
- II. Administración pública desconcentrada. Los órganos administrativos constituidos por el Jefe de Gobierno, jerárquicamente subordinados al propio Jefe de gobierno o a la dependencia que éste determine;



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:
INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág.:	29
De:	80

ATRIBUCIONES

Artículo 36.- Para un eficiente, ágil y oportuno estudio, planeación y despacho de los asuntos competencia de la Administración Pública Centralizada del Distrito Federal, se podrán crear órganos desconcentrados en los términos del artículo 2° de esta Ley, mismos que estarán jerárquicamente subordinados al Jefe de Gobierno o a la dependencia que éste determine, y que tendrán las facultades específicas que establezcan los instrumentos jurídicos de su creación.

En el establecimiento y la organización de los órganos desconcentrados, se deberán atender los principios de simplificación, transparencia, racionalidad, funcionalidad, eficacia y coordinación.



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:
INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág	30
De:	80

ATRIBUCIONES

REGLAMENTO INTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL.

Artículo 196.- A los titulares de las Direcciones Generales de los Órganos Desconcentrados que corresponden a las siguientes atribuciones generales:

- I. Supervisar el desempeño de las labores encomendadas a sus subalternos conforme a los planes y programas que establezca el órgano colegiado de Dirección de Órgano Desconcentrado correspondiente;
- II. Formular los dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por otras Dependencias, Unidades Administrativas, Órganos Políticos-Administrativos y los Órganos Desconcentrados de la Administración Pública;
- III. Proporcionar a la dependencia de su adscripción la información que le corresponda, para la elaboración de los anteproyectos de presupuesto, debidamente validada por el órgano colegiado de Dirección y con el apoyo de las Direcciones Generales, Ejecutivas o de área encargadas de la Administración en sus respectivos sectores;
- IV. Proporcionar a la Dirección General, Ejecutiva o de área encargada de la administración en su sector, la información y demás elementos necesarios para elaborar los proyectos de modificación y de reorganización de sus estructuras y presentarlos a la consideración del órgano colegiado de Dirección, para que con su autorización se presenten a la dictaminación de la Oficialía Mayor;
- V. Tramitar ante las Direcciones Generales, Ejecutivas o de área encargadas de la administración en sus respectivos sectores, las altas, bajas y cambios de situación laboral del personal a ellos adscrito, así como acordar, ejecutar y controlar los demás asuntos relativos al personal, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables;



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:
INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág.: 31
De: 80

ATRIBUCIONES

- VI. Coordinar y vigilar las prestaciones de carácter social y cultural, así como las actividades de capacitación del personal, de acuerdo a las normas y lineamientos establecidos por la autoridad competente, con apoyo de la Dirección General, Ejecutiva o de área encargada de la administración en su sector;
- VII. Coadyuvar en la adquisición y correcta utilización de los recursos materiales que requieran, con apoyo de la Dirección General, Ejecutiva o de área encargada de la administración en su sector, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables;
- VIII. Proyectar y supervisar, con apoyo de la Dirección General, Ejecutiva o de área encargada de la administración en su sector, la ejecución de obras de mantenimiento, remodelación y reparación de los bienes señalados en la fracción anterior, así como proponer la contratación de los servicios generales que requieran las unidades administrativas y las unidades administrativas de apoyo técnico-operativo a su cargo, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables;
- IX. Proporcionar a la Dirección General, Ejecutiva o de área encargada de la Administración en su sector, la información y demás elementos necesarios para que se formalicen, en términos de los ordenamientos respectivos, la contratación de asesorías, estudios y proyectos de investigación, para la adecuada operación de las unidades administrativas y/o unidades de apoyo técnico-operativo a su cargo.
- X. Promover programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad de sus Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de apoyo técnico-operativo y mejorar la calidad en el trabajo;
- XI. Expedir, copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos sobre asuntos de competencia de conformidad con las disposiciones jurídicas y administrativas; y
- XII. Las demás que le atribuyan expresamente las disposiciones jurídicas y administrativas y las que les sean conferidas por el órgano colegiado de Dirección.



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:
INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág.:	32
De:	80

ATRIBUCIONES

REGLAMENTO INTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL.

Artículo 206. - Corresponde al Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal:

- I. Coordinar y orientar la instrumentación de las políticas dirigidas a los niños, jóvenes y adultos mayores, en condición de abandono, situación de calle o víctimas de adicciones;
- II. Planear, organizar, supervisar y evaluar el sistema de asistencia e integración social del Distrito Federal, conforme lo establece la Ley de la materia;
- III. Promover y prestar servicios de asistencia social en el Distrito Federal;
- IV. Proponer los lineamientos, normas y modelos de atención básicos que deben regir la operación y funcionamiento de las instalaciones y demás infraestructura destinada a la asistencia social a cargo de los Órganos Político-Administrativos y otros Órganos del Gobierno;
- V. Administrar y operar los establecimientos de prestación de servicios en materia de asistencia social del Gobierno del Distrito Federal;
- VI. Promover la creación de diversos mecanismos de financiamiento público y privado que permitan fortalecer a la asistencia social, deducibles de impuestos;
- VII. Fomentar y apoyar a las asociaciones, sociedades civiles y demás entidades privadas, cuyo objeto sea la prestación de servicios de asistencia social, y en su caso, evaluar sus programas sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras dependencias; y
- VIII. Prestar asistencia jurídica y orientación social a los sujetos de la asistencia social.



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:
INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág.:	33
De:	80

ATRIBUCIONES

DECRETO QUE REFORMA LOS ARTÍCULOS 1º, 3º Y 15 Y ADICIONA UN CAPÍTULO IX AL TÍTULO SEGUNDO DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL (Gaceta Oficial del Distrito Federal 2 de junio de 2004)

Artículo 119 B.- A los titulares de las Direcciones de Área de toda Unidad Administrativa, corresponde:

- I. Acordar con el titular de la Unidad Administrativa a la que estén adscritos los asuntos de su competencia;
- II. Supervisar la correcta y oportuna ejecución de recursos económicos y materiales de las Unidades de Apoyo Técnico-Operativo que les correspondan conforme al dictamen de estructura respectivo;
- III. Desempeñar los encargos o comisiones oficiales que el titular de la Unidad Administrativa o el Titular de la Dependencia correspondientes le asignen, manteniéndolos informados sobre su desarrollo;
- IV. Participar en la planeación, programación, organización, dirección, control y evaluación de las funciones de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo correspondientes;
- V. Dirigir, controlar, evaluar y supervisar al personal de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo que les correspondan, en términos de los lineamientos que establezcan el superior jerárquico o el titular de la dependencia;
- VI. Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo respectivas, para su mejor desempeño, en términos de los lineamientos que establezcan el superior jerárquico o el titular de la dependencia;
- VII. Llevar el control administrativo y gestión de los asuntos que les sean asignados conforme al ámbito de atribuciones;



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:
**INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL**

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág.:	34
De:	80

ATRIBUCIONES

- VIII. Preparar y revisar, en su caso, conforme al ámbito de sus atribuciones, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico;
- IX. Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico;
- X. Proponer normas y procedimientos administrativos para el funcionamiento de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo que les correspondan;
- XI. Coadyuvar con el titular de la Unidad Administrativa correspondiente, en la atención de los asuntos de su competencia;
- XII. Vigilar que se cumplan las disposiciones legales y administrativas en los asuntos de la competencia de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo respectivas y coordinar el adecuado desempeño de sus funciones;
- XIII. Acordar con los titulares de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a ellos adscritas el trámite, atención y despacho de los asuntos de competencia de éstos;
- XIV. Someter a la consideración del titular de la Unidad Administrativa que corresponda, sus propuestas de organización, programas y presupuesto de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a ellos adscritas;
- XV. Tener trato con el público, exclusivamente cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo;
- XVI. Conocer y observar las disposiciones que regulan las relaciones con el personal adscrito directamente a su unidad, y
- XVII. Las demás atribuciones que el titular de la Unidad Administrativa y el titular de la Dependencia les asignen conforme a la normatividad aplicable



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:

INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág.	35
De:	80

ATRIBUCIONES

Artículo 119 C.- A los titulares de las Subdirecciones de toda Unidad Administrativa, corresponde:

- I. Acordar, con el Director de Área o su superior jerárquico inmediato al que estén adscritos, según corresponda en términos del dictamen de estructura, el trámite y resolución de los asuntos de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo;
- II. Participar, según corresponda, con el Director de Área o su superior jerárquico inmediato, en la dirección, control y evaluación de las funciones de las Unidades de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo;
- III. Vigilar y supervisar las labores del personal de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo, que les correspondan, en términos de los planes y programas que establezca el titular de la Unidad Administrativa correspondiente;
- IV. Dirigir, controlar y supervisar al personal de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo respectivas, en términos de los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia;
- V. Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo que les estén adscritas, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia;
- VI. Llevar el control, administración y gestión de los asuntos que le sean asignados conforme al ámbito de sus atribuciones;
- VII. Preparar y revisar, en su caso, conforme al ámbito de sus atribuciones, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico;
- VIII. Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico;



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:
INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
36	11	2004

Pág.	36
De:	80

ATRIBUCIONES

- IX. Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la Dependencia a la que estén adscritos;
- X. Acordar, ejecutar y controlar los asuntos relativos al personal técnico-operativo a su cargo, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables;
- XI. Participar en la coordinación y vigilancia de las prestaciones de carácter social y cultural, así como las actividades de capacitación del personal a su cargo, de acuerdo con las normas y principios establecidos por la autoridad competente;
- XII. Proponer programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad;
- XIII. Formular, cuando así proceda, proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades de Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público;
- XIV. Tener trato con el público, exclusivamente cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo;
- XV. Ejercer sus atribuciones coordinadamente con las demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo para el mejor despacho de los asuntos de su competencia, y
- XVI. Las demás atribuciones que les sean conferidas por sus superiores jerárquicos conforme a las funciones de la unidad administrativa a su cargo.



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:
INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág.	37
De	80

ATRIBUCIONES

Artículo 119 D.- A los titulares de las Jefaturas de Unidad Departamental de toda Unidad Administrativa, corresponde:

- I. Acordar, según corresponda, con el Subdirector de Área o su superior jerárquico inmediato, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia;
- II. Participar con el Subdirector de Área que corresponda o su superior jerárquico en el control, planeación y evaluación de las funciones de la Unidad de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo;
- III. Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico;
- IV. Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico;
- V. Llevar el control y gestión de los asuntos que le sean asignados conforme al ámbito de sus atribuciones;
- VI. Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico;
- VII. Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico;
- VIII. Llevar a cabo con el personal a su cargo, las labores encomendadas a su unidad conforme a los planes y programas que establezca el titular de la Unidad Administrativa correspondiente;
- IX. Acudir en acuerdo ordinario con el Subdirector de Área y en caso de ser requeridos, con el titular de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o titular de la Dependencia que corresponda;



MANUAL ADMINISTRATIVO

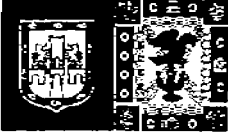
Unidad Administrativa:
INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
26	11	2004

Pág	38
De:	80

ATRIBUCIONES

- X. Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XI. Acordar, ejecutar y controlar los asuntos relativos al personal a ellos adscrito, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables;
- XII. Participar en la coordinación y vigilancia de las prestaciones de carácter social y cultural, así como las actividades de capacitación del personal, de acuerdo a las normas y principios establecidos por la autoridad competente;
- XIII. Proponer programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y a mejorar la calidad de vida en el trabajo en su unidad;
- XIV. Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público;
- XV. Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo;
- XVI. Ejercer sus atribuciones coordinadamente con las demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo para el mejor despacho de los asuntos de su competencia, y
- XVII. Las demás atribuciones que les sean conferidas por sus superiores jerárquicos y que correspondan a la Jefatura de Unidad Departamental a su cargo.



MANUAL ADMINISTRATIVO

Unidad Administrativa:
INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN
SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Día	Mes	Año
20	11	2012

Pág	39
De	80

ATRIBUCIONES

Artículo 119 E.- A los Enlaces Administrativos y Líderes Coordinadores de Proyectos de toda Unidad Administrativa, corresponde:

- I. Acordar con el titular de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a la que estén adscritos, el trámite y resolución de los asuntos encomendados y de aquellos que se turnen al personal de base bajo su vigilancia;
- II. Participar conforme a las instrucciones de su superior jerárquico inmediato en la inspección y fiscalización del desempeño de las labores de personal de base de la Unidad de Apoyo Técnico-Operativo a la cual estén adscritos;
- III. Informar periódicamente de las labores encomendadas, así como las asignadas al personal de base a su cargo, conforme a los planes y programas que establezca el titular de la Unidad correspondiente;
- IV. Brindar asesoría al titular de la Unidad Administrativa o titular de la Dependencia a requerimientos de éstos;
- V. Elaborar proyectos relacionados con el marco de actuación de la unidad administrativa a la que estén adscritos, y en su caso, ejecutarlos, y
- VI. Vigilar la correcta utilización de recursos materiales por parte del personal de la Unidad de Apoyo Técnico-Operativo a la que se encuentren adscritos informando periódicamente de ello al titular de la Unidad.

ANEXO 2

DIAGNÓSTICO PSICOSOCIAL DE LAS CASAS DE PROTECCIÓN SOCIAL



**Gobierno del Distrito Federal
Secretaría de Educación, Salud y Desarrollo Social
Dirección General de Equidad y Desarrollo**

Diagnóstico Psicosocial de las Casas de Protección Social

Junio de 1998

**Dirección General de Equidad y Desarrollo
Equipo de Intervención Psicosocial**

INTRODUCCION

El combate a la pobreza está íntimamente ligado a la distribución de la riqueza que genera en su conjunto la sociedad, situación que a nivel mundial se presenta como una contradicción insoluble bajo el nuevo orden económico de la globalización.

Para nuestro país, no se hace la excepción, el crecimiento económico va seguido cíclicamente de crisis y con ello el aumento de necesidades y disminución de oportunidades afectando a amplios sectores de la población en su calidad de vida. Es en estas circunstancias cuando varía y aumenta la pobreza, se distribuye de manera desigual entre la población, o mejor dicho se desplaza vgr. de mantener una situación estable, prosigue una situación de riesgo, hasta llegar a lo que actualmente se denomina como situación de alta vulnerabilidad en un marco de pobreza.

Siguiendo el esquema que propone Robert Castel (1991) para el análisis de la indigencia podemos contemplar para nuestra ciudad el siguiente proceso de desplazamiento hacia la marginalización:

- 1) Zona de integración: trabajo estable: fuerte inscripción relacional.
- 2) Zona de vulnerabilidad: trabajo precario: fragilidad de los soportes relacionales.
- 3) Zona de desafiliación: ausencia de trabajo: aislamiento relacional.

Una vez instalados en la zona de desafiados se distinguen dos aspectos:

- desenganche en relación al trabajo
- desenganche en relación a la inserción relacional.

Este tipo de población indigente es precisamente la que llega a las cuatro casas de protección social, son hombres y mujeres, de distintas edades que han salido de los circuitos ordinarios de los intercambios sociales en circunstancia de marginación y exclusión social.

La atención institucional hacia este sector de la población es relativamente reciente (1941), se le ha denominado como asistencia social ya que es el estado quien con fondos públicos otorga ayuda a población menesterosa con carácter social y político.

Así para este tipo de población indigente se ponen en correspondencia competencias profesionales e instituciones específicas. Para el caso que nos ocupa, se trata del Sistema de Protección Social, que abarca cuatro casas para adultos y un módulo de niños en riesgo de calle.

Durante la última década su labor ha venido en demérito del propósito rehabilitatorio para convertirse en depósitos legitimados de la exclusión social.

Son varias las causas que han provocado el colapso del sistema de protección social, solo para mencionar algunos relevantes hablamos de:

- la medicalización de la pobreza.
- complejos procesos de inclusión / exclusión que acentúan la estigmatización.
- centralismo y autoritarismo burocrático.
- derechos laborales, sindicalismo y malos canales de comunicación.

Todo ello bajo un contexto de muestras de agotamiento del sistema político que lo hace más represivo y autoritario.

Con el arribo de fuerzas democráticas al gobierno de la ciudad de México, se redefine una política social más equitativa hacia estos sectores de alta vulnerabilidad, en específico de los indigentes, y se generan nuevas estrategias para su realización.

Es estrategia para el cambio del Sistema de Protección Social, la creación de un modelo alternativo congruente con las nuevas políticas.

Lo que dicho modelo pretende es el restablecimiento o regeneración del vínculo social de los individuos que habitan en las casas.

Para llegar a tal situación es importante en el momento de definición de estrategias, contar con el consenso de la población usuaria y de los trabajadores, pero ante todo con el compromiso de cada uno de los usuarios de las casas para llenar así el vacío social.

El propósito del presente documento es presentar un análisis comparativo entre el sistema tradicional de protección social y un modelo alternativo basado en la Rehabilitación psicosocial, que permita sustentar la implementación de este último.

El fracaso del sistema tradicional se manifiesta en el progresivo deterioro de sus "beneficiarios" que al ingresar en las casas de protección social han perdido la posibilidad de rehabilitarse y de reintegrarse a la sociedad.

El éxito del modelo de rehabilitación psicosocial radica en el combate contra la exclusión de los usuarios en la recuperación de su dignidad y que adquieran cada vez mayores oportunidades para su inserción social.

1.- Ingreso y Evaluación Inicial

1.1 Ingreso

Si bien en su momento, las casas se instauraron con la finalidad de atender a la población indigente, no se consideraron la diversidad de problemáticas que se encuentran aunadas a ella. Si se tomó en cuenta el objetivo primordial de la rehabilitación para

después procurar su reintegración a la sociedad, éste objetivo se fue perdiendo en un sistema cada vez más vertical y estigmatizante.

En el transcurso de su historia, el sistema de protección social contó con el establecimiento de módulos de recepción ubicados en algunas delegaciones políticas, lo que permitía una mejor distribución de los indigentes. Sin embargo, ante el incremento de la demanda por la creciente pobreza, éstos fueron absorbidos por un sistema de carácter reclusivo que requería cada vez de mayores lugares de encierro.

Al no contar con dichos módulos, la entrada a las casas se volvió caótica, las perspectivas de vida para los usuarios se restringieron aún más a la pura supervivencia.

Desde la óptica del modelo de rehabilitación psicosocial, es necesario volver a instaurar los módulos de recepción en lugares estratégicos del área metropolitana, es decir en donde haya mayor concentración de indigentes, habilitarlos con recursos y personal capacitado para realizar una evaluación integral preliminar y con un sistema eficiente de información que permitan una valoración precisa, con base a criterios claros de admisión, para así determinar la canalización pertinente ya sea hacia las Casas de Protección Social, hacia su lugar de origen, hacia una reintegración familiar o bien, hacia aquellas instituciones públicas o privadas que cuenten con las mejores condiciones para su atención.

1.2 Evaluación Inicial

En todas las casas se ha manejado el objetivo de realizar una evaluación de ingreso que contenga una visión interdisciplinaria de la situación del indigente. Para ello han participado los servicios de medicina, trabajo social, psicología y gericultura. Sin embargo este objetivo no se ha cumplido al no contar con claros criterios de evaluación que contemplen la evolución del sujeto hacia su reinserción social.

Así mismo, se carece de instrumentos adecuados para hacer una valoración integral que contenga el análisis de las capacidades y habilidades en equilibrio con las necesidades y deseos de los mismos usuarios.

Esta evaluación se ve tergiversada por el desconocimiento del perfil de la población, que ha sido segregada en múltiples categorías sin contemplar la multifactorialidad en la problemática del indigente. Es decir, un usuario considerado como paciente psiquiátrico puede a su vez ser o no autosuficiente, anciano o incluso con discapacidad.

2.- Atención Básica

Factores políticos, administrativos y técnicos han incidido negativamente sobre los componentes básicos en la calidad de vida al interior de las casa: la atención médica, la satisfacción de necesidades básicas (alimentación, habitación, vestido e higiene), y el ambiente sociofísico.

Para el modelo de rehabilitación psicosocial, es imprescindible atender de manera inmediata y permanente, las necesidades básicas del usuario, ofrecerle calidad de vida y con esto, la plataforma sobre la que construya un proceso de rehabilitación hacia la reinserción social.

Las problemáticas en los servicios de atención básica se ven agudizadas por la falta de participación y motivación de los usuarios en algo que los afecta directamente. Sin embargo, la institución no ha generado en ellos, a través de programas de educación y de rehabilitación, un sentido de participación y de concientización para volverse corresponsales de la construcción de una vida digna.

2.1 Salud

La mayoría de los indigentes llegan a las casas en estados sumamente deteriorados de salud, tanto física como emocional. Presentan múltiples padecimientos, consecuencia de una mala alimentación, de las condiciones insalubres de su entorno, del consumo y abuso de sustancias tóxicas y sin duda del estado general de abandono y marginación en el que han vivido.

Sin embargo, esta situación no debe recaer en una visión medicalizada de la problemática, tendiente a caracterizar al indigente desde una condición clínica pues solo conlleva a una mayor estigmatización de su situación. Si bien es menester considerar los problemas de salud en su real magnitud, no deben desvincularse del contexto social en el que se generan.

La atención médica en las casas se ha caracterizado por la falta de vinculación entre las diferentes áreas involucradas en el proceso de salud integral de los usuarios. El personal médico, que no ha participado en procesos de capacitación y actualización específicos y permanentes, parte de valoraciones iniciales no sistematizadas que no contemplan la evolución de los pacientes de manera integral.

Los tratamientos médicos se ven afectados además por un sistema de interconsulta a unidades hospitalarias no estructurado en donde se fractura la comunicación interinstitucional por la falta de normatividad en los convenios y por mecanismos informales para la atención de especialidades.

El modelo de rehabilitación psicosocial propone incluir al usuario en su propio proceso de salud, volviéndolo corresponsable en el manejo de su enfermedad y de los tratamientos que se le proporcionan, a través de su inserción en programas de concientización y educación para la salud.

2.2 Alimentación

Este aspecto fundamental de la salud no constituyó una prioridad para las políticas administrativas pasadas. La comida que recibió la población durante años, se caracterizó por su bajo nivel nutritivo y por una cantidad que nunca logró cubrir sus necesidades calóricas y proteicas.

El modelo alternativo de atención contempla la importancia de suministrar dietas especiales para las diferentes enfermedades y de acuerdo a los grupos etareos.

2.3 Higiene

La higiene se refiere no solamente al autocuidado del usuario, sino también a las condiciones de salubridad en las que se encuentran las instalaciones.

La institución ha mostrado su debilidad en este aspecto, los recursos tanto humanos como materiales asignados han sido insuficientes e ineficaces para dar mantenimiento y limpieza a los espacios, así como para atender las necesidades de baño e higiene de los usuarios con problemas mentales agudos o con altos niveles de discapacidad.

2.4 Vestido

La ropa que reciben los usuarios no corresponde a sus necesidades y mucho menos les ha permitido fortalecer su sentido de pertenencia y de identidad. Los usuarios siguen dando una imagen de pobreza por las prendas desgastadas y desajustadas que portan.

2.5 Habitación

Las instalaciones destinadas a la habitación de los usuarios, presentan una arquitectura que no refleja un ambiente de calidez. Los comedores, baños y dormitorios, ubicados en grandes galerones, exhiben además de malas condiciones de mantenimiento y limpieza, una estructura que no permite la privacidad ni la posibilidad de darles un sentido de pertenencia a los usuarios que las habitan e incluso en algunos casos reproducen los ambientes de la calle, propios de la indigencia.

Es por esto que el modelo alternativo contempla proporcionar a los usuarios instalaciones de calidez y calidad que brinden condiciones de vida digna, propiciando espacios cálidos, personalizados y funcionales que permitan generar, en el usuario, un sentido de corresponsabilidad en su utilización.

3.- Reintegración Social

El principal daño que aqueja a los usuarios de las casas de protección social es la exclusión, pues de ésta se derivan una serie de problemáticas que van desde la violación de sus derechos humanos hasta la imposibilidad de acceder a las oportunidades sociales, de salud, de trabajo, educación y cultura que todo ciudadano tiene derecho a acceder.

La reintegración social, como contraparte de la exclusión, se constituye en eje del Modelo Alternativo, al priorizar dentro de el proceso de atención, el reconocimiento de la condición ciudadana del usuario y con esto la reconquista de sus derechos individuales y sociales a la vez que la adquisición de sus compromisos y obligaciones.

La reintegración social es entonces, un proceso que implica para el usuario la recuperación de un lugar dentro de la sociedad, de su dignidad y de su capacidad para relacionarse con su medio ambiente de manera activa y corresponsable. Un proceso cuya meta es la desinstitucionalización para quienes logren, con el apoyo de los servidores, incorporarse definitivamente en la comunidad a través , básicamente de su reintegración productiva, y la calidad de vida para quienes por sus limitaciones, requieran de asistencia permanente y total por parte de la institución .

3.1 Restablecimiento de la condición jurídico - civil.

Actualmente no existen mecanismos institucionales para el restablecimiento inmediato de la identidad de los indigentes. Pueden pasar toda la vida desposeídos de actas de nacimiento, de papeles que les permitan recobrar pensiones o incluso de una credencial que los identifique como ciudadanos.

El modelo alternativo considera que el restablecimiento de su condición jurídica - civil les permitiría en cambio, resignificar su papel dentro de la sociedad y con esto ampliar sus posibilidades para la reinserción.

3.2 Contacto familiar

La localización de familiares ha sido ineficiente y desgastante pues ha carecido de un sistema de información amplio que permita rapidez en la búsqueda.

Las trabajadoras sociales aplican gran parte de su tiempo y esfuerzo en la localización de familiares y traslados de interconsulta. Sin embargo, dada su larga experiencia, reconocen que la familia como tal , no representa un aspecto fundamental en la

vida de la mayoría de los indigentes, pues una de sus principales características, es precisamente la carencia o su expulsión definitiva de éstas.

Para el nuevo modelo, el principal esfuerzo de trabajo social radica en la búsqueda de alternativas laborales y residenciales para los usuarios que se encuentren ya preparados para ello, sin descuidar el mínimo porcentaje de familiares localizables y los intentos por reintegrar al usuario con ellos.

3.3 Cultura, Recreación y Deporte

La escasa actividad cultural al interior de las casas confirma la condición de exclusión en que se mantiene a los usuarios.

El acceso a programas culturales diversos, se ha visto coartado por impedimentos de tipo burocrático y la falta de interés por parte de las autoridades.

El nuevo modelo propone considerar a las casas como foros importantes para el quehacer cultural que genera nuestro país y favorecer el derecho esencial del usuario a gozar de la cultura como parte de su proceso de reintegración social, gracias al enriquecimiento del desarrollo humano que propicia la cultura.

Por otra parte, el sistema tradicional no ha contemplado al deporte como un elemento que debe formar parte de las actividades de la vida de los usuarios.

Los escasos intentos de incorporar programas deportivos a las casas a través de PRODDF propiciaron, en su momento, una gran participación por parte de la población e incluso una mejoría en su estado de salud física y mental, sin embargo al igual que en otras áreas, sucumbieron a la falta de continuidad y seguimiento.

La importancia de generar proyectos destinados a actividades deportivas no solo contempla la intención de mejorar la calidad de vida de cada uno de los usuarios en materia de salud física, sino también proporcionar espacios abiertos a la convivencia y comunicación entre ellos.

4. Soporte Socioafectivo

Se refiere al soporte con el que deberían contar los dos grupos sociales que conviven en las casas de protección social, los usuarios y el personal. Este se genera básicamente a través de dos vías. La primera que se refiere al medio ambiente social, es decir a las relaciones humanas que se producen cotidianamente en los diferentes espacios y la segunda que tiene que ver con el equipo de profesionistas especializados en la atención psicoemocional, los psicólogos.

En el sistema tradicional, el medio ambiente no solo no ha ofrecido este tipo de soporte a su población sino que ha denotado una gran falta de comunicación y una progresiva deshumanización de las relaciones humanas.

Por otra parte, los equipos de psicólogos no han contado con la capacitación necesaria para poner en práctica aquellas herramientas teóricas y metodológicas encaminadas precisamente a la atención de este aspecto.

El modelo alternativo contempla la erradicación de ambientes hostiles a través de programas permanentes de sensibilización y contención para el personal, a través de la puesta en práctica de tareas compartidas entre personal y usuarios y sin duda, a través de la aplicación profesional de diversas modalidades psicoterapéuticas, tanto grupales como individuales, que coadyuven a la reintegración social de los usuarios.

El sistema tradicional ha ubicado a la rehabilitación como un servicio mas en la atención. La ha equiparado a la terapia ocupacional o a la rehabilitación física, cuando ambas modalidades no son más que una parte de todo el proceso de rehabilitación.

Para el modelo alternativo, la rehabilitación engloba a todo el proceso de atención, aún más, lo sustenta bajo el concepto de "psicosocial", entendiéndolo desde una perspectiva integral.

Se puede distinguir entre la población un porcentaje (no determinado) de usuarios que constituyen el llamado "núcleo duro" que por su diversidad de trastornos, esquizofrenias altamente deterioradas, trastornos psicofísicos profundos, parálisis totales, aunado a largos periodos de institucionalización, de segregación al mismo interior de las casas, son prácticamente imposibles de reincorporar a la sociedad. Lejos de abandonarlos y seguir excluyéndolos, el nuevo modelo contempla la implementación de actividades que les permita dignificarse y acceder a una mejor calidad de vida.

Existe también otro grupo de usuarios que han sido considerados inclusive por la misma institución como "funcionales", por las capacidades que presentan para realizar una serie de actividades, entre las que destacan las de apoyo a la limpieza y mantenimiento de las casas.

5.1 Actividades de la vida diaria

Si bien los usuarios, han contado con atención en baño, alimento y vestido, esta ha sido de carácter asistencial y no se ha aprovechado para entrenar al usuario en actividades de la vida diaria.

El modelo de rehabilitación psicosocial contempla la recuperación de las habilidades que se han perdido y el entrenamiento para obtener mayores niveles de autosuficiencia

La rehabilitación apunta también a restituir al usuario su capacidad de desenvolverse en la rutina cotidiana y de integrar sus actividades en el flujo normal de la comunidad, es decir la utilización del tiempo y del espacio y en las formas de relación interpersonal habituales en su comunidad.

5.2 Reintegración productiva

El trabajo productivo es, para el nuevo modelo, un eje de la rehabilitación psicosocial, es el nexo necesario que vincula al usuario con la sociedad.

Los talleres en los que ha participado un porcentaje mínimo (4 % aprox.) de usuarios, han sido ajenos a sus intereses, capacidades y experiencias laborales previas y no han contemplado las diferencias de género, de edad y culturales.

Los llamados usuarios “funcionales” trabajan en diversas actividades de las casas, como son la limpieza y el mantenimiento, al igual que en los talleres, el producto de su trabajo es apropiado ya sea por el trabajador como en el caso de los talleres, o por la misma institución, cuando se trata de las actividades mencionadas, pues no les genera una ganancia digna que refuerce su autoestima y fortalezca su motivación para seguir trabajando.

Uno de los aspectos más trascendentes del modelo alternativo es el entrenamiento para el trabajo. El desempeño laboral proporciona al usuario un incremento en su autonomía y la construcción de su identidad personal. Al generar un proceso de intercambio social, sus expectativas con respecto a un futuro digno a la vez que sus relaciones sociales cobran un nuevo sentido.

Dicho entrenamiento debe pasar por diversas modalidades dependiendo de las capacidades y las necesidades de los usuarios, es a partir del análisis de ellas que se estructura un plan de rehabilitación en donde se plantean diferentes estrategias para la reintegración productiva.

Se contempla desde los talleres para el aprendizaje de oficios, pasando por los talleres protegidos en donde ya se pone en juego el trabajo remunerado aunque dentro del medio institucional, los equipos productivos al interior de las mismas con miras a salir de la institución para ofrecer servicios al exterior, hasta el trabajo externo implicado ya en la reinserción social.

El soporte socioafectivo que ofrece la institución, además de la integración de los demás programas de rehabilitación ofrecen al usuario un contexto que le permite avanzar hacia la reintegración laboral.

5.3 Educación

Cualquier proceso de rehabilitación encaminada a la reinserción social de grupos marginales debe contemplar como prioritario el aspecto educativo.

Sin embargo, infructuosos han sido los intentos de brindar educación a la población de las casas de protección social. En algunos casos la participación del INEA al interior de las casas no ha contado con un seguimiento y apoyo de manera formal, lo cual ha redundado en logros aislados por parte de los usuarios al participar en este tipo de programas.

5.4 Arte

El arte a través de sus diversas manifestaciones, otorga a quien lo practica, un incremento en su autoestima y el fortalecimiento de su identidad. Favorece además, la socialización y canalización constructiva de los sentimientos y las ideas, es, sin duda, una actividad intrínsecamente terapéutica y rehabilitatoria.

Actualmente las casas no cuentan con un programa que ofrezca a los usuarios diferentes posibilidades de expresión y creatividad a través de las distintas disciplinas artísticas como: el teatro, la música, la danza y la literatura, lo que ha propiciado que al transito por la institución de los usuarios se vayan perdiendo las capacidades gozo con el arte e incluso las aptitudes con las que algunos de ellos cuentan.

6- Condiciones

6.1 Recursos

El sistema de protección social ha operado para ofrecer servicios sociales a la población usuaria con 2 servicios básicos: su personal y las instalaciones. Sin embargo al paso del tiempo es innegable su desgaste moral y material respectivamente para cumplir con su cometido.

Desde la perspectiva del personal, ha este le fue impedido ejercer su capacidad como rehabilitador y fue en cambio, inducido a cumplir funciones más reclusorias y asilares debido al burocratismo centralizado y autoritario.

Desde la perspectiva de las instalaciones a estas se les mantuvo en un progresivo deterioro, mas aún espacios y mobiliario destinados a la rehabilitación quedaron subutilizados o absurdamente abandonados como un fiel reflejo de la falta de compromiso social.

Para la implementación del modelo alternativo, es fundamental retomar la valiosa experiencia del personal y la utilidad de las instalaciones, de ahí que se considere iniciar programas tendientes a la profesionalización, sensibilización y reconocimiento del personal e iniciar programas de mantenimiento y conservación de las instalaciones.

6.2 Equipos de trabajo

El desempeño laboral del personal de las casas de protección social se ha visto contaminado por las malas condiciones de trabajo y por la falta de capacitación y profesionalización.

Por otra parte, atender a una población tan compleja como la que habita en las casas, requiere de fuertes apoyos emocionales de contención y del reconocimiento tanto curricular como económico para quienes en ellas laboran. Se entiende entonces, que la carencia de todo ello, ha ocasionado actitudes de apatía y sentimientos de frustración e impotencia que obstaculicen la práctica cotidiana.

Aún así, han existido a lo largo de la historia de las casas, intentos diversos por parte de algunos servidores, por sistematizar las experiencias positivas e implementar programas alternativos a la inercia institucional.

El modelo de rehabilitación psicosocial deberá rescatar estas experiencias para constituir equipos de trabajo participativo y consciente de la trascendencia de su tarea como profesionistas corresponsables del proceso de rehabilitación psicosocial de los usuarios.

Más allá de sus especialidades, incluyendo las de carácter administrativo, el servidor de las casas deberá contar con una capacitación que le permita funcionar como rehabilitador permanente en los diferentes servicios que proporcione.

6.3 Formación, capacitación e investigación

Los programas de capacitación que el sistema de protección social ha ofrecido al personal han sido diseñados desde la dirección, sin un análisis previo de las necesidades de los usuarios y sin considerar las demandas del personal.

Al transformar el concepto de los servicios y en el proceso de construcción de un nuevo modelo, es fundamental que el personal este permanentemente actualizado en los temas de la Rehabilitación psicosocial. Para ello es necesario introducirlos a través de un proceso de sensibilización que les permita modificar su manera de relacionarse con los usuarios.

Para el nuevo modelo, las casas deben de convertirse en importantes centros de formación para aquellos profesionales relacionados con el campo de la asistencia social, que se vinculen permanentemente con las universidades e institutos para establecer líneas de investigación.

6.4 Redes de Apoyo

Tradicionalmente, las casas han recibido apoyos por parte de diversos grupos voluntarios que en ocasiones han intervenido para resolver problemas emergentes y han funcionado como válvulas de escape a situaciones que rebasan, en la mayoría de las veces, la capacidad institucional para resolverlos. Esto se debe sin duda, a un sistema cerrado y excluyente que se ha sobrecargado y autoreproducido en vez de abrirse a la participación conjunta del gobierno y de la ciudadanía través de diversas organizaciones.

6.5 Órganos Externos de Vigilancia

A través de su historia, las casas de protección social han permanecido cerradas a organismos que permitan la supervisión de la labor que en ellas se realizan.

Esto ha ocasionado que no se cuente con instancias de vigilancia del quehacer institucional y los derechos humanos de los usuarios.

Es por eso que la instauración de un comité consultivo ciudadano, desde la mirada del modelo, es imprescindible para reforzar las nuevas tareas y para construir redes de participación ciudadana.

7. Primeros avances hacia el cambio

La actual Dirección General de Equidad y Desarrollo, asume la tarea de transformar la situación actual del las Casas de Protección Social por un modelo de atención que dignifique y proporcione a sus residentes una mejor calidad de vida. Para ello ha generado una serie de mecanismos tendientes a modificar la dinámica institucional y a establecer las bases que permitan el tránsito seguro hacia dicho modelo.

7.1 Profesionalización de cuerpos directivos

Después de un análisis minucioso del desempeño de los directivos en sus funciones y en el interés de contar con elementos favorecedores y gestores del cambio, la dirección se ha visto en la necesidad de remover algunos directivos y de proponer nuevos servidores para ocupar sus cargos. Este procedimiento se encuentra todavía en camino hacia la

integración idónea de un cuerpo directivo identificado con las políticas sociales del actual gobierno y con la filosofía que sustenta al nuevo modelo.

7.2 Calidad en suministros y mantenimiento

Se trabaja en el diseño de mecanismos más adecuados para la administración y consiguiente operatividad de las casas. Volver más eficientes los procesos de licitación para la adquisición de materias y servicios ha sido preocupación fundamental de la actual Dirección. Esto se ha visto reflejado en el aspecto de alimentación con la gestión y contratación de un nuevo proveedor que sin duda ha mejorado substancialmente la cantidad y calidad de los alimentos que ahora reciben los usuarios.

Es importante subrayar la labor de un equipo especializado en nutrición que a partir de un diagnóstico riguroso del servicio, elabora actualmente una propuesta para optimizarlo.

Igualmente podemos decir que se trabaja en la optimización del mantenimiento y mejor aprovechamiento de las instalaciones y equipos de trabajo.

7.3 Intervención Psicosocial

La creación de un equipo de intervención psicosocial se justifica por la necesidad de hacer un reconocimiento exhaustivo de la dinámica institucional que prevalece en las casas y lograr con esto los siguientes objetivos:

- Establecer contacto con el personal y constituirse en receptor de sus problemáticas, de las experiencias generadas a través de los años de trabajo y rescatar junto con ellos las oportunidades y propuestas para un mejor desempeño.
- Generar un clima de confianza y aceptación a través del reconocimiento de sus esfuerzos y la apertura de espacios de reflexión y sensibilización con respecto a la trascendencia de su trabajo.
- Recopilar la mayor información posible que permita conocer los procesos de servicios, así como los obstáculos y contradicciones a los que se han venido enfrentando.
- Establecer contacto con los usuarios y las usuarias, escuchar y valorar sus palabras para iniciar un proceso de reconstitución de su dignidad al reconocerlos como seres humanos íntegros.

ANEXO 3

GUÍA BÁSICA PARA EL TRABAJO GRUPAL EN TALLERES DE DESARROLLO HUMANO

GUÍA BÁSICA PARA EL TRABAJO GRUPAL EN TALLERES DE DESARROLLO HUMANO

PRESENTACIÓN

De mayo a diciembre de 2002 se realizó un curso-taller con la participación de representantes de los diversos CAIS e integrantes del Centro Activo Icutli A. C. buscando clarificación y dirección al desarrollo de la tarea cotidiana en los centros.

Después de un trabajo de reflexión inicial, se consideró de vital importancia recopilar y compartir la experiencia generada, por lo que se realizó esta guía.

Al inicio se da una visión general de los CAIS que permite un primer acercamiento a la realidad que se vive día a día en estas instituciones. Se pasa a la replicación de la experiencia del mencionado curso-taller, dividida en dos secciones. La primera es acerca del diálogo interior que se puede tener para despertar lo mejor de cada uno. La segunda es la aplicación concreta en talleres. Al final se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron.

Ponemos esta guía a disposición de los trabajadores de los diferentes CAIS y a cualquier persona interesada en apoyar el enriquecimiento humano de los demás, incluyendo el propio. Esperamos que sea de utilidad para encontrar una satisfacción más grande en el trabajo que cada uno realiza.

ANTECEDENTES

Los Centros de Atención e Integración Social (CAIS) son establecimientos creados y operados por el gobierno para brindar servicios de carácter médico, psicológico, nutricional, jurídico, de trabajo social y pedagógico, además de alojamiento, alimentación

y vestido a la población que en cada uno de ellos se encuentra.

Dicha población está conformada por niñas y niños, hombres y mujeres mayores de 18 años o de la tercera edad. Enfrentan diversas situaciones que dificultan e impiden su autosuficiencia y participación activa en la sociedad. Se trata de personas que viven en condición de indigencia (en el caso de los menores de edad, han sufrido maltrato o viven en situación de calle) y pueden presentar trastornos mentales o psiquiátricos, discapacidades, enfermedades crónico-degenerativas, infecciosas y/o dependencia a sustancias tóxicas.

Así, se establece que la atención de los CAIS hacia la población debe orientarse a su reinserción social, mediante servicios que procuren la preservación, fomento y rehabilitación de su salud física y mental, así como también de su capacidad de autosuficiencia.

Sin embargo, en la práctica cotidiana, no es extraño que gran parte del personal que labora en los CAIS se sienta desorientado, abrumado por la inercia, la falta de motivación y demás obstáculos de diversa índole que dificultan la puesta en marcha de proyectos y que, en general, les impiden gozar el trabajo que realizan, lo cual se refleja en la población.

Ante esta situación y gracias a la apertura de la Dirección de Atención e Integración Social del Gobierno del Distrito Federal, se genera un espacio de reflexión para el enriquecimiento de la práctica laboral en los CAIS, mediante el desarrollo de un taller que busca resignificar la tarea del personal partiendo del reconocimiento de las propias virtudes, de las de los demás y del impulso de las capacidades individuales y grupales.

4

5

2

5

4

DIÁLOGO INTERIOR

LAS VIRTUDES

Una de las necesidades que aparece al trabajar un taller de cualificación es ver en ti lo bueno que posees y que te permite relacionarte con otro(s).

En la dinámica de vida y trabajo tan acelerada en la que vivimos dejamos de percatarnos de nuestras cualidades más preciadas y de percibir plenamente a las personas con las que nos relacionamos.

A esto le llamaremos virtudes ignoradas y que buscan desesperadamente ser escuchadas y que las tomemos en cuenta.

Cuando te das la oportunidad de empezar a escucharte y redescubrir lo que los otros ven en ti, logras observar en los que te rodean cualidades que siempre están ahí y que no habías visto antes o se te habían olvidado.

Al abrir tus ojos, tus oídos y tu corazón hacia los otros y hacia ti mismo también abres la

- Busca persona que “crees” que son “mala onda”, que “no valen”, como una persona de la 3era edad que por los años se ha vuelto agresivo, que parece “muy agresiva”, que da manotazos y golpes. Busca sus sentimientos, busca esa otra parte de ella que quiere relacionarse y que como ya no sabe como, lo hace a gritos , a golpes y trata de cambiar tu relación con ella entablando la relación desde lo bueno de ella, desde sus mejores sentimientos. Cambia tu punto de vista sobre ella y genera una nueva relación.

8

9

PERFIL DEL PROMOTOR / CAPACITADOR

Es importante que el promotor siempre tenga presente el sentido humano en su trabajo, que sea sensible para poder detectar las habilidades en los demás, que se ponga en contacto con lo ilimitado de la creatividad. La motivación, el interés y la tolerancia nunca se deben de perder.

Uno debe de estar siempre dispuesto al cambio, a enseñar y a aprender.

EJERCICIO

- Has una actividad que nunca hayas hecho. En especial si te parece difícil. Atiende a como vas aprendiendo con la práctica. Por ejemplo, toma un material con el que nunca has trabajado y desarrolla tu creatividad con él. Atiende a los avances y a las dificultades que vas teniendo para aprender. También atiende a la satisfacción que vas creciendo en ti según vas avanzando.
- Ahora trabajo con un usuario. Enseñale algo de lo que ya sabes o aprende con el algo nuevo. En este caso atiende a su avance, acompáñalo en sus dificultades. Apóyalo para que no se detenga y pueda observar sus avances. Impulsa su creatividad y la confianza en sí mismo. Ayúdalo a que aprenda a observar su avance y la satisfacción que va creciendo en él.

APLICACIÓN CONCRETA

QUE ES UN TALLER

Un taller es una serie de reuniones de personas que tienen el mismo interés: aprender para seguir avanzando en la vida y en la satisfacción de ella.

Hay una persona (o más, según sea el caso) que tienen algunas habilidades o conocimientos que quieren compartir con otros y otras personas que quieren aprender eso para desarrollarse más.

Es un espacio humano de intercambio, de aprendizaje y de coordinación de la enseñanza.

Es abrir un espacio interno de compromiso y permanencia.

El sentido del taller es desarrollar habilidades, capacidades, sentimientos y conocimientos, en un ámbito de intercambio para avanzar en conjunto en la vida.

NECESIDADES

Se trabaja con los materiales que tenga la institución o con aquellos que proporcione el Instituto.

Se necesita un encuadre claro, es decir un plan de trabajo, un horario, actividades definidas y objetivos a cumplir.

Se hace una convocatoria con mucho acercamiento hacia las personas y tomando en cuenta sus necesidades y características personales que se conozcan.

Una gran disposición del promotor a compartir lo que sabe, lo que puede hacer y lo que puede descubrir en los otros participantes. Así como un gusto por trabajar con y para otros.

Resaltar lo aprendido en el taller o curso, esto tanto en el aspecto humano como en las habilidades físicas y en la relación entre los participantes.

Pensar no solo en las personas y en lo que están aprendiendo, sino también en como esto mismo ellos lo pueden aportar a otros. Siempre ir mas allá y ver el futuro de las otras personas, ver como ellos también pueden aportar algo a otros, colaborar entre sí.

Compartir con ellos no solo lo que uno sabe o la habilidad que tiene, sino también la capacidad y disposición de intercambiar y comunicarse con otros.

SALIDA AL MUNDO

Hay varios aspectos que apoyan el regreso al mundo, la reintegración positiva al entorno social.

Una parte importante son las habilidades y conocimientos necesarios para poderse mover económicamente. Pero eso aunque causa sufrimiento y dolor al no tenerse, a final de cuentas solo resuelve la comida, el vestido, la casa y tal ves algunos estudios.

10

Es muy importante y necesaria también la confianza que uno puede tener en si mismo, para emprender una vida por si mismo. Uno necesita valorarse para decidirse ir al mundo por si mismo. Por esto es importante saber lo que uno tiene, reconocer sus virtudes y habilidades.

Igual de importante es poder relacionarse con otras personas, saber acercarse a los otros para no quedarse solo y poder disfrutar de la vida.

Otro aspecto del mismo nivel es poder ver hacia el futuro, poder proyectar hacia adelante la vida de uno mismo. Tener cada ves un horizonte más grande, más amplio y más lleno de actividades y relaciones. Es saber donde está uno y poder aprender y crecer sin limites a lo largo de toda la vida.

A final de cuentas es todo esto lo que entendemos como una reintegración a la vida

social, el desarrollar sin límites todas las capacidades humanas que cada uno tiene por el solo hecho de estar vivo.

11

CONCLUSIONES

GRUPOS DE APOYO

Es muy importante contar con grupos de apoyo para poder desarrollar todo lo comentado en esta guía.

Con esto planteamos la necesidad de reunirnos periódicamente con los compañeros de trabajo y con otros interesados, para intercambiar nuestras experiencias, recomendar soluciones para los problemas con los que nos encontremos y plantear actividades conjuntas cuando las condiciones lo permitan.

Como pudimos comprobar a lo largo del curso-taller las virtudes de cada uno salieron a flote y se compartieron a través del apoyo mutuo.

PARTICIPANTES

En el curso-taller participamos las siguientes personas y a través del trabajo conjunto realizamos la guía que tienes en tus manos: