



Trabajo Final de grado

Licenciatura en Psicología

*TALLER PSICOEDUCATIVO EN HABILIDADES
SOCIALES PARA PRACTICANTES UNIVERSITARIOS
DEL CENTRO SOCIEDUCATIVO “PAULO FREIRE”*

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL

Autora:

Acosta, Inés María

Docentes:

Mgter. Ergo, Beatriz

Lic. Ayllón, Silvia

DICIEMBRE 2015

Resumen

Las Habilidades Sociales favorecen el desarrollo eficaz de las personas en el plano de lo social, siendo imprescindibles para una vida emocionalmente sana. Considerando que éstas pueden ser desarrolladas a través del aprendizaje y la experiencia, el presente Trabajo Final de Graduación de la Licenciatura en Psicología, propone un taller Psicoeducativo de entrenamiento en Habilidades Sociales para los practicantes universitarios que asisten al Centro Socioeducativo Paulo Freire de la ciudad de Córdoba. El objetivo es brindar a los practicantes universitarios herramientas para optimizar su labor en la institución, favoreciendo así una experiencia positiva y evitando posibles frustraciones y/o deserciones. El taller está constituido por siete encuentros en los que se trabaja: asertividad, autoconocimiento, resolución de conflictos, toma de decisiones, empatía y comunicación activa.

Palabras claves: Habilidades sociales –Taller psicoeducativo – Practicantes Universitarios – Asertividad – Comunicación activa - Empatía

Abstract

Social Skills favor the effective development of individuals in the social sphere, being essential to an emotionally healthy life. Whereas they can be developed through learning and experience, this Final Graduation of Psychology Degree proposes a psychoeducational training workshop on Social Skills for college practitioners attending the Socio Paulo Freire Center City Cordova. The aim is to provide college interns tools to optimize your work in the institution, thus promoting a positive experience and avoid possible frustrations and / or defections. The workshop

consists of seven games in which you work : assertiveness, self-knowledge , conflict resolution , decision making , empathy and active communication .

Key words: Social Skills – psychoeducational training – college practitioners
– Assertiveness - Active communication – Emphathy

Indice

1	Introducción.....	6
2	Antecedentes.....	8
3	Objetivos.....	10
3.1	Objetivo general	10
3.2	Objetivos específicos.....	10
4	Marco teórico.....	11
4.1	Posmodernidad	11
4.1.1	Diferencias sociales en la posmodernidad	12
4.1.2	Organizaciones no gubernamentales.....	13
4.1.3	Responsabilidad social: ¿Qué significa?.....	15
4.1.4	Participación en la organización: Voluntariado.....	15
4.2	Definición Habilidades Sociales	22
4.2.1	Asertividad	29
4.2.2	Autoconocimiento.....	31
4.2.3	Toma de decisiones	34
4.2.4	Resolución de conflictos	37
4.2.5	Comunicación empática y activa	39
4.2.6	Inteligencia Emocional	42
4.3	Entrenamiento en Habilidades Sociales	42
5	Relevamiento institucional	44
5.1	Devenir histórico de la institución.....	44
5.2	Misión.....	45
5.3	Objetivo general	45
5.4	Objetivos específicos.....	45
5.5	Servicios que provee	46
5.6	Organigrama.....	47
6	Metodología.....	48
6.1	Tipo de investigación	48
6.2	Procedimiento.....	48
6.3	Herramientas e instrumentos	49
6.4	Población.....	50
6.5	Consideraciones éticas	50

6.6	Síntesis de datos recolectados	51
6.6.1	Resumen entrevista informante clave N°1: Responsable de Gestión	51
6.6.2	Resumen entrevista informante clave N°2: Tutor.....	53
6.6.3	Resumen entrevista informante clave N°3: Estudiante Psicología 1	54
6.6.4	Resumen entrevista informante clave N°4: Estudiante Psicología 2	55
6.6.5	Observación Participante	56
7	Análisis F.O.D.A	57
8	Fundamentación de la propuesta	58
9	Diseño del proyecto	60
9.1	Desarrollo	60
9.2	Diagrama de gantt	62
9.3	Cronograma de cada encuentro	63
9.3.1	Encuentro N° 1: Presentación del proyecto	63
9.3.2	Encuentro N° 2: Asertividad.....	65
9.3.3	Encuentro N° 3: Autoconocimiento.....	67
9.3.4	Encuentro N° 4: Toma de decisiones.....	68
9.3.5	Encuentro N° 5: Resolución de conflictos	70
9.3.6	Encuentro N° 6: Empatía	72
9.3.7	Encuentro N° 7: Comunicación empática /cierre.....	73
9.4	Presupuesto para la aplicación del taller	75
10	Estrategia de evaluación de impacto.....	76
11	Conclusión	77
12	Anexo.....	79
12.1	Anexo 1: Consentimiento informado para participantes de la investigación	79
12.2	Anexo 2: Entrevistas	81
12.2.1	Guía Entrevista personal interno.....	81
12.2.2	Entrevista Informante clave N°1: Responsable de gestión	82
12.2.3	Entrevista informante clave N°2: Tutor	114
12.2.4	Entrevista informante clave N° 3: Estudiante Psicología 1	120
12.2.5	Entrevista informante clave N° 4: Estudiante Psicología 2	122
12.3	Anexo 3: Formato actividades.....	125
13	Bibliografía	149

Introducción

El presente Trabajo Final de Grado de la carrera Licenciatura en Psicología consiste en un Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en el centro socioeducativo abierto Paulo Freire ubicado en la ciudad de Córdoba. El centro Paulo Freire es una medida alternativa al encierro para adolescentes en conflicto penal y un espacio abierto para jóvenes que asistan voluntariamente. El objetivo institucional es disminuir la reincidencia de los jóvenes al delito para lo cual la institución consta de un director, psicólogos, tutores, practicantes universitarios y de ONGs que trabajan diariamente en conjunto.

Por medio del relevamiento institucional que se realizó se percibe que los practicantes que asisten al centro se encuentran muchas veces confundidos sobre su rol en la institución al no tener alguien que los acompañe y guíe en el proceso. Además, al ingresar, no reciben ninguna preparación psicológica que les dé herramientas teniendo en cuenta que la realidad con la que van a trabajar es altamente emotiva y muchas veces frustrante. Esto, algunas veces, provoca que los practicantes se debiliten emocionalmente, se desmotiven o se frustren causando ausentismo y/o desgano en las prácticas cotidianas. Por otro lado, no realizan ninguna capacitación al ingresar por lo que existe el riesgo de que sus prácticas puedan ser en ocasiones contraproducentes para el proceso de los chicos que asisten a la institución.

Debido a esta necesidad que atraviesa la institución se propone la implementación de un Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales para los practicantes con el fin de optimizar su proceso a través de un espacio de formación y acompañamiento.

Las HHSS son definidas por Roca (2007) como “una serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones” (p. 9), La autora también las considera como un modo de funcionar, mediante el cual los individuos logran relacionarse de manera efectiva con los demás, disminuyendo las consecuencias negativas y aumentando las positivas ya que son comportamientos aprendidos y por lo tanto modificables. Además, las personas socialmente hábiles logran tener en cuenta sus intereses personales sin desestimar los del otro, buscando en todo momento diversas alternativas para solucionar los conflictos que pudieran existir. El déficit en HHSS genera en el individuo sentimientos de ansiedad, ira, frustración e incluso depresión (Roca, 2007) por lo que se considera de gran importancia brindar a los practicantes del centro Paulo Freire un entrenamiento en HHSS como medida de prevención de estos sentimientos negativos y para fortalecer conductas asertivas y modificar aquellas contraproducentes.

Antecedentes

En relación con los talleres propuestos se pudieron encontrar algunos antecedentes de intervenciones similares con resultados positivos.

En el año 2010 un grupo de investigadores del Departamento de Psicología de la Universidad de La Frontera (UFRO) implementó un programa de formación psicoeducativa con el objetivo de perfeccionar las prácticas de los profesionales que intervienen con adolescentes infractores. El plan de formación abarcó los contenidos de psicoeducación, proceso adolescente, familia y proceso de desadaptación social y se implementó a través de clases presenciales, supervisión y estudio auto dirigido. En el año 2012, Alarcón, M. y Vargas, M. evaluaron el impacto de este programa mediante un diseño cuasi experimental pre y post, con grupo experimental, aplicando del Test de Competencias Psicoeducativas a los profesionales. Obtuvieron como resultado que todas las Competencias se acrecentaron luego del proceso formativo destacándose un mayor desarrollo en la Capacidad de Planificación, la Relación de Ayuda (Respeto a la diversidad, confianza en el desarrollo, aceptación del otro, esperanza y promoción del desarrollo) y las Actitudes especializadas (Disponibilidad, consideración, seguridad, confianza, empatía y congruencia) (Alarcón Espinosa & Vargas Muñoz, 2012).

Manuel, Marín Sánchez y José Ma., León Rubio del departamento de Psicología Social de la Universidad de Sevilla crearon un Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales para aplicar a estudiantes de enfermería que se encuentren realizando sus prácticas, con el fin de que puedan establecer relaciones interpersonales productivas con el paciente y con los miembros del equipo de salud. El proceso comienza con una sesión informativa sobre qué son las habilidades sociales y la

importancia de estas para su profesión. Luego, continúa con sesiones grupales, una por cada habilidad que se desee trabajar. En cada una de esas sesiones se informa sobre la habilidad que se trabajará y se solicita a los alumnos que ensayen esa conducta. Este ensayo es filmado para luego observarlo entre todos y realizar correcciones y reflexiones. Para evaluar la efectividad del programa realizaron un experimento con grupo control en 16 practicantes de enfermería de entre 18 a 25 años. Los resultados indican que los estudiantes que participaron del proceso mejoraron sus habilidades (Marín Sánchez & León Rubio, 2001).

Objetivos

Objetivo general

- Diseñar un taller psicoeducativo en habilidades sociales para practicantes universitarios que asisten al centro Paulo Freire.

Objetivos específicos

- Promover conductas asertivas, en el contexto de las funciones como practicantes del Paulo Freire, a través del autoconocimiento.
- Fomentar la capacidad de toma de decisiones y la búsqueda de soluciones frente a los conflictos que podrían surgir durante la práctica.
- Brindar herramientas para el desarrollo de una comunicación empática y activa dentro de la institución.

Marco teórico

Posmodernidad

La era posmoderna alude a lo que se ha perdido de la Modernidad, esto es los ideales de progreso indefinido, cultura como mecanismo organizador de la comunidad y el hombre como horizonte de modelador de los tiempos.

Según Jaime Garza (2001) el prefijo post está indicando el apartamiento del desarrollo, del ser como una consolidación estable, de la historia como salvación articulada basada en la génesis del cristianismo. Lo “post” de los postmodernos no implica de manera alguna y bajo ninguna circunstancia una superación o una negociación.

Lo que se denomina "posmodernidad" aparece como una conjunción ecléctica de teorías. Se trata de un tipo de pensamiento en el que caben temáticas dispersas y conjuntadas sin un hilo teórico claro.

Se considera como hecho histórico fundamental la caída del muro de Berlín en 1989, siendo este el pasaje entre la modernidad y la posmodernidad. De esta manera se declara el fin de la historia y de la ideología como sustento de cohesión de los conglomerados sociales. Es así como el concepto progresista de la historia no está presente en la posmodernidad.

La posmodernidad no es una época que se halle después de la modernidad como etapa de la historia. El “post” de la posmodernidad, a juicio de Vattimo (2006) es “espacial” antes que “temporal”. La Posmodernidad no es un tiempo concreto ni de la historia ni del pensamiento, sino que es una condición humana determinada.

Diferencias sociales en la posmodernidad

En el marco de las sociedades posmodernas se asistieron a un número de cambios vertiginosos en diferentes esferas de la vida cotidiana. Estas transformaciones están dadas en lo político, económico, cultural y social.

Featherstone (1988) ha indicado que se ha asistido a un cambio de época con sus distinciones y principios organizativos.

Los nuevos movimientos sociales, de características heterogéneas, con distintos objetivos, diversos propósitos políticos y solidaridades dispares, han emergido en el contexto cultural de la posmodernidad.

La crisis de los modelos totalizantes de liberación, de los partidos de masas, de las dimensiones de clase social en el sentido marxista, paradigmas propios de la cultura moderna en un sentido estricto, han dado paso a un nuevo escenario político caracterizado por la fragmentación del espacio público, la crisis de los grandes relatos y la aparición de la micro política. Este contexto posmoderno es la base material para el surgimiento y la cristalización de estos fenómenos sociales que han tomado forma definida a partir de la década de los '80.

Estos nuevos movimientos parecen haber dejado de lado el objetivo totalizante, el planteo de reivindicaciones nacionalistas o transformaciones clasistas en un sentido moderno.

Sus demandas se encuentran ligadas a la revalorización de la identidad, ya no construida bajo la égida política o productiva, sino más bien sobre su defensa ante la alienación propia de las sociedades contemporáneas.

Los cambios culturales acaecidos en el seno de la posmodernidad permiten la aparición de espacios sociales fragmentarios, heterogéneos, parcelados, rompiendo con los movimientos totalizantes, homogéneos, propios de la modernidad. La micro política, las minorías, los movimientos marginados, contraculturales encuentran su posibilidad de existencia gracias a los cambios culturales acaecidos en occidente.

Las viejas formas de participación estaban asociadas a la vida política.

A partir de mediados de la década del setenta, aparecen nuevas expresiones o reclamos hacia el estado que no se canalizaban institucionalmente a través de los partidos políticos.

Los nuevos movimientos sociales no deben verse solamente como expresiones que conllevan reivindicaciones políticas, asociados a nuevas formas de hacer política, sino que también se deben incluir dentro de ellos a manifestaciones culturales e identidades locales, las cuales muestran nuevas relaciones y nuevas formas de organización social. En este sentido, es necesario reconocer la importancia de las dimensiones sociales y culturales de los nuevos movimientos sociales, aunque éstos carezcan de un correlato político explícito.

Organizaciones no gubernamentales

Se trata de entidades de iniciativa social y fines humanitarios, que son independientes de la administración pública y que no tienen afán lucrativo.

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) una Organización No Gubernamental es “cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con un interés común” (p.1). Es así como las Organizaciones No

Gubernamentales llevan a cabo servicios humanitarios, sirven como mecanismo de alerta y apoyan la participación política a nivel de comunidad.

Técnicamente las ONG son entidades de derecho privado, sin ánimo de lucro, con claros objetivos de beneficio social, tienen trabajo voluntario y reinvierten sus excedentes en su objeto social. Las ONG son entidades autónomas, sin injerencia estatal o gubernamental en sus decisiones, aunque sus trabajos siempre se desarrollen en campos donde el Estado tiene responsabilidades.

Puede tener diversas formas jurídicas: asociación, fundación, cooperativa, etc. Es importante resaltar que nunca buscan obtener ganancias de tipo económico, sino que son entidades de la sociedad civil que se basan en el voluntariado y que intentan mejorar algún aspecto de la comunidad.

El campo de acción de una ONG puede ser local, nacional o internacional.

Las ONG suelen financiarse a través de la colaboración de los ciudadanos, de los aportes estatales y de la generación propia de ingresos.

Los beneficiarios de sus programas son personas diferentes a los miembros de la institución y esta característica las hace diferentes de las organizaciones de base, que son aquellas formas de organización de un grupo de personas para dar solución a sus propias necesidades particulares.

También las diferencia la inclusión de saldos pedagógicos en las actividades que desarrollan con las comunidades, en las cuales están siempre presentes la promoción de valores y actitudes de justicia social, equidad, democracia, participación y solidaridad.

Responsabilidad social: ¿Qué significa?

La responsabilidad social es colectiva y consensual. Se trata de una responsabilidad de las organizaciones por sus impactos: los impactos negativos (sociales y ambientales) de sus actividades deben (idealmente) progresivamente desaparecer.

La responsabilidad social es la obligación que los miembros de una comunidad tienen para preservar las buenas condiciones de su alrededor.

Este concepto se relaciona estrechamente con la ética y la moral, dado que, las decisiones que toman tanto los individuos como las sociedades o grupo en general tienen consecuencias sobre el resto y hay que desarrollar una conciencia de conjunto.

Esta responsabilidad exige, pues, un modo de gestión cuya finalidad es la sostenibilidad de la sociedad, suprimiendo los impactos negativos insostenibles y promoviendo modos de desarrollo sostenibles o sustentable.

La responsabilidad social no está más allá y fuera de las leyes sino que se articula con las obligaciones legales. Las leyes deben definir cuáles son los impactos negativos prohibidos y motivar a la responsabilización social de todos.

La Responsabilidad Social no es una realidad física, sino una construcción social, que cada uno ve desde la óptica de sus conocimientos, capacidades e intereses.

Participación en la organización: Voluntariado

El tema de las prácticas ha sido intensamente estudiado por Bourdieu (1991) y retomado por Chartier (1996, p. 33), quien, en su concepción de una historia cultural, señala que “(...) todo régimen de prácticas está dotado de una regularidad, de una lógica y de una razón propias, irreductibles a los discursos que lo justifican.

Una de las formas de participación en la organización es a través del voluntariado del cual existen múltiples y diversas definiciones. Si bien la palabra voluntariado con su actual significado no se desarrolla hasta el siglo XX, siendo utilizada hasta ese momento para describir a la gente ligada a actividades religiosas (Karl, 1984).

El voluntariado es el trabajo de las personas que sirven a una comunidad o al medio ambiente por decisión propia y libre. El término también hace referencia al conjunto de dichas personas, los voluntarios. Por definición, los voluntarios no cobran por su trabajo.

En la “Plataforma del Voluntariado de España” se ha consensuado la siguiente definición de voluntariado con sus diferentes entidades y plataformas:

La Acción Voluntaria organizada es aquella que se desarrolla dentro de una organización sin ánimo de lucro por personas físicas que, de manera altruista y solidaria, intervienen con las personas y la realidad social, frente a situaciones de vulneración, privación o falta de derechos u oportunidades para alcanzar una mejor calidad de vida, y una mayor cohesión y justicia social como expresión de ciudadanía activa organizada.

No solo existen múltiples definiciones sobre el voluntariado, además, no existe un concepto único mundialmente aceptado. Está muy influenciado por la historia, el entorno, la religión, la cultura, etc. Lo que en un país es considerado como voluntariado puede ocurrir que sea visto como trabajo mal pagado en otro.

Hay diferentes motivaciones que mueven a estas personas a dedicar parte de su tiempo al trabajo no remunerado. También hay distintas maneras de ser voluntario: una clasificación básica distingue al voluntariado formal (el realizado dentro de

organizaciones no lucrativas) del informal (los voluntarios actúan individualmente o en grupos no registrados).

En consonancia con los aportes de Farías (2008), puede decirse que el grupo de voluntarios/as encuentra en sus prácticas el sentido para la propia vida y para el mundo que los rodea.

Por otra parte, el encuentro de una satisfacción y la búsqueda de un sentido para la propia vida es uno de los factores que podrían explicar la continuidad y permanencia en las actividades voluntarias.

La misma práctica del voluntariado es definida en los discursos de quienes las desarrollan apelando al ser y no sólo a lo que se hace: “Soy voluntario/a”.

El grupo voluntario presenta un modo de involucrarse a nivel personal, llevando a que se entablen relaciones de marcada “familiaridad”.

Probablemente, por el tipo de tarea que desarrollan, por las angustias a las que se ven sometidos, por encontrarse relativamente aislados frente a la búsqueda de soluciones, este grupo se interroga siempre e intenta obtener nuevos recursos prácticos y herramientas.

El Comité de Expertos sobre Voluntariado que organizó Naciones Unidas, con motivo del Año Internacional del Voluntariado, consideran tres elementos que pueden definir el voluntariado (UN, 1999):

1. La actividad no se debe emprender principalmente por una remuneración, si bien se puede permitir el reembolso de gastos y algún pago simbólico.
2. Se debe emprender la actividad voluntariamente, conforme a la libre voluntad de la persona, a pesar de que aquí también hay zonas grises, ya que algunos planes

escolares de servicios comunitarios motivan, y a veces requieren, a los estudiantes a participar en trabajo voluntario y en programas del tipo Comida por Trabajo, donde hay un intercambio explícito entre compromiso comunitario y asistencia en alimentos.

3. La actividad debe beneficiar a una persona que no sea el propio voluntario, o a la sociedad en general, a pesar de que está claro que el voluntariado aporta también un beneficio significativo para el voluntario.

El trabajo voluntario debería cumplir tres condiciones:

- Ser desinteresado: el voluntario no persigue ningún tipo de beneficio ni gratificación por su ayuda.
- Ser intencionado: el voluntario persigue un fin y un objetivo positivo (buscar un cambio a mejor en la situación del otro) y legítimo (el voluntario goza de capacidad suficiente para realizar la ayuda y de cierto consentimiento por parte del otro que le permite que le ayude).
- Estar justificado: responde a una necesidad real del beneficiario de la misma. No es un pasatiempo ni un entretenimiento sin más, sino que persigue la satisfacción de una necesidad previamente definido como tal.

Algunas características comunes que se desprenden de estas definiciones son: 1. La actividad es no remunerativa. 2. Se debe emprender de forma voluntaria, conforme a la libre voluntad de la persona. 3. La actividad debe beneficiar a una persona que no sea el propio voluntario, sin perjuicio de que esa tarea suponga un enriquecimiento para el voluntario. Dentro de este amplio marco conceptual es posible identificar cuatro tipos de actividades voluntarias: a) ayuda mutua o autoayuda, b) filantropía o servicio para otros, c) participación o compromiso cívico, d) promoción y realización de campañas.

Para la comunidad los beneficios de un programa de voluntariado podrían resumirse en: • Ayudan a cumplir mejor tareas de la organización. • Contribuyen a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. • Permiten aumentar la cobertura y los tipos de prestaciones ofrecidas. • Enriquecen la calidad de vida de los beneficiarios. • Permite optimizar los recursos financieros de la organización.

Es una decisión que se toma de forma reflexiva y responsable, ante una determinada situación nos planteamos actuar como voluntarios como forma de resolver un determinado problema en el marco de una organización. No es una acción impulsiva que aparece ante determinados sucesos y que desaparece cuando se termina el impulso que le dio origen.

Supone un compromiso que se toma por iniciativa propia, libremente. Por ello, quedan fuera de este concepto las personas que realizan una acción sujeta a obligaciones legales. Si un sujeto es obligado a desempeñar determinada acción, no podremos hablar de voluntariado, por mucho beneficio que aporte a la comunidad, será trabajo comunitario, prestación social, servicio a la comunidad, etc.

La motivación es un aspecto esencial en el trabajo con voluntarios. Es muy costoso captar y formar voluntarios para que desempeñen adecuadamente las tareas encomendadas, participen en el desarrollo de la organización, y permanezcan en ella. Además la motivación del voluntario cambia a lo largo del tiempo (Bruel, 2005).

Se trata de que la tarea en sí produzca más motivación, haciendo la tarea más interesante para la persona. Podemos tener en cuenta diferentes factores (Scheier, 1985):

- El equipamiento, la motivación para la tarea puede en ocasiones ser aumentada por el material facilitado para desarrollarla, esto puede explicar la atracción del voluntario

hacia cierto tipo de tareas, como por ejemplo los socorros y emergencias que requieren de un equipamiento muy especializado.

- La división y combinación de las tareas: Una tarea puede tener componentes con diferentes valores motivacionales que deben ser analizados independientemente, para tratar que los elementos positivos contrarresten los negativos.
- La arquitectura del trabajo. Un trabajo adecuado debe dejar ver cuál es el objetivo final y tener cierta variedad, con la oportunidad de poder realizar trabajos complementarios más motivadores que la tarea principal. Sobre todo, en objetivos a largo plazo se deben tener previstas la consecución de objetivos parciales que puedan dar la sensación de que nos estamos acercando progresivamente al objetivo. Y sobre todo información constante y permanente sobre la calidad del trabajo realizado y sobre la consecución de los objetivos parciales.

Un sistema de motivación del voluntario adecuado debe establecer un proceso que le prepare para ser cada vez más competente y estar más implicado en la organización (Schindler, 1985):

- Definir claramente y sin lugar a dudas el puesto del voluntario.
- Desarrollar una cuidadosa asignación al puesto. Una adecuada orientación y una buena incorporación, puede influir en la satisfacción futura.
- Hacer un diagnóstico inicial de las motivaciones, necesidades y habilidades del voluntario. Debemos ser capaces de conocer que necesidades y motivaciones tiene que satisfacer el voluntario.
- Definir claramente los resultados que deben lograrse. El voluntario debe saber que se espera de él, que tienen que hacer y lo bien que tiene que hacerlo.

- Debe sentirse parte de un grupo que colabora con los objetivos de la organización, debemos ser capaces de hacerle ver como su trabajo contribuye al logro de los objetivos generales.
- Tiene la capacidad necesaria para lograr lo que se espera de él. Debemos asegurarnos que tiene los conocimientos y habilidades adecuados para desarrollar las tareas asignadas.
- Cuenta con unas condiciones de trabajo adecuadas y con los medios necesarios para desarrollar su trabajo. El entorno de trabajo no garantiza la motivación de los voluntarios, pero si elimina las causas que producen malestar.
- Sus tareas suponen un reto, son interesantes y variadas e implican cierto aprendizaje.
- Dispone de autonomía, especialmente para ejercer su creatividad e innovación
- Recibe información periódica sobre los resultados logrados, conociendo en todo momento como se desarrolla su trabajo.
- Se cuenta con los mecanismos adecuados de reconocimiento ligados a los resultados, conocidos y asumidos por todos.
- Tiene oportunidades de cambiar de tarea y adquirir mayor responsabilidad.
- Se dispone de sistemas que permiten aumentar su formación y conocimientos.
- Dispone de oportunidades de influir en la organización, estimulándoles para que presenten ideas y sugerencias.
- Son tratados como personas importantes para la organización.
- El equipo directivo y los profesionales se preocupan por su trabajo.

Por otro lado, el voluntariado se ejerce de forma desinteresada, no pueden considerarse voluntarios las personas que reciben un salario o gratificación. Ahora bien, el voluntario realiza una “donación” de su tiempo, no de su dinero, por ello deberán reintegrarle todos los gastos que se ocasionen en el ejercicio de su acción voluntaria: transporte, comidas, materiales, etc. El voluntariado complementa la labor de la administración pública y de los profesionales de la acción social, pero nunca los debería sustituir ni suplantar.

Definición Habilidades Sociales

Los orígenes de las habilidades sociales se remontan a Salter, hacia 1949, que es considerado uno de los padres de la terapia de conducta, y que desarrolló en su libro *Conditioned Reflex Therapy* (seis técnicas para habilidades).

Los ingleses Argyle y Kendon (1967) relacionaron el término de habilidad social con la psicología social, definiéndola como:

Una actividad organizada, coordinada, en relación con un objeto o una situación, que implica una cadena de mecanismos sensoriales, centrales y motores; una de sus características principales es que la actuación, o secuencia de actos, se halla continuamente bajo el control de la entrada de información sensorial (p.5).

Las habilidades sociales son un conjunto de capacidades que permiten el desarrollo de un repertorio de acciones y conductas que hacen que las personas se desenvuelvan eficazmente en lo social. Estas habilidades son algo complejo ya que están formadas por un amplio abanico de ideas, sentimientos, creencias y valores que son fruto del aprendizaje y de la experiencia. Todo esto va a provocar una gran influencia en las conductas y actitudes que tenga la persona en su relación e interacción con los demás.

Es fundamental prestar especial atención al desarrollo de las habilidades sociales, ya que en primer lugar son imprescindibles para la adaptación al entorno en el, y posteriormente estas habilidades van a proporcionar las herramientas para desenvolverse como adultos en la esfera social, siendo la base clave para sobrevivir de manera sana tanto emocional como laboralmente.

La baja aceptación personal, el rechazo o el aislamiento social, son consecuencias de no disponer de destrezas sociales adecuadas.

Argyle (1983) y Gilbert y Connolly (1995) opinan que el déficit en habilidades sociales podría conducir al desajuste psicológico, y conlleva a que la persona emplee estrategias desadaptativas para resolver sus conflictos. La competencia social adquirida previamente garantiza una mayor probabilidad de superar trastornos.

Las habilidades sociales se correlacionan positivamente con medidas de popularidad, rendimiento académico y aumento de la autoestima.

Las habilidades sociales (a veces designadas como competencias sociales) no tiene una definición única y determinada, puesto que existe una confusión conceptual a este respecto, ya que no hay consenso por parte de la comunidad científico-social; sin embargo, esto puede ser definido según sus principales características, y éstas señalan que las habilidades sociales son un conjunto de conductas aprendidas de forma natural (y que por tanto pueden ser enseñadas), que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas (ello implica tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que se actúa, así como criterios morales), y orientadas a la obtención de reforzamientos ambientales (refuerzos sociales) o auto-refuerzos.

En el caso de las personas, estas dotan al individuo que las posee de una mayor capacidad para lograr los objetivos que pretende, manteniendo su autoestima sin dañar la de las personas que le rodean.

Estas conductas se basan fundamentalmente en el dominio de las habilidades de comunicación, y requieren de un buen autocontrol emocional por parte de quien actúa.

Según Gil y León (1995), las habilidades sociales permiten desempeñar las siguientes funciones:

- Son reforzadores en situaciones de interacción social.
- Mantienen o mejoran la relación interpersonal con otros individuos. Una buena relación y comunicación son puntos base para posteriores intervenciones con cualquier tipo de colectivo.
- Impiden el bloqueo del reforzamiento social de las personas significativas para el sujeto.
- Disminuye el estrés y la ansiedad ante determinadas situaciones sociales.
- Mantiene y mejora tanto la autoestima como el auto concepto.

Según Peñafiel y Serrano (2010) las Habilidades Sociales (HHSS) son un conjunto de comportamientos o destrezas que se ponen en juego en las relaciones interpersonales permitiendo un adecuado ajuste y adaptación a las demandas y al entorno social.

Según Caballo:

La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente, resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (1986, Citado en Peñafiel y Serrano, 2010, pág. 9)

Elia Roca (2007) explica que a través de las HHSS se puede obtener mayores beneficios y disminuir las consecuencias negativas en las relaciones interpersonales, ya que éstas posibilitan conocerse profundamente lo que serviría para identificar los objetivos propios y poder así, obtener lo que se desea pudiendo, a su vez, considerar los intereses y sentimientos de los demás. Roca explica que ser socialmente hábil involucra: “(...) ser capaz de percibir adecuadamente la situación interpersonal, sin perder de vista nuestras metas pero tratando de prever la reacción de la otra persona y los resultados que obtendremos (...)” (Roca, 2007, pág. 19).

Según Roca (1997) las HHSS nos resguardan de desequilibrios psicológico-emocionales y nos permiten superar favorablemente situaciones estresantes funcionando de esta manera como un sistema inmunológico que nos protege. La autora destaca que las Habilidades Sociales son de gran importancia para la vida del individuo ya que posibilitan obtener lo que queremos incrementando así nuestros sentimientos de satisfacción y aumentando nuestra calidad de vida. Continúa explicando que la ausencia de estas nos lleva a experimentar emociones negativas como la ira o la frustración y podría ser causa de estrés, ansiedad, malestar y hasta depresión.

La psicología científica considera que las HHSS poseen tres dimensiones: Las *conductas observables*, los *componentes fisiológicos* y los *componentes cognitivos* (Roca, 2007). La autora describe como conceptos claves de las HHSS a la asertividad,

la autoestima y la inteligencia emocional y reconoce que son fuertemente influenciadas por las creencias y los pensamientos, es decir, por nuestra forma de percibir y evaluar la realidad (Peñañiel & Serrano, 2010). El concepto de HHSS es, por muchos autores entendido como sinónimo de Asertividad y para otros, como una parte esencial de las HHSS (Peñañiel & Serrano, 2010).

Se pueden dividir las habilidades sociales en distintos tipos según el criterio de clasificación que se utilice. Mediante una ordenación temática clásica, aparecen 5 grupos:

Grupo 1: Primeras habilidades sociales

- Escuchar.
- Iniciar una conversación.
- Mantener una conversación.
- Formular una pregunta.
- Dar las gracias.
- Presentarse.
- Presentar a otras personas.
- Hacer un cumplido.
- Empatía
- Dialogo

Grupo 2: Habilidades sociales avanzadas

- Pedir ayuda.

- Participar.
- Dar instrucciones.
- Seguir instrucciones.
- Disculparse.
- Convencer a los demás.
- Dar tu opinión sobre lo que piensas al respecto

Grupo 3: Habilidades relacionadas con los sentimientos

- Conocer los propios sentimientos.
- Expresar los sentimientos.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Enfrentarse con el enfado del otro.
- Expresar afecto.
- Resolver el miedo.
- Auto-recompensarse.

Grupo 4: Habilidades alternativas a la agresión

- Pedir permiso.
- Quererse.
- Compartir algo.
- Ayudar a los demás.

- Negociar.
- Empezar el autocontrol.
- Defender los propios derechos.
- Responder a las bromas.
- Evitar los problemas a los demás.
- No entrar en peleas.

Grupo 5: Habilidades para hacer frente al estrés

- Formular una queja
- Responder a una queja.
- Demostrar deportividad después de un juego.
- Resolver la vergüenza.
- Arreglárselas cuando le dejan a uno de lado.
- Defender a un amigo.
- Responder a la persuasión.
- Responder al fracaso.
- Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
- Responder a una acusación.
- Prepararse para una conversación difícil.
- Hacer frente a las presiones del grupo.

En todos estos tipos de habilidades sociales generalmente se definen la asertividad y empatía como los ejes centrales. Ambas pueden afectar de forma notable las habilidades para relacionarse socialmente.

Asertividad

En la década de 1940 Andrew Salter definió la asertividad como un rasgo de personalidad y pensó que algunas personas la poseían y otras no. La definieron como “la expresión de los derechos y sentimientos personales”, y hallaron que casi todo el mundo podía ser asertivo en algunas situaciones y absolutamente ineficaz en otras, también se descubrió que la Asertividad tiene que ver con el grado de madurez de cada individuo; así como de los factores emocionales e intrínsecos de la personalidad, las personas cuya autoestima es elevada tienden a desarrollar un mayor grado de asertividad. Las diferencias entre las personas asertivas y las que no desarrollan ésta habilidad radica en la falta de carácter, así como de ideologías, falta de confianza en sus habilidades o bien, que carezca de objetivos claros al comunicarse.

Por lo tanto la conducta asertiva se puede entrenar y de esta manera aumentar el número de situaciones en las que vamos a tener una respuesta asertiva y disminuir al máximo las respuestas que nos provoquen decaimiento u hostilidad.

La persona que cuenta con la capacidad de aserción consigue sus objetivos, se respetan a ellos mismos y también a quienes los rodean, expresan sus ideas y actúan en el momento y lugar adecuados, con franqueza y sinceridad. Muestran autenticidad en sus actos y tienen la capacidad de decidir de manera inmediata y objetiva. Su conducta verbal: Expresión verbal directa y honesta, mensajes “Yo” en primera persona ("pienso" ,"siento" ,"quiero") invita al diálogo, hace preguntas y pide participación, tiene capacidad para discrepar y pedir aclaraciones abiertamente. Su conducta no verbal: escucha activa hacia el interlocutor, contacto ocular directo, pero

no desafiante, habla fluida y segura, gestos firmes y relajados, proximidad física y contacto corporal.

Alberti y Emmons definieron a la Asertividad como el comportamiento que nos posibilita actuar en defensa de nuestros propios intereses, expresar de forma adecuada nuestros sentimientos, y practicar nuestros derechos fomentando una relación de igualdad y de respeto (Peñafiel & Serrano, 2010).

Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la pasividad que consiste en permitir que terceros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestras ideas y por otro lado tenemos la agresividad que se presenta cuando no somos capaces de ser objetivos y respetar las ideas de los demás. Suele definirse como un comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos. Es también una forma de expresión consciente, congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

Roca (2007) explica que el objetivo de la asertividad no es lograr lo que uno desee sin importar el coste, sino, optimizar la comunicación interpersonal haciéndola más clara y honesta, fortalecer la autoestima y la autenticidad. Además, rescata que la asertividad es un factor de gran influencia en lo que se refiere a salud mental ya que los individuos que son escasamente asertivos suelen poseer baja autoestima, depresión, ansiedad, temor y sentimientos de aislamiento en situaciones interpersonales. Por lo contrario, la autora describe que las personas que participaron

de entrenamientos en asertividad aumentaron sus sentimientos de autoestima y auto eficacia, experimentaron actitudes más positivas hacia los demás, percibieron menos ansiedad en situaciones sociales, lograron comunicarse y relacionarse más eficazmente y demostraron una mejoría en su estado general de salud.

Roca (2007) comenta que las personas asertivas poseen características particulares que las distinguen de las demás. Algunas de estas son: auto conocimiento y conciencia de lo que sienten y desean; auto aceptación independientemente de los logros o de la mirada social; gran comprensión y manejo de las emociones propias y/o ajenas; aceptación de sus limitaciones; fidelidad a sí mismas; actitud responsable y activa; gran respeto por sí mismas y por los demás y autenticidad al conocerse profundamente, aceptarse y actuar coherente con sus pensamientos y deseos.

La autoestima y la inteligencia emocional o empatía son conceptos claves en lo referente a HHSS o asertividad (Roca, 2007).

No existe una “personalidad innata” asertiva o no asertiva, la conducta asertiva se aprende por imitación y refuerzo, es decir, se compone de lo que se nos ha transmitido como modelos de comportamiento, ya sea nuestro núcleo familiar, escolar o laboral.

Autoconocimiento

El autoconocimiento es la raíz de todo conocimiento. En unicidad, raíz y emergencia componen e interesan a la razón.

Desde la práctica didáctica, el autoconocimiento es un tema simultáneamente transversal y radical a cualquier otro ámbito que se pueda aprender, investigar o comunicar.

Cada persona tiene unas características personales que la definen y la hacen única. En función de estas características podrá desarrollar mejor un tipo de trabajo u otro, o conseguir con más o menos facilidad unos estudios. Muchas de estas características no son estáticas ni inamovibles y en algunos casos, se puede trabajar para mejorarlas.

Un buen ejercicio de autoconocimiento ayuda a identificar las características, puntos fuertes y puntos débiles de la persona para así, poder empezar a diseñar su plan de acción.

El autoconocimiento, primera aptitud de la inteligencia emocional, es fundamental. Conocerse es el soporte y el motor de la identidad y de la autonomía. Conocerse no es solo mirar hacia dentro, sino que también es saber de qué redes sociales se forma parte, con qué recursos personales y sociales contamos.

Es el proceso reflexivo (y su resultado) por el cual la persona adquiere noción de su yo y de sus propias cualidades y características. Puede ser desglosado en diversas fases, como: auto percepción, auto observación, memoria autobiográfica, autoestima, auto aceptación. No puede haber, pues, autoestima sin autoconocimiento. De ahí la importancia del autoconocimiento para el desarrollo personal. El autoconocimiento es resultado de un el proceso reflexivo mediante el cual la persona adquiere noción de su persona, de sus cualidades y características.

El autoconocimiento está basado en aprender a querernos y a conocernos a nosotros mismos. Es el conocimiento propio; supone la madurez de conocer cualidades y defectos y apoyarse en los primeros y luchar contra los segundos.

Es la tarea más importante que hay que realizar antes de emprender cualquier actividad y antes de intentar conocer a las demás personas.

No se debe rechazar los elementos negativos, sino analizarlos y tratar de mejorarlos.

Cuando se avanza en el proceso del propio conocimiento, se puede también lograr mayor respeto, control y estima.

Es la visión de nuestra persona y cómo ésta se va modificando a lo largo de la vida, de acuerdo a las experiencias, las circunstancias y el contexto que nos rodea. Es un proceso reflexivo, mediante el cual la persona adquiere noción de su yo y de sus propias cualidades y características. Es el estudio personal de sí mismo en el que se intentan analizar los aspectos tanto positivos como negativos y que resultan vitales para el desarrollo integral de la persona. El auto concepto, la autoestima, la auto aceptación son tan importantes para llegar al autoconocimiento y poder fomentar las habilidades y potencialidades que ayudan a la persona a vivir mejor consigo mismo y en sociedad.

Es la opinión emocional profunda que las personas tienen de sí mismos, y que sobrepasa en sus causas la racionalización y la lógica de dicho individuo, también se puede expresar como el amor que tenemos hacia nosotros mismos.

El conocimiento de uno mismo (self awareness) constituye una importante dimensión de la inteligencia emocional. Una persona emocionalmente inteligente, además de relacionarse bien con los demás y comprenderlos (habilidades interpersonales), se conoce y se "relaciona" bien consigo misma (atributos intrapersonales).

El autoconocimiento como su nombre lo indica significa conocerse a sí mismo, pero de manera profunda e íntima. Este tipo de conocimiento sobre nosotros incluye los sentimientos, pensamientos, así como la influencia que tienen estos en nuestro

comportamiento. El autoconocimiento también tiene que ver con conocer las motivaciones, necesidades, deseos, opiniones, puntos de vista, valores, ética, etc.

Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

La toma de decisiones a nivel individual se caracteriza por el hecho de que una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una solución a un problema que se le presente en la vida; es decir, si una persona tiene un problema, deberá ser capaz de resolverlo individualmente tomando decisiones con ese específico motivo.

Stoner (2003) define la toma de decisiones como “el proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico” (p.3).

Según Hellriegel y Slocum (2004) es el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción” (p.30).

En la toma de decisiones importa la elección de un camino a seguir, por lo que en un estado anterior deben evaluarse alternativas de acción. Si estas últimas no están presentes, no existirá decisión. Para tomar una decisión, cualquiera que sea su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución. En algunos casos, por ser tan simples y cotidianos, este proceso se

realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección pueden tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema.

Las decisiones se pueden clasificar teniendo en cuenta diferentes aspectos, como lo es la frecuencia con la que se presentan. Se clasifican en cuanto a las circunstancias que afrontan estas decisiones sea cual sea la situación para decidir y cómo decidir.

Decisiones programadas. Son aquellas que se toman frecuentemente, es decir son repetitivas y se convierte en una rutina tomarlas; como el tipo de problemas que resuelve y se presentan con cierta regularidad ya que se tiene un método bien establecido de solución y por lo tanto ya se conocen los pasos para abordar este tipo de problemas, por esta razón, también se las llama *decisiones estructuradas*. La persona que toma este tipo de decisión no tiene la necesidad de diseñar ninguna solución, sino que simplemente se rige por la que se ha seguido anteriormente.

Las decisiones programadas se toman de acuerdo con políticas, procedimientos o reglas, escritas o no escritas, que facilitan la toma de decisiones en situaciones recurrentes porque limitan o excluyen otras opciones.

Por ejemplo, los gerentes rara vez tienen que preocuparse por el ramo salarial de un empleado recién contratado porque, por regla general, las organizaciones cuentan con una escala de sueldos y salarios para todos los puestos. Existen procedimientos rutinarios para tratar problemas rutinarios.

Las decisiones programadas se usan para abordar problemas recurrentes. Sean complejos o simples. Si un problema es recurrente y si los elementos que lo componen se pueden definir, pronosticar y analizar, entonces puede ser candidato para una decisión programada. Por ejemplo, las decisiones en cuanto a la cantidad de un producto dado que se llevará en inventario puede entrañar la búsqueda de muchos datos y pronósticos, pero un análisis detenido de los elementos del problema puede producir una serie de decisiones rutinarias y programadas. En el caso de Nike, comprar tiempo de publicidad en televisión es una decisión programada.

En cierta medida, las decisiones programadas limitan nuestra libertad, porque la persona tiene menos espacio para decidir qué hacer. No obstante, el propósito real de las decisiones programadas es liberarnos. Las políticas, las reglas o los procedimientos que usamos para tomar decisiones programadas nos ahorran tiempo, permitiéndonos con ello dedicar atención a otras actividades más importantes. Por ejemplo, decidir cómo manejar las quejas de los clientes en forma individual resultaría muy caro y requeriría mucho tiempo, mientras que una política que dice “se dará un plazo de 14 días para los cambios de cualquier compra” simplifica mucho las cosas. Así pues, el representante de servicios a clientes tendrá más tiempo para resolver asuntos más espinosos.

Decisiones no programadas. También denominadas *no estructuradas*, son decisiones que se toman ante problemas o situaciones que se presentan con poca frecuencia, o aquellas que necesitan de un modelo o proceso específico de solución, por ejemplo: “Lanzamiento de un nuevo producto al mercado”, en este tipo de decisiones es necesario seguir un modelo de toma de decisión para generar una solución específica para este problema en concreto.

Las decisiones no programadas abordan problemas poco frecuentes o excepcionales. Si un problema no se ha presentado con la frecuencia suficiente como para que lo cubra una política o si resulta tan importante que merece trato especial, deberá ser manejado como una decisión no programada. Problemas como asignar los recursos de una organización, qué hacer con una línea de producción que fracasó, cómo mejorar las relaciones con la comunidad –de hecho, los problemas más importantes que enfrentará el gerente –, normalmente, requerirán decisiones no programadas.

Resolución de conflictos

La resolución de conflictos es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no-violenta de los conflictos. La facilitación es la acción de intervenir en la solución de conflictos, así como los conceptos de mediación, conciliación o pacificación.

Existen tres enfoques para abordar los conflictos:

1. *Enfoque jurídico-moral o normativo.* Trata de abordar el conflicto aplicando una serie de normas jurídicas o morales. Es útil cuando existe un consenso básico entre las partes sobre esas normas y lo que se discute es la aplicabilidad de estas en el caso concreto. Cuando la divergencia predomina sobre el consenso el enfoque normativo necesita de la fuerza para mantener zanjado el conflicto.
2. *La negociación o regateo coercitivo.* El conflicto se considera omnipresente, ya que se presupone que se debe a una tendencia a dominar, inherente al individuo en sociedad, o imputable al menos a la escasez material. Las relaciones sociales son una pugna entre dominantes y dominados, por lo que el conflicto solo puede zanjarse o arreglarse, pero no resolverse.

3. *Resolución de conflictos*. Se entiende una situación en que las partes establecen unas relaciones, sin temor, que resultan aceptables para todos según sus preferencias individuales. Además estas relaciones deben reflejar un *perfecto conocimiento* que elimine el riesgo de que la violencia estructural convierta a una de las partes en *esclavos felices*. Cuando un conflicto queda resuelto la situación se mantiene ya que las partes están satisfechas.

La resolución de problemas se ha definido como un enfoque no jerárquico, no directivo y que no hace juicios, que da lugar a un proceso de participación en el que todas las partes en un litigio determinan juntas en qué consiste éste, con ayuda de técnicas de apoyo, y llegan a su resolución, de modo que todas ellas se encuentren en una situación en la que puedan aprovechar al máximo la totalidad de sus valores.

La finalidad de la resolución de conflictos es llegar a una solución válida de un conflicto sin pasar por la coerción.

La transformación del conflicto está más relacionada con los procesos de pacificación, y aquí no sólo interesa eliminar o controlar el conflicto, si no describir, entender y cambiar las causas que lo generan. Las principales características de la transformación de conflictos podrían ser las siguientes:

- *Cambia las formas de comunicación*. En momentos de alta tensión la transformación y la mediación consisten en recuperar las posibilidades de comunicación entre las partes.
- *Cambia las percepciones* de una o uno mismo, de las otras y los otros y de los temas que producen el conflicto. Ofrece una percepción más amplia y generosa de las personas sus intenciones y la situación.

- *Ayuda en la descripción dialéctica del conflicto.* Resalta la naturaleza prescriptiva de la reconstrucción de las maneras de percibir los conflictos. Por tanto la transformación del conflicto describe su dinámica y prescribe alternativas.

De esta manera la transformación del conflicto busca el crecimiento moral desde dos dimensiones, la del empoderamiento y el reconocimiento. Es decir, la dimensión de la recuperación de la propia valía, las propias capacidades, el propio poder (empowerment) en interacción con la recuperación del reconocimiento de la otra y el otro. Como alternativa a una visión individualista de los conflictos propone una visión del mundo relacional.

Éste enfoque plantea tres niveles y una forma de trabajo. Los tres niveles de trabajo:

- *La base*, donde se encuentra la comunidad.
- *El centro*, líderes destacados pero de talla mediana.
- *La cima*, líderes y jefes políticos.

Comunicación empática y activa

Somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).

La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

Comunicación verbal

- Palabras (lo que decimos)
- Tono de nuestra voz

Comunicación no verbal

- Contacto visual
- Gestos faciales (expresión de la cara)
- Movimientos de brazos y manos
- Postura y distancia corporal

El diálogo es la principal herramienta de transformación no violenta de conflictos.

El diálogo necesita una comunicación efectiva, activa y empática:

- *Efectiva*: que el mensaje que él o la emisora desea transmitir llegue a la persona receptora. Por ello se tiene que poner la atención en aquello que el receptor entiende, y no en aquello que el emisor dice. Es fundamental elaborar mensajes precisos, en base a un código común, sin presuponer sobreentendidos.

- *Activa*: desde una actitud proactiva para asegurar que se logra el objetivo, bien sea como emisor (prestando atención a que el código empleado sea común, a la comunicación no verbal, a la parte socio afectivo, etc.); bien sea como receptor (con actitudes y habilidades de escucha activa). Por este motivo es importante trabajar los diversos canales de comunicación que podemos emplear y conocer el valor de cada uno de ellos (el verbal-analógico para mensajes específicos; el no verbal-relacional que emite mensajes que capta el corazón y no la cabeza; el tono de voz, los gestos, las miradas...).

- *Empática*: desde una actitud que trata de ponerse en la piel de la otra persona con el fin de entenderla mejor (salir de la propia percepción para intentar entender la de la otra). Desde saber escuchar, no sólo con los oídos (las palabras), sino también con la mirada, con el tacto (todos aquellos aspectos no verbales que, a menudo, tocan más las emociones). Cuentan los expertos que la comunicación verbal sólo representa la tercera parte del mensaje recibido.

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Inteligencia Emocional

Goleman (2000) describe en su libro *La Inteligencia Emocional*, a ésta cómo la capacidad para ser conscientes de nuestras emociones y las de los demás, logrando así una comunicación eficaz con nosotros mismos y los otros lo que nos permitirá tolerar mejor las frustraciones, aumentar nuestra empatía e incrementar nuestras habilidades sociales.

Como Empatía Goleman entiende a la “habilidad de saber lo que siente el otro” (*Goleman, 2000, pág. 123*) y afirma que mientras más abiertos estemos a reconocer nuestras emociones mayor capacidad tendremos para comprender los sentimientos de los otros. Roca (2007) nos explica que ser empáticos involucra la capacidad de darnos cuenta lo que los demás sienten y desean captando señales, generalmente no verbales y poder entenderlos observando las situaciones desde otro punto de vista. Afirma que esta capacidad es de suma importancia para ámbitos como la psicoterapia o la educación ya que facilita la posibilidad de auxiliar a alguien que lo necesita, favorece la comunicación asertiva y permite ayudar a los demás a desenvolver sus mejores potencialidades (*Roca, 2007*).

Entrenamiento en Habilidades Sociales

(*Peñañiel & Serrano, 2010*) Explican que el término “habilidad” nos permite deducir que las HHSS son respuestas aprendidas y no rasgos fijos de la personalidad por lo cual es posible entrenarlas. Según Bandura (1969) los entrenamientos en habilidades sociales (EHS) se concentran en la obtención de conductas eficaces a partir de un grupo de técnicas compuestas a partir de los principios de la Psicología del aprendizaje y del aprendizaje social (Citado en Mayor, M. y Labrador, J., 2008).

Feuerstein, Rand y Hoffman (1979, citado en Lacunza, 2011), plantean que los entrenamientos son dirigidos a modificar la forma de actuar del ser humano en relación al mundo externo desde la percepción del individuo como sistema abierto, activo y con capacidad de plasticidad.

Mayor, M. y Labrador, J. (2008) afirman que existen varios programas de EHS, similares entre sí. Plantean que las diferentes técnicas persiguen los siguientes objetivos (Mayor, M y Labrador, J., 2008, pág.406):

1. Información sobre las respuestas adecuadas
2. Práctica de las mismas
3. Moldeamiento de las conductas emitidas
4. Mantenimiento y generalización de las respuestas

Relevamiento institucional

Devenir histórico de la institución

En diferentes barrios de la ciudad de Córdoba se encuentran cinco centros Socioeducativos “Paulo Freire” pertenecientes a la Secretaria de la Niñez, Adolescencia y Familia (Se.N.A.F). Estos son creados en mayo del 2011 impulsados por la sanción de la Ley Provincial 9.944 y en el marco de la Ley Nacional 26.061, como una nueva alternativa que el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Córdoba, la Dirección Integral de la Niñez y Se.N.A.F dan a los jóvenes que ingresan al sistema correccional de menores del poder judicial de la Provincia de Córdoba (Se.N.A.F, 2009).

Son en parte, una extensión mejorada del programa Acompañamiento de Jóvenes con Permiso en el cual ciertos “tutores” eran encargados de acompañar a algunos adolescentes del complejo Esperanza, durante salidas otorgadas por el juzgado. Luego, estos debían realizar un informe al juez informando el desenvolvimiento del joven fuera del complejo. (Se.N.A.F,2009)

La privación de la libertad, insertando a los jóvenes que delinquen en institutos correccionales, ha sido la respuesta del estado durante muchos años a una sociedad que reclama seguridad. Se recurrió históricamente al castigo para “combatir” la delincuencia. A partir de la creación de la ley provincial 9.944 se genera un cambio de paradigma que incluye la posibilidad de medidas alternativas (Se.N.A.F, 2009).

El Centro Socioeducativo Paulo Freire al que haré referencia se encuentra ubicado en el barrio Escobar, en la ciudad de Córdoba. Surge como uno de estos espacios de referencia y como alternativa a la privación de la libertad para ciertos adolescentes en conflicto penal. A partir de esta medida los jóvenes tienen la

posibilidad de residir en sus hogares mientras asisten al centro Freire. Esta medida es dirigida por un equipo de trabajo que consta de profesionales y tutores y busca ser un espacio de desarrollo personal, acompañamiento socioeducativo y de contención psicosocial (Se.N.A.F, 2009).

Antes de llegar al Paulo Freire los jóvenes son atendidos en el Centro de Admisión y Diagnostico (CAD), ubicado dentro del complejo Esperanza, por un equipo técnico que se encargará de realizarles un diagnostico psicosocial para elevar al juez de Menores Correccional de Turno. En este oficio se le sugiere al juzgado la medida alternativa más adecuada para ese joven en particular según su situación personal. Las alternativas al encierro posibles actualmente son Libertad Asistida, Beneficio a la comunidad o los centros socioeducativos Paulo Freire. Todas estas medidas tienen un plazo máximo de duración de tres meses y procuran lograr la resocialización del joven sin privarle su libertad (Se.N.A.F,2009).

Misión

Ser un espacio Socioeducativo para jóvenes judicializados de entre 13 a 18 años, abierto a la comunidad con el objetivo de prevenir la delincuencia y la reincidencia al delito.

Objetivo general

Ser un lugar de desarrollo personal y una alternativa al encierro para los jóvenes en conflicto con la ley penal posibilitando la residencia de ellos en su hogar bajo el acompañamiento y la supervisión de tutores y un equipo de profesionales.

Objetivos específicos

- Incorporar y desarrollar actitudes, valores y conductas pro-sociales
- Favorecer la capacidad para establecer acuerdos a través del diálogo

- Adquirir conciencia de su situación actual y de sus perspectivas de futuro.
- Desarrollar sus capacidades de reflexión y análisis.
- Adquirir y fortalecer competencias y habilidades que faciliten el desarrollo vocacional y profesional. (Extraído de www.senaf.cba.gov.ar).

Servicios que provee

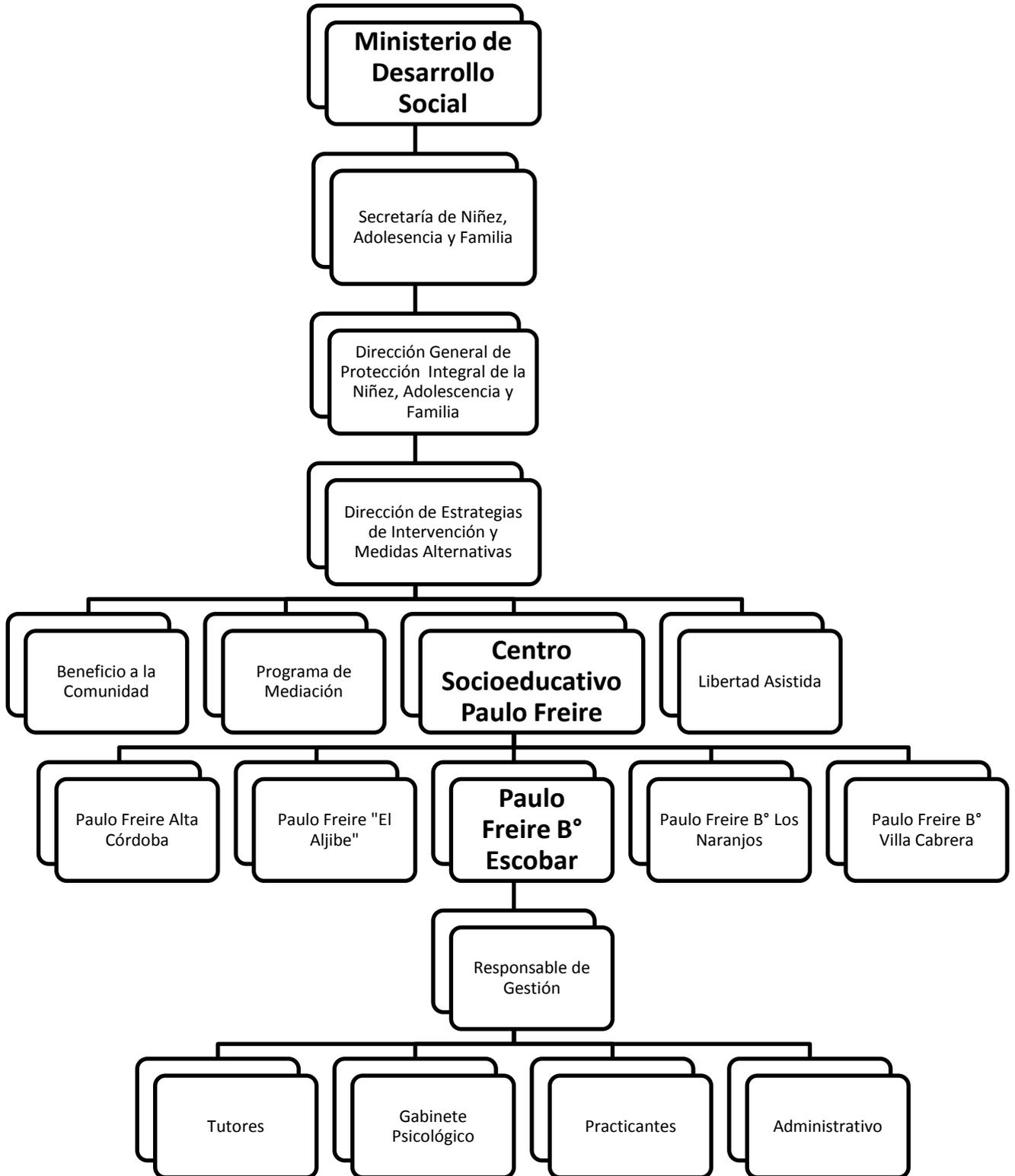
Una vez que los jóvenes, derivados del complejo Esperanza llegan al Centro Paulo Freire son atendidos por un psicólogo quién realizará una entrevista de admisión en la cual buscará un diagnóstico aproximativo. Si es necesario se citará a la familia para realizarle una entrevista. El gabinete psicológico evaluará si es necesario un tratamiento psicológico o no y cómo se le recomienda seguir. En este proceso lo acompañara un tutor que le será asignado. Este deberá acercarse al lugar de residencia del adolescente y al establecimiento educativo y/o laboral donde él concurra.

(Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, 2010d).

Además en el centro se dictan talleres en los cuales los jóvenes judicializados o de asistencia espontanea pueden participar libremente. Estos son:

- Reparación de PC
- Huerta/ Jardinería
- Cosmetología
- Cocina
- Dibujo
- Oratoria
- Lenguaje de señas
- “Yo elijo” Taller de trabajo en equipo y reflexión

Organigrama



Metodología

Tipo de investigación

Se lleva a cabo un trabajo de tipo cualitativo de diseño exploratorio. Según C. Sabino (1992) las investigaciones exploratorias buscan una mirada general y aproximada de los objetos de estudio. A su vez Vieytes los describe como estudios que “(...) responden a la necesidad de lograr claridad sobre la naturaleza del problema o de alguna de las variables o aspectos en él implicados, buscando lo nuevo por sobre la confirmación de lo que ya sabemos” (Vieytes, 2004, p. 90).

Procedimiento

El presente trabajo consta de dos instancias. La primera consiste en conocer profundamente la institución y realizar un análisis de su realidad a través de un relevamiento institucional que será representado mediante un F.O.D.A (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas). De esta manera se podrán observar las necesidades y falencias de la organización lo que nos llevará a la segunda etapa.

Se accede al Centro Socioeducativo Paulo Freire de barrio Escobar de la ciudad de Córdoba mediante la experiencia de la Práctica Profesional de la carrera realizada durante el año 2013. Durante este tiempo se fue recabando información institucional de manera informal referente a historia, misión, gestión, organigrama y servicios que provee la institución.

Para obtener más información y de fuente oficial se pacta con el director de la institución una entrevista de la cual obtenemos datos desde su perspectiva personal.

Además se aplican cuestionarios a los jóvenes que asisten al Freire y se realizan dos entrevistas más, una a un tutor y otra a un estudiante de Psicología que realiza su práctica profesional en la institución. Una vez procesada la información se

procede a planificar un plan de acción que será presentado en la institución como respuesta y posible solución a las principales necesidades que ésta presenta.

Herramientas e instrumentos

Observación Participante

En la observación participante, como explica Vieytes:

(...)el observador trata de integrarse a la acción de los observados, de participar en ella como si fuera un miembro más del grupo(...)La gran ventaja de la observación participante es que se consigue observar la situación desde un lugar de inserción en la situación que se desee investigar (Vieytes, 2004, p. 319).

A través de la observación se pudo acceder a información sobre la infraestructura en general y el mobiliario, las actividades que se realizan, los sujetos que asisten y sus características, las dinámicas interpersonales y los vínculos existentes

Entrevista semi-estructurada

Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a informantes claves de la institución (Director, Tutor, Practicante universitario) con el objetivo de obtener información sobre la organización desde los puntos de vista de los principales actores de esta. Según Vieytes:

(...)La entrevista permite obtener una respuesta de gran riqueza informativa, contextualizada y holística, elaborada por los propios entrevistados, en sus palabras y desde sus perspectivas (...) la ventaja más evidente de la entrevista menos estructurada consiste en que el entrevistado puede expresarse en su propio vocabulario y relatar hechos y experiencias

desde su perspectiva, incluyendo cuestiones no previstas por el propio entrevistador (Vieytes, 2004, p.501, 482).

Las entrevistas fueron realizadas con la ayuda de una guía de preguntas flexibles organizadas en tres ejes temáticos:

- Personal
- Institucional
- Destinatarios

Población

Rut Vieytes plantea que una población es “un conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características.” (Vieytes, 2004, pág. 395)

La población del centro Paulo Freire Escobar está constituida por Jóvenes Judicializados y adolescentes de asistencia voluntaria de entre 9 a 18 años. Actualmente asisten aproximadamente 35 chicos.

El equipo de trabajo está conformado por un responsable de Gestión o director, un personal administrativo, dos psicólogos, dos tutores y dos talleristas. Además periódicamente asisten al centro alrededor de diez practicantes de la universidad Nacional de Córdoba, la Universidad Católica de Córdoba y la Universidad Siglo 21.

Consideraciones éticas

Se solicitó la autorización del director del centro para realizar el trabajo informándole claramente en qué consistía, cuál era el procedimiento que se llevaría a cabo y los objetivos.

Para la aplicación de los instrumentos con los que se recabó la información se tuvieron en cuenta normas éticas al respetar la participación voluntaria de los colaboradores, plantearse claramente los objetivos del trabajo, asegurar el anonimato de los participantes y la confidencialidad de la información recolectada a través de un consentimiento informado (Ver anexo).

Síntesis de datos recolectados

Resumen entrevista informante clave N°1: Responsable de Gestión

El entrevistado explica que no existe oficialmente un organigrama pero que su puesto sería como el del director de una escuela y agrega que se encuentra ocupando el mismo desde la apertura del lugar. Destaca que cuentan con dos psicólogos que se encargan de la admisión; dos administrativos y dos personas de servicios generales. Algunos de ellos trabajan como tutores teniendo la tarea de restituir, garantizar y promover los derechos del joven. Al centro asisten alrededor de 35 jóvenes entre 13 y 18 años judicializados o no. (Aproximadamente 300 chicos por año).

Comenta que el centro nace como una medida innovadora, alternativa al encierro y que es el segundo paso de un programa de tutores que acompañaban a los jóvenes en el complejo Esperanza. El objetivo general del Freire, según él, es que sea un lugar de referencia donde asistan los jóvenes durante un tiempo, recojan herramientas para su sociabilización, su inserción escolar y vuelvan a sus vidas. Explica que se trabaja desde una mirada de igualdad, evitando el señalamiento. Plantea que el objetivo institucional es la disminución de la reincidencia y explica que para él que un joven reincida no es sinónimo de fracaso sino parte del desafío.

Explica que las actividades que se proponen en el centro terminan siendo la excusa para convocar pero no el fin en sí ya que lo que considera importante es el encuentro, el espacio de alegría, el cara a cara, la palabra, un consejo, el abrazo, compartir una comida.

Comenta que los jóvenes asistentes suelen expresar preocupaciones relacionadas a encontrar un trabajo, terminar un estudio o capacitarse y que para él que no son tan propias de ellos sino repeticiones de lo que escuchan, de lo que la sociedad dice que ellos fallan. Él considera que estos jóvenes se encuentran abandonados en algún punto por la sociedad, el estado, la familia y por eso cree que el gran desafío del Freire es estar presente. Para él con que haya alguien que esté incondicionalmente, ya modifica.

Afirma que actualmente hay mucha “gente buena” y muy comprometida: Voluntarios universitarios y de ONGs y explica que considera positivo el encuentro de ellos con los chicos. Considera que a los que se comprometen habría que orientarlos más, capacitarlos, darles más herramientas, posibilidades y recursos ya que se les están brindando mucho menos de las herramientas necesarias.

Reconoce como principal fortaleza de la institución que los pibes tomen la casa como un recurso positivo en su vida, como un lugar de referencia, de contención y que convoquen a sus familiares y/o amigos. Otra gran fortaleza para él es que haya llegado al Freire, gente inesperada que lo ha reestructurado dándole forma y contenido. Rescata que para él la participación de gente ajena favorece no solo por la ayuda misma que brinda sino porque renueva la energía, aporta otra mirada y genera cambios en el personal al sentirse este observado.

Rescata al taller de radio como uno de los espacios más importantes históricamente ya que es el que más respuesta recibe por parte de los chicos y porque en ese espacio las voces de ellos son valoradas, se escuchan más fuertes.

Con respecto a las debilidades plantea como principal que el personal con el que trabaja está agotado. Considera que hubo parte de esa gente que estuvo comprometida y ya no. Otra debilidad que reconoce es la falta de capacitación formal e intensiva del personal, incluyéndose.

Como problemática que atraviesa a la mayoría de los chicos reconoce a la droga y plantea gran preocupación por no saber cómo intervenir.

Otras cosas para las que los chicos suelen pedir ayuda, según el entrevistado, es para conseguir trabajo, cuando caen detenidos, para que los aconsejen con algunos vínculos o para que se acerquen a hablar con algún familiar.

Resumen entrevista informante clave N°2: Tutor

Comenta que hace dos años y medio que trabaja en el Freire y que su puesto de tutor consiste en un acompañamiento individual para cada uno de los chicos que ingresa al centro. Explica que junto con el equipo técnico y el directorio se van delineando estrategias para cada uno. El objetivo del Freire, según el entrevistado es que los chicos no vuelvan a caer en el delito.

Informa que los días martes está encargado de realizar visitas a los domicilios de cada uno de los chicos de los cuales tiene tutoría. En esas visitas se intenta principalmente conocer la familia, ver cómo está configurada y generar un vínculo. También se les informa sobre la medida del Freire, por qué el joven asiste y cuál es su situación judicial. Si se lograra un vínculo de confianza se propone continuar con las visitas en las cuales se irían hablando con la familia diferentes temas que vayan

surgiendo como conflictos familiares, algún tipo de violencia o simplemente se genera un espacio de charla para la familia.

Como fortaleza del Freire destaca el que sea una medida novedosa, en construcción. Y rescata que actualmente se está construyendo una nueva dinámica, que intenta ajustarse a la problemática. Plantea que al ser el paso de los chicos por el Freire algo momentáneo y de corto plazo la intervención precisa de cierta flexibilidad y cree que esa forma de trabajar se está encontrando.

Como debilidades plantea los vicios que poseen como empleados públicos, la infraestructura del lugar y la falta de recursos. Confiesa que la problemática algunas veces los excede y no saben cómo intervenir, cómo llevar adelante a los chicos. Plantea que deberían poner más en práctica la escucha.

Como problemática actual comenta que en el último tiempo hubo varios robos en la institución y que aún no pudieron encontrar la forma de evitarlo.

Personalmente confiesa que le están preocupando las peleas que surgen entre los barrios ya que los chicos confiesan estar armados y estos enfrentamientos terminan muchas veces en tiroteos.

Otra de sus preocupaciones es la droga que plantea que es constante.

Resumen entrevista informante clave N°3: Estudiante Psicología 1

Con respecto a su experiencia en el centro expresa que antes de ingresar al Freire realizó con la facultad un trabajo que la ayudó con sus miedos y ansiedades. Además obtuvo información previa al ingreso gracias a una reunión que tuvo en Se.N.A.F. y a comentarios de compañeras que ya habían concurrido al centro.

Al ingresar se sintió cómoda y bienvenida, y comenta que el director le brindó información sobre el funcionamiento, la dinámica, los roles y las actividades que existen en la institución. Además de resaltarle la importancia del vínculo de los grandes con los chicos y de las “charlas de pasillo”.

Confiesa que se sintió guiada por el director y acompañada en lo que necesitó con su tesis o con cuestiones personales que surgieron en el paso por el Freire. Además recibió ayuda de un tutor y del personal administrativo.

La practicante expresa que según ella el centro brinda muy buen acompañamiento pero que, a pesar de eso, al llegar a un lugar desconocido uno se siente perdido y angustiado por la problemática tan fuerte. Considera que falta un espacio específico para trabajar con los practicantes que sirva de guía más específica y como espacio de contención. Rescata que de esta manera no se perjudicaría al personal que ya tiene mucho trabajo y el practicante no tendría que interrumpirlo, motivo por el cual muchas veces ella no quiso pedir ayuda.

Resumen entrevista informante clave N°4: Estudiante Psicología 2

Comenta que se sintió muy contenida por el director en la primera reunión pero al pasar los días fue sintiéndose algo perdida. No tenía pautas sobre qué hacer, no sabía hasta donde llegar o no, cómo hablarle a los chicos, cómo relacionarse con ellos. Algunas veces se sintió irritada, desilusionada, angustiada o enojada frente a esta nueva realidad motivo de algunas de sus ausencias días posteriores. Explica que cree que le faltó conocimiento sobre quiénes son los que trabajan allí, sus roles y principalmente mayor información sobre la realidad de los chicos con los que trabajaría y las problemáticas de ellos. Confiesa que por momentos se quedó sin saber qué responder o cómo actuar y que no se sintió muy guiada. En estos momentos

consultaba a quién encontraba cerca o a las demás practicantes, con más antigüedad, pero comenta que ellas estaban en la misma situación.

Observación Participante

Se ingresa a la institución gracias al permiso del director de la misma y se asiste diariamente por 6 meses. Durante las primeras semanas se observa la dinámica del grupo, se intenta encontrar un espacio de participación y la generación de vínculos. Se percibe un clima ameno y de positividad.

Con el paso del tiempo se comienza a participar activamente de los diversos talleres y se generan vínculos cercanos con los profesionales y los adolescentes. No se percibe una clara delimitación de las tareas dentro del espacio, se respira gran libertad para participar y se obtiene poca información sobre lo que es positivo y lo que no, en el trato con los jóvenes.

Durante estos meses se observa el ingreso constante de voluntarios universitarios y de ONGs y se percibe una gran apertura del personal hacia ellos. Las charlas entre los chicos y los mayores surgen espontáneamente en cualquier espacio de la casa, facilitando la inclusión de los practicantes. Se observa cómo estos van informándose mediante charlas con los tutores, el director u otros compañeros.

Se puede observar una demanda constante de los nuevos practicantes hacia el director para solicitarle que les enseñe, aconseje y guíe durante su proceso. A estas demandas él responde activamente mientras le es posible ya que suele estar ocupado en otras tareas.

Análisis F.O.D.A

<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
<p>Reconocimiento del Freire como espacio de referencia por parte de los jóvenes</p> <p>Colaboración y participación de entidades externas</p> <p>Jóvenes motivados</p> <p>Flexibilidad en la dinámica institucional</p>	<p>Apertura a la comunidad</p>
<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>
<p>Falta de personal idóneo para el puesto</p> <p>Equipo de trabajo desmotivado</p> <p>Ausencia de capacitación para el personal</p> <p>Escases de recursos económicos</p> <p>Ausencia de reconocimiento formal de las funciones y tareas del personal (organigrama oficial)</p> <p>Infraestructura fuertemente deteriorada</p> <p>Divergencias entre los objetivos institucionales y los del Director</p> <p>Falta de programas de acompañamiento para practicantes</p> <p>Escaso conocimiento de la realidad institucional por parte de los practicantes</p> <p>Falta de establecimiento de rol del practicante</p> <p>Localización del establecimiento lejano a los barrios de los jóvenes</p>	<p>Amenaza de cierre de la institución ante nueva gestión política</p> <p>Riesgo de detención policial de los jóvenes por la zona de ubicación del centro externo a los barrios de pertenencia de estos</p>

Fundamentación de la propuesta

A partir de la realización de un diagnóstico del Centro Socioeducativo Paulo Freire, mediante la aplicación de diferentes instrumentos al director, a los tutores y a practicantes universitarios que allí asisten, se concluye que en la institución existen problemas relacionados a: la falta de delimitación del rol del practicante; el escaso y la ausencia de espacios de capacitación y contención para los mismos. Lo que redundará en problemas de eficacia de la práctica y continuidad de los practicantes.

Desde la psicología se puede mejorar lo anterior mediante la implementación de un programa de Entrenamiento de Habilidades Sociales, optimizando el proceso de los practicantes en la institución, disminuyendo la posibilidad de frustración, pérdida de interés y fortaleciendo las relaciones interpersonales entre los actores involucrados. Apelando a los factores subjetivos y reconocimiento contextual, es decir, de los estímulos que los otros le dirigen o direccionan, en tal sentido, esto puede lograrse entrenando estas habilidades para lograr bienestar subjetivo con las ejecuciones y no promover el malestar institucional. Se optó por esta decisión, porque el entrenamiento en habilidades sociales es parte fundamental para que un individuo en vías de profesionalización desarrolle eficacia conductual en sus acciones y eficacia en los objetivos propuestos.

A través del entrenamiento de habilidades sociales, los practicantes adquirirán herramientas que le permitirán efectivizar el proceso que llevarán a cabo en la institución, sentirse más seguros al tomar decisiones y delimitar su función dentro de la misma gracias a la información que se le brindará. Además podrán trabajar sobre sus dudas, ideas y creencias, eliminando prejuicios, en caso que existieran, que

podrían estar impidiéndoles actuar de manera asertiva. Y la institución promoverá una instancia de formación en futuros recursos humanos provechosos para las tareas que buscan formación.

Se considera pertinente abordar esta temática debido a que los practicantes que asisten al centro suelen sufrir angustias y frustraciones provocando ausentismo y llegando en algunas ocasiones hasta al abandono de la institución. En el caso de que esta temática no fuese tratada podría ocurrir que los practicantes abandonen el establecimiento por sentirse desprotegidos, aislados y/o frustrados.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, el entrenamiento en habilidades sociales redundaría en beneficios para los practicantes, al definirlos como un recurso valioso e importante para la institución y promover sus recursos individuales para poder llevar a cabo intervenciones pertinentes y ecológicas al rol que tendrán en el centro Freire.

Diseño del proyecto

Desarrollo

Destinatarios:

El taller está dirigido a aquellos practicantes que asistan al Centro Socioeducativo Paulo Freire.

Convocatoria:

La convocatoria será a través del director de la institución y la asistencia será obligatoria siendo uno de los requisitos para poder realizar la practica en el centro.

El cronograma de los encuentros se encontrará disponible en la cartelera del centro.

Cupo:

El cupo máximo para realizar el taller es de 10 integrantes.

Modalidad y duración:

Se realizarán 7 encuentros mediante la modalidad de talleres vivenciales. La duración aproximada será de 1.30 Hs. cada uno. Se realizará un taller por semana, siendo su duración total de 1 mes y medio a 2 meses.

Lugar:

Los talleres serán realizados en el salón principal del centro Paulo Freire de Barrio Escobar de la ciudad de Córdoba.

Horarios:

El horario será establecido junto con el director del centro y los estudiantes ya que al ser de asistencia obligatoria deberá coordinarse un horario que sea posible para todos.

Encargados del taller:

El entrenamiento en Habilidades Sociales será abordado por un Lic. En Psicología quien será responsable del taller y el dictado de sus actividades y un ayudante que se encargará de conseguir los elementos necesarios para cada encuentro y estará atento a necesidades que surjan espontáneamente.

Diagrama de gantt

Encuentros	Meses							
	Abril				Mayo			
	Semanas							
	1	2	3	4	1	2	3	4
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

Cronograma de cada encuentro

Encuentro N° 1: Presentación del proyecto

Objetivos del encuentro:

- Introducir a los participantes en la temática de los talleres
- Presentación participantes y profesional
- Planteo encuadre
- Administración cuestionario
- Determinar objetivos individuales

1° ENCUESTRO	
Actividad	Tiempo estimado
Apertura:	
• Presentación del proyecto y sus objetivos	10´
• Delimitación del encuadre	5´
• Presentación de los integrantes del grupo	15´
• Cuestionario	15´
Desarrollo:	
• Presentación power point sobre HHSS	15´
• Debate	20´
DESCANSO	10´
Cierre	
• Objetivos y expectativas del entrenamiento	5´
• Puesta en común	10´
Tiempo Total	1:45
:	

Descripción:

Apertura

Se presenta el proyecto y sus objetivos. Se explica cómo serán los encuentros, cuántos, sobre qué temáticas y las modalidades de trabajo. Se plantea la importancia del cumplimiento de los horarios y del compromiso en los encuentros. Se plasman en un afiche las reglas de convivencia, discutidas previamente por el grupo. Una vez terminado se leerán en voz alta.

Se realiza la actividad “Aviso Clasificado” para la presentación de los integrantes (Anexo 3.1)

Se entregan los cuestionarios individuales (Anexo 3.2)

Desarrollo

Se realizará una presentación de power point sobre Habilidades Sociales (qué son, para qué sirven, cuáles son, cuáles trabajaremos, cómo se desarrollan). Luego, se realizará un debate sobre lo que surja con la presentación. Si hiciera falta podrán realizarse preguntas disparadoras.

Cierre

Se solicitará a cada participante que piense algún/os objetivos y/o expectativas que tengan del entrenamiento en HHSS y se compartirá con el grupo (optativo).

Materiales

- 1 afiche
- 1 fibrón
- 1 proyector
- 1 computadora

- Cuestionarios
- Lapiceras
- Refrigerio

Encuentro N° 2: Asertividad

Objetivos del encuentro:

- Informar sobre qué es la Asertividad
- Que los participantes puedan diferenciar conductas asertivas de las agresivas o inhibidas.
- Reflexionar sobre los estilos comunicativos
- Practicar conductas asertivas

2° ENCUENTRO	
Actividad	Tiempo estimado
Apertura:	
• Presentación del encuentro y sus objetivos.	5´
• Video asertividad	10´
• Discusión video	10´
Desarrollo	
• Lectura grupal	10´
• Actividad grupal 1	15´
DESCANSO	
• Actividad grupal 2	20´
Cierre	
• Reflexión grupal	
Tiempo Total 1:30´	
:	

Descripción:

Apertura

Se presenta la temática a tratar y se reproduce un breve video (Anexo 3.3) sobre qué es la asertividad, qué tipo de conductas existen y cómo se puede ser asertivos. Luego, se brinda un tiempo como espacio de debate y de disolución de posibles dudas surgidas.

Desarrollo

Se le entrega a cada participante una pequeña carpeta con información clara y concisa sobre Asertividad (Anexo 3.4). Se pide a los participantes que se dividan en pequeños grupos (3, 4 personas) para leer juntos la información. Una vez finalizada la lectura se disuelven dudas, si las hubiera, y se presenta la primera actividad grupal (Anexo 3.5). Luego de un descanso se realiza la segunda actividad en grupos nuevos (Anexo 3.6).

Cierre

Al finalizar se pide a los participantes formar una ronda y se busca un espacio de reflexión compartida. Se invita a que libremente, el que así lo desee, comente que se lleva del taller, cómo se encuentra, o lo que desee compartir con el grupo sobre el encuentro.

Materiales

- Carpetas
- Fotocopias con información
- 1 computadora o televisor
- Refrigerio

Encuentro N° 3: Autoconocimiento

Objetivos del encuentro:

- Reflexionar sobre la participación de cada uno en la institución
- Esclarecer el posible aporte de cada uno a la institución a través de actividades de autoconocimiento
- Brindar un espacio grupal para discutir y compartir cuestiones relacionadas con el “ser practicante” en el Freire

3° ENCUENTRO	
Actividad	Tiempo estimado
Apertura:	
• Presentación del encuentro y sus objetivos	5´
Desarrollo:	
• Actividad individual 1	20´
• Actividad 2	15´
DESCANSO	10´
• Actividad 3 (parte 1)	20´
Cierre:	
• Actividad 3 (parte 2)	20´
	Tiempo Total 1:30
	:

Descripción:

Apertura

Se explica la temática a trabajar y los objetivos del encuentro.

Desarrollo

Se entrega a cada participante la actividad número 1 (anexo 3.7) que introduce el taller indagando sobre los motivos por los cuales se está en la institución. Es una actividad individual. Luego se realiza la segunda actividad (anexo 3.8), que trabaja principalmente sobre el autoconocimiento. La última actividad (anexo 3.9) consta de dos partes. La primera es un trabajo de reflexión y autoconocimiento y la segunda parte, que se realizará como cierre, es una puesta en común de esta, abriendo el espacio al debate.

Cierre

Se trabaja con la segunda parte de la actividad Anexo 3.9.

Materiales:

- Refrigerio
- Fotocopias
- Lapiceras

Materiales para hacer un mural: revistas, fibrones, tijeras, material para dibujar, plasticola y una cartulina para cada uno.

Encuentro N° 4: Toma de decisiones

Objetivos:

- Concientizar a los practicantes sobre nuestra continua toma de decisiones y las formas que existen
- Desenvolver la capacidad de toma de decisiones de los practicantes
- Conocer otras maneras de tomar decisiones

- Desarrollar la creatividad a la hora de decidir

4° ENCUENTRO	
Actividad	Tiempo estimado
Apertura:	
• Presentación del encuentro y sus objetivos	5´
Desarrollo:	
• Power point Toma de decisiones	15´
• Actividad 1	15´
• Actividad 2	15´
DESCANSO	
• Actividad 3	25´
Cierre:	
• Conclusiones grupales	10´
Tiempo Total: 1:35	

Descripción:

Apertura

Se presenta la temática a trabajar en el encuentro y los objetivos de este. Luego se hace una breve presentación de power point sobre Toma de decisiones (en qué consisten, que tener en cuenta, cómo las hacemos, consecuencias, etc.).

Desarrollo

Al finalizar se realiza en grupo la primera actividad (anexo 3.10) que consiste en rellenar en grupos de 2 o 3 personas, un cuadro sobre cuáles son las oportunidades al tomar decisiones y sus posibles consecuencias. Inmediatamente, se continúa con la 2da actividad que es individual (anexo 3.11). Luego habrá un descanso de 10 minutos. Una vez terminado el recreo se realizará la última actividad grupal del día, “Ponte en

mi lugar” (Anexo 3.12). En esta, cada participante contará alguna situación dentro del Freire en la que haya tenido que tomar una decisión. Explicará qué decisión tomó, cómo lo hizo, qué tuvo en cuenta a la hora de elegir, por qué, y cuáles fueron los resultados. Luego de cada experiencia los demás integrantes opinarán cuál hubiera sido la decisión que ellos hubieran tomado en la situación del compañero

Cierre

. Se reflexionará sobre consecuencias positivas y negativas de cada decisión y sobre la variedad de alternativas viables y fructíferas frente a cada circunstancia.

Materiales:

- Televisor o computadora
- Fotocopias
- Lapiceras
- Refrigerio

Encuentro N° 5: Resolución de conflictos

Objetivos:

- Reflexionar sobre la resolución de conflictos a partir de la proyección de la película “Crash”
- Registrar las diferentes situaciones conflictivas que se presentan en el filme.
- Recapacitar sobre los diferentes comportamientos de los personajes frente a las problemáticas que se les presentan

- Estimular la comunicación y la reflexión como herramientas para solucionar conflictos

5° ENCUENTRO	
Actividad	Tiempo estimado
Apertura:	
• Presentación del encuentro y sus objetivos	5´
Desarrollo:	
• Película	115´
Cierre	
• Entrega de actividad y disolución de dudas	10´
	Tiempo Total 2:10

Descripción:

Apertura

Presentación de la temática y los objetivos a tratar.

Desarrollo

Se proyectará la película “Crash” para luego trabajar sobre la resolución de conflictos según lo explica la guía (Anexo 3.13).

Cierre

Se entrega a cada practicante una carpeta con las actividades sobre la película que deberán realizar para el siguiente encuentro (Anexo 3.14). Se leen las actividades y se disuelven posibles dudas.

Materiales:

- Computadora o televisor
- Refrigerio
- Fotocopias

Encuentro N° 6: Empatía

Objetivos:

- Brindar información sobre qué es la empatía
- Estimular la capacidad de ponerse en el lugar del otro
- Generar un espacio de reflexión sobre la temática

6° ENCUENTRO	
Actividad	Tiempo estimado
Apertura:	
• Puesta en común actividad película	15´
• Video introductorio al tema	15´
Desarrollo:	
• Actividad “ponte en mi lugar”	20´
DESCANSO	10´
• Actividad 2	10´
Cierre	
• Reflexiones	15´
Tiempo Total	1:25´

Descripción:

Apertura

Se comenzará el taller poniendo en común las actividades que se habían llevado para realizar en casa sobre la película “Crash”. Luego se introducirá el tema

del taller a través de un video (Anexo 3.15) sobre la diferencia entre Empatía y simpatía y su discusión.

Desarrollo

Se dicta la actividad “Ponte en mi lugar” (Anexo 3.16). Una vez realizada se realiza un descanso. Se realiza una actividad grupal (Anexo 3.17).

Cierre

Se brinda un espacio para que libremente se hable sobre temas relacionados con la temática. Si hiciera falta se pueden hacer preguntas disparadoras.

Materiales:

- Refrigerio
- Fotocopias

Encuentro N° 7: Comunicación empática /cierre

- Brindar información sobre la comunicación empática
- Reflexionar sobre el tipo de comunicación que utilizamos
- Practicar la escucha activa y desinteresada
- Concientizarnos sobre cómo comunicamos con nuestro cuerpo
- Aplicación cuestionario
- Balance talleres
- Cierre proyecto

7° ENCUENTRO		
Actividad	Tiempo estimado	
Apertura:		
• Presentación del encuentro y sus objetivos		5´
Desarrollo:		
• Lectura grupal temática		15´
• Actividad		15´
DESCANSO		10´
• Actividad 3: cierre		15´
Cierre		
• Cuestionario		15´
• Balance talleres		20´
Tiempo Total		1:30
:		

Descripción:

Apertura

Se explican los objetivos del taller y la temática a tratar en ese día.

Desarrollo

Se brinda a cada participante una carpeta con información sobre la escucha empática y se lee grupalmente. Si hay alguna duda se discute al finalizar la lectura.

Luego se realiza una actividad grupal para practicar la escucha activa (anexo 3.18).

Luego de un recreo se realiza una actividad de cierre del taller (Anexo 3.19)

Cierre

Al finalizar se invita a los participantes a responder nuevamente los cuestionarios que completaron en el primer taller (Anexo 3.2). Una vez que todos hayan terminado se invitará a un espacio de reflexión individual y de balance sobre los

talleres. Se compartirán libremente las experiencias personales, se invitará a comentar sobre lo positivo y lo negativo del proceso.

Materiales:

- Cuestionarios
- Lapiceras
- Fotocopias
- Refrigerio

Presupuesto para la aplicación del taller

La institución nos provee con: Espacio para los talleres, sillas, bancos, pizarrón y tizas, parlantes, computadora o televisor.

<i>DESCRIPCION</i>	<i>IMPORTE</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>TOTAL</i>
Profesional	\$200 por hora	11 hs.	\$2200
Fotocopias	\$0.45	200	\$90
Lapiceras	\$2.50	15	\$37,50
Fibron negro	\$7	5	\$35
Cartulinas	\$3	10	\$30
Pegamentos	\$3	4	\$12
Tijera	\$10	2	\$20
Carpetas	\$4	15	\$60
Refrigerio	\$30	7	\$210
IMPORTE TOTAL			\$2694,5

Estrategia de evaluación de impacto

Se aplicará un cuestionario (Anexo 3.2) a cada participante en el primer encuentro y en el último para evaluar los cambios luego del proceso y observar los resultados del taller.

Conclusión

Mediante la propuesta de un taller de entrenamiento en Habilidades Sociales para los practicantes universitarios del Centro socioeducativo Paulo Freire se intenta optimizar el pasaje de estos por la institución disminuyendo así sus posibilidades de frustración de y su posible pérdida de interés y motivación en la práctica. A través de esta propuesta se fortalecerían las relaciones de los practicantes entre sí, pudiendo ser ellos mismos fuente de apoyo y acompañamiento para sus compañeros.

El entrenamiento en Asertividad a través del autoconocimiento colaboraría en que los practicantes puedan tener creencias positivas y reales sobre sí mismos y sus posibilidades de participación en el centro. Esto favorecería su auto confianza ya que tendrían más claras sus tareas y objetivos. A su vez, aprenderían a expresar sus emociones, necesidades y pensamientos de una manera más precisa y adecuada lo que facilitaría el bienestar y ayudaría a disminuir la frustración.

A través de los talleres de resolución de conflictos y toma de iniciativas se fortalecería la autonomía de los practicantes, siendo esta de gran importancia al no tener ellos dentro de la institución un espacio de formación ni acompañamiento. Los voluntarios expresan en las entrevistas sentirse desorientados y sin saber cómo actuar en ciertas situaciones. A través de estos talleres se trabajaría grupalmente sobre los objetivos personales y los de la institución, se buscaría identificar los problemas y reconocer las posibilidades de resolución de estos, creando así un rol más claro y descubriendo las herramientas que ellos poseen. Tener en claro las tareas a realizar y obtener una visión clara sobre las posibles soluciones es una gran fuente de motivación para el personal.

A través del entrenamiento de la escucha activa y la empatía se intenta fortalecer los lazos de los practicantes con los jóvenes del centro y lograr un clima de

trabajo agradable. Es fundamental que los practicantes puedan ser contenedores de las emociones de los jóvenes ya que estos llegan al centro muchas veces con necesidades de ser escuchados, comprendidos y contenidos.

Además del gran aprendizaje que los practicantes pueden tener a través de este taller uno de los beneficios más importantes es el de la posibilidad de un espacio grupal que pueda servir de contención, acompañamiento y apoyo, favoreciendo así la efectividad en la resolución de conflictos, disminuyendo los posibles sentimientos de soledad y frustración y reduciendo así las posibilidades de malestar emocional que podrían llevar al ausentismo y/o la deserción.

Anexo

Anexo 1: Consentimiento informado para participantes de la investigación



La presente investigación es conducida por Inés María Acosta, alumna de la carrera Lic. en Psicología de la Universidad Empresarial Siglo 21. La meta de este estudio es proponer alguna actividad o taller para realizar en el centro socioeducativo Paulo Freire.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante esta sesión se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los audios se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Inés María Acosta

Legajo PSI 01189

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Inés María Acosta. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es proponer alguna actividad o taller para realizar en el centro socioeducativo Paulo Freire.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 45 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Inés María Acosta al mail ineacosta@hotmail.com .

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Inés María Acosta al mail anteriormente mencionado.

Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha
-------------------------	------------------------	-------

Anexo 2: Entrevistas

Guía Entrevista personal interno

Personal

- Nombre, puesto, antigüedad, objetivos personales en la institución, actividades que realiza.

Institucional

- ¿Quiénes participan de la institución?
- ¿Qué actividades realizan?
- ¿Cuál es el objetivo de la institución?
- ¿Cuáles son los principales proyectos de la institución actualmente?
- ¿Está siendo posible llevarlos a cabo? Si fuese que no ¿por qué cree que no está siendo posible? ¿Qué cree usted que necesitarían para poder concretarlos?
- Si tuviera que enumerar tres fortalezas principales de la institución ¿Cuales serían?
- Si tuviera que enumerar las tres dificultades principales de la institución ¿Cuales serían?

Destinatarios

- ¿Cómo describiría usted a los jóvenes que participan del centro?
- ¿Qué edad tienen?
- ¿Qué características los identifican principalmente?
- ¿Qué aceptación tienen de las actividades? ¿Qué actitud tienen los jóvenes en estas?
- ¿Cuáles son para usted las principales necesidades de estos chicos?
- ¿Cuáles son para usted las principales dificultades que atraviesan actualmente a los jóvenes de la institución?

Entrevista Informante clave N°1: Responsable de gestión

Edor. = Entrevistador

Edo. = Entrevistado

Edor. : Buenos días, eh...te voy a hacer algunas preguntas como para conocer cuál es el trabajo acá en la institución, cuál es tu trabajo, qué opinas sobre algunas cuestiones de acá. Eh, lo primero que me tendrías que explicar es cuál es tu puesto acá en la institución.

Edo: Bueno. Mi nombre es NN yo soy responsable de gestión, es un puesto que no existe (risas). Es coordina... si fuésemos un colegio es director del colegio. Cómo es un centro socioeducativo tiene que ver más con un colegio que con un instituto. Entonces si tomamos como parámetro el cole sería como el director del colegio. Si tomamos como parámetro alguna otra institución sería como coordinador, una cosa así. Pero se llama responsable de gestión. No está en ley, no está en el organigrama. Eh... es decir puede venir otro gobierno y traer otro responsable de gestión. Es que vos te haces responsable aunque no estés nombrado. Significa eso, que un tipo que se hace responsable con la firma, sin que lo hayan nombrado. Cosa difícil.

Edor. : ¿Hace cuánto que ocupás este puesto?

Edo: ¿En el Freyre o en otros cargos?

Edor.: No, acá en el Freire

Edo: En el Freyre 4 años y algo, y unos meses. Desde que está abierto el Freire. Se abrió y yo me abrí con él (risas). Estamos juntos con el Freire desde que se abrió. Sí, en el Freire cuatro años largos...

Edor.: ¿Quiénes más son los que trabajan con vos acá en el Freire?

Edo: Eh... trabajan... ¿desde el arranque o al día de hoy?

Edor.: Al día de hoy

Edo: Al día de hoy dos psicólogos, eh... ¿doy los nombres?

Edor.: No, no

Edo: Dos psicólogos, eh personal de Freire Freire, dos psicólogos eh dos eh, un administrativo que oficia de tutor, ejerce de tutor, un servicio generales que ejerce de tutor, eh... una administrativa eh y... otra señora de servicio generales que oficia o trabaja de tutora.

Edor.: ¿Cuántos tutores son en total?

Edo: Digo, la... de...de los que están nombrados por que en realidad no existe tampoco tutor entonces en el área es muy difícil porque los cargos del área o los puestos del área te diría no existe ninguno o la mayoría no existen. Todos trabajamos de otra cosa de la que cobramos. Eh 3 tutores, 2 al día de hoy, eh, 2 administrativas, 2 psicólogos eso es lo que tendría al día de hoy en la casa oficial.

Edor.: Y ¿cuáles son los objetivos principales del Freire? ¿Cómo está planteado? ¿Cuál sería la función del tutor? ¿Cuáles son las actividades que se están llevando a cabo? Digamos, cómo podrías explicar...

Edo: Eh, el objetivo general del Freire es eh, un lugar de referencia. Esto se abrió como eh... esto nace de la mano con las medidas alternativas al encierro, como medidas innovadoras... es el segundo paso de un programa que se llamaba "Programa de acompañamiento para jóvenes con permiso de salida" que fue el primer paso de las medidas alternativas en Córdoba. Ese programa, las características del programa eran parecidas a lo que es los tutores del Freire pero sin una casa, sin lugar de referencia. Éramos un grupo de tutores que oficiábamos de acompañantes, mmm, bueno, acompañantes de los jóvenes. Tratábamos de trabajar sobre la restitución de derechos, la garantía de derechos y lo demás. Fue el primer programa y el proceso de los primeros pasos del joven en libertad. No era antes de entrar al complejo sino era en los permisos de salida del complejo. Ese programa en algún momento fue el programa del gobierno y después se volvió el programa criticado del gobierno. Todo el mundo lo criticó dijo que tenía una mirada muy tutelar con el paradigma viejo porque los pibes quedaban enganchados en esta medida durante mucho tiempo. Cosa que yo salí a defender, no creía que tenía que ver con la medida tenía que ver con la falta de otras medidas por eso los pibes quedaban en esa, no era la intención del la medida que se queden enganchados ahí. Si no, la medida estaba sola entonces quedaban ahí por falta de otras articulaciones pero fue muy criticado y surgió de ahí después de la crítica de ese programa al cual pertenecía yo surgió la posibilidad de abrir centros de referencia los cuales los pibes asistan durante un tiempo, recojan algunas herramientas para, para su sociabilización, su inserción escolar y... y demás, y vuelvan a su vida. Es decir, esto tenía que ser un centro de referencia momentáneo para los jóvenes. Esa es la intención que abre. El objetivo inicial de esto. Eh, de la mano de los tutores, en la casa, haciendo prácticas que acompañen a los jóvenes en el proceso y demás y eh

fortaleciéndolos en este proceso. Eh y un equipo técnico que apoye y fortalezca a los jóvenes en el proceso psicológico, personal y demás. Esto, esto es más o menos...

Edor. : La idea

Edo. : La idea de la casa. No es lo que al día de hoy se hace. Se hace parte de la idea

Edor. : ¿Qué es lo que se hace hoy al día?

Edo.: Pero ¿viene de la mano de las preguntas? O ¿me estoy saltando?

Edor.: Si. No, no. Está bien. ¿Qué es lo que se está haciendo en la casa?

Edo.: Y lo que se hace hoy... y es un desafío, yo también estoy haciendo una práctica error- acierto durante estos cuatro años. Creo que la practica mas piola para trabajar con los pibes y la que mas resultado puede haber dado según el objetivo que yo creo importante para trabajar no el... el institucional siempre va de la mano con la disminución en la reincidencia ¿cierto? Lo institucional y todas las medidas alternativas del mundo se valoran tras de la disminución de la reincidencia o no. Es decir, una medida exitosa, la vara que la mide es si los chicos volvieron a reincidir o no, no es la vara con que mido yo la institución. Al centro yo lo mido con la vara de la reincidencia por el hecho de la peligrosidad con que viven los pibes. Estar entrando de nuevo en el lugar donde mejor la pas... donde peor la pasaron y donde peor eh... mmm es decir el lugar del encuentro con lo más decadente de la estructura del gobierno. Ese eh... entonces, por ahí valoro el que no ingresen por una cuestión muy personal pero no lo valoro como un nivel de que el centro ande bien. Yo el nivel de que el centro ande bien es el nivel de posibilidades que se generen a los pibes, de garantizarles algún derecho en principio, de que su vida depare otro destino... un destino, se le abra la cabeza, pueda tener otra perspectiva de vida, se generen

proyectos nuevos, mas con la mano de eso. No si reinciden o no. En un camino puede haber bajas pero a la cuestión de la reincidencia y demás no lo evalúo como fracasos, la evalúo como desafíos a ver qué paso en ese momento, que pasó. No son fracasos ni perdimos o bajamos el grado de... no, no. Ningún grado de nada. Es la evaluación mía del centro. No es la que socialmente se hace, ni la que el gobierno hace. La evaluación va por el lado de reincidencia. Entonces los objetivos cambian mucho cuando vos lo evaluas desde ese lugar porque el pibe si entra una vez en el año no es que está fracasando la medida del pibe sino que hay cosas todavía para fortalecer que trabajar con él. El desafío se hace cada vez más grande, más interesante seguir trabajando. Y... y la intención va para otro lado también. Va desde un momento de felicidad en el pibe, un instante de felicidad que por ahí no la tuvieron nunca, hasta un buen recuerdo, a ya sea festejar un cumpleaños, por ejemplo la mayoría de nuestros pibes no han festejado su cumple. Ese es un objetivo del centro como quizás que consiga un laburo, quizás que salgan adelante, que puedan tener una familia, un objetivo ese muy ambicioso. Pero digamos los objetivos próximos, los objetivos más inmediatos son esos.....

Edor.: Y ¿cuáles son las actividades o los proyectos que hoy realizan?

Edo.: Eh... las actividades que se realizan del centro, justo este mes comienzan actividades nuevas. Yo creo que eh, el pasar del tiempo también me ha llevado a descubrir que todo lo que uno plantea como posibilidades del centro eh terminan siendo eh, terminan siendo la excusa, no lo que el centro ofrece. Lo que el centro ofrece es el boca a boca, es el cara a cara, es la palabra el consejo, el abrazo, la comida juntos. Eso es lo que ofrece el centro como practica. Las excusas que tenemos para que los pibes asistan a estas grandes practicas que es que alguien te pare en un momento y te diga algo lindo, que alguien te haga un cariño, que alguien te sirva un

vaso de té, que alguien se conmueva o se entristezca por algo que te pasa. Eso es lo importante, esa es la intención del centro. La excusa para esa intervención son talleres que hacen que los pibe vengan eh la radio espacios convocantes, artísticos, culturales y demás que ahora se abrirían más que hacen que, que podamos tener una convocatoria de jóvenes a la casa pero bueno el fin no es el taller en sí mismo el fin es lo que podemos dejar en ese taller, eh para esta construcción hemos invitado a muchos, entre ellos también a vos Ine que tenés que ver con esta construcción nueva de talleres que sirvan de capacitación y de posibilidades de inserción laboral de talleres artísticos culturales con talleres de recreación pero que tengan dentro la posibilidad de una mirada de un eh de esto, de un encuentro. El encuentro que facilita la casa, eso es lo más importante, para el que lo valora. El qué y el que le da ese lugar ¿Sí? Porque por ahí pueden pasar muchos grandes y muchos chicos que no encuentren el porqué de la casa los que encuentran el porqué se dan cuenta que es el encuentro nada más es el encuentro lo valioso, nada mas el momento de encuentro. Sea la comida, el pasillo, el patio. Haciendo la huerta como haciendo un taller de ordenar juguetes, como la radio, como arreglando computadoras o como haciendo pan. Es decir, es el encuentro lo importante de la casa todo lo demás son excusas para ese encuentro. Que habitualmente lo posibilitan y otras veces no. Estas mismas excusas a veces hacen que el pibe no acceda a ese encuentro. La intervención que hace esos talleres para el encuentro. O la oferta de espacios terapéuticos también a veces genera el encuentro. Que ellos vengán a acceder al espacio de acompañamiento psicológico, genera esta posibilidad de encuentro. El profesional tiene una mirada profesional. Mira dentro de su ámbito que es su lugar, su despacho, su oficina, su oficina tipo técnico como quieras llamarlo. Ellos ahí generan su intervención del centro. Si vos me decís la intervención del centro o lo que yo querría que fuera el objetivo, el encuentro.

Mucha gente, diversa gente. Toda con una misma orientación en relación a la mirada sobre los pibes y la problemática que los pibes sufren, padecen.

Edor.: Y ¿vos crees que están logrando?, ¿que se están logrando los objetivos del Freire?

Edo.: Yo creo que estoy en el mejor momento. No creo que se estén logrando. Estaría en el mejor momento, estoy en el momento más cerca. Hay mucha gente buena dentro de la casa. Eso hace que sean voluntarios, universidades, ONGs, eso hace que los chicos tengan contacto con mucha gente buena. Y si los pibes tienen contacto con mucha gente buena tienen encuentro. Y los organice yo o esté yo o no, me superen o no eh, sea conmigo o con alguien oficial de la casa o de Se.N.A.F o no, no me interesa la verdad. La casa es para el encuentro ese y todo lo que valga la pena para encontrarse con los pibes tiene que estar en la casa. Lo que pasa es que no es fácil porque

Edor.: ¿Qué crees que se necesitaría para poder cumplir con esos objetivos? Si tuvieras que ver ¿qué hace falta?

Edo.: Hace falta mucho mas. Hace falta una mirada de la política y del gobierno más clara sobre esto. Yo creo que...

Edor.: Pero en la práctica de acá de la casa

Edo.: ¿En la práctica particular de la casa?

Edor.: Si

Edo.: Eh puede hacer falta que, un poco mas de recursos un poco mas de compromiso de. Compromiso o descompromiso del que no quiere estar en esta historia. Que el que

no quiera se vaya ya admita y deje lugar al que quiere. Y compromiso del que quiere estar, estar. Porque también hay eso ese compromiso si bueno pero...

Edor.: ¿Del personal?

Edo.: No, yo generalizo. Hay mucha gente que viene por una cuestión personal. De una lucha personal e individual más que por una lucha de los pibes. Hay otra que viene más que por una lucha por los pibes por hacer un voluntariado. Que esta bueno también. Yo admito todo tipo de intervención porque me parece que esta bueno pero algunos son bastantes criticables para mi punto de vista. El voluntariado sin un fin social sin un fin estructural no lleva a ningún lado. Ir un día a hacer con los chicos porque me conmuevo me parece muy religioso, muy que no lleva a ningún lado. Suma. Lo que si digo es que al comprometido habría que capacitarlo mucho mas darle más herramientas darles más posibilidades darle más recursos. Al comprometido para que realmente tenga como comprometerse y el descomprometido se debería ir

Edor.: Y acá en la casa... ¿se brindan esas herramientas?

Edo.: Eh las que tengo yo al alcance no son las necesarias son mucho menos que las necesarias son escasas tengo mucha gente buena yo hoy en la casa con mucho compromiso. Quizás si yo tuviera más posibilidades tanto económicas como yo brindo todo lo que tengo el que viene sabe que yo pongo todo lo que tengo posibilidades, económicas de la casa que son muy limitadas hasta la casa misma hasta el auto que tenemos para que los pibes puedan posibilitarse esto del encuentro acá o en otro lugar en un paseo. Pasa que la burocracia, el sistema y todas las trabas y l que debe ser y todo imposibilita mucho pero realmente la casa si yo pensara en la casa particularmente que haría falta principalmente de parte del personal una apertura más grande. No todo el personal está abierto. Se siente invadido siente que lo van a ver lo

vienen a cuestionar o lo vienen a investigar lo vienen a mirar como hace sus cosas entonces se siente invadido. Yo no siento eso porque yo siento que es válido que todos me vean para que me cuestionen. Si no deajo que me vean parece el complejo esperanza. Es decir si no deajo que me vean no me van a cuestionar entonces que me vean porque además el cuestionamiento sirve de ayuda. Che NN vos sos un despelote en esto yo te ayudo en esto porque me ven que mi intención es hacerlo quizás no tengo el recurso económico n los recursos pero mi intención esta yo voy por el camino de hacerlo. En eso recibo mucha ayuda pero es por la apertura el que no se abre no va a recibir, y habitualmente recibo criticas y es lo que uno está queriendo no recibir y es complicado es complicad pero digo quizás sería eso uno de los pasos más grande el de apertura de todos estos centro a la comunidad a la gente que puedan pasar y puedan ver a los pibes y las organizaciones pudiesen entrar y bueno todo esto me parece... es también hacia dónde vamos por eso digo que estoy conforme porque se ha logrado una apertura delo que éramos a lo que somos y nos falta mucho todavía, mucho camino por recorrer.

Edor.: Si tuvieras que decir tres fortalezas de la institución... ¿cuáles serían?

Edo.: Tres fortalezas... eh ¿al día de hoy?

Edor.: Si

Edo.: Al día de hoy... eh. La primera y gran fortaleza que hizo que las otras puedan venir es que algunos pibes han tomado la casa como, como un recurso positivo. No saben ellos muy bien para qué. Yo tampoco sé muy bien para qué. Pero la han tomado como un recurso positivo en sus vidas si llamale lugar de referencia llamale eh de contención llamale lugar para desayunar llamale como carajo se te cante pero lo han tomado como un recurso positivo en su vida y no o quieren abandonar esto genera que

vengan sus amigos que los pibes que están encerrado tengan la posibilidad o la necesidad de acercarse a otros pibes y decirles que si los podrán ver, eh genera diez mil cosas que un grupito de dos haga esto en una casa te cambia la casa y en el momento que empezó a pasar acá empezó a cambiar la casa es decir es un lugar que algunos lo han tomado como un lugar que sirve para rescatarse como dicen algunos para salvarse o que los ayuda no sé bien. No han encontrado, yo hablo con ellos y ellos no saben muy bien porque vienen, yo tampoco sé muy bien porque vienen. Tampoco sé muy bien que darles cuando vienen. Es decir yo quiero darles todo junto por ahí no les doy nada. Lo que si el encuentro esta. El desafío es del grande, el que quiere que ese encuentro llegue a algún lugar, ahí está el desafío. El encuentro está, tenemos el encuentro. Tanto te cuesta el encuentro acá esta el encuentro entonces

Edor.: ¿Esa sería una entonces?

Edo.: Una fortaleza, el de los pibes. La segunda gran fortaleza creo que es que la apertura llego a. (interrupción) eh otra de las fortalezas, vamos a las fortalezas. No me digas debilidades que tengo cien (risas) fortalezas cuesta más encontrarlas. Tengo algunas claras hoy. Esa es una. La de los pibes es la más importante porque nos da la posibilidad los pibes nos están dando la oportunidad sabes lo que es que un pibe te este dando la posibilidad. Que te diga che ¿en qué me podés ayudar vos? yo vengo acá ¿a dónde me ayudas vos? Y t da una posibilidad viste inmensa pibes que no quieren recibir de nadie nada que están cansados y que te están diciendo che acá estoy yo loco dale hace algo dame una mano viste. Bue esa es la más grande después hay una importante que detrás de esta apertura llego gente inesperada llego gente que ha estructurado el Freire es decir lo de ha deconstruido y lo ha vuelto a construir ha tomado parte de las decisiones le ha dado forma le ha dado contenido lo ha adornado le ha puesto amor lo ha hecho un Freire es el momento más Freire del Freire es el

momento que hay mas historias que piden mas todo esto debido a los grandes que han intervenido. Esta apertura. No con la mayoría. Pr que hay muchas grandes que también vienen con intenciones muy particulares y muy egoístas también

Edor.: Vos decís ¿gente fuera del personal que trabaja en la institución?

Edo.: Si podríamos marcar el fuera porque en el afuera creo que están las fortalezas, porque si te hablo del adentro tendríamos que hablar de otro mundo de las fortalezas para nosotros como los de adentro nos va a venir muy bien los de afuera porque al margen de enchufarte darte más pilas otra energía te dan otra mirada te cargan de otra cosa te hacen más responsables eh te miran es decir los de afuera nos sirve muy mucho además de que te ayudan han deconstruido el Freire y lo han vuelto a construir de un año a esta parte es otro Freire. Es un gran desafío porque también te ponen una responsabilidad en la espalda porque la gente está esperando de vos. Que vos seas el que pueda llevar adelante este gran proceso. Y yo no me creo en esa condición no me creo capacitado para llevarlo yo, entro todos si pero no me creo capacitado para llevar yo este gran proceso lo que si te tiñen de lucha de todos los compromisos que tenias dejado en el cajón todas las historias te las vuelven a recordar te las recuerdan todos los días eso hacen muy bien a mí, a mí me hace muy bien. Por lo que vine a trabajar de esto. Pasa que tenemos un desgaste institucional grande. Entonces hay gente que no le hace muy bien porque ya no quiere volver a comprometerse no quiere volver al principio yo sí. Yo sí. Hoy estoy haciendo prácticas que yo cuando arranque. Lo que hago en la radio hoy. Lo que estoy haciendo dictando talleres lo que yo hacía cuando arranque en Se.N.A.F que arranque con los chicos detenidos del complejo esperanza yo arranque con esto yo los juntaba charlaba hacia lo mismo que estoy haciendo con ellos me hace muy bien volver a la base me hace bien volver a la esencia por la que

estoy acá y eso me lo da la gente de afuera no me lo da la gente de acá y esa es mi verdad.

Edor.: ¿Cuál crees que es esa esencia?

Edo.: ¿Cómo?

Edor.: ¿Cuál es esa esencia que decís? Dijiste “volver a la esencia”

Edo.: ¿Poniéndole nombre a la esencia?

Edor.: Claro vos dijiste que te acercaste a los chicos, a los talleres, a la radio ¿cuál es el objetivo? ¿Cuál es esa esencia?

Edo.: Ah cual es el objetivo. Ah mi primer objetivo este es un objetivo muy humilde muy chiquito. Yo desde el complejo esperanza cuando yo empecé a trabajar yo decía yo no me voy a ir sin que los pibes que tenga a cargo mío dentro del complejo tengan un buen día. Yo les voy a dejar un buen día. Porque yo trabajaba un día y tres no trabajaba volvíamos le cuarto día. Entonces yo decía después le tocan tres días de mierda adentro entonces yo les voy a dejar mi día va a ser bárbaro. Yo los voy a hacer reír voy a entrar voy a hacer chistes, vamos a ver una película juntos los voy a divertir, eh nos vamos a conmovir nos vamos a contar historias de la vida eh yo es voy a dejar esto era mi pretensión y me parece que e me salía o mínimamente yo sentía que estaba haciendo mi mínimo objetivo después fui por mas objetivos y mas y mas pero me hace bien volver a ese chiquito es decir che loco tengo un centro, están los pibes acá yo quiero que se vayan felices quiero que vuelvan a su casa parte de haber comido un plato de comida y todo lo que quieras que vuelvan felices. que hayan pasado un momento desopilante, que alguien se haya puesto en un lugar de par, de igual, se halla, que alguien se halla, se haya puesto él en este... se haya prestado para este

juego.de la igualdad porque habitualmente se mira desde un lugar de enseñar, todo eso. Entonces es mi momento nuevamente y por eso estoy muy feliz. Pero esto me lo genera la gente que me posibilita. La gente de afuera me lo posibilita. Con la gente de adentro no lo podría hacer. Es más soy muy criticado por hacer. Para los de adentro yo debería estar en esta oficina llenando papeles. Dando datos de Excel a ver cuántos chicos tengo cuantos se van, cuantos quedan, cuantos vienen (risas) para la gente un director tiene que hacer eso. Y está bien visto cuando hace eso. Lo más triste de la historia para mi punto de vista un director está bien visto cuando es muy dúctil en la cuestión administrativa burocrática no cuando es cuando tiene un buen felling con los chicos entonces, yo me voy feliz, soy muy criticado pero me voy feliz.

Edor.: Bueno, si tuvieras que decir dos debilidades, las principales que vos creés de acá, de adentro de la casa, del funcionamiento.

Edo.: Debilidades de la casa...

Edor.: 2 o 3

Edo.: Eh...eh oy... ¿dos o tres tengo que decir?

Edor.: Las que vos creas que son las más fuertes

Edo.: La debilidad más grande de la casa es eh... la debilidad más grande de la casa, creo yo, eh que debe pasar por es difícil porque tengo varias en la cabeza. Mmm la primera que yo puedo ver es una debilidad que me atraviesa a mí también que eh se viene de una estructura equivocada, de una mirada equivocada. De un paradigma solamente de letra muerta en la ley nueva eh y se viene con esa gente toda esta desde el viejo paradigma y toda esta agotada. Eh toda la gente está agotada en este sistema de las injusticias de este sistema pero también hay que ver que el personal no solo está

agotado por hay gente que ha sido muy comprometida y que ya no quiere comprometerse más esa es la parte más triste del sistema eh la parte más triste (perdón que recibí una llamada me desconcentro) la parte más triste del sistema es perder en el camino al que podría haber hecho que esto cambie y que no se renueva la gente. Venís con la misma gente de antes las piolas que eran los menos agotados y los nefastos todavía porque el nefasto nunca se conmovió, entonces nunca se desgasto.

Edor.: Y los que decías que eran los piolas, ¿qué pasó con ellos?

Edo.: Están desgastados. Muchas injusticias, cuando vos queréis hacer, has querido hacer, siempre el que quiere hacer es mala palabra por eso no le sale mala palabra el que se ha comprometido alguna vez ha sido muy criticado eh y bueno toda la historia cambia y esos podrían ser contenidos le día de hoy y la mayoría de ellos hoy ya no quiere no quiere estar no quieren participar y si participan, participan afuera en su vida pero dentro del gobierno no. Quieren dar lo justo y necesario. Y los otros son los nefastos. Entonces para mi punto de vista no, ellos pueden decirme nefastos a mí. Entonces siempre es complicado trabajar con esas personas que vos necesitás para trabajar con los pibes, vos necesitás todos los sentidos alertas todas las ganas toda la sensibilidad a flor de piel viste ara que todo te llegue para que eso que te conmueve algo sepas como devolverlo como reaccionar si ya no tenís en juego eso ye s muy difícil. Y el personal que viene es así viste. Viene así viene con lo justo y necesario haciendo escuela se puede dar.

Edor.: Y el personal que vos decís, los tutores que era una parte del personal y otros son los psicólogos. Los tutores, ¿ellos tienen un papel que cumplir, un rol claro?

Edo.: Serían el rol principal de la casa. El rol principal sería buscar un par buscado entre el personal que cobre un sueldo pero que se ponga del lado del pibe ayudar. Por

causas sociales cosas que el pibe no pudo hacer no pudo cumplir que no es culpa del pibe ero que el pibe todos esos desafíos que han quedado truncados del pibe, sus sueños y todas estas cosas. Que haya alguien al lado de él. Luchándole la vida esta es la imagen del tutor.

Edor.: Y ¿tiene tareas claras a desarrollar digamos?...

Edo.: Si, la restitución del derecho, la garantía del derecho y la promoción del derecho. Son las que tienen encomendadas. Es decir, al principio, restituir uno d ellos derechos más importantes que el pibe sostenga la libertad. Es decir yo

Edor.: Y ¿ellos tienen que ver cómo hacer eso o tienen tareas que están...?

Edo.: Y hay punto, hay...

Edor.: ¿Ellos tienen los objetivos?

Edo.: Si, hay objetivos que se han trabajado n conjunto lo que pasa es que desde el vamos el objetivo principal era que el personal que cumple ese rol tengo desde el vamos esta mirada, cualidades, como tampoco hubo un trabajo para elegir ese personal

Edor.: ¿Cómo llegó el personal?

Edo.: Y, el personal llegó porque venían de otro programa

Edor.: ¿Quién los eligió?

Edo.: Y faltaba personal y necesitaba personal para tal o cual función y ellos se querían ir de sus funciones y ellos se presentaron y acuerdan con la función que vos le das.

Edor.: Osea, vos no hiciste una selección.

Edo.: No, no tampoco la podes hacer no tenés ni la cantidad de personal para hacerla ni la oferta para hacerla yo hace un año que estoy con oferta para hacer una selección verdadera y o se ofrece nadie cuando vos querés seleccionar seriamente vas a ver ralmente y as a tomar vas a capacitar a la vez que vas a tomar examen a la vez que vas a hablar que ver el curriculum de estas personas para ver si pueden trabajar con un pibe y todo lo de mas ya estas mal visto viste porque acá e la administración se puede como se puede esta todo así con parches viste eh estaría buenísimo que se haga verdaderamente pero lo que pasa también es que no tenemos organigrama. El tutor no está ni en el organigrama si es una función que yo le doy como responsable que tampoco estoy dentro del organigrama. Esta es una función que está dentro de un programa que pertenece a este gobierno ha pertenecido al anterior y quizás pertenezca al que bien pero el que viene si quiere viene y dice no este programa no existe más eh el tutor que oficiaba de tutor se vuelve a limpiar un centro y el otro que oficiaba de tutor se va a hacer trámites administrativos a un lugar, entonces muy difícil pedirles algo a la gente que no. Vos tenés que considerar el tiempo que no están evaluados que no le van a traer ningún beneficio al futuro. Es muy desgastante esa lucha entonces lo único que puede hacer un jefe en este tipo de gestiones es conlover es encantar es volverse alguien a seguir ¿sí? Entonces si haces eso tenés algunos recursos para decir che seguir me parece que tenés algunos recursos para decir che acá así, vamos por este camino, seducirlo, engancharlo, proponérselo desde este lado. Desde el otro lado no tenés recurso.

Edor.: Y ¿los psicólogos? que vos decís que en el personal vos tenés psicólogos...

Edo.: Así y todo te digo muy bueno momento de los tutores pero me ha quedado dos en la casa pero estamos como reconstruyendo la práctica. Ellos han acordado en una práctica que he propuesto yo hace dos meses y medio que están llevando a cabo y estamos transcurriendo un gran momento. No sé hasta dónde durara. Dura hasta que digan si yo no cobro por esto. ¿Por qué estoy haciendo semejante trabajo? Pero por el día de hoy yo estoy agradecido por ello porque sino esta formalizado no está reconocido nada muy poco se puede exigir a eso. Los profesionales en cambio si están reconocidos en alguna parte hay algunos profesionales que cobran como administrativos otros que cobran como profesionales pero la función del profesional nunca estuvo clara de cierta forma, nunca estuvo clara. Hay profesionales que vos le decís deberías hacer esto y el profesional te dice no yo soy el que te va a decir que debería hacer porque yo soy el que estudio para esto. Decir que voy a hacer con relación a esta problemática

Edor.: Y ¿qué es lo que hacen?

Edo.: Y en particular en el Freire en el centro se encargan de el ingreso de los pibes tienen tres encuentros para determinar el primer informe. E que grado de problemática estamos i existe en realidad la necesidad de un acompañamiento terapéutico o no. O si el pibe puede acceder al centro y ellos simplemente seguir acompañándolos. (Interrupción) ellos en la admisión evalúan el nivel o la necesidad del joven de participar de un espacio tipo terapéutico si ellos la detectan ellos la sugieren y si no la detectan a proponen al joven.

Edor.: ¿La sugieren para hacerlo ellos o la sugieren para otro profesional de afuera?

Edo.: No para ellos, para ellos. Eh en el caso que ellos la sugieran es porque ellos han detectado algo, algo que no tiene que ver con lo social sino que tiene que ver con lo psicológico, entonces..... De acompañamiento mas fuerte.....

Edor.: ¿Se suelen hacer?

Edo: Mmm son los menos. Porque, en principio porque yo también creo que la problemática nuestra no va de la mano de una problemática psicológica lo que sí creo es que forja el crecimiento y debería ser en muchos más casos y eso no lo tenemos. Son los dos tipos de intervención. Es decir porque una es la que ellos resuelven que es esto terapéutico que yo no tengo capacidades para resolver yo es decir si hay un pibe que necesita un espacio terapéutico o no. O los padres. También ellos resuelven en los primeros encuetarnos si se necesitan con los padres, igual que con los pibes. Pero en segundo lugar, la segunda intervención es esta de onda. Es la intervención de ofrecerle apoyo, consejo, un espacio de charla un espacio de encuentro que sería parecido a la de los otros con algunas herramientas más s por el estudio que han tenido. Que esta se ofrece y los pibes mmm cuando no están oficiados o no es una obligación entrar al espacio psicológico acá no es, no hay muchos pibes que elijan el espacio psicológico. Me parece que es por la construcción. La construcción nuestra del espacio psicológico tiene que ver mucho todavía con los espacios encerrados, con los espacios del encierro. De las cárceles los institutos y demás. No hemos podido superar ese desafío. La construcción debería ser dese otra manera. Hasta el despacho, hasta la oficina donde atiende el psicólogo debería ser de otra manera nosotros tenemos los mismos muebles que se reparten para allá se reparten para acá, la misma pintura. Digo las condiciones deberían ser diferentes desde el todo los ángulos. Desde el encuentro debería generarse en otro espacio. Eh...porque realmente el que estudia para algo sabe cómo hacerlo pero si vos me pregunta mi parecer yo lo haría desde otro

ángulo. No he estudiado para eso así que no sé. Dejo que ellos resuelvan eso pero yo lo haría desde otro ángulo.

Edor.: Pero sí ves que los chicos no buscan ese espacio...

Edo.: Veo que no lo eligen mucho y por ahí e digo porque... Yo sin recursos sin que me habiliten para con los chicos me eligen mucho para hablar.....entonces digo yo por ahí porque soy director, por ahí uno habla con el director para sacarse una duda grande o quizás por eso nada mas, quizás sea algo por casualidad. O quizás es la forma de generarlo también. No se me parece que generándolo desde otro lugar sería mucho más convocante y que haría falta muchísimo porque hay muchos problemas que se me presentan a mí que me haría falta que este el psicólogo al lado mío o que él los ayude a resolver porque yo no tengo herramientas para resolver esos problemas. Lo hago eh le pongo el pecho pero no tengo herramientas entonces ¿qué me haría falta? si, totalmente. Y al lado míos muchos profesionales así como un abogado también. No hay abogados en la casa. Me haría falta un abogado que me este aconsejando informando eh yo habitualmente tengo cultura general sobre el tema de los jóvenes y la tengo es decir por los años por lo que he leído y por todo pero no es lo mismo que el abogado venga y te diga no cesar mira esto no construí esto desde otro lado o que el psicólogo me diga no mira no digas estas palabras que estas palabras deconstruyen, no construyen. Seria valioso tener para mí todo un equipo de gente que me ayude y si tuviese ese equipo capaz que no hago falta yo y estaría muy bueno también. Es decir que no haya un NN que yo recurro al NN porque parece viste que... y he sido muy criticado por eso también mucho tiempo. Eh NN porque le decís a los chicos que hablen solamente con vos. No yo no le digo que hablen conmigo solamente. Por ahí es lo que se ha dado. Al día de hoy no está así la casa. Al día de hoy esta cambiada porque los chicos hablan con mucho de ustedes. En particular con

vos hablan mucho. Mucho más que con otros. Pero digo hay varios que hoy han podido llevar esta consigna con mucho más recursos que yo entonces eso hace que los pibes tengan otro. En algún momento era yo, entonces es más difícil también para a mí. Porque yo pedía pero me parecía que era una función que era para otro que tenga más herramientas que yo. Yo ayudo porque a mí me encanta pero quizás no yo pateo el penal viste yo me pongo. Dicen quien patea el penal yo me pongo. Lo que pasa es que quizás otro eh experto pateando la patea y la mete. Yo puedo meterla muy bien en el palo en el travesaño lo más probable es que afuera no vaya porque yo tampoco voy a dejar que vaya afuera. No me voy a exceder hasta el punto que la intervención vaya a dañar al pibe ¿Sí? Pero digo tampoco estoy seguro que vaya al arco. Bien entonces me haría falta que me guíen un poco, totalmente. Bueno eso es un poco la intervención de la casa.

Edor.: Y ¿si tuvieras que decir otra debilidad?

Edo.: Otra debilidad de la casa...

Edor.: O punto flojo...

Edo.: Yo creo que eh de la casa no hablo de la estructura, ¿vos siempre me traes a la casa cierto?

Edor.: Si...

Edo.: De la casa particular...creo que otras de las debilidades de la casa es la falta de preparación de quienes conducimos la casa. Yo creo que nosotros nos deberíamos preparar mucho más para esto. Eh, no recrimino esto porque muchas veces nos han ofrecido, otras veces se han armado yo no creo que sea un curso creo que debería ser algo mas importante ¿cierto? Que tenga diferentes aspectos, diferentes materia,

diferentes cátedras, que nos preparen realmente para este cargo y si no deberían elegir gente idónea preparada para esto lo que pasa es que como no hay una carrera que hoy te habilite para esto realmente puede haber psicología con orientación puede haber otra carrera que habilite a esto a este rol tan importante que es resolver sobre otros y sobre la vida de otros tampoco la hay en un colegio pero por ejemplo la directora tuvo que ser maestra y hacer otras cosas si? En esto no hay muchas exigencias para estar me parece que sería honesto de mi parte decir que debería haber más exigencias aunque a mí me gustaría seguir estando pero debería haber más exigencias para la persona que maneje esto no es fácil para a mí es un desafío minuto a minuto para a mí el desafío es todo el tiempo y todo el tiempo me desafío yo, me cuestiono trato de crecer de ver y de informarme para estar a la altura de las circunstancias pero no estoy preparado ni mucho menos. Hay que estar preparado para manejar esto. Pero puede haber gente puede haber o se podría preparar gente. Quizás no la hay pero se podría preparar gente. Más allá teniendo nosotros la experiencia. Por ahí nosotros mismos podríamos formar en algunos aspectos cada uno de nosotros que hemos pasado tantos años ya haciendo esto. Che mira esto, esta construcción fue así, determino esto por todo lo que hemos vivido y por todo lo que hemos, pero no está eso

Edor.: ¿Ustedes nunca tuvieron un programa de formación?

Edo.: Eh formación particular si muy particular por ejemplo un taller sobre drogas sobre cómo abordar los pibes en drogas. Si formación... se puede haber llamado algún espacio de formación pero de 3 días viste cosa que no me parece me parece que esto debería, debería invertirse mucho mas pero lo que pasa es que si invertir también el tipo se va a volver más idóneo y no es fácil tener gente idónea adentro

Edor.: Y ¿los tutores igual?

Edo.: Para todos. Me parece que debería haber para todos iguales

Edor.: ¿Tampoco tuvieron una reparación?

Edo.: No, para nada. Yo hago la autocrítica de mi puesto porque creo que es el más importante pero todos igual y los psicólogos tampoco tuvieron. Los psicólogos tampoco tuvieron. Los psicólogos vienen de ser psicólogos. (Risas) pero tampoco tuvieron una preparación especial para trabajar con esto. Entonces me parece que todos, que todo el personal debería capacitarse. No se no encuentro muy bien el recurso de cómo sería. Pienso que más serio más formal eh

Edor.: Que les de mas herramientas...

Edo: Mas herramientas. Aparte con gente viste no que venga a capacitarte... porque yo hace varias años que estoy no que venga gente a hablarte que no conoce ni la problemáticas. Entonces vos los escuchas dos minutos y decís me quiero ir de este taller, que me está hablando me está hablando de otro tema, este nunca estuvo ahí ¿viste? Estaría bueno que venga gente que está ahí ¿viste? Gente de derechos humanos de nación gente picante que pueda ponerte en jaque no que vos los pongas en jaque y cada vez quedan menos que nos puedan poner en jaque por eso digo que quizás nosotros en algún momento podremos capacitar le problema es que debe haber muchos que nos pueden poner pero dentro de lo que se ve no hay mucho porque uno lo siente así. Lo que si digo que debe haber por supuesto, debe haber, debe haber. Debe haber gente que toda su vida a estudiado sobre esto y aparte se ha desempeñado en puestos en relación a esto gente que nos llame y nos diga bueno, armemos una capacitación de un año loco. Te la tenés que fumar un año. El que quiera estar en esto un año todos los días todas las tardes loco, se sienta a estudiar para tener más herramientas, paray justificar la intervención también

porque es muy feo que nada te justifique. Que tu intervención solamente te la justifiquen de buena onda un jefe tuyo que tiene buena onda te justifica la intervención te la apoya pero como no hay nada legal viste vos podes cometer la atrocidad más atroz como la cosa más hermosa del mundo que de ninguna de las dos formas va a ser reconocido ni justificado por ley ni... porque no hay un encuadre ¿viste? Entonces, eso es lo mas jodido creo yo de la institución.

Edor.: Bueno y tengo algunas preguntas para hacerte de los chicos si querés cortamos acá y otro día sigo con las preguntas de los chicos o ¿tenés tiempo?

Edo.: ¿Es muy largo?

Edor.: Y, son algunas preguntas sobre los chicos. No, no es mucho pero llevará unos diez o quince minutos...

Edo.: ¡Vamos!

Edor.: Lo que te quería preguntar es... (Interrupción)

Edor.: Eh te quería preguntar, bueno ¿cómo son los chicos que asisten acá?

Edo.: Hermosos (risas)

Edor.: ¿Qué edad tienen?, ¿qué características?

Edo.: Eh asisten, el más chiquito que asistió tenía 9 años. La mayoría de los pibes de 13 a 18. La mayoría la gran mayoría. Al de 9 lo digo porque asistían 3 hermanitos de 9 10 y 13 los NN. Situación muy complicada, estuvieron en el complejo esperanza los tres aunque vos no lo creas, los tres hermanitos. Estuvieron como 5 veces cada uno si no me equivoco. Hoy ya no los tengo yo y ojala Dios los ayude porque están en una situación muy compleja, mucho tiempo los tuvimos nosotros. Eh... las características

de los pibes. Esa es la edad. Características asisten hoy en una ardua lucha eh que costó muchísimo me costó a mí personalmente porque es un ideal, que para a mí todos los niños son iguales entonces tenía que haber en la casa tenía que venir el pibe que quisiera venir, es decir el pibe juzgado que haya pasado por el complejo y el que no haya pasado así con los de un colegio que tienen problemas por bulling los de un padre que viene y pide ayuda y los de un amigo de otro que quiere venir acá. Para mí tendría que venir todo el pibe que quisiera y la única forma que esto no se transforme en otro gueto y en otro lugar creado para los pibes peligrosos y todo tenés que tener a todos porque así en un principio no podes señalar porque también está tu hijo ahí adentro Para la gente que le gusta señalar. Y para los pibes también era valido que no sea un colegio hecho para ellos que no sea un centro hecho para ellos sino que sea un centro que asisten todos los pibes y ellos también vienen. Unos con unos problemas y otros con otros. Pero nada más. Ni siquiera acá hablamos de las gravedades. Nunca se ve a uno como el más grave o una causa como más jodida o una problemática como más. Acá somos todos iguales. Y eso se vive todo el día con los pibes. Todos los pibes son iguales. Ni saben porque esta le otro. Y acá hay muchos pibes que vienen por demanda espontanea, por el cole o por... y no habitualmente no se habla mucho, tratamos que no se hable, eso queda instalado. Es decir que nos unimos desde otro lugar, no desde el lugar de él ¿qué te pasó?... si cuando..... Con otro y queremos ayudarlo en su historia pero no como una evaluación de si tenés este problema entras sino no entras. Si sos penal entras sino sos penal juvenil no entras. Si sos... no nono. No tenemos eso. Entonces los pibes que asisten son con todas las problemáticas con todos los barrios de Córdoba. Fue otra discusión que solamente..... Y empezaron a aparecer pibes de otros lugares que decían quiero ir o necesito un lugar necesito un recurso para no echar moco

o..... Empezamos a aceptar pibes de otros barrios que les cuesta mucho. Que hoy nos han dado una buena noticia que capaz que tenemos boleto educativo gratuito los próximos días o el año que viene como mucho y.... eh todas las características con problemáticas o sin problemáticas, pibes. Si vos me decís... decime quienes asisten, pibes. Chicos, adolescentes, pibes para a mí.

Edor.: Y ¿de los más recurrentes?, de los chicos que más suelen venir ¿cuáles creés vos que son las principales necesidades? o lo que ellos más reclaman.

Edo.: Oh...el reclamo de ellos siempre es el trabajo, la plata, el trabajo. El reclamo que pueden, es decir el reclamo que. La oración de ellos. A ver cómo te puedo explicar esto. Eh...viste que todos tenemos una oración corta, una forma corta de expresarnos en el habla. Bueno la forma corta de comunicarse de ellos porque es la que le ha enseñado la sociedad, la que le dice que ellos fallan en esto la que le ha marcado como déficit de eso es eh quiero estudiar, quiero capacitarme , quiero trabajar. Quiero un mando. Esta es la parte esa. Después si vos me decís realmente la problemática que traen y la que yo creo de donde debemos abordar y demás un abanico gigante de abordaje que deberíamos hacer pero la más importante me parece esta cuestión de que los grandes los hemos abandonado..... los otros días me lo dijeron en un taller que hicimos. Que ellos se sienten en algún punto abandonados. Que ellos ni lo reclaman, les parece en algún punto lógico. Que los grandes los hayamos abandonado. Los grandes hablese el estado, hablese de los padres, la policía, la dirección del cole, un punto lo jodimos y ya es así la realidad para ellos. Que los grandes los abandonaron en algún punto. Los grandes les han cagado en algún punto el resto de su vida. Y no hay para ellos, para muchos, forma de modificar esto. Es como que es una historia surcada ya de tristezas o de problemas devenidos de esto, de haberlos dejado. Gran responsabilidad para mí que somos el mismo estado

que está tratanto de modificarlo. Eh... pero si vamos a lo que yo veo si... no es lo que ellos proponen...

Edor.: No, no. Sí, yo te estoy preguntando eso, lo que vos ves.

Edo.: Lo que yo veo como necesidad en ellos es, es que estemos presentes. Yo, yo que alguien esté en la vida de ellos, ya modifica estructuras. No se imaginan hasta qué grado. No se imaginan. Si la gente compartiera un Freire alguna vez en su vida, si su desafío fuera que vamos una vez a la semana, una vez al año a ver cómo anda el hospital de niños, a ver cómo, como es esto se darían cuenta que con que vos estés, ya el otro modifíco gran parte de sus vidas. Aunque vos estés paradito ahí. Que sepas que estas. Que sepas que si levantan un teléfono vos les vas a contestar. Que sepan que hay alguien que lo está viendo desde otro lugar desde el afecto. Viste, esta cuestión de que los grandes no están y los dejaron y los abandonaron. Que vuelvan a tener, que estamos. En las buenas en las malas. Que nosotros estamos incondicionalmente. Esta cuestión incondicional creo que también es muy válida. Soy muy criticado por eso pero yo soy incondicional con los pibes.

Edor.: Y ¿cómo creés que los chicos aceptan las actividades que acá se brindan? ¿Cómo las toman, cómo reaccionan a los talleres?

Edo.: Y algunas bien. Otras no tan bien. Algunas los aburren otras se sienten "psicologados", invadidos. Pero si vamos a la gran mayoría al día de hoy la gran mayoría las toman bien. Porque también los que estamos interviniendo con los pibes la gran mayoría tenemos esta mirada inclusiva y piola que no generamos nada que pueda tomarse mal. Lo máximo que puede pasar al día de hoy es que no te despierte, no te seduzca una práctica. Que vengas al taller y digas ¿era esto che? que nos podría pasar a nosotros

Edor.: Y ¿ellos suelen decirlo? ¿Se animan? ¿Se animan a decirlo?

Edo.: Con determinadas personas. Conmigo algunos no todos pero algunos, bien, quizás más que menos. Con determinadas personas. No con todas, con pocas.

Edor.: Y ¿algún taller, alguna actividad, algún proyecto que vos recuerdes, de todos los que se hicieron, que haya tenido más éxito con los chicos?

Edo.: Creo que el más importante históricamente es la radio de hoy. Históricamente creo que es la radio el más importante. Ha habido otros proyectos...

Edor.: ¿Es al que ellos más responden?

Edo.: Es el que más responden, es el que más encuadra, el que más marco le da al practica, es el que más contención forma porque es un espacio es el que más ubicación geográfica da con claridad porque los otros talleres también vos los podes dictar en cualquier lado la radio solo adentro de la radio entonces es un lugar muy de pertenencia creo que es un taller ddesde que abrió el centro, que no fue el proyecto vos lo sabes, fue bastante menos ambicioso y se ha convertido en el lugar y que teníamos critica porque mucho entraban por le facebook pero que la margen del facebook hacen sus construcciones. Hoy construimos un programa de radio y algunos miraban el facebook pero seguían construyendo le programa de radio. Eh... es decir porque es el único lugar para el que no sepa en el que tenemos computadoras con internet. Entonces también se prestó esa discusión si era solo por eso... no no es solo por eso. Es por la gente que está ahí, es por lo que la radio genera y es porque su palabra toma valor, se escucha fuerte, escuchan su voz fuerte. Yo subo el retorno, escuchan, escuchan su voz tiene valor, los otros están callados cuando ellos hablan, toma repercusiones dentro de ellos no se algo, yo no tengo capacidad para evaluar psicológicamente esto

Edor.: No, pero es tu opinión

Edo.: En mi opinión creo que toma otra repercusión es su instancia en el centro, nada que ver, me parece a mí

Edor.: Y ¿cuántos chicos más o menos asisten al centro? Un promedio

Edo.: ¿En total? Los que asisten o los que intervenimos en los barrios, los que... porque hay chicos que no vienen

Edor.: Con los que se trabajan...

Edo.: Con los que se trabajan. Y el año pasado 150 pibes se trabajaron en todo el año. Y este año creo que muchos más porque con el "Confiamos" solo trabajamos con 300 pibes, que no trabajamos con los 300 era trabajamos con 100 y mas ciento y pico del Freire. No, este año vamos a andar imagino yo, intervenciones 300 e intervenciones verdaderas que vos digas llegue logre y estamos fuertemente interviniendo y serán 50 llegaremos en el año a 100 intervenciones verdaderas fuertes que diste lo que pudiste.

Edor.: Y de los que asisten acá, más o menos el promedio, ¿tenés idea de cuantos vienen voluntariamente?

Edo.: Voluntariamente vienen aproximadamente 35 calculábamos los otros días. Mas o menos entre el total 35 pibes asisten a la casa. Y 35 debes ser más o menos los que se están interviniendo en las casas. Eran un poco menos pero

Edor.: Pero ¿algunos asisten por el juzgado de esos 35?

Edo.: Si... lo que pasa es que nosotros la cohesión legal no. Como acá no existe mucho. Yo todo el tiempo les digo si vos venís solamente por lo del juzgado y no

encontraste nada durante un tiempo andate, busca en otro lugar si encontrás algo porque el juzgado también los envía acá para que encuentren algo.

Edor.: ¿O sea que termina siendo asistencia voluntaria?

Edo.: Eh yo creo que sí, que al final todo e que viene termina siendo voluntaria. Yo se los he preguntado muchas veces y al que me ha dicho que no, les dije no vengas más. Dejame que yo le aviso al juzgado que te busque algo mejor porque si solo vienen por eso y terminan viniendo por eso no hicimos nada ¿viste? No, yo creo que hoy, al día de hoy los que están asistiendo es bastante voluntario, todos los días se llena la casa de chicos que quieren estar acá y vos los ves cuando no quieren irse, cuando no se puede cerrar la casa porque siempre hay chicos.

Edor.: Vos ¿ves alguna problemática que los atraviese a todos o a la mayoría?

Edo.: La droga. A la gran mayoría, la gran mayoría. Que estoy muy muy preocupado, sensibilizado. Por eso, no sabemos bien qué hacer

Edor.: Acá la casa tiene alguna...

Edo.: Estamos tratando de crear algo pero no, nos ayuda el si nos recibe chicos o algunosl día de hoy el consejo nada mas, muy acotada. Pero el espacio psicológico también se lo brinda como un espacio pero puntualmente no trabajan sobre el consumo entonces espacio en particular sobre esto no hay

Edor.: ¿Podrías decir que esta es otra de las debilidades entonces?

Edo.: Eh creo que es una debilidad social. Por eso no la puse como del centro porque me parece mucho más macro yo de los lugares no saben qué carajo hacer, nadie sabe qué hacer. El colegio no sabe es decir si no sabe le colegio no sabe toda la educación.

Si la educación no sabe que es el único eslabón que nos mantiene unidos a todo lo social y lo demás se acaba.....si el colegio los hecha porque te drogas eh estamos detonados y esto es lo que pasa. Ya ahí estamos detonados entonces te agarran los órganos que son especialistas en esto y los que son especialistas en esto dicen que tenés que ir al colegio y el colegio te vuelve es decir es una historia de nunca acabar. Y también las practicas no son muy seductoras, los pibes no asisten no se convencen no sé, es el gran desafío crear una gran intervención con respecto al consumo.

Edor.: ¿Creés que la gran mayoría de los chicos consume?

Edo.: La gran mayoría

Edor.: Y ¿sabes qué?

Edo.: La mayoría faso, porro. Y después lagunas otras cosas. Que no son la mayoría ya. La mayoría porro. Es decir puede ser un consumo, o que no se consumo para algunas miradas. Para mi mirada si es consumo. No porque. No soy más papista que el papa ni me asusta lo que digo es que yo veo, hay que, hay que intervenir fuertemente en ese tema. me parece que es uno de los grandes temas.....fuertemente. El porro en particular, es uno de los grandes desafíos. Como no se interviene porque esta visto como un consumo más leve un consumo permitido, social y demás no se interviene mucho, creo que el gran tema.

Edor.: Y ¿ellos piden ayuda? ¿Algunos de los chicos acá pidió ayuda o pide ayuda por el consumo?

Edo.: Si, si alguno de los chicos piden ayuda. Si. Si. Nos ha pasado varias veces. Si, piden ayuda

Edor.: Y ¿en alguna otra cosa piden ayuda, así verbalmente? ¿Explícitamente?

Edo.: Para buscar trabajo, para la justicia para que los salvemos de la justicia, piden ayuda para que los saquemos de la policía cuando están detenidos, piden ayuda por el tema más puntual creo yo... por lo vínculos si piden ayuda. Muchas veces me dicen habla con mi mama, esos i también piden ayuda. En los vínculos, las relaciones piden ayuda. , as piden ayuda creo yo, no, no es que mas. La ayuda más importante que me han pedido a mí es cuando me dicen por droga. Porque droga me parteen diez mil porque yo no sé qué hacer. Cuando venga alguien y me diga che loco no doy más estoy haciéndome mierda me consumo la plata me consumo lamia la del otro la del otro dame una mano esa es la ayuda más grave viste porque no se qué hacer yo. La verdad, te lo digo sinceramente desde el corazón porque no sé. Lo aconsejo, me siento, lo abrazo, lo contengo, le genero espacios, pero no tengo muchas más herramientas que eso y es una cosa que si tengo últimamente y me ha pedido. No todo pero por ahí, piden ayuda los más graves, los que consumen otro tipo de drogas piden ayuda. Los de faso no, los de faso te lo cuentan viste. Por ahí te lo cuentan para que los ayudes alguno cuando están más graves, cuando consumen mucho más faso... Cuando empiezan no. Porque es algo que los hace sentir bien supuestamente entonces ¿quién va a pedir ayuda por algo que te hace sentir bien? Te da una cierta culpa pero terminas, pero después te va dando más culpa. Cuando te va dando culpa creo que es el tema. También puede tener que ver con la culpa, no digo que este mal yo, no. Me gustaría también habilitar esto, sino esta al no está mal.(risas) pero para a mí al día de hoy por los resultados que veo y por las carencias de los pibes y de las pérdidas que tienen en la vida y todo, debe estar mal, no debe hacer bien. Ni el faso... lo otro por supuesto que no hace bien. Pero el faso no... no es una plantita tan buena. Pero bueno, yo tomo todo lo que me dicen también aprendo mucho de ellos también.

Edor.: Bueno NN, por ahora estuvo bien. Muchas gracias.

Edo.: Cuando quieras, otra. Gracias

Entrevista informante clave N°2: Tutor

Edor. = Entrevistador

Edo. = Entrevistado

Edor.: Bueno, primero que todo me gustaría que me expliques tu puesto. ¿Cuál es el puesto que ocupas?

Edo. : Eh... administrativamente soy eh... estoy en el escalafón administrativo 4. Y dentro de la casa eh, soy tutor. Ese es el, como se designa el... la ocupación o el puesto como vos le llamas.

Edor. : Y ¿hace cuánto tiempo que sos tutor?

Edo.: Eh y desde que arrancamos hará 2 años y medio, ya...

Edor.: Y tu función acá de tutor...eh ¿tenés alguna tarea específica? ¿Tenés objetivos específicos?

Edo.: Si, la tutoría se plantea como un acompañamiento individual eh para cada uno de los chicos que ingresa al centro y a partir de allí con la ayuda del equipo técnico y del director, se van como delineando diferentes estrategias para cada uno.

Edor.: Bien. ¿Las eligen juntos? ¿A las estrategias?

Edo.: Sí... se intenta construirlas nosotros apoyándonos en el equipo y también primordialmente con lo que quiere el chico ¿no? con lo que quiere cada persona hacer.

Edor.: Bien. Y ¿de cuántos chicos más o menos vos sos tutor?

Edo.: En este momento de 15 chicos

Edor: y ¿generalmente?

Edo: Por lo general, entre 10, 15, 7 como mínimo 7 te diría que he tenido yo, como mínimo. Pero por lo general si entre 10 y 15.

Edor.: Y ahora ¿tenés alguna tarea específica? ¿En este momento?

Edo.: Eh... hoy en este momento, si. Los martes son para a mí días de visita a los domicilio de cada chico. En este momento no estoy haciendo la visita pero todos los martes se hace una ronda más o menos de, no alcanzo visitar a los 15 pero se va eligiendo y se va, entre 3 o 4 visitas hacemos porque en cada domicilio se habla con la familia. Se demora un tiempo ¿no? Aproximadamente 40 minutos estamos en cada casa.

Edor.Cuál creés... o sea ¿cuál es tu objetivo personal? ¿Cuál es el objetivo q vos tenés con esos chicos que sos tutor?

Edo.: Bueno... más que personal diría q es un objetivo que se plantea en la casa y respaldado por la ley ¿no es cierto? Que es que estos chicos no vuelvan a caer, a incurrir en el delito y volver a estar detenidos porque nosotros somos una medida correccional entonces la mayoría de los chicos que asisten acá tienen alguna causa judicial abierta entonces para nosotros fijarnos como objetivo el que no vuelvan a caer es un objetivo grande pero apuntamos a eso ¿no?

Edor. Bueno. ¿Si tuvieras que decir tres fortalezas de acá, del Freire?

Edo...: Eh... tres fortalezas del Freire...

Edor.: Pueden ser sobre algún puesto en particular, o sobre la casa...

Edo.: Si, q es una medida novedosa. Te diría. Eh... que está en construcción y que hay una dinámica que la estamos desarrollando y que de a poco me parece que va tomando alguna forma.

Edor.: ¿Cual sería?

Edo.: Mira... eh la dinámica es que se ajusta, intentamos ajustarnos a la problemática, ¿viste? esto no es un centro donde los chicos se puedan hacer un contrato a largo plazo con ellos entonces esto nos lleva a modificar permanentemente la dirección de la intervención o de estos contratos que se hacen. Al principio esto generaba problemas porque no se puede establecer una estructura o un sistema viste como la vieja institución donde entras a tal hora te vas a tal hora. Eh... que de hecho no funciona porque sino estos chicos no estarían excluidos de la escuela y todo eso. Y entonces en esa dinámica hemos, estamos encontrando yo creo una forma de trabajar que es distinta, que es nuestra y que la armamos entre todos ¿no? Porque acá si bien hay un responsable, un jefe y hay un equipo técnico, como en toda administración, las pautas de trabajo las intentamos armar entre todos. Bueno entonces esto nos fue llevando a esta dinámica que...

Edor. Que lo ves como una fortaleza...

Edo.: Lo veo como una fortaleza y como una estructura ¿¿viste? Algo así, que es distinta.

Edor.: Y ¿si tuvieras que decir debilidades?

Edo.: Bueno. Nosotros somos empleados públicos. Tenemos muchas debilidades en cuanto a vicios, infraestructura, recursos, eh... eso está todo englobado dentro de la administración pública. Las debilidades es que por ahí las problemáticas nos exceden

nos sabemos cómo, como intervenir, como llevar adelante a los chicos ¿no? Y otra debilidad que tenemos es que me parece que todavía no afilamos bien el oído somos mucho más de hablar que de escuchar por ahí deberíamos poner en práctica más la escucha y bueno, creo que eso.

Edor.: ¿Las principales?

Edor.: sí

Edor.: Y si pensás en los chicos... ¿hay alguna problemática que vos veas que o algunas problemáticas que vos veas que sean principales? ¿Qué abarque a la mayoría?

Edo.: El último tiempo hemos sufrido robos en la casa, que eso se presenta... no lo habíamos tenido tan acentuado así ¿viste? siempre hubieron, siempre hubo situaciones en que algunas cosas se desaparecieron pero en este último tiempo hemos tenido varios actos seguidos de robo, de que nos han robado cosas a los adultos o se han robado cosas entre ellos y bueno eso es una situación que es actual y que no está trayendo problemas porque todavía no podemos encontrar la vuelta para que no pase.

Edor.: Y ¿alguna otra?

Edo: Eh y bueno. Lo que nos está preocupando, principalmente a mí es de los hechos delic..., no delictivos, los conflictos, las peleas que hay entre, en los barrios ¿no? Y sobre todo que esas peleas terminan en tiroteos. Ya no hay, se ha... pasa de las peleas de trompadas como en un momento fue, ahora ya hay muchas armas dando vuelta en los barrios. Sobre todo en el Marqués, Marqués anexo. Todos los chicos que vamos a visitar allá están armados, no tenemos constancia de ver el arma pero por lo que nos cuentan ellos todos tienen en su casa una pistola o una pistola casera y que la utilizan para tirotearse con la gente que, los chicos que, de otros barrios que no son barrios de

una punta a otra sino que son barrios que son limi... tiene un límite de 2 o 3 cuadras entonces el lio lo tienen en la puerta de la casa. ¿Me entendés? Pasan los otros por la esquina lo tirotean después otros pasan por la esquina y ahí quedan entremedio de esos tiroteos bueno, disparo para cualquiera. Eso es un problema. Aparte de la droga y todo eso, que eso es constante ¿viste? Y... peor esto digamos que... lo de las armas yo lo veo más desde el conflicto que hubo en diciembre para esta parte la cantidad de manifestaciones o de que nos han contado los chicos, todos tienen armas en su casa, increíble.

Edor.: Y ¿a eso lo trabajan en la visita?

Edo.: Si, eso sale cuando... en la visita o cuando vas comentando ¿viste? Aparte vas viendo, no solamente cuando vos vas al barrio hablas con la familia sino que por ahí cuando no está tomas referencia de algún vecino y bueno a medida que vas yendo vas conociendo el barrio, a diferentes chicos, diferente factores del barrio y todo manifiestan lo mismo ¿no? hasta los chicos se sorprenden de la facilidad que tienen para conseguirse un arma.

Edor.: Y volviendo a eso de las visitas que hacen en los barrios ¿Qué es lo que hacen cuando van?

Edo.: Bueno. Vamos puntualmente al domicilio del chico, del alumno del Freire. En las primeras visitas uno va intentando generar ¿viste? un vinculo eh... con la familia y con él. En un principio se empieza a charlar sobre cómo está compuesta la familia, que piensan del Freire porque muchos de los chicos son oficiados pero no tienen idea a qué se dedica el centro o porqué han sido oficiados, o bajo qué ley o por qué no está en libertad y está con esta medida. Entonces se intentan aclarar algunas cuestiones con respecto a eso, que es lo administrativo, lo jurídico, y bueno y después a medida

que la familia, si quiere y toma confianza y el tutor es aceptado en la casa como referente bueno se van abriendo diferentes temas ¿no? La trama familiar o problemas que se dan ahí entre los padres o algún tipo de violencia que se genera o simplemente se forma como un espacio donde pueden charlar. Hay familias que no tienen comunicación entre ellos o la comunicación siempre es violenta ¿viste? Entonces por ahí se arma como una mesa y bueno mamá...

Edor.: Con el que quiera participar...

Edo.: Claro. Mamá ¿qué pasa? , ¿Qué pasa con ponele Alexis? “No, porque Alexis no puede charlar conmigo, siempre me contesta mal”. “Y bueno porque siempre me gritas” Entonces nosotros vamos ahí mediando un poco: “bueno, ¿a ver? ¿Cuál es el problema? ¿De qué manera se puede solucionar? Los modales ¿viste? Siéntense, hablen tranquilos, a eso se apunta.

Edor.: Bueno eso sería, muchas gracias

Edo.: Bueno, de nada. Está bueno.

Entrevista informante clave N° 3: Estudiante Psicología 1

Edor. = Entrevistador

Edo. = Entrevistado

Edor.: ¿Cómo te sentiste al ingresar al Freire?

Edo.: Mi ingreso al Freire fue muy bueno. Desde la facultad estuvimos trabajando la inserción a las diferentes instituciones lo que me ayudó con los miedos y eh... ansiedades. Mmm también me ayudó que antes del ingreso tuvimos una reunión en la Se.N.A.F donde se nos informó cómo trabajaba la institución. Igual me sentí con miedo y ansiedad, es inevitable creo, ya que comenzaba mis primeras prácticas en un lugar que trabaja con una temática muy fuerte. Al mismo tiempo de generarme sentimientos de miedo y ansiedad tenía un montón de entusiasmo y expectativas porque tenía muy buenas referencias de practicantes anteriores. Así que eso me ayudó a mí.

Edor.: ¿Se te brindó alguna información al entrar? ¿Cuál?

Edo.: Sí. Al entrar me brindaron mucha información... sobre todo una buena bienvenida (risas). Desde un primer momento me sentí cómoda y que podía contar con todos. La información que se me brindó fue del funcionamiento de la misma en un primer momento... Cesar nos contó la dinámica, cuál era el rol de los diferentes actores y las actividades que realizan en el centro. También nos contó cuál era la dinámica con los chicos, de qué forma trabajaban, eh... como se iba generando el vínculo, la importancia de "las charlas de pasillo" y el compromiso que esperaba de nosotras en cuanto a la institución y la gente que asiste, mayores y chicos.

Edor.: ¿Alguien te guió en tu práctica? ¿Quién? ¿Cómo?

Edo.: Fundamentalmente Cesar, estuvo muy presente tanto en lo que significaba el tema de la tesis y ayudarnos a llevar a cabo la recolección de datos. Como estando presentes en momentos de no saber qué hacer en una situación determinada con alguno de los chicos. La mayoría de las veces tuve reuniones con el equipo que salíamos de visitas, pero en otras oportunidades tuve más “charlas” que me guiaban en lo personal. Marce también nos ayudó mucho con datos a tener en cuenta o en la organización de otras actividades. Tuve una gran ayuda de Diego que fue el tutor con el que realicé muchas actividades.

Edor.: ¿Consideras que hubieses necesitado algo más para realizar mejor tu práctica?
¿Qué?

Edo.: Considero que el centro te brinda un muy buen acompañamiento en todo momento. De todas formas uno al llegar a un lugar donde no conoce se siente perdido y angustiado al trabajar con este tipo de temáticas. Me parece que haría falta un espacio donde se pueda trabajar puntalmente con los practicantes. Sería un espacio muy aprovechado tanto para los estudiantes que necesitan una guía más específica y un espacio de contención, como para el Freire ya que el personal tiene mucho trabajo y por ahí uno no quiere interrumpirlos. También porque nos ayudaría a nosotros a poder entrar más rápido a la dinámica y ayudar al centro que brinda el espacio y a los chicos, que vienen con un ritmo que a uno le cuesta acostumbrarse.

Edor.: Claro, bueno ya estaríamos con eso. ¡Muchas gracias!

Edo.: Buenísimo, de nada.

Entrevista informante clave N° 4: Estudiante Psicología 2

Edor. = Entrevistador

Edo. = Entrevistado

Edor.: ¿Cómo te sentiste al ingresar al Freire?

Edo.: Al momento de ingresar y tener la primer charla con el director me sentí muy contenida por él y sentí mucha libertad pero cuando empecé a asistir diariamente es como que me sentí perdida. Eso puede ser, no sé si es la palabra justo pero... primero porque no tenía pautas que me digan sobre qué tenía que hacer ¿no? O hasta donde podía llegar y hasta donde no... y por otra parte es que como que no sabía cómo hablarle a los chicos ¿entendés?. Eh... claro, como relacionarme con ellos. Eh... o sea, esto, hasta donde podía llegar si podía eh, preguntarle por qué estaban ahí, desde eso que es básico o no... si daba para hablar de, de sus temáticas personales o no, eh... y con el tiempo fui estableciendo como mayor relación con determinada gente y escuchando de que hablaban y hablando yo con ellos. Escuchando lo que ellos hablaban che vos, ¿vos estuviste en el CECAM? Ponele, entonces eso me daba como un indicativo de que podía hablar de eso. Porque también es como que te sentís... eh sentís temor de herirlos o de que se enojen o de perjudicar de alguna manera. Y también no sabes qué genera tu presencia en ellos ¿entendés? Que después ¡te relajás! pero es como... no sé cómo explicarlo, incertidumbre sobre tu proceso ahí adentro o sobre tu estar ahí adentro, esa es la palabra. Es como una incertidumbre hasta que creés que creés como funciona todo internamente. Yo digo nunca te das cuenta en realidad aunque quizás con el paso del tiempo sí.

Yo personalmente considero que hoy después de tres meses, considero que conozco como funciona todo o quizás no. Otra duda es qué podés hablar con quién, quién es

cada uno, porque está en la institución... si es porque le gusta que lo que hace o simplemente está cumpliendo una función.

Otra cosa que me pasa es que por ahí quiero proponer muchas cosas y no sé hasta qué punto puedo proponerlas y hasta qué punto no y a quién. Por ejemplo a mí se me ocurrió que los chicos vendieran las plantas de la huerta o ir a la plaza con las plantas un determinado día y que esa planta sea de los chicos que los incentive de cierta manera a trabajar pero por ahí como el taller está a cargo de otra persona no me quiero meter.

Edor.: ¿Se te brindó alguna información al entrar? ¿Cuál?

Edo.: Eh... sí, tuve una charla con el director. Eh... información general es la que se me dio me parece, muy general. Me dijo que me sienta libre para hacer lo que quiera pero que no cuestione a los chicos sobre la causa específica por la cual están ahí. Pero por ahí no me dio tanta información sobre cómo funciona la institución, quienes trabajan o con lo que me iba a encontrar. Principalmente no se me informó con todas las realidades que me iba a encontrar por ej. Yo con muchos chicos eh... me encontré con que muchos chicos me hablaban sobre su situación familiar sumamente distinta a la mía, y me quedé sin saber qué hacer, que responder. Encima me dejó muy angustiada asique por unos días no fui hasta que me sentí mejor.

Edor.: ¿Alguien te guió en tu práctica? ¿Quién? ¿Cómo?

Edo.: No mucho. Cuando fui necesitando cosas fui preguntando a quién estaba, cuando necesitaba algo. Más que todo les preguntaba a las practicantes que estaban desde antes que yo pero ellas al final estaban en la misma que yo.

Edor.: ¿Consideras que hubieses necesitado algo más para realizar mejor tu práctica?

¿Qué?

Edo.: Y, sí...hubiese necesitado muchas cosas. Principalmente eh... tener un conocimiento mayor de la población con la que de cierta manera trabajo... adolescentes judicializados, su realidad, eh... y hubiese podido actuar en muchas situaciones que por desconocimiento me quedé tildada, sin saber qué hacer. Y una guía o alguien que me enseñara y que me mostrara con qué me iba a encontrar... personalmente, muchas veces, como ya te comenté me fui angustiada, irritada, desilusionada y enojada porque es como que todo esto es nuevo ¿no? Es una realidad nueva para mí. Bueno, eso.

Edor.: Bueno muchas gracias por colaborar.

Edo.: De nada, está bueno.

Anexo 3: Formato actividades

Anexo 3.1 Presentación:

El aviso clasificado

- Materiales: Papel y lápiz
- Tiempo: Entre 30 y 45 minutos
- Consigna:

Escribir en la hoja de papel una descripción de sí mismo como si se ofrecieran para “algo” en un aviso clasificado del diario. Recordar el tema de cantidad de palabras, lo que cuesta la línea, para agilizar la creatividad y la espontaneidad.

- Dinámica:

Esta es una técnica muy conocida que produce diversas respuestas. El uso de la creatividad, es una de ellas, lo cual enriquece la presentación; en otras se puede observar modelos personales de características muy rígidas. En un grupo de aprendizaje, el tipo de respuestas que se ponen en juego puede sugerir al coordinador el uso de otras técnicas para producir algún cambio en las estructuras personales.

- Variante:

Cada cual recibe una hoja y debe escribir un aviso clasificado de un periódico ofreciéndose para el encuentro, para el taller o la dinámica que se haya propuesto transitar el grupo. Se colocan los clasificados en la pared y los participantes pasan a curiosarlos y a preguntar por la gente. En plenario trabajan sobre la resonancia: ¿cómo les pareció el grupo? ¿Se quieren conocer más? ¿Qué les faltó decir?, etc.

Extraído de : <http://dinamicasgrupales.blogspot.com.ar/2008/06/dinmicas-grupales-1-tnicas-vivenciales.html>

Cuestionario “Habilidades Sociales”

1. *¿Qué son las habilidades sociales? Marca la opción correcta (una o más):*

2. **Nombra alguna/s habilidad/es sociales:**

3. **¿Para qué sirven las habilidades sociales?**

4. **¿Te consideras una persona asertiva? ¿Por qué? (Puedes dar ejemplos)**

5. **Consideras que tu estilo de comunicación es:** *(marca la respuesta que consideras correcta)*

-Agresivo

-Inhibido

-Asertivo

5.1: **¿Crees que puedes modificar tu estilo de comunicación si así lo deseas?**

¿Cómo?

6. **Marca la/s opción/es con la que más te identifiques:**

6.1. Comienzo una conversación con algunos/as de los jóvenes que asisten al Freire:

Nunca – A veces - cada vez que lo deseo - diariamente

6.2 Siento que puedo ser yo mismo/a cuando me relaciono con los chicos del Freire:

Nunca - A veces - siempre

6.3 Cuando alguna actitud de los chicos/as del centro me afecta y no me siento cómodo/a:

Digo algo al respecto de cómo me siento

Los reto

No digo nada

Me enojo y hago algo al respecto

Me enojo y no hago nada

Hago un pedido

Otro.....¿Cuál?

6.4 Si veo a alguno de los chicos rompiendo con las reglas del centro:

Lo acuso

Me acerco y le hablo

Lo dejo pasar

Lo reto

Otro.....¿Cuál?

6.5 Llego al centro y el director, que debería dictar un taller a los chicos se encuentra en una reunión. Los jóvenes comienzan a ponerse ansiosos al no tener una actividad y algunos comienzan a irse porque están aburridos....

Interrumpo la reunión para preguntarle al director qué hacer

Invento una actividad

No hago nada

Charlo con algún/os chicos

Les pido que no se vaya y que esperemos al director

Otro..... ¿cuál?

6.6 Uno de los chicos es agresivo con otro....

Lo reto

Llamo a alguien

No hago nada

Acuso

Hablo de cómo me siento

Hago un pedido

Otro.....¿Cuál?

Anexo 3.3: Video sobre Asertividad, enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=AMNR3mzgUGk>

Anexo 3.4:

LA ASERTIVIDAD

La asertividad suele definirse como un comportamiento comunicacional en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

Se trata de una categoría de comunicación vinculada con la alta autoestima y que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional. La define como una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos

sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

La asertividad impide que seamos manipulados por las demás en cualquier aspecto además de valorar y respetar a las demás recíprocamente.

- Todas las personas tenemos derecho a ser tratadas con cortesía y respeto.
- Cuando defendemos nuestros derechos nos respetamos a nosotras mismas y obtenemos el respeto de los demás.
- Cuando hacemos lo que es correcto para nosotras, nos sentimos mejor con nosotras mismas y tenemos una relación más auténtica y satisfactoria con nosotras mismas.
- Al sacrificar nuestros derechos, estamos entrenando a otras personas para que nos traten de forma incorrecta.
- Ganaremos mucho de la vida si somos libres y capaces de defender nuestros derechos a la vez que potenciamos los mismos derechos en las demás personas.
- Tenemos derecho a expresarnos mientras no violemos los derechos de otras personas.
- Si no decimos a las demás cómo nos afecta su comportamiento, les estamos negando la oportunidad de cambiar.
- Cuando no permitimos que conozcan nuestros sentimientos, de alguna manera, estamos manipulando a la otra persona.
- Todo el mundo se beneficia del comportamiento asertivo. Analiza en pequeño grupo estas afirmaciones contrastándolas con situaciones de la realidad.

La asertividad comienza con la creencia de que todas las personas tienen **DERECHOS BÁSICOS** incluyendo los siguientes:

- 1) Ser tratadas con respeto y consideración.

2) Tener y expresar directamente opiniones propias y sentimientos, incluido el enfado.

3) Expresar talentos propios e intereses a través de cualquier medio.

4) Equivocarse.

5) Marcar sus propias prioridades para satisfacer sus necesidades.

6) Ser tratada como persona adulta capaz sin paternalismos.

7) Ser escuchada y tomada en serio.

8) Ser independiente.

9) Pedir a alguien que cambie su conducta, cuando viola los derechos ajenos.

10) Cambiar de opinión.

11) No saber o no entender algo.

12) Decir no sin sentirse culpable o egoísta.

13) Pedir algo.

14) Supone una orientación activa hacia la vida.

No debemos olvidar que todo derecho tiene la correspondiente responsabilidad de respetar el uso de los mismos derechos por parte de las demás personas.

La conducta PASIVA:

Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.

-No defiende sus intereses. Hace lo que le dicen sin importar lo que piensa.

-Conducta no verbal: Ojos hacia abajo, voz baja, vacilaciones, gestos desvalidos, quita importancia a la situación, risitas falsas.

-Volumen bajo de voz, vacilaciones, silencios, poca fluidez...

- Poco contacto ocular, mirada baja, postura tensa, incómoda...
- Conducta verbal: "Quizás." "Te importaría mucho..." "No te molestes." "Realmente no es importante." "Me pregunto si. . ."
- Efectos: Irritación, resentimiento, baja autoestima, lástima, disgusto.
- Emocionalmente: Deshonesto consigo misma, inhibida y auto negativa.
- Inseguridad en saber qué hacer y qué decir.
- Sienten que es necesario ser querido por todos (pacientes, compañeros, etc.)
- Sensación constante de ser incomprendidos, manipulados y no tenidos en cuenta.
- Se presentan sentimientos de impotencia, culpabilidad, ansiedad y frustración.
- Pérdida de autoestima / pérdida de aprecio y/o falta de respeto de los demás.

La conducta AGRESIVA:

Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, caracterizándose por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.

- Piensan que si no se comportan así, son demasiado vulnerables.
- Sitúan los patrones de comportamiento en términos de ganar-perder.
- Piensan que hay gente que merece ser castigada.
- Pelea, acusa, interrumpe, amenaza, agrede a las demás sin tener en cuenta sus sentimientos.
- Conducta no verbal: Mirada fija, voz alta, gestos de amenaza, habla rápida y fluida, mensajes impersonales, postura intimidatoria.
- Volumen de voz elevada, poca fluidez, interrupciones.
- Contacto ocular retador, cara y expresión tensa.

-Tendencia al contraataque.

-Conducta verbal: "Di no tienes cuidado." "Deberías." "Harías mejor en . . ." "Malo." "Debes estar bromeando."

-Efectos: Tensión, descontrol, culpable, mala autoimagen, soledad, hiera a las demás, frustración.

-Actitud de las demás hacia el sujeto: Enojo, deseo de venganza, resentimiento, humillación.

-Sienten ansiedad creciente, soledad, sensación de incompreensión, culpa, frustración.

-Baja autoestima y sensación de falta de control.

-Honestidad emocional: expresan lo que sienten y piensan, "no engañan a nadie".

-Producen rechazo en los demás.

La conducta ASERTIVA:

Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

No van a ganar, sino a llegar a un acuerdo.

Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente.

-Expresar, al máximo de nuestras posibilidades, lo que queremos y deseamos de un modo directo, honesto, de forma adecuada, que claramente indica lo que deseamos de la otra persona pero mostrando respeto por ella, con el mínimo coste emocional, manteniendo una buena relación con las personas implicadas.

-Discrepa abiertamente, pide aclaraciones, dice "no", sabe aceptar errores.

- Defiende sus propios intereses. Expresa opiniones y sentimientos libremente. Expresa sus deseos y necesidades. No permite que las demás se aprovechen. Es capaz de elogiar a las demás. Sabe pedir favores y hacer peticiones.
- Conducta no verbal: Contacto ocular directo, habla fluida, gesto firme, mensaje en primera persona, respuestas directas, verbalizaciones positivas. Conoce sus derechos y los defiende.
- Habla fluida, seguridad, contacto ocular directo, relajación corporal.
- Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, se defienden sin agredir.
- Conducta verbal: "Pienso" "Siento... " "Quiero" "Hagamos. . . ." "¿Cómo podemos resolver esto?" "¿Qué piensas?" "¿Qué te parece?"
- Efectos: Satisfecha, segura, relajada, autocontrol, autovaloración y respeta los derechos de las demás. Resuelve los problemas. Sensación de control emocional.

Extraído de <https://pazuela.files.wordpress.com/2012/04/12-17-actividades-de-assertividad.pdf>

Anexo 3.5:

EXPRESANDO CRÍTICAS DE FORMA ADECUADA	Asertividad
PROCESO:	
Se explicará el objetivo y la importancia de la actividad y se trabajará el modelo a seguir en la expresión de críticas:	
-Describe la situación, da información de lo que ocurre y lo que nos molesta sin emitir juicios sobre la otra persona y sin evaluarlo, expresa tu crítica de forma concreta (cuando/ cada vez que...)	
-Expresa tu emoción con un tono calmado (eso hace que me sienta...)	
-Dile lo que quieres que haga, sugiere o pide cambios (me gustaría que...)	
Haz notar que tú también te vas a esforzar para que todo vaya bien (por mi parte, me comprometo...)	
-Expresa tu agradecimiento por escucharte (te agradezco...)	
Ejemplo: Cuando continuas leyendo el periódico mientras yo te estoy hablando, eso hace que me sienta ignorada y menospreciada, me gustaría que me prestaras atención y me mirases cuando te digo algo, por mi parte me comprometo a esperar si no es el momento adecuado. Muchas gracias.	

Por parejas se les da una serie de situaciones (primer listado), eligen dos de ellas y elaboran *su mensaje yo*.

Después se les da el listado 2, eligen 3 *mensajes tú* y elaboran el *mensaje yo*.

Se comenta el trabajo en gran grupo y se extraen conclusiones. Para elaborar las conclusiones podemos ayudarnos de las siguientes cuestiones:

- + ¿Cómo nos sentimos cuando nos critican con mensajes yo?
- + ¿Cómo se siente el otro cuando le expresamos una crítica de forma adecuada?
- + ¿Entiende de esta manera mejor el otro por qué nos molesta su comportamiento?
- + ¿Se puede llegar más fácilmente a acuerdos?

OBSERVACIONES:

Pretendemos que adquieran la habilidad de expresar críticas de forma adecuada, sin atacar a las personas sino su comportamiento, a la vez que permitamos al otro conocer cuáles son nuestras emociones y qué le pedimos. Esta forma de realizar las críticas nos permite evitar malentendidos y nos facilita el alcanzar una solución satisfactoria para ambas partes. La adquisición de esta habilidad es muy importante para la prevención de la violencia.

PLANTILLA DE LA ACTIVIDAD:

Situaciones para buscar los *mensajes yo*

-Un profesor te ha llamado la atención de manera dura hoy en clase y te has sentido muy molesto

-Un compañero te ha pedido que le hagas un favor, pero de muy malas maneras.: Eh tú, dame los apuntes de Lengua. Los necesito ahora.

-Cada vez que le haces una consulta a un profesor, un compañero trata de humillarte riéndose de ti.

-Un amigo te devuelve el libro que le prestaste en muy mal estado. Está subrayado, con anotaciones escritas con bolígrafo en diferentes hojas y algunas de ellas sueltas.

-Cuando le has pedido a un compañero que te explique cómo se hace un ejercicio, te ha dicho: No tienes remedio.

-Un amigo te dijo que no podía salir porque tenía que estudiar y te has enterado que fue al cine con otro amigo del grupo.

-Un amigo te coge algo sin pedírtelo

-Tienes que hacer un trabajo con un compañero, pero éste es totalmente pasivo y no participa en nada.

-Un compañero no para de hablarte en la biblioteca. Te está costando concentrarte.

-Un profesor te ha mandado muchos ejercicios para casa, pero ya teníais muchas cosas que hacer y os sentís bastante sobrecargados

Buscar los mejores *mensajes yo* a los siguientes *mensajes tú*

-No te pienso volver a dejar nada. Siempre lo rompes todo.

-Siempre estás haciendo tonterías y no nos dejas trabajar. Deja ya de hacer el tonto o vete a otra parte.

-No me voy a volver a fiar de ti. Siempre dices cosas y luego nunca las cumples.

-No tienes derecho a tratarme así delante de los demás.

-Todo lo que tengas que decir sobre mí dilo a la cara.

-No te voy a volver a contar nada. Luego se lo cuentas a todo el mundo.

-¿Por qué siempre me llamas la atención a mí? ¿Me tienes manía o qué?

-¡Otra vez igual! ¿No puedes explicar algo que nos resulte interesante?

-Llevo con la mano levantada 5 minutos y no me has contestado.

-¿Por qué siempre tienes que poner trabajo a última hora y sin previo aviso?

Extraído de:

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=69c1594c8a6d221d&page=view&resid=69C1594C8A6D221D!2008&parId=69C1594C8A6D221D!2001&app=Word>

Anexo 3.6:

DEFENDER LOS PROPIOS DERECHOS

Asertividad

PROCESO:

El Profesor explica los tres estilos de conducta (pasivo, agresivo y asertivo) y sus respectivas ventajas y desventajas, luego divide la clase en grupos de 3 ó 4 alumnos. A cada uno de los grupos le corresponde preparar una de las situaciones que se presentan a continuación utilizando uno de los tres estilos de comportamiento: agresivo, asertivo y pasivo

1. Debes acercarte a las dos personas que están delante de ti en un evento público (cine, teatro, etc.) para decirles que no puedes escuchar. Estas personas llevan un buen tiempo hablando (estilo asertivo)

2. Tu grupo de compañeros se reúne en los recreos y en esta ocasión deciden ofrecerte para que fumes. Pero a ti no te interesa. (estilo pasivo)

3. Uno de tus profesores acostumbra llegar tarde a clase, para reponer este tiempo toma 10 min. del recreo. Tu grupo de amigos está incómodo con esta situación y deciden hablar con el profesor. (estilo asertivo)

4. Tu compañero habitúa invadir con sus cosas tu mesa, dejándote poco espacio para trabajar (estilo agresivo)

Se realizan las representaciones y después se hace una puesta en común en torno a los siguientes puntos:

* ¿Cómo fue la representación de cada persona?

* ¿Cómo se sintió cada actor con su papel? ¿Se identificó con el estilo de comportamiento representado?

* ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del estilo de conducta representado en cada situación?

OBSERVACIONES:

Se pretende con esta actividad que los alumnos conozcan las ventajas y desventajas de los tres estilos de conducta, valorando el comportamiento asertivo como el más apropiado en nuestra relación con las otras personas.

Extraído de:

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=69c1594c8a6d221d&page=view&resid=69C1594C8A6D221D!2013&parId=69C1594C8A6D221D!2001&app=Word>

Anexo 3.7:

LA CANTERA Autoconocimiento

PROCESO:

Conocernos un poquito más nos ayudará a saber mejor qué es lo que queremos y lo que podemos hacer con nuestras vidas. Hoy les vamos a proponer una pregunta sencilla:

¿Qué haces en la institución?

Una pregunta muy clara que no necesitará de ninguna explicación más. Cada uno y cada uno tendrá que intentar interpretar y dar respuesta por escrito a esa pregunta durante unos 5 o 10 minutos.

Una vez que todo el mundo ha reflexionado un poco y ha escrito algo les leemos la siguiente historia:

LA CANTERA

Una mujer pasó por una cantera donde un grupo de hombres golpeaban con sus picos sobre la roca. Al ver tanto esfuerzo les preguntó qué hacían.

El primero respondió que picar piedra. El segundo dijo que así se ganaba la vida. El tercero afirmó: -"Construyo una catedral".

Tres respuestas distintas a la misma pregunta. Muchas más serán las que los chicos y chicas de nuestro instituto nos darán como respuesta a lo que les hemos preguntado. Abriremos un pequeño debate para comentar las respuestas del instituto y las de la cantera.

Seguro que el debate nos ha sugerido nuevas ideas para responder a la pregunta con la que iniciamos esta dinámica. Bien en clase o como trabajo personal para casa podemos pedirles que añadan algo a su escrito.

No es necesario que leamos en público lo que han escrito pero sí podemos recogerlo, leerlo detenidamente y quizás escribirles algún comentario personal que les pueda animar. Si nos parece apropiado podemos leer alguno de los escritos de forma anónima.

Extraído de:

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=69c1594c8a6d221d&page=view&resid=69C1594C8A6D221D!2033&parId=69C1594C8A6D221D!2021&app=Word>

Anexo 3.8:

“Yo soy yo y mis circunstancias” (Ortega y Gasset)

Todos tenemos nuestro “pequeño” mundo que nos condiciona, algunas veces limitando nuestra capacidad de tomar decisiones y otras ayudándonos en nuestros intentos de lograr hacer algo. ¿Te has parado a pensar últimamente cómo es tú mundo? ¡Cada uno de nosotros somos diferentes (en gustos, en intereses, en habilidades...)!

¿CÓMO SOY PERSONALMENTE? ¿CÓMO SOY CON LOS DEMÁS? ¿CÓMO SOY EN EL TRABAJO?...

Ahora se trata de que seas tú mismo quién te describas. Si queremos acercarnos lo más posible a la realidad de cómo somos personalmente deberemos obtener información de dos puntos de vista complementarios: ¿Cómo me veo a mí mismo? ; ¿Cómo me ven los demás?

En primer lugar, debes ser tú quien se responda sobre las características personales que te definen. Para ayudarte en esta labor, te ofrecemos una lista de características personales en la que deberás escoger 10 características que en tu opinión son propias de ti.

LISTA DE CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Abierto	Activo	Adaptable	Agresivo	Amable		
	Ahorrador	Ambicioso	Ágil de mente	Capaz		
	Cariñoso	Cauto	Claro	Colaborador		
Comunicador	Conciliador	Confianza en mí mismo	Constante			
Cooperativo	Cortés	Cordial	Creativo			
	Cuidadoso	Cumplidor	Crítico	Decidido		
Deportista	Desordenado	Desenvuelto	Dialogante			
	Discreto	Económico	Ecuánime	Eficiente		
	Emprendedor	Enérgico	Entusiasta	Estable		
	Exigente	Extravertido	Fiel	Firme	Flexible	Frío
	Honesto	Imaginativo	Irrespetuoso	Independiente		
	Justo	Líder	Leal	Maduro	Mañoso	Mentiroso
Minucioso	Negociador	Nervioso	Objetivo	Observador		
	Optimista	Ordenado	Paciente	Pacífico	Polivalente	
	Positivo	Práctico	Precavido	Puntual	Rápido	
	Razonable	Reflexivo	Respetuoso	Responsable		
Resuelto	Saludable	Seguro	Sociable	Sincero	Sistemático	
	Tenaz	Tímido	Tolerante	Vago		
	Violento					

	Características personales	¿Cómo demuestras estas características en la realidad?
Ejemplo	Me considero Sociable	Tengo muchos amigos, pertenezco a varias asociaciones, etc.
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Una vez que hayas cubierto este cuadro, puedes pedir a tres personas que te conozcan bien que escojan de la lista de características personales que tú has utilizado las 10 que en su opinión te definen. Después compara los resultados de ambos cuadros: seguramente el término medio será el que mejor te defina.

Personas (por ejemplo)	Características personales (que en su opinión te definen, en orden, las que más te definen a las que menos)									
	1era	2da	3era	4ta	5ta	6ta	7ma	8va	9na	10ma
Padre/Madre/hermano/abuelo										
Mejor amigo/a										
Profesor/entrenador										

Otras personas que crees que te conocen bien										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Podemos completar nuestro autoanálisis particular si nos preguntamos cómo somos con los demás y cómo nos comportamos en diversas situaciones como por ejemplo en el trabajo en nuestra aula de prácticas o en las labores domésticas en nuestra casa: ¿Eres trabajador o más bien holgazán? ¿Escuchas a los demás o “te cierras en banda” con tus ideas? ¿Eres constante en el trabajo o rápidamente pierdes el entusiasmo inicial?....

¿Cómo soy con los demás compañeros del Freire? (señala con una X lo que corresponda)

CARACTERISTICAS	Sí o No	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca
Tímido					
Agresivo					
Tolerante/comprendivo					
Dominante					
Gracioso					
Respetuoso					
Leal/de confianza					
Motivador/entusiasta					
Colaborador/servicial					
Persuasivo					
Otras....					

¿Cómo me comporto con mis jefes o profesores? (señala con una X lo que corresponda)

CARACTERISTICAS	Sí o No	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca
Obediente					
Firme/seguro					
Colaborador					
Busco su apoyo					
Critico					
Agresivo					

Inseguro/Nervioso					
Otras....					

¿CUÁLES SON MIS INTERESES PERSONALES Y LABORALES?

Como hemos visto con la actividad anterior, además de conocer tus características y habilidades personales y laborales, además de saber cómo te ven las personas que te rodean, es necesario que reflexiones sobre lo que a ti te atrae más.

Mis motivos para venir al Freire son:





Extraido de:

<http://web.educastur.princast.es/ies/pravia/carpetas/profes/departam/fol/garantia/T10.pdf>

TITULO: MI ESCUDO DE ARMAS

OBJETIVOS:

- Comunicar al grupo aquellos aspectos positivos de la propia personalidad que uno considera importantes.

DESARROLLO:

Primer paso: Trabajo personal (20 minutos)

La tarea a realizar consiste en lo siguiente:

- a) Cada alumno va a realizar un escudo de armas, su propio escudo personal. En el deben representarse aquellos aspectos de su propia personalidad que considere más importantes, y que sean positivos.

Se pueden representar aspectos como:

- Lo mejor que cada uno ha conseguido
- La cualidad personal de la uno está más satisfecho
- La afición que uno más estima en sí mismo.
- Los objetivos más importantes para uno.

Pero sólo deben representarse cosas positivas.

- b) Se pueden representar mediante el dibujo, o mediante fotos, recortes, etc.
- c) Se divide el escudo en tantas partes como aspectos se quieran representar, y en cada una de las casillas se representa un solo aspecto.

1. Una vez terminado su trabajo, cada cual coloca en la pared su escudo.

Segundo paso: Puesta en común en gran grupo (20 minutos)

1. Una vez que todos han terminado, se da un tiempo para que los alumnos examinen los trabajos, paseando en torno a la clase y fijándose en ellos.

2. Posteriormente se abre el dialogo sobre estos temas:

- a) Aspectos de algún trabajo cuyo significado no se entiende.
- b) Qué aspectos de algún compañero me han llamado la atención.

MATERIALES:

Una cartulina grande para hacer un mural; una para cada uno.

Materiales necesarios para hacer un mural: fotos recortes de revistas, rotuladores, material para dibujar, cola, etc.

Extraído de:

<http://jugamos.jimdo.com/din%C3%A1micas-de-autoconocimiento/mi-escudo-de-armas/>

Anexo 3.10

Ejercicios. ¿Cómo tomas las decisiones?

Ejercicio 1 A) En un papel escribe ideas sobre las formas en que las personas toman las decisiones:

- 1.- dejando que otro tome la decisión por él
- 2.- evaluando todas las opciones posibles,
- 3.- de forma impulsiva,...

B) Ahora reflexiona sobre los riesgos, ventajas, desventajas y posibles consecuencias de cada una de las formas señaladas: ¿Cuál es la forma más adecuada de tomar una decisión?

Modelo	Riesgos	Ventajas	Desventajas	Consecuencias
Otros toman las decisiones por nosotros				
Evaluando				
De forma impulsiva				
Solicitando apoyo				
Suerte o Destino				

Extraído de:

http://www.activeprogress.info/Intranet/images_load/APRENDIENDO%20A%20DESARROLLAR%20NUESTRAS%20HABILIDADES%20SOCIALES.pdf

Anexo 3.11

DINÁMICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES Ø POSICIONAMIENTO

Se divide el espacio de la sala en dos partes, dibujando una línea recta en el suelo. El dinamizador/a leerá una frase en voz alta (seleccionadas previamente), pidiéndoles a los miembros del grupo que se coloquen a su derecha o a su izquierda, según estén a favor o en contra de dicha frase. Una vez posicionados, se comenta las razones por las que cada uno toma dicha postura, permitiéndose aproximarse o alejarse de la línea central a medida que se van comentando las razones de cada uno. Ejemplos de frases: la guerra resulta inevitable, el objetivo de la vida es triunfar, los amigos están para ayudarse...

Extraído de

http://projectes.escoltesiguies.cat/imatges/pujades/files/2_%20dinamiques%20emocions.pdf

Anexo 3.12

“Actividad ponte en mi lugar” disponible en: http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_20/MARIA_PILAR_SANCHEZ_1.pdf pág. 8

Anexo 3.13

http://www.aragon.es/estaticos/ImportFiles/09/docs/Ciudadano/CONTS/CONT.01_MaterialesCursosAnteriores/ResolucionConflictos/crash%20profesor.pdf

Anexo 3.14

http://www.aragon.es/estaticos/ImportFiles/09/docs/Profesionales/Salud%20publica/Publicaciones/Programa%20cine%20salud/Resolucion%20conflictos/GALUMN+%E2%80%A2+CRASH_0.PDF

Anexo 3.15

<https://www.youtube.com/watch?v=zTCIPzxV5u8>

Anexo 3.16

Material: 7 etiquetas adhesivas. Este es el material ideal. Sobre ellas, escribiremos las diferentes leyendas. En caso de no disponer de etiquetas, podremos usar trozos de papel y cinta adhesiva.

Descripción: 7 personas voluntarias se sientan en círculo, en medio de la clase. Discuten sobre un tema previamente fijado. A estas personas se les pone una tarjeta adhesiva en la frente, de manera que pueden leer las demás etiquetas, pero no la propia. En la discusión, hay que comportarse con el resto en función de lo que diga su tarjeta.

Evaluación: Como el resto de la clase realiza un papel de observación, analizaremos lo que hayan observado. Esto se completará con la experiencia del grupo de 7 participantes.

Desarrollo de actividades

Actividad de discusión de un grupo de 7 personas. Se pedirá la colaboración de 7 personas voluntarias.

Explicaciones del profesorado “Vosotras/os 7 os situaréis en el centro de la clase. Y durante unos minutos vais a discutir sobre un tema o temas: clases, música, deportes,... El resto de compañeros/as no interviene en la discusión. Sólo observan lo que ocurre. Además, os voy a colocar una pegatina en la frente. No veréis lo que está escrito en la vuestra, pero sí del resto de compañeros y compañeras. Durante el debate, os comportaréis con el resto del grupo en función de lo que lleve escrito en la tarjeta de su frente. Si no hay ninguna duda, comenzamos”.

Puesta en común: Una vez terminada la discusión de la primera parte, se pone en común la experiencia de todo el grupo: observadores y participantes. Ya que se dispone de tiempo suficiente para el debate, sería interesante conocer las emociones de todas las personas participantes.

NOTAS PARA EL PROFESORADO

Las 7 etiquetas que necesitamos llevan escritas las siguientes frases:

- 2 de ellas: Dame la razón.
- 4 de ellas: Quítame la razón.

Y, finalmente:

- Ignórame. Esta es la etiqueta más importante. Porque presumiblemente esta persona dejará de participar pronto en la discusión.

El resto del grupo no escucha sus argumentos ni los tiene en cuenta.

Análisis del grupo de cómo se ha sentido esta persona. No sólo de ella, se intentará saber la percepción que el grupo ha tenido de su comportamiento. Preguntaremos al resto de la clase qué han observado, cómo lo han visto.

- Enlazaremos el malestar de la persona con la etiqueta de “Ignórame” con el malestar que siente una persona que sufre rechazo por padecer una enfermedad mental. ¿Creéis que debe sentir lo mismo que ha sentido x durante el debate?

Extraído de:

<http://www.1decada4.es/adolescenciayestigma/lohablamos/Actividad21.pdf>

Anexo 3.17

. “YO” TENGO “TU” PROBLEMA.

<http://www.youtube.com/watch?v=t3uxDmiFQFo>

Énfasis: Empatía.

Cada persona explica por escrito con el máximo número de detalles un conflicto que tiene o ha tenido con otra persona. Escribiremos un conflictos que se pueda conocer en público. Cada persona escribe su propio nombre al final del escrito. En un principio suelen decir que no tienen conflictos pero si insistimos, encontrarán algo que escribir.

Después mezclamos todos los papeles escritos y cada miembro del grupo elige un papel al azar que no sea el suyo. Lo lee cuidadosamente en privado y puede preguntar detalles a la persona que lo escribió. Posteriormente algunas personas explican al grupo el problema que ha cogido en el papel como si fuese propio entrando en sus sentimientos y sensaciones, y ampliando la situación. Conviene hacer este ejercicio despacio, con tiempo suficiente para cualquier tipo de comentarios.

Reflexión: ¿Qué os ha parecido? ¿Os gusta hacer teatro? ¿Os gusta poneros en el lugar de otra persona? ¿Es fácil? ¿Habéis conseguido sentir os como si fueseis una de vuestras compañeras con un problema concreto? ¿Para qué sirve esta actividad? ¿En qué nos puede ayudar?

Extraído de :

<https://pazuela.files.wordpress.com/2012/04/12-14-actividades-de-empatc3ada.pdf>

Anexo 3.18

7.- COMUNICACIÓN EFECTIVA: TE ESCUCHO Escucha activa

PROCESO: Recogemos y anotamos en la pizarra la lista de actitudes inhibidoras y potenciadoras de la comunicación que propongan los alumnos (criticar, ignorar, contradecir, aconsejar, tranquilizar con un no, quitar importancia, mostrar empatía y escucha activa).

Sentados por parejas, cara a cara, uno habla y el otro escucha siguiendo unas pautas determinadas e intercambiando los roles de emisor y receptor en cada ronda.

Las pautas consistirán en un tema de conversación que diremos en voz alta y en una actitud de escucha que mostraremos escrita en un papel. Sólo mirarán el cartel los que hacen de oyentes, mientras que los emisores desconocerán su contenido.

PAUTAS (ejemplos):

- 1.- Tema: Lo que más me gusta de mi familia es: Actitud: criticar
- 2.- Tema: No puedo soportar que ... Actitud: ignorar
- 3.- Tema: La película más buena que he visto Actitud: contradecir
- 4.- Tema: Me gustaría ir de vacaciones a ... Actitud: aconsejar
- 5.- Tema: Conozco a la persona con la que nunca me entenderé Actitud: quitar importancia
- 6.- Tema: Recuerdo que cuando era pequeño mi madre ... Actitud: empatía
- 7.- Tema: Mi opinión sobre la programación televisiva es ... Actitud: escucha activa

En cada ronda, los emisores comentarán cómo se han sentido e intentarán identificar la actitud mantenida por el compañero o compañera receptor del mensaje.

Al final de la actividad abriremos un turno de palabra:

- . ¿Os identificáis con alguna de estas actitudes de escucha?.
- . ¿Conocéis a alguien que las utilice con frecuencia?.
- . ¿Os habéis fijado en las actitudes de escucha que aparecen en los programas de televisión?.
- . ¿Qué consecuencias creéis que puede acarrear cada actitud?.

OBSERVACIÓN:

Comunicarse efectivamente requiere, en primerísimo lugar, una actitud de respeto hacia la otra persona, a la que valoramos y reconocemos

Extraído de :

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=69c1594c8a6d221d&page=view&resid=69C1594C8A6D221D!2063&parId=69C1594C8A6D221D!2048&app=Word>

Anexo 3.19

Actividad cierre: - Llego – Me Voy

- Consigna:

La idea es que se elijan de a dos o tres, no más, para mostrar una escena, sin palabras, del día o momento en que llegaron al taller, curso, etc., y otra donde muestren cómo se van.

- Dinámica:

Es muy interesante esta técnica porque aporta, entre una y otra escena, cambios actitudinales de los participantes. La gente se presta mucho a este juego porque es compartido. Al observar las escenas se puede realizar una interpretación de las vicisitudes del aprendizaje.

Extraído de:

<http://dinamicasgrupales.blogspot.com.ar/2008/06/tcnicas-de-evaluacin.html>

Bibliografía

Argyle, M.; & Kendon, B. (1967). Las habilidades sociales. Imprint Price. Estados Unidos.

Argyle, M. (1983). Construcciones teóricas sobre las habilidades sociales. Imprint Price. Estados Unidos.

Alarcón Espinosa, M., & Vargas Muñoz, M. (2012). Evaluación de competencias psicoeducativas a partir de un programa de formación especializada para profesionales de intervención directa con adolescentes infractores y no infractores [*versión virtual*], *Univeritas Psychologica* , 1115-1123.

Bourdieu, P. (1991). El sentido práctico. Madrid: Taurus.

Bruel, P. (2005). El voluntariado como práctica. Madrid: Taurus.

Chartier, R. (1996). Escribir las prácticas. Foucault, de Certeau, Marin. Buenos Aires: Manantial

Farías, L. (2008). La comunidad en carne propia. Caracas: Universidad Central de Venezuela. Vicerrectorado Académico.

Featherstone, M. (1988). In pursuit of the postmodern: an introduction. En *Theory, Culture and Society*, vol. 5,.195-215.

Gilbert, D. G.; & Conolly, J.J. (1995). Personalidad, habilidades sociales y psicopatología: un enfoque diferencial. Barcelona: Omega.

Gil, N.; & León, M. (1998). Habilidades sociales y salud. Recuperado el 30 de octubre del 2015 de www.redalyc.com

Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Vergara.

Hellriegel, D.; & Slocum, J. (2004). Comportamiento organizacional. Recuperado el 30 de octubre del 2015 de www.redalyc.com

Jaime Garza, M.S. (2001). Ética y posmodernidad. Recuperado el 2 de junio de 2015 de www.academia.com

Karl, C. (1984). Aspectos generales del voluntariado. Recuperado el 26 de junio de 2015 de www.academia.com

Karl, M. (1984). El sujeto colectivo en América latina. Siglo XXI editores.

Lacunza, A. B. (2011). *Las intervenciones en habilidades sociales: revisión y análisis desde una mirada salugénica*. Recuperado el 10 de noviembre de 2014, de Universidad de Palermo: <http://www.palermo.edu>

Marín Sánchez, M., & León Rubio, J. M. (2001). Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza- aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería, [versión virtual], *Psicothema* , 247-251.

Mayor, J., & Labrador, J. (2008). *Manual de modificación de conducta* (3ª ed.). Madrid: Alhambra.

Naciones Unidas. (1999). Programa de formación del voluntariado. Recuperado el 30 de octubre del 2015 de www.un.org

Organización de las Naciones Unidas (1999). El voluntariado. Recuperado el 26 de junio de 2015 de www.onu.com

Organización de las Naciones Unidas (2015). Informes sobre el tercer sector social. Recuperado el 26 de junio de 2015 de www.onu.com

Peñafiel, E., & Serrano, C. (2010). *Habilidades Sociales* (1ª ed.),[versión virtual], Madrid, España: Editex.

Plataforma del voluntariado en España. Recuperado el 30 de octubre de www.plataformadelvoluntariado.org

Roca, E. (2007). *Cómo mejorar tus habilidades sociales* (3ª ed.). Valencia, España: ACDE.

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.

Scheier, P. (1985). La motivación del voluntariado. Recuperado el 30 de octubre del 2015 de www.iniciativasocial.net

Schindler, P. (1985). La empresa del tercer sector. Recuperado el 30 de octubre del 2015 de www.book.com

Secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia. (2009). Recuperado el 15 de Septiembre de 2014, de www.senaf.cba.gov.ar

Stoner, E. (2003). Toma de decisiones en las organizaciones. Recuperado el 30 de octubre de www.revistaespacios.com

Vattimo, G. (2006). *Ética de la interpretación*. Ed. Paidós. Barcelona. España.

Vieytes, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad*. Buenos Aires: Editorial de las ciencias.

**ANEXO E – FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN
AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR Y DIFUNDIR TESIS DE POSGRADO O GRADO A LA
UNIVERSIDAD SIGLO 21**

Por la presente, autorizo a la Universidad Siglo21 a difundir en su página web o bien a través de su campus virtual mi trabajo de Tesis según los datos que detallo a continuación, a los fines que la misma pueda ser leída por los visitantes de dicha página web y/o el cuerpo docente y/o alumnos de la Institución:

Autor-tesista <small>(apellido/s y nombre/s completos)</small>	Acosta Inés María
DNI <small>(del autor-tesista)</small>	33894624
Título y subtítulo <small>(completos de la Tesis)</small>	Taller psicoeducativo en habilidades sociales para practicantes universitarios del centro socioeducativo “Paulo Freire” Proyecto de aplicación profesional
Correo electrónico <small>(del autor-tesista)</small>	ineacosta@hotmail.com
Unidad Académica <small>(donde se presentó la obra)</small>	Universidad Siglo 21
Datos de edición: <small>Lugar, editor, fecha e ISBN (para el caso de tesis ya publicadas), depósito en el Registro Nacional de Propiedad Intelectual y autorización de la Editorial (en el caso que corresponda).</small>	Córdoba Argentina, Diciembre 2015

Otorgo expreso consentimiento para que la copia electrónica de mi Tesis sea publicada en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21 según el siguiente detalle:

Texto completo de la Tesis (Marcar SI/NO)[1]	SI
Publicación parcial (Informar que capítulos se publicarán)	

Otorgo expreso consentimiento para que la versión electrónica de este libro sea publicada en la en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21.

Lugar y fecha: Córdoba, Argentina 02/12/2015

Firma autor-tesista

Aclaración autor-tesista

Esta Secretaría/Departamento de Grado/Posgrado de la Unidad Académica:

_____ certifica que la tesis adjunta es la aprobada y registrada en esta dependencia.

Firma Autoridad

Aclaración Autoridad

Sello de la Secretaría/Departamento de Posgrado

[1] Advertencia: Se informa al autor/tesista que es conveniente publicar en la Biblioteca Digital las obras intelectuales editadas e inscriptas en el INPI para asegurar la plena protección de sus derechos intelectuales (Ley 11.723) y propiedad industrial (Ley 22.362 y Dec. 6673/63. Se recomienda la NO publicación de aquellas tesis que desarrollan un invento patentable, modelo de utilidad y diseño industrial que no ha sido registrado en el INPI, a los fines de preservar la novedad de la creación