



Reportaje

- Campaña de Frío

Actualidad

- Calidad y Servicios Sociales

Y además...

- Opinión
- Medio Ambiente
- Actividades
- Experiencias
- Relaciones Laborales
- Trueque
- Formación

NÚMERO 6, MARZO 2007

BOLETÍN INFORMATIVO



“Uno para todos y todos para uno”

El lema define lo que se espera de un grupo de amigos/as, pero tiene una fácil traslación a cualquier otro ámbito donde un grupo trabaje por las mismas metas. En el ámbito empresarial hacer de este lema una realidad es lo que va a suponer, en gran parte, el éxito de la empresa.

La división organizativa de una compañía no debe suponer nunca una división entre sus miembros. Todas las personas que trabajan en una empresa deben tener claro que no hay “corralitos” individuales, que sólo con la unión de los esfuerzos y la colaboración se va a conseguir alcanzar los objetivos.

Es necesario hacer honor al sentido último del “uno para todos y todos para uno”. Lealtad, confianza, entrega. No valen luchas internas, no vale hacer *pandi* para desacreditar al otro o a la otra, no vale poner zancadillas, no vale tergiversar los mensajes, no vale imponer sin informar, no vale hacer trampas para conseguir lo que quiero.... No vale porque todo eso destruye la confianza, genera malestar, nos distrae y nos aleja del objetivo final que no es otro que el bien común.

Nadie es más importante que nadie. Sólo trabajando en equipo vamos a llegar a nuestro destino. Cada miembro del equipo sabe cuál es su responsabilidad y cuál es su tarea y debe confiar en que sus compañeros y compañeras también asumen su trabajo con igual responsabilidad. No

hagamos de todo una crítica, sin ni siquiera haber pedido información. Pensemos que la crítica al compañero o la compañera puede no sólo desacreditar a quien la hace, puede desacreditar a la organización.

Cuando la información es fluida y el conocimiento de los porqués de determinadas decisiones son sabidos, no vale pensar que las normas son para los/as otros/as “*porque mi caso es distinto*”, “*porque yo apporto*”, “*porque yo necesito*”, “*porque yo soy*”, “*porque yo tengo*”....

Trabajemos con honestidad, trabajemos con la verdad sin temor a que esta nos lleve a discusiones o conflictos. Las discusiones y los conflictos son buenos y necesarios pero hay que resolverlos desde la verdad, desde la confianza, desde la lealtad, desde la integridad.

Discutamos sobre nuestras discrepancias, pero de frente y sin autoritarismo, sin intentar imponernos. Escuchemos lo que tienen que decirnos aunque nuestra respuesta siga siendo la misma porque las circunstancias hacen que no pueda ser otra. Y por supuesto no nos olvidemos que el tener razón no nos da derecho a las malas formas y no nos autoriza a adoptar posturas de superioridad ni nos convierte en inspectores/as del trabajo ajeno.

A fin de cuentas esto no es una carrera donde hay un ganador o ganadora es un viaje en el que la meta es que todo el mundo gane.

SUMARIO

2	Editorial
3	Opinión
3	Actualidad
7	Experiencias
8	Reportaje
11	Esto va de cine
11	Trueque
12	Actividades
14	Relaciones Laborales
14	Medio Ambiente
15	Formación

GRUPO 5, ACCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL, S.L.

AV. DEL MEDITERRÁNEO Nº 44 PLANTA BAJA

28007 MADRID

TELÉFONO 91 402 60 12

WWW.GRUPO5.NET

REDACCIÓN / MAQUETACIÓN: ANA MARÍN

COLABORADOR: GUILLERMO G. DE LA TORRE

GRUPO 5 NO SE HACE RESPONSABLE DE LAS OPINIONES
VERTIDAS POR SUS COLABORADORES

Sobre el boletín de noviembre

Carlos Lucas
Samur Social

Leo en el boletín de noviembre algunos artículos que me han llamado la atención. Por ejemplo, el de actualidad y actividades. Me alegra mucho saber que estoy en una empresa que está creciendo tanto nivel humano como económico de una manera importante, y me alegro por lo que nos toca, ya que esto debería redundar para bien en la propia empresa y sus trabajadores. Una parte del éxito de la empresa la tienen los trabajadores, que con su profesionalidad y su buen hacer han contribuido a esta realidad. Por ello, pienso que los trabajadores también tendrían que

ser partícipes de tales beneficios, ya sean de carácter social o/y económico. En las empresas que esto no es así, suele haber problemas y una gran movilidad laboral. En todo caso, insisto, me alegro mucho de pertenecer a una empresa con un claro crecimiento porque supongo que eso es bueno para todos. Si este crecimiento solo se permeabiliza en la empresa y no redundará en beneficio de toda la plantilla, ésta no dudará en buscar otros horizontes. Espero que esto no suceda. Pese a todo, suerte a los compañeros que ya lo han hecho.

ACTUALIDAD

Programa de infancia y familia para el Concello de Vigo

Fátima Baeza y Esther García

El 28 de febrero y el 1 de marzo han sido días de emociones encontradas. Aunque ha habido tristeza, la alegría de la perseverancia y los resultados se ha impuesto. En 1993 Grupo 5 comenzó a desarrollar el programa intervención familiar para el Concello de Vigo, cosa que hicimos hasta 2004. En dicho año nuestro equipo de intervención familiar se fusionó con el equipo que, desde la Fundación Aldaba y también para el Concello de Vigo, realizaba la atención a la infancia en situación de riesgo social. Así, desde junio de 2004 y hasta ayer 28 de febrero de 2007, un equipo de catorce profesionales asumió la atención a familias e infancia de Vigo. Han sido catorce años absolutamente intensos. Como organización, tuvimos que afrontar retos importantes, desde la propia puesta en marcha del proyecto original, gestionada directamente por Fátima, hasta la fusión de los equipos de infancia y familia en una única unidad, pasando por todos los cambios, correcciones, conflictos grupales, mejoras, impulsos y adaptaciones que deben producirse para mantener viva, operativa y funcional una unidad de trabajo durante catorce años.

Finalizado el contrato con el Concello de Vigo y teniendo el nuevo concurso público a la vista, surgió la tristeza. No fue fácil descubrir la inviabilidad del nuevo concurso para Grupo 5, especialmente cuando dicha inviabilidad sólo la motivaba una cuestión financiera. El compromiso de crecimiento sostenible de Grupo 5 hace imposible participar y desarrollar proyectos netamente deficitarios desde el punto de vista económico. No pasaría de ser un acto de irresponsabilidad frente a una

plantilla que ya supera las quinientas personas.

A la tristeza le siguió la esperanza, un lugar privilegiado desde el que se puede hacer ese esfuerzo que a veces marca la diferencia entre el fracaso y el triunfo. Y aquí la esperanza tomo el nombre de Fundación Aldaba por diferentes razones; la primera, que la Fundación ya había sido entidad gestora de una parte del proyecto (infancia) durante varios años. La segunda, que la estructura de la Fundación permitía preparar una oferta adecuada técnicamente y mucho más competitiva. Así que metida la tristeza al fondo de un cajón y con una esperanza alimentada por la perseverancia, el Consejo de Administración de Grupo 5 decidió no presentarse al nuevo concurso y el Patronato de la Fundación Aldaba consideró plenamente adecuado el hacerlo.

La Fundación Aldaba participó en el concurso público..... y ganamos. Por eso para nosotras estos días han sido de tanta mezcla de emociones; somos conscientes de que finaliza una etapa y se inicia otra. Reconocemos nuestra tristeza por el fin de algo, pero miramos al futuro a sabiendas de que el mismo, conteniendo todo lo anterior, lo superará y mejorará.

Hacemos aquí un reconocimiento expreso a la labor de todas las personas que han contribuido a mantener el proyecto durante estos catorce años. A las personas responsables de la nueva gestión, les deseamos la suerte que realmente se merecen. Como dijo Víctor Hugo, el futuro tiene muchos nombres; para los débiles es lo inalcanzable, para los temerosos lo desconocido y para los valientes, es la OPORTUNIDAD.

Calidad y servicios sociales

Guillermo G. de la Torre

Responsable de Calidad y Mejora de la Gestión

Los Servicios Sociales se encuentran en la actualidad impulsados por la misma exigencia que afectan al resto de los campos profesionales que operan en la sociedad de hoy: prestar servicios de calidad. La calidad supone incrementar la satisfacción de la población usuaria o de la ciudadanía más allá de lo establecido como requisito imprescindible y más allá de lo que gratamente esperarían recibir. Para lograrlo, es necesario contar con unos recursos y una metodología de trabajo impecables que sometan a la gestión de los servicios públicos en cuestión a un proceso exhaustivo de mejora continua. Y hoy en día, ese estilo de gestión es ya el que impera también en el sector de los servicios sociales.

Uno de los factores que han provocado esta situación, viene implícita en la propia naturaleza de las administraciones públicas, las cuales asumen como un deber la prestación de los servicios sociales con las máximas garantías de eficacia y de satisfacción. La ciudadanía, por su parte, responden con naturalidad al progresivo avance del estado de bienestar y exigen cotas cada vez más altas de calidad en los servicios públicos que reciben. Esto se explica porque están correctamente informados, porque son conscientes de sus derechos y porque están habituados a manejarse entre servicios característicos de una sociedad con un alto nivel al que ya serían incapaces de renunciar.

En paralelo, la implantación de sistemas de calidad en las empresas ha demostrado que es una inestimable metodología para asumir retos organizativos cada vez más complejos frente a clientes cada vez más exigentes que demandan atributos cada vez más específicos e intangibles. Todo ello, además, optimizando el empleo de los recursos a su disposición e incrementando, por tanto, el margen económico de maniobra para acometer la gestión a ese nivel de exigencia. Ante esta eficacia demostrada, las distintas administraciones la han tomado como una filosofía de gestión que les permitirá hacer un mejor uso de los escasos recursos públicos que manejan, ya sean económicos o no económicos.

Ambos fenómenos, la autoexigencia de las administraciones públicas y de la ciudadanía, y la experiencia de las empresas privadas en implantar sistemas de calidad, han venido a confluír unidas en la existencia de una fuerte tendencia de los servicios públicos a acudir a la gestión de empresas privadas. Esto ha ido provocando que se difundan diversas experiencias sobre calidad provenientes de la iniciativa privada que muestran otra mane-

ra de gestionar los recursos públicos y que, por necesidad, se conducen con mayores índices de exigencia y eficiencia, sin menoscabo de las prácticas intachables y eficaces que siempre han existido en el sector público.

Por otro lado, la implantación de sistemas de calidad en un sector profesional tan específico como los servicios sociales, tendrá que tener en cuenta el esencial componente humano y relacional en los que se fundamentan todos los trabajos que se realizan en estos centros o servicios. Incluso los servicios de ayuda a la tramitación administrativa de rentas o de permisos de residencia, suponen un alto grado de relación, comunicación y contacto humano.

Aunque suene evidente, esto se explica porque el corazón de la mayoría de las actividades de estos y estas profesionales, reside en la intervención directa, personal y humana con personas en situación de desventaja o de necesidad social, sea cual fuere el motivo de éstas.

Este componente esencial conlleva a que las actividades que desempeñan profesionales de este sector posean en sí una altísima variabilidad en cuanto a llevarlas a cabo según lo previsto.

La programación, la puesta en marcha y el seguimiento de las tareas que los/las profesionales consideren oportunas, dependerán en última instancia de la conducta, las necesidades y las demandas que partan de la persona usuaria que recibe el servicio en cuestión.

Serán estos elementos los que, finalmente, determinen la agenda de los trabajos que cada profesional vaya a realizar durante un día u otro de su rutina laboral.

A la vez, las personas que trabajan en los servicios sociales ponen fuerte énfasis en la necesidad de estar siempre disponibles en su trabajo diario para responder a las exigencias del colectivo social al que atienden.

Esto supone que sea complejo equilibrar los tiempos que necesitan para la atención directa, con los tiempos necesarios para la gestión interna y puesta al día de su documentación (evaluación, registros, llamadas, tramitaciones, etc.).

Por ello, es imprescindible realizar un esfuerzo sobreañadido para lograr un entendimiento entre las dos partes principales en las que se sustenta una intervención social de elevada profesionalidad. Y en este entendimiento, en lograr un método que respete y beneficie ambas partes, residirá la clave de que un sistema de calidad obtenga éxito y de que realmente esté enfocado para mejorar la gestión de estos programas de intervención social.

En el caso de los centros y programas de servicios sociales, las exigencias de la calidad deberán garantizar, como mínimo, que se ofrezca siempre un servicio individualizado a las personas con riesgo de exclusión social a las que van dirigidos sus diversos programas, que tenga como finalidad que esas personas se desarrollen en un ambiente normalizado y digno que les permita su rehabilitación, autonomía e integración en la sociedad. Todo ello con la consabida limitación financiera que suelen caracterizar a las partidas económicas que las administraciones públicas destinan para sufragar los gastos de los servicios sociales.

A pesar de todas estas reflexiones anteriores, de nuevo cabe hacerse preguntas como: ¿Por qué la calidad en los servicios sociales? ¿Por qué, en concreto, en los programas de intervención social? ¿Sirve? ¿Es oportuno? ¿Acaso no entorpece el trabajo? ¿Acaso no es sólo aplicable a las empresas más típicamente lucrativas? ¿Acaso no burocratiza? Estas preguntas se pueden contestar satisfactoriamente de una manera muy sencilla si atendemos a un concepto fundamental en el que volveremos a insistir una y otra vez: la calidad aporta a los servicios sociales un enfoque de gestión que permite hacer el trabajo de un modo más efectivo, organizado, claro, coordinado y flexible.

El único “pero”, gran problema de la calidad, es la habilidad o no que se tenga a la hora de aplicarla y de adaptarla a las necesidades tan específicas que presentan los servicios sociales. Como ya hemos apuntado anteriormente, la calidad siempre deberá permitir que el trabajo esencial de los servicios sociales, no sólo se respete, sino que ayude a que gane en intensidad o eficacia. Todo aquello que ralentice o perjudique, jamás deberá ser considerado como calidad.

Si se analizan las prácticas que conlleva la calidad, se descubrirá que apelan al sentido común y a la propia exigencia de hacer cada vez mejor las cosas. ¿Cómo? Por un lado, teniendo el convencimiento de lograr la satisfacción de la población usuaria o de la ciudadanía que, en el seno de organizaciones que gestionan servicios sociales, es una meta aún más importante si cabe ya que acaba siendo un reto de vocación personal. Y, por otro lado, profundizando y aplicando las metodologías de la gestión de calidad de una manera oportuna y sencilla conforme se presenten las necesidades de ir prestando un servicio cada vez más satisfactorio.

Para seleccionar las metodologías de calidad más adecuadas, será necesario ir identificando continuamente las dificultades que surgen en el interior de una organización y acudir al acervo técnico de la calidad para dar con aquella que aplaque los problemas, que prevenga otros que puedan surgir y, por último, que permita la adopción de métodos de trabajo más eficaces y precisos.

Para acabar la introducción, es necesario asumir otro concepto más, pero fundamental a la vez: los ritmos y los plazos de ejecución. Por demostrada experiencia, ciertas metodologías de calidad precisan de elementos que suelen escasear en la sociedad de hoy y que, si no se tienen consigo, provocará que la implantación de un sistema de calidad se posponga y se retarde indefinidamente. Estos elementos son: la colaboración, la formación, la comunicación, la paciencia y, por supuesto, el tiempo. Expliquémoslo a continuación:

Primeramente, en la implantación de un sistema de calidad es necesaria la estrecha colaboración de distintas personas que posean enfoques de trabajo y conocimientos diferentes para que puedan aportar una visión más exhaustiva y complementaria de la situación de la organización en sí. Habrá que conformar grupos tanto de personas voluntarias como seleccionadas por funciones, para asegurar que se maneje un abanico amplio y suficiente que genere una buena fuente de información. El proyecto se paralizará si las personas participantes no se implican.

Es necesario, además, que esas personas tengan conocimientos prácticos de lo que supone la calidad y dominen las metodologías y las herramientas que la incluyen. Es desmotivador y desconcertante el iniciar un proyecto tan sensible, pero necesario, como implantar un sistema de calidad pero no poseer guías concretas, ni recursos prácticos que te lleven a avanzar en ese camino.

También hay que ir comunicando los planes que se vayan desarrollando, el estado en el que se encuentren, la finalidad y los beneficios que se van a ir alcanzando con cada uno y el grado de implicación que se precisa obtener de las personas que vayan participando.

La paciencia es necesaria siempre en la vida pero, en concreto, será precisa en grandes dosis en todas aquellas tareas que vayan surgiendo durante la implantación de un sistema de calidad porque algunas de esas labores supondrán cambios en la manera de trabajar. La palabra “cambio” siempre genera rechazo o resistencia. La parte positiva de la historia es que los cambios en calidad suelen estar basados en hacer esencialmente lo mismo pero con maneras más sencillas y con mejores herramientas. La paciencia, por tanto, tendrá sólo que acudir en nuestro auxilio al inicio del estreno de esas nuevas y mejores maneras de trabajar hasta que, muy pronto, los profesionales y las profesionales acaben habituándose a ellas.

Y, por último, es necesario tener tiempo. Al inicio, es necesario obtener tiempo de cada profesional para que se dediquen en exclusiva a la creación del sistema de calidad, sin menoscabo del trabajo que se lleve a cabo en el centro, programa o servicio. Y tiempo después de la implantación, para que los cambios en los métodos de trabajo surtan efecto y se puedan apreciar sus beneficios.

Fiesta de encuentro y convivencia

Sandra Sanz

Coordinadora del Servicio para la Acogida de la Población Subsahariana



AGRADECIMIENTOS: Isabel y su taller de percusión, porque sin su música no habría habido ritmo; a María, por sus panes de jamón; a Begoña, por la realización de ese vídeo; a Patricia, por el gran apoyo prestado; a Cristina T., por dejamos su coche para llenarlo de tambores; a Cristina B., Ruth, Carolina, Gema, Ana y David, por la organización; al grupo de asistentes a la fiesta, que vinieron desinteresadamente y que nos prestaron su apoyo; y, muy especialmente, a Ibrahim, Mamadou, Salef, Drissa y, en general, a las personas africanas, para que intentemos mejorar, aunque sea un poquito, este mundo.

El viernes 12 de enero se celebró una gran fiesta africana en el local del Programa de Acogida y Atención a Población Subsahariana.

La fiesta estaba destinada básicamente a toda la comunidad africana que reside en Madrid; pero también se convirtió en un punto de encuentro informal entre todas las personas que formamos parte de este pequeño proyecto y las que no lo forman, ya que se acercaron profesionales de otras entidades, amigos, amigas, familiares y vecinos y vecinas.

La música fue amenizada por las personas que acuden al taller de percusión que se imparte desde PAIRE. Fueron tres horas donde el sonido de los tambores y timbales no faltó.

Tampoco el baile, que dejó ver que los europeos estamos un poco atrasados en el ritmo y, aunque hubo quien se animó a dar sus pasitos, la lección de movimientos y ritmos que nos dieron fue increíble.

La comida fue esencial; cada asistente a la fiesta aportó un poco de lo que podía y en el menú predominó el picante.

El resultado fue una fiesta intercultural que permitió el reencuentro de usuarios y usuarias que han compartido piso y que no se habían vuelto a ver, conocernos mejor y tener una visión de cada persona más allá de lo profesional.



Mi mes de marzo

Ana Marín

Redacción Boletín

Hoy es lunes. Lunes cinco de febrero de 2007. Tenía previsto pasar por la sede de Grupo 5 a trabajar en el boletín de marzo. Me he levantado un poco tarde y cuando empezaba a correr por la casa vistiéndome, preparando un poco de café... he escuchado una noticia. Para muchos no habrá significado mucho, pero anoche pusieron artefactos explosivos en una estación de tren, Luchana. Me he sentado delante de la tele y decidido que no me apetecía salir de casa. No me apetecía coger un tren.

Me he quedado hipnotizada delante de la tele sólo un rato. Me he ido hacia el ordenador, sin pensar mucho en nada, y he avisado a Esther y a Rosa que me esperaban esta mañana. “Hoy no iré, trabajaré desde casa.” Ha pasado más de una hora desde que escribí esos dos correos electrónicos y aún no he sido capaz de trabajar realmente.

Hay experiencias que se clavan dentro de uno y que salen cuando menos te lo esperas. Parecen superadas, pero de repente, una chispa las enciende de nuevo y te queman un poco. Yo intento que marzo deje de ser el mes del atentado. A pesar de esa promesa que me tengo hecha a mí misma, decidí hace meses que en este boletín de marzo habría un hueco para mí en experiencias. Sólo han pasado tres años. O ya han pasado tres años. Aún no estoy segura de cómo lo veo. Hace tres años en cualquier caso viví una de las experiencias más difíciles de mi vida. Hace tres años monté en un tren para ir a trabajar y, según se empeñan en decir muchos, entré a formar parte de la historia. No estoy orgullosa de ello. Simplemente me tocó coger el tren que casi cogieron todos los madrileños. Yo me dejé el casi entre las sábanas y me monté en el tren a las siete y pico de la mañana. El pico que hizo que mientras sacaba el libro que estaba leyendo entonces de la mochila, “La sombra del viento”, mi tren explotara.

Aquella mañana la vivieron más los demás que yo. Siempre lo digo. Mi familia, que se encontraba la voz de un desconocido al otro lado de mi teléfono móvil; mi hermana, que se despidió de mi en Atocha y no podía imaginar que la siguiente vez que me vería sería en un hospital; mi novio, que salió a buscarme sin saber bien donde encontrarme; mis amigos, que me llamaban según se iban enterando... María me llamó llorando y le cogí el teléfono en la cama de urgencias. “No llores, por favor, estoy bien, al menos estoy ya en el hospital.”

El cuadro médico: una vértebra rota, una brecha importante en la cabeza, heridas en los ojos, en la cara, los tímpanos destrozados... quince días de hospital y quince meses de baja. Dolor, dolor, dolor... El dolor no se siente en el momento, el dolor de verdad viene después.

Ahora que ya han pasado tres años para mí, sigo pensando que marzo es un mes triste en Madrid. Aunque ya he conseguido que los días 11 dejen de ser un recuerdo difícil, aunque ya no soy esclava del día 11 de cada mes, marzo sigue siendo un mes que se clava en mi memoria. Sigue doliéndome desde que arranca.

Los primeros días son un “quién iba a decir hace tres años que la vida puede dar un giro tan difícil”. La víspera del día 11 es un nudo tremendo en la garganta. Casi cuento las horas que faltan hasta las siete de la mañana del día 11. Claro, duermo mal esa noche y despierto peor. Revivo un poco más vívidamente la mañana que no debería haber vivido nadie y que nos cambió la vida a demasiados... Sí, el día 11 es un día triste. El día fue oscuro entonces. Un año después hubo un sol espléndido. Dos años después el día era gris en San Sebastián, que fue al lugar al que huí para no vivir otro 11 en Madrid. Este año no he decidido qué haré ese 11. El post 11 me deja, por un lado, un vacío y, por otro lado, unas ganas de vivir y sonreír que casi me avergüenzan. Es curioso, ¿verdad? Vergüenza yo, vergüenza muchos de los que pasamos por esto y salimos más o menos airosos. Vergüenza y culpa. Culpa por vivir, por estar más o menos bien, culpa por luchar a veces con muchas dificultades contra miedos y contra el dolor y contra la apatía. Culpa... Así funcionamos los seres humanos. Somos capaces de entender (en este caso entender que no hay culpables salvo los que fueron capaces de llevar a cabo un acto atroz), pero no somos capaces de controlar lo que sentimos (así se mantiene ese pequeño lago de culpa dentro de uno). Seres humanos. Seres humanos los que murieron, los que salimos, los que nos apoyaron... los que nos levantaron y nos llevaron en brazos, los que al final consiguen robarte una sonrisa sin que te des cuenta, consiguen que la normalidad entre de nuevo poco a poco en tu vida, consiguen que dejes de marcar el día 11 en el calendario y, quizás en unos años, que marzo sea un mes un poco menos gris.

“Yo me bajo en Atocha, yo me quedo en Madrid.”

Mayorales, el Pabellón Alternativo y el Cemu son los centros de la Campaña

Campaña de frío

El Área de Emergencias Sociales lleva adelante un año más el proyecto más veterano de Grupo 5

La Campaña de Frío se lleva a cabo desde el Área de Emergencias Sociales. Es contratada por el Área de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid. Grupo 5 comenzó a gestionar esta campaña en 1991. De hecho, Grupo 5 ha sido la encargada de la gestión de dichos servicios desde el inicio de los mismos hasta ahora en todas las ediciones excepto en una. A lo largo de este periodo de tiempo, la Campaña ha ido creciendo y haciéndose cada vez compleja a nivel organizativo hasta llegar al momento actual. En la edición 2006/07 la Campaña Municipal contra el frío consta de cuatro dispositivos con un total de unas 270 estancias en las que se ofrecen servicios de alojamiento, higiene, alimentación, atención social y cuidados de enfermería:

Mayorales, el centro más veterano, situado en la Casa de Campo; el Pabellón Alternativo, situado en El Pozo (Vallecas); Cemus, situado también en Vallecas; y 4500 estancias en pensiones normalizadas ligadas, parte de ellas, a un programa de formación para el empleo joven.

Los destinatarios de la Campaña de Frío son "personas que viven en la calle y, que durante los meses de invierno, se ven en la



Centro de emergencia Cemu.

necesidad de contar con un servicio de alojamiento y atención especial con el que evitar los riesgos derivados de las bajas temperaturas". La mayoría de las plazas son para hombres porque son los que más demandan este servicio. De hecho, las plazas para mujeres no se cubren casi nunca.

La Campaña de Frío dura 127 días. Comenzó el 24 de noviembre de 2006 y terminará el 30 de marzo de 2007. En total, se gestionan durante este periodo 40000 estancias. Trabajan en ella 41 personas de distintas profesiones y titulaciones: Trabajo Social, Enfermería..., así como auxiliares de servicios sociales... Además, trabajan otros 15 profesionales que prestan servicio para empresas subcontratadas por Grupo 5 y que se encargan de vigilancia, limpieza o catering. El objetivo de la Campaña está claro: proporcionar alojamiento y mantenimiento a personas que tienen estas necesidades durante el periodo de frío en Madrid.

Algunas novedades de este dispositivo es el Gestor de Casos que es una persona responsable de los itinerarios de todos los usuarios, es decir, se encarga de aunar y distribuir todos los casos.

Se cuenta además con una central de reservas informatizada en tiempo real. Es una novedad importante que proporciona agilidad al sistema y que permite saber en todo momento qué plazas hay disponibles y dónde.

La campaña de un vistazo

La Campaña de Frío supone la gestión directa de cuatro dispositivos:

Mayorales, Casa de Campo: 75 plazas

- Es el dispositivo más antiguo.

- Cuenta con:

1 dormitorio de hombres

1 dormitorio de mujeres

1 dormitorio de emergencia

Pabellón Alternativo, El Pozo, Vallecas: 120 plazas

- Todas las plazas son para hombres

Cemus, Vallecas: 30 plazas

- Todas las plazas son para hombres

4500 estancias que equivalen a unas 40 plazas

- Las estancias son camas en pensiones normalizadas.

- Por primera vez este año están ligadas a un programa de formación para el empleo joven.

El Samur Social juega un papel importante en la Campaña de Frío. Desde la central de Samur Social se conoce la disponibilidad de camas. También son fundamentales cuando se activa la emergencia, es decir, cuando la sensación térmica cae por debajo de los cero grados. La sensación térmica tiene en cuenta además de la temperatura real, la humedad, el viento, etc. Cada día se recibe un correo electrónico del Instituto Nacional de Meteorología con la previsión de la sensación térmica para los tres días siguientes. De esta manera, se prevé la necesidad de desplegar el dispositivo de emergencia. El Samur tiene la obligación de avisar a una lista de personas especialmente vulnerables y debe garantizar que no haya ninguna persona en la calle. En estos casos se usan las camas de emergencia.

Casa de Campo

Situado cerca del Centro Puerta Abierta y al albergue juvenil de la Casa de Campo, el albergue está dividido en tres pabellones. Puede cubrir 75 estancias, más 12 de emergencia. La estancia máxima por usuario es de siete noches consecutivas. Para controlarlo, se entrega una tarjeta al usuario la primera noche que llega al albergue. A partir de ahí, tiene cama reservada durante siete noches consecutivas. De hecho, los primeros en entrar son aquellos que tienen tarjeta. Una vez han entrado las personas con tarjeta, se reparten los huecos libres entre el resto de personas demandantes del servicio. Cuando acaba el periodo máximo de estancia, se valora cada caso y se puede prolongar el servicio o se deriva a los usuarios a otros dispositivos.

Mayorales (Casa de Campo) es el dispositivo veterano de la Campaña de Frío.

Es el dispositivo veterano de la Campaña de Frío. Quizás por eso el perfil de dicho centro es el más fiel al de la persona sin hogar crónica. Algunos de los que pasan por aquí en invierno son viejos conocidos de las personas que trabajan en el proyecto.

De los tres pabellones, dos son dormitorios. El más grande está ocupado por hombres. Además de las literas, el centro proporciona ropa de cama, así como útiles de aseo para las personas que los soliciten. Los dormitorios son naves diáfanas en la que se alinean las literas. En uno de los extremos, una puerta da paso a la zona de aseo donde hay retretes y duchas. El dormitorio que ocupan las mujeres no suele llenarse, a pesar de que son las únicas plazas que tiene la Campaña para mujeres.

El perfil de la persona sin hogar suele ser hombre. Por eso, hay más camas para ellos. De hecho, otro de los dispositivos, el de El Pozo, que inicialmente tenía una zona destinada para mujeres,



Una compañera prepara el comedor de Mayorales.



Un compañero sirve la cena a un usuario.



Tres profesionales trabajan en una de las oficinas.

finalmente ha pasado a ser sólo de hombres. El espacio pensado inicialmente para mujeres se ha convertido en comedor.

El pabellón restante de Casa de Campo alberga el resto de servicios. Por un lado, sirve como recepción de los usuarios. Allí entregan las tarjetas, se realiza la atención sanitaria, se reparten las cenas, se guardan los enseres personales de los usuarios en las consignas. Además, allí tiene su despacho la trabajadora

“Lo que tienes que hacer es que duerman aquí dentro.”

social. Se centra en los usuarios de perfil crónico. Tiene un gran volumen de trabajo, unos doscientos casos pasan por sus manos durante este periodo. Nacho, uno de los coordinadores de la Campaña de Frío, comenta que, en este tipo de campañas, "el trabajador social tiene que trabajar con el chip de emergencia".

Sobre las nueve de la noche, fuera, entre los tres pabellones, una hoguera y gente esperando. En un momento dado, aparece un coche de policía. La temperatura no parece mala, pero la lluvia hace que la noche sea difícil. La sensación térmica está por debajo de 0 grados, por lo que la emergencia está activada. Mientras cuenta el funcionamiento del servicio en uno de los pabellones, Nacho resume en una frase el objetivo fundamental del servicio: "Lo que tienes que hacer es que duerman aquí dentro."

El Pozo

Este dispositivo consta de un único pabellón, pero la forma de funcionamiento es la misma que en Casa de Campo. Llegamos



Interior del pabellón de El Pozo.

cuando ya han comenzado a entrar los usuarios. Pasada la puerta principal, hay una zona de recepción con varios hombres fumando. David, el otro coordinador de la Campaña, comenta: "Es curioso, pero respetan la prohibición de fumar en los dormitorios." Un usuario me pide un bolígrafo. Se lo dejo y se apunta en una lista. Algunos tienen que ir a trabajar, así que tienen la opción de apuntar en una lista su cama y la hora a la que necesitan levantarse. Un auxiliar les despierta por la mañana. Me devuelve el boli.

Pasada esta estancia, llegamos a un espacio diáfano. En el centro del mismo, reparten el catering. A la derecha, el espacio en el que estaba previsto que estuviera el dormitorio femenino se ha convertido en un comedor. A la izquierda se alinean literas. Pasadas las diez, algunos ya ocupan sus camas.

David, que nos guía por el centro, tiene trece años de experiencia en la Campaña de Frío. Habitualmente desempeña la función de coordinador del centro Puerta Abierta, pero estos meses se desplaza. Su amplia experiencia en este tipo de proyectos es un valor añadido de este servicio.

Cemu y otras estancias

El Cemu es un dispositivo de emergencia. El día que recorremos las instalaciones es día de emergencia, por lo que está en funcionamiento. No se dan comidas. De hecho, muchos llegan aquí tras cenar en Casa de Campo. Cubre hasta treinta estancias.

Además de estos tres centros, durante la Campaña de Frío se gestionan unas 4500 estancias (que equivalen a unas 40 plazas) en camas en pensiones normalizadas. Por primera vez este año, algunas de las plazas están ligadas a un programa de formación para el empleo joven.



Exterior del pabellón de servicios de Mayoreales.

Esta nueva sección irá de la mano de Carolina Coto y Carmen de Salas. En ella, trataremos de informaros y recomendaros algunas películas que ya están en el videoclub, procurando abarcar todos los géneros, ¡que haya para todos los gustos!

Lloyd Kramer

LAS CINCO PERSONAS QUE CONOCÍ EN EL CIELO

Eddie de 83 años lleva una vida tranquila y rutinaria en el Ruby Pier, un parque de atracciones en donde ha transcurrido la mayor parte de su vida. Una mañana un terrible accidente lleva a Eddie a intentar salvar a una niña de ser aplastada. Lo último que él ve es su cara y lo último que siente son sus manos. Eddie muere y al despertar en un lugar llamado Cielo, 5 personas le esperan para revelar algunas verdades.

Muy bonita.



Davis Guggenheim

UNA VERDAD INCÓMODA

Es un documental sobre los efectos devastadores del cambio climático y el calentamiento global. El ex-vicepresidente norteamericano Al Gore muestra la preocupante situación del planeta de forma contundente.

Su leyenda reza: "De lejos la película más aterradora que verá jamás".

TRUEQUE

La sección de trueque sigue abierta. Si queréis participar, poneos en contacto con: boletín@grupo5.net

David Mustieles

COCHES SCALEXTRIC

¿Tienes coches de scalextric acumulando polvo en un altillo? Los acepto en donación y te mando una foto una vez restaurado. Si no cuela, también te los puedo cambiar. Vaaaale, compro coches de scalextric.

david.mustieles@grupo5.net

Gracias.



Dirección Técnica

Para este año 2007, la Dirección Técnica organizará su trabajo en cinco unidades funcionales de trabajo y una unidad transversal. Las UNIDADES FUNCIONALES, sus principales ejes de actividad y Gestor/a PRINCIPAL son las siguientes:

1. DESARROLLO: Elaboración de Informes de Desarrollo y análisis de tendencias sociales. Rosa Pantoja.

2. CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN: Seguridad (datos y comunicaciones), normalización procedimental y documental, certificación de centros, conocimiento interno, evaluación. Guillermo G. De la Torre, Rosa Pantoja.

3. TECNOLOGÍA: Atención a usuarios y usuarias, sistemas de datos, sistema de voz, programación. Iván Gil, Ángel Carballo.

4. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: Cuadros de mando (información de centros a central y retorno), sitio web, intranet, centro de documentación. Eva Herrera, Rosa Pantoja, Ángel Carballo.

5. EDITORIAL: Edición, marketing. Eva Herrera.

La UNIDAD TRANSVERSAL es la de INNOVACIÓN, que afectará y cruzará las cinco unidades funcionales, teniendo siempre presente que la innovación es la introducción de nuevas ideas, productos y prácticas con la intención de ser útiles y que el verdadero viaje del descubrimiento no consiste en cambiar de paisaje, sino en ver con nuevos ojos.

Acciones significativas del periodo enero-febrero

- Inicio del proceso de certificación según EFQM del Centro de Baja Exigencia Puerta Abierta (Área de Emergencias Sociales) y de la Mini Residencia para Enfermos Mentales Crónicos de Alcobendas (Área de Rehabilitación Psicosocial).
- Inicio del Plan de Mejora Técnica en el programa MIRA (Área

de Gestión de Programas y Consultoría), con duración hasta diciembre de 2007.

- Entrega de versiones Beta de las aplicaciones informáticas "Central de Compras General" y "Gestión de almacén" (Samur Social)
- Desarrollo de la aplicación de gestión y control de incidencias tecnológicas
- Instalación en las oficinas centrales de un servidor dedicado a las aplicaciones informáticas de nóminas y contabilidad.
- "Informes internos 2006: concursos públicos, población usuaria, adjudicaciones".

En marzo- abril también veremos...

- Fin de la fase de pruebas y desarrollo del sitio web. Lanzamiento y difusión. Manual de Estilo del sitio web
- Creación de un grupo de empleados/as probadores/as (Beta-testers), de la intranet.
- Manual de Identidad Corporativa.
- Memoria General 2006.
- Formación externa a equipos en proceso de certificación de calidad.
- Informes de evaluación y puntuación obtenida en los centros en proceso de certificación de calidad.
- Reforzado el servicio de mantenimiento en cuestiones tecnológicas con la incorporación de un nuevo profesional.
- Implantación de nuevo sistema de telefonía celular en siete centros
- Inicio de nueva fase del proyecto de protección de datos.
- Nuevos instrumentos y procedimientos para la gestión de la información

Área de Formación

Proyectos presentados:

- "Impartición de formación en materia de igualdad desde el enfoque integrado de género dirigida a profesionales vinculados/as con el acceso al empleo, la promoción, el desarrollo profesional" para la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Mujer y Empleo. No adjudicado.
- "Diseño y realización de actividades con perspectiva de género en los diferentes distritos de Madrid coordinadas por las agentes de igualdad" Ayuntamiento de Madrid. Pendiente de adjudicación.
- Revisión de los materiales de teleformación de los cursos de "Acogimiento residencial de menores " e "Intervención social con menores infractores" para la Dirección General de las Familias y la Infancia del Ministerio de Asuntos Sociales. Adjudicado.

- "Módulo de Asistencia Social y de la dependencia" para el Curso de Dirección de Centros de Servicios Sociales 2007 del Centro para la Formación e investigación en Servicios Sociales "Beatriz Galindo" de la Comunidad de Madrid. Adjudicado.
- "Talleres de autocuidado" para la Asociación Caminar. Pendientes de adjudicar.

Además se han planificado el desarrollo de cursos de formación abierta (para profesionales directamente), todos los profesionales de Grupo 5 pueden solicitar beca para la realización de estos cursos, tan sólo se tienen que ponerse en contacto con su gerente. Estos cursos son:

- La sexta edición del curso de Directores de Centros de Servicios Sociales. Que comenzará el 14 de abril y terminará en noviembre de 2007.
- La segunda edición del curso de "Rehabilitación psicosocial de

personas con enfermedad mental crónica” que comenzará el 20 de abril y terminará en julio.

Queremos destacar la realización de estos dos cursos. Del curso de Directores porque ya son tres años impartiendo y en cada edición el número de solicitudes y matriculaciones aumenta, y

del curso de Rehabilitación porque ha supuesto una colaboración muy satisfactoria con profesionales del área de Rehabilitación y por la alta valoración que de este curso han realizado por las personas participantes en el mismo.

Área de Gestión y Consultoría

A lo largo de los dos últimos meses, desde el Área de Gestión y Consultoría hemos estado desarrollando varios nuevos proyectos:

- Elaboración y diseño de folletos para la Dirección General de la Mujer de la Comunidad de Madrid sobre: violencia de género, acoso laboral y violencia sexual.

- Elaboración de los contenidos y diseño de folletos para la Dirección General de la Mujer de la Comunidad de Madrid sobre: derechos laborales para mujeres víctimas de la violencia de género y derechos económicos para mujeres víctimas de la violencia de género.

- Traducción a 6 idiomas de materiales informativos para mujeres de origen extranjero para la Dirección General de la Mujer.

- Elaboración y Entrega de procedimientos de intervención para la red de centros de atención a mujeres de la Dirección General de la Mujer.

En el mes de Enero conocimos la noticia de la adjudicación del Centro de Atención Integral para Inmigrantes del Municipio de Getafe (CASI) y de forma paralela se finalizó la tercera edición de la Guía de Inmigrantes de Alcalá de Henares, traducida a 6 idiomas.

Cabe destacar la visita que realizó la primera dama de Medellín, D^a Lucrecia Ramírez, que se celebró en el centro de atención psicosocial para mujeres víctimas de la violencia de género, con la

finalidad de conocer las características del recurso y al equipo de profesionales.

Actualmente, desde el área estamos pendientes de la adjudicación de dos proyectos, tras su presentación hace un mes:

- Realización de un estudio sobre conductas de riesgo entre adolescentes de educación secundaria en el municipio de Tres Cantos.

- Elaboración y habilitación de una página web sobre información y recursos para población de origen extranjero de la Junta de Castilla León.

Con la finalidad de establecer nuevos contactos en otras comunidades autónomas y así dar a conocer los servicios que presta Grupo 5, se han realizado visitas a Castilla y León y Palma de Mallorca.

Por último, destacamos, la participación el día 13 de Marzo del Defensor del Menor, Arturo Canalda (Comunidad de Madrid) en el encuentro virtual sobre maltrato infantil dentro del proyecto UR-BAL de violencia intrafamiliar.

Horario: 14.00 a 15.30 hs.

En la página: www.violencia-urbal.net, acceder a: menú, foros, submenú, “Sala del Chat” (No es necesario registrarse sólo introducir un nombre de referencia).

Área de Rehabilitación Psicosocial

Desde el 1 de diciembre del año pasado y hasta el momento se han ido poniendo en marcha los centros previstos para este año. De ellos os hemos ido informando en boletines anteriores.

Actualmente todos los centros están prácticamente equipados, faltando algunos detalles que no les impiden estar ya atendiendo usuarios y usuarias

El único Centro que no ha empezado a recibir a personas usuarias es la Miniresidencia "Acebo" (Sevilla la Nueva) debido al retraso en la concesión de la licencia municipal de actividad.

Durante los estos meses se ha abordado la formación de la plantilla mediante rotaciones por otros centros y 15 horas de formación impartidas por profesionales del área de Rehabilitación Psicosocial.

Todos los centros están concertados con la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid .

Ya está prevista la fecha de inauguración de cada centro por parte de la Consejería.:

- 9 de marzo: CRL Villalba

- 23 de marzo: Centro de Día Adhara (Latina)

- 4 de abril: CRPS Las Rozas

- 25 de abril: Centro de Día Arganzuela

- 30 de abril: Miniresidencia “Acebo” (Sevilla la Nueva)

El Equipo del Centro de Día de Villalba ha optado por dar el nombre de JAPETO a este centro.

El resto de equipos aún no ha decidido el nombre de sus centros.

La empresa...

Manuel González
Director de Recursos Humanos

ANTES QUE SEA TARDE... PERFECCIONAR APTITUDES IMPARTIENDO CONOCIMIENTOS

La importancia que se adjudica a la formación de los trabajadores en una Compañía imprime un valor añadido a cualquier corporación. La formación de los trabajadores busca dejar de ser la Cenicienta de la Casa y el año 2007 nos invita a lanzar al centro del escenario el conocimiento profesional.

Grupo 5 quiere asignar a la formación un carácter de valor de empresa y adecuarlos a sus objetivos estratégicos. El primer paso ha sido dedicar recursos humanos exclusivos a este reto y comenzar unos cimientos fuertes que aseguren que los retos que puedan plantearse en el futuro van a disponer de los recursos materiales y personales necesarios. El nuevo técnico de recursos humanos, desde su puesto de técnico de formación, diseñará planes de formación a corto, medio y largo plazo, unos planes que en ningún caso dejarán de ser un integrante más del Proyecto Estratégico de esta Empresa y en el que tendrá cabida la voz de los trabajadores. Desde aquí os invitamos a realizar las aportaciones y sugerencias que consideréis oportunas en la cuenta de correo electrónico seleccionydesarrollo@grupo5.net

La formación interna enlaza con el famoso eslogan que utilizó

una conocida tarjeta de crédito que decía “El futuro es hoy”. Comenzaremos de una forma sutil, averiguando qué dominios necesitamos alcanzar como trabajadores para que la Empresa continúe siendo un referente en la Intervención Social y culmine sus objetivos estratégicos. Estos dominios deben responder al desajuste existente entre la cualificación actual de cada uno de nosotros y la deseable en función de los problemas a los que nos enfrentamos cada día desde nuestros puestos de trabajo. Posterior a esta tarea vendrá el establecimiento de las competencias a conseguir, la construcción de un programa de formación, evaluación del proceso y la búsqueda permanente de la mejora en el proyecto formativo.

Grupo 5 no quiere ignorar las necesidades de las personas que la constituyen. Grupo 5 asume el reto del futuro y busca en su día a día constituir una comunidad de trabajo abierta a la sociedad. La competitividad, si perfeccionamos nuestras aptitudes impartiendo conocimientos, dejará de ser una situación de peligro y nos dará la oportunidad de orientarnos hacia el logro no solo profesional, sino también personal.

La preocupación por la formación deja de ser una filosofía de dirección de empresa, es desde hoy el comienzo de una realidad.

El comité...

No se ha recibido ninguna comunicación del Comité de Empresa para la edición de este boletín.

MEDIO AMBIENTE

Responsabilidad Social Corporativa y Medio Ambiente

La responsabilidad social corporativa es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

Progresivamente, un mayor número de empresas son conscientes de que pueden contribuir al desarrollo sostenible orientando sus operaciones con el fin de favorecer el crecimiento económico y aumentar su competitividad, al tiempo que garantizan la protección del medio ambiente.

Uno de los objetivos de Grupo 5 es mantener un compromiso de Responsabilidad Social Corporativa con el Medio Ambiente. Por este motivo, en las obras que se llevan a cabo en la Minirresidencia “Acebo”, de Sevilla la Nueva, se han instalado depuradoras y recicladoras de agua para usarlas en limpieza y riego.

Además, en el resto de obras que se están llevando a cabo, se está prestando especial atención para emplear los aislamientos más apropiados con el fin de ahorrar energía. Todas estas medidas tienen como fin lograr un desarrollo sostenible en consonancia con el compromiso de responsabilidad social corporativa

Becas para personal de Grupo 5

El área de formación de Grupo 5 abre el plazo de solicitud de becas para el personal de la empresa que esté interesado en participar en la próxima edición de dos de los siguientes cursos. Las personas que estén interesadas en dichas becas pueden informarse poniéndose en contacto con Minerva Núñez en el 91 402 6012 o a través de la dirección de correo electrónico: formacion@grupo5.net

Cursos de Grupo 5

DIRECTORES DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (VI edición)

Convoca: Área de Formación de Grupo 5

Destinatarios: Diplomados, Licenciados o personas con dos años de experiencia en Servicios Sociales.

Plazo final de matriculación y solicitud de becas: 9 de abril.

Duración: 14 de abril hasta noviembre 2007.

Horario: viernes tarde y sábados mañana.

Resumen: El Decreto 226/2003 de la Comunidad de Madrid exige a todos los Centros de Servicios Sociales de titularidad privada que cuenten con un director que debe estar inscrito en el Registro de Directores de Centros Sociales previamente al ejercicio de su actividad. Este decreto especifica los requisitos que han de cumplir los directores/as para poder inscribirse en dicho registro. Entre estos requisitos se encuentra tener formación específica para cumplir las funciones de Director/a. Esta formación se puede acreditar con la realización de este curso homologado por la propia Comunidad.

Página web: <http://www.grupo5.net/areas-de-intervencion/formacion/formacion-abierta>

Correo electrónico: formacion@grupo5.net

Teléfono: 91 402 6012 (Minerva Núñez)

Datos de interés: La titulación es una Certificación homologada por la Comunidad de Madrid. Están previstos seminarios complementarios (se puede realizar la matriculación de forma independiente del curso): Colectivos específicos, Dependencia y Habilidades directivas. Becas a disposición del personal de Grupo 5. Solicitar información a los contactos.

REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL (VI edición)

Convoca: Área de Formación de Grupo 5

Plazo final de matriculación y solicitud de becas: 16 de abril.

Duración: 20 de abril hasta julio 2007.

Horario: viernes tarde y sábados mañana.

Resumen: La situación y la atención de las personas con enfermedad mental ha avanzado hacia un modelo de atención centrado en la comunidad y comprometido con la integración de estas personas en su entorno.

El Plan de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Crónica de la Comunidad de Madrid (2003-2007) prevé la creación de un amplio abanico de servicios y programas para cubrir las necesidades de estas personas y sus familias.

Grupo 5 es una entidad que gestiona distintos servicios y recursos englobados dentro de este Plan (Minirresidencias, Centros de Día, Centros de Rehabilitación Psicosocial y Laboral) y quiere aportar su experiencia a las personas interesadas en formarme en este área.

Página web: <http://www.grupo5.net/areas-de-intervencion/formacion/formacion-abierta>

Correo electrónico: formacion@grupo5.net

Teléfono: 91 402 6012 (Minerva Núñez)

Datos de interés: Están previstos seminarios complementarios (se puede realizar la matriculación de forma independiente del curso): Metodología de rehabilitación, Redes sociales e intervención familiar. El equipo de atención y la evaluación de la calidad. Becas a disposición del personal de Grupo 5. Solicitar información a los contactos.

Cursos externos

INTERVENCIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR

Convoca: AMES

Plazo final de matriculación: 13 de abril.

Duración: 13 y 14 de abril de 2007 .

Horario: Viernes 17-21h. y Sábado 10-14 y 15-20 h..

Resumen de contenido:

1. El conflicto y la familia
2. Psicología de la pareja y familia
3. Mediación familiar, principios, etapas, técnicas y habilidades.
4. Estrategias en negociación familiar
5. L@s niñ@s en la separación y divorcio
6. La mediación en España
7. Áreas de intervención.

Página web: <http://www.eduso.net/red/ames.htm>

Correo electrónico: amesmadrid@telefonica.net

Teléfono: 915314277 / 625670265 / 647531656

Datos de interés: Se puede ampliar información en web, correo electrónico y teléfonos indicados o en las oficinas de AMES: C/ Augusto Figueroa, 17-1º dcha. 2ª pta., previa cita telefónica.

