

## **CAPÍTULO III CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO PARA CUSTODIOS, ESQUEMA OPERATIVO DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRABAJO SOCIAL**

### **3.1.- Introducción:**

Uno de los elementos que caracterizan la matriz metodológica del Trabajo Social lo es, sin lugar a dudas, el diagnóstico cuya finalidad radica en el saber “que hacer” (Aguilar Idañez, 2001). Es decir, una vez que se ha trabajado en el proceso de investigación cuyos resultados nos permiten avanzar en la identificación y en consecuencia priorización de los problemas, resulta de suma importancia el trazar un rumbo que marque la pertinencia de nuestra intervención profesional. En congruencia con el camino o trayectoria que se debe seguir desde la situación-inicial para alcanzar la situación objetivo. Es decir, al contextualizar el problema, (debilidades), las oportunidades, fortalezas y amenazas ésta será la plataforma a través de la cual se programan acciones concretas dirigidas a modificar el estado de las cosas que guarda la situación inicial.

En este sentido retomamos a Ezequiel Ander Egg (2001), quien define a el diagnóstico como un proceso de elaboración y sistematización de información que implica conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un contexto determinado, sus causas y evolución a lo largo del tiempo, así como los factores condicionales y de riesgo y sus tendencias previsibles, permitiendo una discriminación de los mismos según su importancia, de cara al establecimiento de prioridades y estrategias de intervención, de manera que pueda determinarse de antemano su grado de viabilidad y factibilidad considerando tanto los medios disponibles como las fuerzas y actores sociales involucrados en las mismas.

Al aplicar la propuesta metodológica de Ezequiel Ander Egg y en base al estudio realizado, sobre las necesidades y demandas de capacitación del personal de seguridad del Cereso de Hermosillo I, en las siguientes líneas se presentan los resultados del análisis obtenido.

La situación problema que prevalece en el Cereso de Hermosillo I, (maltrato al interno, falta de empatía para atender al familiar y al visitante del interno), nos lleva a la conclusión que se deriva de la falta de capacitación y sobre los usos y costumbres adquiridos a lo largo de la experiencia laboral del custodio, los cuales se manifiestan en las constantes denuncias y quejas sobre el trato que se le dá a los internos y sus familiares.

El personal de seguridad del Cereso de Hermosillo I, al momento de que ingresan a trabajar como custodios, no reciben una capacitación previa para el desempeño de sus funciones, tal vez por la falta de personal de seguridad, y la urgencia de llenar plazas vacantes existentes, ya que es un trabajo con un salario bajo y con un grado de responsabilidad y riesgo muy alto, por lo que siempre existen plazas vacantes por que hay escasa o nula respuesta de posibles candidatos a ocupar puestos de custodios, aunado a este antecedente, subrayamos el hecho de que el grado de escolaridad alcanzado de los custodios, de acuerdo a los datos que fueron revelados en la investigación diagnóstica, refleja la poca importancia que a este rubro, las anteriores autoridades le habían prestado, toda vez que la mayoría de los encuestados alcanzaron estudios de nivel básico y que únicamente en la actualidad 4 personas cuentan con cursos de Capacitación promovidos por el Instituto Superior de Seguridad Pública del Estado, (ISSPE).

La falta de capacitación en el personal de custodia, da como resultado la escasa conciencia sobre el trato que se le brinda a los internos, ya que por su bajo nivel de educación o aptitudes, no alcanza a visualizar el problema social que desencadena su proceder, por lo que se podría agravar la situación mediante la acumulación de ira del interno hacia el custodio, amenazas, motines, etc.; Que pondría en situación de riesgo a todo el personal que labora dentro del Cereso.

Es una visión que revela su ignorancia acerca de la problemática que vive el interno conductual y psíquica de quienes están sujetos a un proceso de reclusión y que parte de la comisión del ilícito, hasta el abandono de la familia, con su aprehensión y la incertidumbre por el tiempo de permanencia en reclusión, lo cual lo lleva a una posible depresión, y/o a iniciar o reforzar una

adicción a sustancias tóxicas para evadir el confrontar su realidad (jurídica , familiar y social) dentro del penal.

No obstante, esta visión limitada se explica por la falta de conocimientos relativos a disciplinas sociales que pueden ayudar a mejorar su comportamiento y a elevar la actitud de los internos para alejarlos de las conductas delictivas y de su comportamiento antisocial.

Por lo que se propone implementar en forma periódica y permanente cursos y/o talleres de capacitación para el mejoramiento de las habilidades sociales, y sobre temas de Derechos Humanos, buscando que los internos conserven su dignidad, y al caso de cumplir su sentencia, la sociedad vea reflejado el trato, que de acuerdo a su condición humana merecen, considerando que son personas privadas de su libertad, pierden sus derechos a la libre circulación en el mundo exterior, pero en tanto que son seres humanos, conserven otros derechos inalienables, y que los identifican con otros miembros de la sociedad.

En ese sentido y con la finalidad de generar un mejor desempeño de las funciones del custodio proponemos como objetivos:

### **3.2.- Objetivo general:**

Incidir en el mejoramiento del desempeño laboral de los custodios del Cereso de Hermosillo I, para lograr un trato digno y asertivo hacia los internos y sus familiares.

### **3.3.- Objetivos específicos:**

A) Promover la participación de los custodios del Cereso I en los cursos de capacitación y de esta manera lograr un trato digno hacia el interno, a fin de evitar situaciones de riesgo que pongan en peligro la vida tanto de los internos, familiares, como de ellos mismos.

B) Desarrollar habilidades y destrezas en los custodios para el mejor trato en sus relaciones interpersonales con familiares e internos.

C) Sensibilizar al personal de custodia para que a través de la capacitación modifiquen sus estrategias e interactúen con familiares e internos de manera asertiva.

### **3.4.-Metas:**

Ofrecer curso de capacitación y adiestramiento al personal de custodia del Cereso de Hermosillo I.

Bajo las siguientes modalidades:

- Taller de habilidades sociales
- Taller de derechos humanos
- Taller de defensa personal.
- Taller de técnicas para usar un mínimo de fuerza física para someter a los internos de mayor peligrosidad.
- Taller de mediación.

### **Meta a corto plazo:**

Lograr que el 25% de los custodios de cada turno, reciban la capacitación promovida.

### **Meta a largo plazo:**

Lograr en el lapso de 6 meses que el 100% del personal de custodia, hayan recibido los cursos de capacitación y adiestramiento.

### **3.5.- Localización:**

Centro de Readaptación Social de Hermosillo I

Periférico oriente, frente a Valmo

tel. 2 54 00 25 y 2 54 00 26

### **3.6.- Producto:**

Taller de capacitación y adiestramiento para custodios.

### 3.7.- Carta Descriptiva

<b>Nombre del curso: Comunicación</b>
<b>Datos de identificación: capacitación y adiestramiento para custodios esquema operativo desde la perspectiva del Trabajo Social</b>
<b>Dirigido a: personal de custodia del Cereso de Hermosillo I</b>
<b>Duración: 1:30 horas</b>

#### **Justificación**

Comunicar no es nada mas hablar, el lenguaje corporal juega un papel importante en este rubro, el tono de voz, la mirada, el movimiento de manos, comunica más que las palabras, el uso de la fuerza física del custodio hacia el interno, en más de una ocasión genera hostilidad, que pone en riesgo la integridad física tanto del interno como del propio custodio. en el mismo orden de ideas, las barreras en el proceso de comunicación provoca malos entendidos que la mayoría de los casos inciden de manera negativa en la actitud de ambos, es decir interno y custodio, haciendo de ésto un círculo que genera una constante tensión, angustia y violencia. Disminuir las tensiones que provoca esta situación, es una de las premisas que conlleva la presente iniciativa, es por ello que nos proponemos en este taller, lo siguiente:

#### **Objetivo general:**

Que el personal de custodia obtenga herramientas para mejorar sus habilidades sociales e incidir en un cambio de actitud para el mejoramiento del desempeño laboral.

#### **Objetivo específico:**

Que los participantes conozcan e identifiquen las formas de comunicación, a fin de mejorar las relaciones interpersonales.

### 3.8.-Distribución de los tiempos

TIEMPO	OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMA	TÉCNICA	MATERIAL DIDÁCTICO	EVALUACIÓN
10 min.	presentación del exponente y sus participantes.	presentación y rompe hielo			
15 min.	que los participantes conozcan e identifiquen los tipos de comunicación	concepto, tipos y formas de comunicación	exposición mediante diapositivas	proyector y pantalla	
15 min.	que los participantes distingan una comunicación eficaz	características de una comunicación eficaz	exposición mediante diapositivas	proyector y pantalla	
15 min.	que los participantes reconozcan los obstáculos para mejorar la comunicación	obstáculos que dificultan la comunicación	exposición mediante diapositivas	proyector y pantalla	
20 min	identificar las diferencias entre oír y escuchar	escucha activa	exposición mediante diapositivas	proyector y pantalla	cuestionario para evaluar la escucha activa.(anexo 3)

## Contenido de la exposición

Las “habilidades sociales”, son un conjunto de conductas, asociadas a los animales, puestas de manifiesto en las relaciones con otros seres de la misma especie. En el caso de las personas, éstas dotan a la persona que las posee de una mayor capacidad para lograr los objetivos que pretende, manteniendo su autoestima sin dañar la de las personas que la rodean.

Estas conductas se basan fundamentalmente en el dominio de las habilidades de la comunicación y requieren de un buen autocontrol emocional por parte del individuo.

Hay diferentes tipos de habilidades sociales, éstas son herramientas que nos sirven en la vida cotidiana para relacionarnos con los demás.

Entre los diferentes tipos de habilidades sociales que se pueden entrenar existe, la comunicación, la asertividad, la empatía entre otros.

El contenido de la exposición está conformado por tres unidades:

**I Unidad:** Comunicación

**II Unidad:** Asertividad

**III Unidad:** Inteligencia Emocional

### UNIDAD I Comunicación

**Objetivo específico:** Los participantes conocerán los tipos de comunicación y como salvar los obstáculos de la misma, para lograr una mejor comunicación en el entorno familiar, laboral y social.

Contenidos:

- 1.1.- Concepto de comunicación
- 1.2.- Tipos y formas de comunicación
- 1.3.- Características de la buena comunicación
- 1.4.- Obstáculos que dificultan la comunicación
- 1.5.- Escucha activa

## **UNIDAD II Asertividad**

**Objetivo específico.**- Identificar las formas de comunicación a fin de mejorar las relaciones interpersonales.

Contenidos:

- 2.1.- Formas de comunicación
- 2.2.- Comunicación asertiva
- 2.3.- Comunicación pasiva
- 2.4.- Comunicación agresiva

## **UNIDAD III Inteligencia emocional**

**Objetivo específico:** Que los participantes reflexionen sobre sus emociones y aprendan a manejarlas a fin de mejorar sus relaciones inter e intrapersonales.

- 3.1.- Inteligencia
- 3.2.- ¿Qué son las emociones?
- 3.3.- Inteligencias múltiples
- 3.4.- Los 5 componentes de la inteligencia emocional.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Programa habilidades para la vida. Secretaría de Salud Pública. 2006
- Hidalgo Carmen Gloria/nureya abarca m. comunicación interpersonal- Grupo editorial Alfa Omega. 1999
- B. Lynn Adele. La otra inteligencia. Empresa activa
- Goleman Daniel. inteligencia emocional. Editorial Vergara
- Es. wikipedia.org./wiki inteligencia emocional (internet)
- www.psicologia-online.com (internet)

## Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RECURSOS		TIEMPO		COORDINACIÓN
		HUMANOS	MATERIALES	FECHA	HORA	
Curso de habilidades sociales	Que el personal de custodia obtenga herramientas para mejorar sus habilidades sociales	Trabajador Social	proyector pantalla hojas blancas, marcadores cuestionario	2,9, 16 enero 2011		personal del sistema penitenciario
Curso de derechos humanos	adquirir conocimientos sobre derechos humanos de los internos	Lic. en derecho, 1 Trabajador Social	televisión, video	6,13 y 20 de febrero 2011		personal del sistema penitenciario
curso de defensa personal	aprender técnicas de defensa personal	Instructor	televisión video	27 feb, 6 y 13 marzo 2011		instructor del Isspe
curso entrenamiento en el uso de la fuerza	conocer técnicas y métodos para utilizar mínima de fuerza	Instructor	televisión, video	20,27, marzo y 3 de abril 2011		Instructor del Isspe

Nota: los cursos-talleres se impartirán los días viernes de cada semana, turnándose el personal de custodia en sus días de descanso, ya que trabajan 12 hrs. y descansan 24 hrs.

### **3.9.-Costo, presupuesto y financiamiento del proyecto:**

Se absorberá por la Dirección del Sistema Estatal Penitenciario. El personal que impartirá los talleres ya se encuentran en nómina del Sistema Penitenciario, en cuanto al sueldo del instructor del Instituto Superior de Seguridad Pública del Estado (Isspe), existe un convenio, donde no se efectuará pago por concepto de capacitación, las fotocopias de los reglamentos, se presupuestarán conjuntamente con el demás material utilizado en el Sistema Penitenciario.

### **3.10.- Medios**

- Coordinación con personal del Instituto Superior de Seguridad Publica (ISSPE)
- Se facilitarán a los internos y personal de custodia, copia de los lineamientos y Reglamento Interior de los Centros Penitenciarios, sobre los derechos a los que deben tener acceso, así como a las sanciones en caso de incurrir en alguna falta. (anexo3)
- Instalación de buzones dentro y fuera del Centro, para captar las quejas y denuncias sobre el trato recibido tanto a los internos como a sus familiares y sus visitas.

### **3.11.- Indicadores de evaluación del proyecto:**

- Cuestionario que se aplicará al personal de custodia al finalizar el taller. Se instalarán dentro del centro, buzones de quejas para los internos, a fin de que puedan presentar sus denuncias o quejas sobre el trato recibido por el personal de custodia, de igual forma buzones fuera de las instalaciones del Centro para los familiares y visitantes.