



Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanidades

**PROYECTO SOCIOEDUCATIVO:
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN, GESTIÓN
DE LAS ACTITUDES, LAS EMOCIONES Y LA IRA
EN UN CENTRO DE EMERGENCIA SOCIAL**

Trabajo fin de grado presentado por:	Francisco Briones Nieto
Titulación:	Grado Trabajo Social
Modalidad de trabajo:	Proyecto Social
Temática:	Habilidades Socioeducativas
Director/a:	Santiago Prado conde

Fecha: 19 de junio de 2016
Ciudad Madrid

CATEGORÍA TESAURO: 3.4.4 Intervención Social

RESUMEN

Jóvenes desempleados, personas mayores de 45-50 años, sin titulación escolar o baja cualificación profesional, personas con adicciones a sustancias tóxicas como el alcohol, el hachís, la cocaína, la heroína, etc. Las enfermedades mentales, la pobreza, la exclusión social, etc., son las principales causas por las que las personas pierden los apoyos de las redes sociales primarias, encontrándose en situaciones comprometidas de necesidades básicas de vivienda, alimentación, vestido, etc.

Es en este marco social donde el Centro de Emergencia Social de Cáritas CEDIA 24 horas presta su apoyo a las personas que lo han perdido todo y necesitan de ayuda básica y orientación para poder acceder a recursos vitales.

Nuestro Proyecto socioeducativo pretende que los usuarios/as de CEDIA 24 horas estén mejor preparados para la interrelación en el Centro y las relaciones laborales a las que se deben enfrentar.

El Proyecto socioeducativo se realizará en el CENTRO NAZARET. CEDIA 24 horas.

Palabras clave: desempleo, pobreza, exclusión social, situación de calle, habilidades socioeducativas.

ÍNDICE

Tabla de contenido

RESUMEN	3
CONTEXTO DEL CENTRO O UNIDAD	5
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	7
FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO	10
OBJETIVOS GENERALES	17
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
PRODUCTOS	18
ACTIVIDADES	18
MEDIOS	22
RECURSOS HUMANOS	23
FORMACIÓN DEL EQUIPO INTERDISCIPLINAR	23
LOCALIZACIÓN FÍSICA Y COBERTURA ESPACIAL	24
BENEFICIARIOS	25
DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS	27
HUMANOS	27
EXPERIENCIA	28
FUNCIONES	28
TÉCNICOS	28
ECONÓMICOS	28
DETERMINACIÓN DE LOS PLAZOS O CALENDARIOS DE LAS ACTIVIDADES (CUÁNDO OCURRIRÁ)	29
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	29
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	30
ORGANIGRAMA	30
INDICADORES DE EVALUACIÓN	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXO	33

CONTEXTO DEL CENTRO O UNIDAD

Contexto del centro o unidad donde se enmarca el trabajo	
Nombre:	Centro de Emergencia Social (CEDIA 24 horas)
Tipo de centro:	Centro de emergencia social para personas sin Hogar
Titularidad:	Cáritas
Año de fundación:	1977
Número de trabajadores:	7 personas de contrato laboral, 45 voluntarios, 2 personas de seguridad y 2 personas de limpieza
Situación geográfica:	Calle Cuart de Poblet, 11 Madrid
Contexto socioeconómico:	<p>La Comunidad Autónoma de Madrid ocupa la tercera posición por número de habitantes de todas las CCAA de España con una población en 2014 de 6.385.298 habitantes. Según Datosmacro.com, la población femenina es sensiblemente superior a la de los hombres con un total 3.318.521 mujeres, lo que supone un 51.97% del total, frente a los 3.066.776 hombres siendo estos el 48.02%. La Capital es una de las poblaciones con mayor densidad de población por kilómetro cuadrado de España. Sin embargo, la aparente prosperidad que algunos medios de comunicación, incluyendo declaraciones de los dirigentes políticos, contrastan con la persistente realidad. De la Cal (2015), refiere en su artículo en elmundo.es que en la CCAA de Madrid viven 927.177 personas en situación de pobreza, un 14.7% de la población. Según la Red madrileña de lucha contra la pobreza y la exclusión social, citada por el mismo autor y en el mismo medio, además de lo anterior, hay que sumar 1.215.842 personas que se encuentran en situación grave de vulnerabilidad. Es en este contexto de pobreza y exclusión donde las distintas ONG,s realizan su labor social. Cáritas es una de ellas. Esta organización no</p>

gubernamental de carácter internacional tiene como finalidad canalizar la obra social de la Iglesia Católica a las poblaciones más necesitadas. CEDIA 24 horas es un centro de emergencia social de Cáritas en Madrid Capital. En este centro se atienden a personas en situación de calle y, por tanto, sin hogar. Es la cara visible de la exclusión social. En CEDIA 24 horas se atiende a las personas más desfavorecidas, que carecen de redes primarias de apoyo, que carecen de ingresos mínimos y con el denominador común de no poseer un lugar donde pasar la noche, es decir, son personas con elevada vulnerabilidad social, en exclusión social y sin hogar.

Número de usuarios:

La capacidad máxima del Centro Social es de 47 personas

Breve descripción de la actividad que realiza:

El fin de CEDIA 24 horas es atender a todas las personas que acuden por iniciativa propia o derivadas desde las distintas parroquias de la Iglesia Católica, teniendo como objetivo el de atender, a personas de nacionalidad española y a extranjeros, las situaciones de emergencia por el hecho de estar en situación de calle y, así, poder iniciar un proceso de motivación y recuperación con ellos/as, encaminado a prevenir y reducir situaciones de mayor deterioro de la situación psico-social de las personas que se atienden, mejorando su calidad de vida.

Los destinatarios de las intervenciones que atiende CEDIA 24 horas es toda persona que se encuentra en situación de calle y sin hogar, sin embargo, existen perfiles prioritarios de especial vulnerabilidad como son las personas con mayor cronicidad, es decir, que llevan mucho tiempo en situación de calle y con un grave deterioro cognitivo y una merma importante de habilidades y capacidades personales. Otro colectivo, de especial atención, son las mujeres y las personas con problemas mentales. También es un colectivo, vulnerable, de atención especial las personas jóvenes entre 18 y 26 años que están en situación de calle por conflicto familiar, irregularidades administrativas, ausencia de recursos de protección social, etc.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El Centro de Emergencia Social de Cáritas CEDIA 24 horas acoge a personas en situación de exclusión social.

Las personas en exclusión social son aquellas que sus oportunidades vitales como ciudadanos de derecho se ven limitadas. Como expone Tezanos (2013): “Exclusión social implica, en su raíz, una cierta imagen dual de la sociedad, en la que existe un sector integrado y otro excluido” (p. 138). Siguiendo al mismo autor, a la exclusión social se llega principalmente por la pérdida de empleo estable y el acceso a nuevas contrataciones por espacios cortos de tiempo en empleos precarios y con salarios insuficientes para atender las necesidades vitales de las personas.

Por consiguiente, las personas que se atienden en el Centro Social de Emergencia CEDIA 24 horas son personas que están en situación de calle después de haber pasado por un proceso de empobrecimiento por la pérdida de empleo y el agotamiento de las prestaciones económicas del desempleo, además de haber agotado, también, las prestaciones sociales para desempleados de larga duración o prestaciones sociales como las Rentas Mínimas de Inserción (RMI), llegando a situaciones críticas personales, familiares y sociales, produciéndose, por la falta de empleo y, por ende, de ingresos la expulsión de sus hogares, desahucios, rupturas familiares y, en muchos casos, de las redes sociales primarias que durante meses les han prestado apoyo, pero que por agotamiento de recursos hay un momento que éstas dejan de hacerlo.

Otros factores son institucionales: escasas o nulas políticas sociales para situaciones de emergencia económica por desempleos de larga duración, políticas que permitan transformar las hipotecas en alquileres sociales o que los propietarios de las viviendas puedan quedarse como inquilinos –a través de una negociación con los bancos prestamistas y bajo unas políticas concretas que faciliten esa negociación- en la vivienda que han estado pagando durante años o pagar importes reducidos durante el tiempo que no se tenga empleo con el fin de no desahuciar a las personas de sus hogares, las limitadas, en tiempo, prestaciones sociales que permitan paliar situaciones de emergencia, agotamiento o escasas políticas sociales para prevenir o evitar situaciones de pobreza extrema y de exclusión social, etc.

Lo descrito en las líneas anteriores favorece los factores relacionales para la exclusión social como son los divorcios, separaciones, violencia doméstica y de género, conflictos familiares, pérdida de las redes sociales primarias y, por ende, de los apoyos necesarios para resolver o ayudar a salir de las situaciones de necesidad, pobreza, etc.

También los factores personales coadyuvan a la exclusión social como son los consumos y adiciones a sustancias tóxicas adictivas como el hachís, la cocaína, la heroína, el alcohol, las adiciones a los juegos de azar (ludopatía), enfermedades mentales diagnosticadas o sin diagnosticar, etc.

También la inmigración procedente de diversas partes del mundo, principalmente, del continente africano y de algunos países del noreste de Europa, donde la falta de documento de identidad, de permisos de residencia y trabajo, de políticas inclusivas de inmigración y una escasa o nula formación profesional hace que las personas inmigrantes sean objetivo de la pobreza y la exclusión social.

Como consecuencia de lo expuesto en las líneas anteriores, pero en especial la falta de ingresos y, por tanto, de vivienda, hace que las personas se queden sin hogar y necesiten buscar alguna solución que satisfaga, aunque sea parcialmente, las necesidades de supervivencia elementales de cualquier ser humano.

En este contexto las personas sin hogar, en situación de exclusión social, especialmente, las más vulnerables como las mujeres y los jóvenes con edades entre los 18 y los 26 años, llegan a los Centros de Cáritas, con evidentes signos de deterioro físico, anímico y, en ocasiones, mental.

De acuerdo al Programa 2015 del Centro Nazaret, el Centro de Emergencia Social de Cáritas CEDIA 24 horas tiene como fin:

Atender a todas las personas que acuden por iniciativa propia o derivada a nuestro centro, teniendo como objetivo primero el de atender las situaciones de emergencia por el hecho de estar en situación de calle, para poder iniciar un proceso de captación, motivación y recuperación encaminada a prevenir y reducir situaciones que lleven a un mayor deterioro de la situación psico-social de las personas que atendemos e iniciar y desarrollar procesos que permitan mejorar la calidad de vida de las mismas. (p.11)

Así, los objetivos que CEDIA 24 horas se ha marcado están dirigidos a dos niveles: en primer lugar, satisfacer las elementales necesidades básicas de todo ser humano, alojamiento, comida, higiene personal y de indumentaria, etc.; en segundo lugar, iniciar con las personas un proceso de intervención, según cada caso, para la recuperación personal socio-cognitiva o un proceso de desintoxicación, según las adicciones, por

derivación a centros especializados de Cáritas o iniciar un proceso de intervención de inserción social y laboral de las personas.

El Centro de Emergencia Social de Cáritas CEDIA 24 horas tiene una capacidad para albergar a 45 personas sin distinción de género o procedencia, es decir, CEDIA 24 horas alberga tanto a mujeres como a hombres de especial vulnerabilidad, de nacionalidad española o de cualquier otro país, generándose una convivencia multicultural y multiétnica donde, necesariamente, todos los usuarios de los recursos de CEDIA 24 horas tienen la necesidad y la obligación de adaptarse a las normas establecidas por el Centro con el fin de poder convivir entre todos de la mejor forma posible.

Es en este contexto de convivencia que el Centro de Emergencia Social de Cáritas CEDIA 24 horas ofrece a las personas sin hogar y con grandes necesidades psicosociales, materiales, documentales y afectivas los recursos necesarios para satisfacer las necesidades básicas y los apoyos materiales y documentales que las personas sin hogar y en exclusión social necesitan.

La convivencia entre personas no es fácil, y más, cuando las personas que conviven e interactúan proceden de culturas diferentes, formación deficitaria, con diferencias intergeneracionales notables, no existiendo ningún lazo de unión familiar entre ellos, pero si puede haberlo de amistad, con grandes necesidades de afecto personal, con necesidades materiales y en ocasiones, con síndromes de abstinencia por la falta de ingesta de las sustancias que habitualmente puedan estar consumiendo por su prolongada situación de vivir en la calle o, simplemente, por ser consumidores habituales de ellas, síndrome de abstinencia.

Es en este contexto de convivencia multicultural y multiétnico donde las relaciones entre las personas usuarias del Centro de Emergencia Social de Cáritas CEDIA 24 horas no siempre son las deseadas, donde los conflictos étnicos o de las persona jóvenes en convivencia con las personas adultas pueden crear, de hecho crean, un clima de desesperanza, y en ocasiones de “carencia de sentido vital y de pertenencia” Tezanos (2013, p. 344) que favorece un clima tenso y tendente a la agresividad, ‘enrareciendo’ el ambiente del Centro de Emergencia Social CEDIA 24 horas y favoreciendo, también, en ocasiones, una convivencia difícil entre los usuarios del Centro.

Nuestro proyecto de intervención nace inmerso en este contexto multicultural y multiétnico de relaciones y de interacción con el propósito de anticiparnos y de gestionar los brotes de ira y conflictos entre usuarios del Centro de Emergencia Social. Pretendemos, por tanto, con nuestro proyecto favorecer un clima de calma, de

sentimientos de ayuda mutua y de colaboración entre los hombres y mujeres del Centro, en palabras más sencillas, se trata de evitar las situaciones tensas y/o agresivas por parte de las personas/usuarios/os que, en ocasiones, por enfermedad, en otras por falta de cortesía con sus compañeros de centro, se generan o pueden generarse situaciones de conflicto y agresividad, desembocando en tensiones personales que pueden afectar, de hecho, afectan a la convivencia de los demás usuarios del centro.

Nuestro proyecto trata de organizar grupos, voluntarios, de personas que estén interesadas en conocer el origen de las actitudes y emociones negativas y como controlarlas, incluidos aquellos que están en tratamiento de desintoxicación por adicciones, para evitar que puedan desembocar en tensiones y conflictos en la interacción entre las personas.

FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO

Es en este contexto donde los Servicios Sociales municipales y de la CCAA de Madrid, junto con las distintas ONG,s de ámbito privado, pretenden dar cobertura de recursos a las distintas necesidades básicas de las personas. Prestaciones económicas sociales, acogimiento nocturno, alimentación a través de los comedores sociales, servicios sanitarios, servicios sociales, ayudas económicas, ayudas domiciliarias para personas mayores, enfermas, y sin recursos, ayudas para los servicios básicos del hogar, alimentación para personas sin hogar y sin recursos, higiene personal y lavandería, atención psicológica, atención personal por consumos tóxicos, etc., etc.

En este contexto social es donde Cáritas a través del Centro de Emergencia Social CEDIA 24 horas presta sus servicios a las personas que se encuentran en situación de calle.

CEDIA dispone de un Centro de día como recurso para las personas sin hogar, este recurso es complementario al Centro de noche orientado para acoger a las personas que están en situación de calle y duermen al raso.

El Centro de día pretende cubrir las necesidades básicas de las personas sin hogar ofreciéndoles acogida, atención personal, terapia ocupacional, proyecto de intervención personal, atención psicológica y las prestaciones básicas de comedor, higiene personal y de su indumentaria, desayuno/cafetería, servicio de Internet, orientación laboral, ayuda documental, etc.

El Centro de noche es un recurso de emergencia y de corta estancia para las personas en situación de calle, proporcionándoles cobertura de alojamiento, además de los servicios básicos relacionados en las líneas anteriores para el Centro de día.

El Centro de noche es una puerta de entrada a CEDIA 24 horas y pretende satisfacer las necesidades de las personas que están en exclusión social y no disponen de un hogar donde poder dormir, está dirigido, especialmente, a las personas, hombres y mujeres, más vulnerables como son los/las jóvenes entre 18 a 26 años y que se encuentran en situación de calle por conflicto familiar, irregularidades administrativas, problemas de salud mental, etc. No obstante lo anterior, el perfil de los usuarios de CEDIA 24 horas son todas las personas entre los 18 y los 65 años, hombres y mujeres que por el hecho de llevar mucho tiempo en la calle su estado físico y mental se ha visto deteriorado.

Otra dimensión a destacar de los usuarios de CEDIA 24 horas es la diversidad de culturas que en el Centro pueden residir, ya que los usuarios/as pueden ser de origen español o extranjero, principalmente, del continente africano y países del noreste de Europa.

Esta mezcla de culturas y credos, además de las carencias básicas de cortesía de algunos de los usuarios/as o de los síndromes de abstinencia por el consumo de alcohol u otras sustancias tóxicas excitantes o estimulantes, sin olvidarnos de las carencias materiales y económicas de los usuarios/as, hacen que la convivencia y la interacción, en ocasiones, no sea todo lo serena y pacífica que se espera en un centro de acogida social para personas en exclusión social.

Es en este contexto donde se pretende poner en marcha un proyecto para que los usuarios/as del Centro, conducidos por un equipo multidisciplinar, compuesto por un trabajador social, un psicólogo y un educador social, puedan ayudar a las personas usuarias/os de los servicios de CEDIA 24 horas a identificar, gestionar y controlar las emociones e impulsos que les conducen a brotes, puntuales, de agresividad y que en ocasiones conducen al conflicto y agresión de las personas residentes en el Centro de Emergencia Social CEDIA 24 horas.

En CEDIA 24 horas se realizan diversas actividades grupales y formativas como son los talleres para construir un buen currículum, talleres de actividades manuales, talleres de música-terapia, talleres de pintura, escuela de repostería, escuela de jardinería, conferencias de salud, clases de yoga, grupos cuenta-cuentos, etc., todos ellos conducidos por profesionales de la especialidad. Sin embargo, dadas las características socioculturales, intergeneracionales y multiétnicas del Centro de Emergencia Social, a través de la observación participante de acuerdo con los métodos

formales para la recolección de datos, según el modelo descrito en el Manual de Ayuda para la Formulación de proyectos Sociales de la Fundación Luis Vives (s/f), es decir, en las primeras semanas de prácticas de Grado en CEDIA 24 horas, nos hemos entrevistado con 10 de los 45 usuarios del Centro para obtener la información ‘informal’ necesaria para elaborar el proyecto que describimos, además, nos hemos entrevistado con todos los profesionales que forman parte de la plantilla laboral del Centro para establecer la relación entre lo que nos han contado los usuarios y lo que nos han contado los profesionales. Así, a nuestro entender y de acuerdo a la información recopilada de usuarios y profesionales, se debe incluir dentro de la formación sistemática programada en la semana un taller socioeducativo para el conocimiento de las emociones, cómo identificar las emociones negativas y las positivas, cómo dominarlas, gestionarlas y controlar los impulsos que de ellas pudieran emanar evitando así los conflictos verbales y los impulsos agresivos que deterioran la convivencia de los usuarios/as en el Centro.

Se trata de crear grupos de personas heterogéneas en sexo y en edades que quieran ‘educarse’ para la solución no violenta de los conflictos. Se trata, siguiendo a Cascón (2001), de que los usuarios de CEDIA 24 horas puedan descubrir a través de los talleres socioeducativos, conducidos por el equipo multiprofesional, “que los conflictos son una oportunidad educativa, una oportunidad para aprender a construir otro tipo de relaciones” (p. 5). Además de que puedan descubrir que en las diferencias culturales de las personas siempre hay algo positivo de lo que se puede aprender, que pueden enriquecer el acervo cultural propio, que las diferencias son los andamios para la construcción de una nueva relación y que juntos, uno al lado del otro, no uno delante y otro detrás, sino, simplemente, juntos se puede construir una vida mejor sin violencia, respetándose y ayudándose los unos a los otros a conseguir que las necesidades no satisfechas de hoy, mañana puedan estar cubiertas y que todo lo acontecido en el tiempo de estancia en el Centro de Emergencia Social, pueda ayudar a todos los que pasan por él a construir un mundo mejor, donde los derechos propios y de los otros puedan ser defendidos con la palabra, pero nunca con la violencia. Se trata, en palabras de Cascón (2001), de “hacer valer y respetar nuestros derechos de una manera no violenta” (p. 5).

En CEDIA 24 horas existe una programación de actividades diversas, ya explicadas en líneas anteriores, a las que asisten con regularidad los usuarios/as del Centro, algunas de estas actividades son formativas, otras son lúdicas, aunque siempre se pretende que los usuarios/as saquen alguna lección de aquello en lo que intervienen, así y dentro de las actividades programables, pretendemos que la dirección del Centro

acepte y autorice la propuesta de un nuevo proyecto, ya que de las actividades existentes ninguna trata de las habilidades sociales, las actitudes y la gestión de las emociones negativas y de la ira.

Ninguna de las actividades formativas que se imparten trata la resolución del conflicto y como enfrentarse a él desde una perspectiva positiva, analizando las causas que los motivan, descubriendo su complejidad, enfrentándose al conflicto con serenidad, no eludiendo el enfrentamiento, ya que esto iniciaría una escalada de la ira y un aumento de la tensión, para construir desde los diferentes enfoques de solución y bajo las diferentes teorías actitudinales del tratamiento de los conflictos, unas relaciones entre los usuarios/as del Centro que ayuden a que su estancia en él pueda ser más constructiva y placentera.

Así, se trata de una realidad formativa inédita en el Centro de Emergencia Social de Cáritas que dadas las características particulares de los usuarios/as del Centro, además de ayudarles a mantener unas mejores relaciones de convivencia, les puede, debe, ayudar a mejorar las relaciones interpersonales en los futuros trabajos que ocupen o a mejorar las relaciones con sus familiares, en ocasiones rotas por no saber afrontar y gestionar las tensiones, normales, de la interacción familiar, desembocando en desencuentros y rupturas indeseadas. Se trata, por tanto, de mejorar la calidad de vida de las personas en el sentido relacional, haciendo que interioricen y comprendan que el conflicto inter-relacional en sí mismo no es malo, sino que puede ser una fuente de habilidades y competencias, si se sabe gestionar, para las múltiples situaciones cotidianas que se pueden presentar en la vida.

Como ya se ha expuesto en líneas anteriores, el Centro de Emergencia Social es un Centro de acogida para personas sin hogar, es decir, personas que están en situación de calle y en exclusión social, personas que han pasado por un proceso de vulneración y pobreza y han acabado viviendo en la calle, con necesidades tan elementales como es la propia indumentaria de cada día, dormir bajo techo, comer, etc., siendo una de las necesidades que más demandan los usuarios/as de CEDIA 24 horas la de pertenencia, es decir, sentirse identificados con un grupo o sociedad que les escuche, que no les rechace y que les quiera como personas.

Así, CEDIA 24 horas es un instrumento de Cáritas para ayudar a satisfacer las necesidades básicas de los usuarios, entendiendo, también, como necesidad la recuperación de la auto-estima –alienación- perdida por la exclusión social y la estancia, en ocasiones prolongada, en situación de calle.

Se pretende, por tanto, proporcionar a los usuarios/as, además de recursos materiales, recursos cognitivos que les puedan ayudar, por sí mismos, a desenvolverse

en la actividad diaria y en la vida cotidiana, recuperando los valores perdidos y la autoestima.

En este proyecto de intervención socioeducativo se pretende, además de analizar los orígenes del conflicto y por qué se producen las actitudes personales que lo originan, descubrir las actitudes con las que se han de resolver en un tu ganas yo gano, pero nunca en un yo gano y tu pierdes, etc. Que los usuarios/as asistentes al taller socioeducativo puedan aprender a establecer los canales de comunicación interpersonal adecuados con las personas con las que interactúan, ya que como es sabido, la falta de habilidades comunicativas, especialmente, la comunicación no verbal son el origen de muchos de los conflictos.

Se trata, por tanto, de que los usuarios del Centro que participen en el taller socioeducativo construyan las actitudes adecuadas con las que poder enfrentarse al conflicto, siguiendo a Cascón (2001, pp. 10-11), son cinco las grandes actitudes que se deben trabajar en los talleres socioeducativos: a) competición (gano/pierdes), este modelo pretende hacer ver que conseguir lo que uno quiere a cualquier precio, incluso con la eliminación, no la muerte, del contrario no favorece la convivencia; b) La acomodación (pierdo/ganas), esta actitud pretende hacer entender a las personas que la buena educación no significa ceder en nuestros derechos; c) la evasión (pierdo/pierdes), donde ninguna de las partes afronta la realidad y dejan que el conflicto continúe, favoreciendo el agravamiento; d) la cooperación (gano/ganas), se trata de hacer ver, con este modelo, que existen soluciones “no violentas” y que cooperar no es renunciar a derechos, sino negociar aunque haya que ceder en las cosas menos importantes; e) la negociación, se trata de que ambas partes ganen en lo fundamental.

Las actitudes descritas en las líneas anteriores, además del aprendizaje de Habilidades de Comunicación de Van-der Hofstadt Román (2005) donde los usuarios de CEDIA 24 horas aprenderán los procesos comunicativos, los errores de la comunicación, los componentes conductuales verbales, no verbales y para-verbales, junto con los diferentes estilos de la comunicación: a) el estilo inhibido; b) el estilo agresivo; c) el estilo asertivo, serán las dimensiones de aprendizaje de las sesiones socioeducativas de trabajo en los talleres objeto del Proyecto, donde se pretende que los usuarios modifiquen sus pensamientos y sentimientos con el fin de que puedan modificar sus conductas.

Las personas que están en situación de calle han pasado por un proceso de vulnerabilidad pobreza y desestructuración de sus modos de vida, esto es, por lo general, los bajos ingresos por trabajos poco cualificados, en ocasiones, insuficientes para mantener unos gastos de alquiler de una vivienda digna, la pérdida de empleo

acentuada por la crisis económica que padece nuestro país desde hace varios años, la extinción de las prestaciones por desempleo y las dificultades en encontrar nuevos empleos, particularmente, a personas jóvenes y mayores de 45 años, la baja cualificación profesional de algunas personas, bien por ser inmigrante o bien por no haberse adaptado a las exigencias de los mercados del trabajo de los nuevos tiempos, etc., etc.

Otros factores de la desestructuración son personales, desavenencias familiares, divorcios y separaciones familiares, familias monoparentales, enfermedades mentales, , enfrentamientos con algún miembro de la unidad familiar, nueva pareja de la madre o del padre, a veces, entre hermanos, etc. También los factores institucionales pueden ser causas de vulnerabilidad, pobreza y exclusión social como son las escasas e insuficientes prestaciones sociales, políticas de vivienda social para las personas que no pueden, por falta de ingresos, pagar alquileres de mercado o acceder a viviendas de protección social, etc.

Otros factores de exclusión son estructurales como es el caso de las personas inmigrantes que llegan a España sin documentación y, por ende, sin los permisos de residencia y trabajo, teniendo que realizar estas personas trabajos irregulares como la venta ambulante en la calle, trabajos agrícolas o de cualquier otro tipo donde, por lo general, se les paga poco dinero y realizan un exceso de horas o, simplemente, acuden a la mendicidad para poder subsistir.

Todos estos factores son las razones que impulsan a CEDIA 24 horas a trabajar para reducir el “sinhogarismo” proporcionando una respuesta desde el Centro de Emergencia Social CEDIA 24 horas organizada, programada y coordinada de forma amplia, proporcionando a las personas, hombres y mujeres, los recursos básicos necesarios como poder dormir a cubierto, la alimentación, la higiene personal y de su indumentaria, la atención psicológica, la orientación laboral, la formación de habilidades, la ayuda documental como, por ejemplo, la realización del currículum, la solicitud de citas al INEN vía electrónica, empadronamiento, la inclusión en portales de empleo, las citas médicas, etc., etc.

Nuestro proyecto está destinado a las personas que después de haber estado en situación de calle durante un tiempo prolongado por las razones expuestas en las líneas anteriores, están con un avanzado estado de deterioro físico y mental, con una pérdida de la razón y de los sentidos –alienación- pronunciada, en ocasiones, desubicadas por la ingesta continua de sustancias tóxicas excitantes y alucinógenas o consumo de alcohol.

CEDIA 24h tiene como objetivo, estabilizar a las personas y cubrir las necesidades básicas que ya se han descrito, pero también tiene como objetivo la intervención personal con todas ellas para capacitarlas en habilidades que les permitan encontrar y ocupar un puesto de trabajo.

Los profesionales de CEDIA 24 horas también tienen como objetivo aquellas personas que teniendo adicciones a sustancias tóxicas adictivas quieren desintoxicarse, derivándolas a los servicios especializados de Cáritas en esta materia. Los problemas de salud mental, tan frecuentes en las personas sin hogar, también son parte de los objetivos del Centro de Emergencia Social y de sus profesionales, etc.

La ubicación del taller socioeducativo para establecer nuestro proyecto de intervención serán las instalaciones del Centro de Emergencia Social de Cáritas donde a distintas horas del día se realizan otras actividades formativas, así no será necesario salir del Centro para realizar nuestro proyecto socioeducativo de Habilidades de Comunicación, gestión de la ira y del conflicto, con el consiguiente ahorro de tiempo y recursos económicos.

El proyecto de intervención que se propone, teniendo en cuenta los objetivos generales deseados, ha de ser conducido por un equipo multidisciplinar compuesto por un trabajador social, un psicólogo y un educador social, todos ellos forman parte del equipo de trabajo habitual de CEDIA 24 horas. Por consiguiente, no serán necesarios recursos humanos externos que pudieran encarecer el proyecto, haciéndolo inviable por falta de recursos económicos, ya que éstos son escasos y, de acuerdo a los presupuestos anuales, los recursos existentes están asignados a las múltiples funciones que se desarrollan en el Centro de Emergencia social, como es el mantenimiento de las instalaciones, personal de plantilla, catering, servicios de luz, agua y gas, limpieza, lavandería, ayudas económicas para transporte, metro-bus, a los usuarios/as del Centro, etc., etc.

El proyecto de intervención que se propone tiene el propósito de tener una duración indefinida, es decir, que pueda ser incluido dentro de las actividades educativas normalizadas que favorecen la recuperación de las personas en el Centro de Emergencia Social. También se pretende proponerle a la dirección que este proyecto tenga una frecuencia de dos días a la semana con una duración por sesión de 90 minutos.

Desde el conocimiento que nos dará el tratar con las personas, como se relacionan, que actitudes manifiestan frente al diferente, como las modifican en el espacio tiempo de estancia en el Centro de Emergencia Social, se pretende que aquellos que tengan un mayor deterioro de sus habilidades comunicativas y de identificación de

las emociones positivas y negativas, origen en la mayor parte de los casos de los conflictos y agresiones verbales y, en ocasiones, físicas puedan pasar a Programas de Intervención Personal, en adelante PIP, atendidos por trabajadores sociales y psicólogos que puedan reconducir a través del PIP las actitudes que, en ocasiones, por la larga estancia en situación de calle se han deteriorado y que son difíciles de reconducir por ellas mismas, ya que no tienen las habilidades ni las fortalezas suficientes para hacerlo.

OBJETIVOS GENERALES

Se pretende con este proyecto socioeducativo que los usuarios/as del Centro de Emergencia Social CEDIA 24 horas aprendan habilidades de comunicación, a controlar las emociones negativas y los brotes de ira y agresividad en la interacción con otras personas.

Objetivos específicos

Conocer los elementos que interviene en la comunicación.

Conocer los errores más frecuentes en la comunicación y conocer los elementos componentes de la Habilidad Social.

Conocer que el conflicto es consustancial a los seres humanos y que siempre que exista interacción de personas habrá conflicto.

PRODUCTOS

Los resultados que se esperan, es decir, los efectos que esperamos obtengan los usuarios/as del Centro de Emergencia Social CEDIA 24 horas son:

- 1) Un mayor conocimiento por parte del usuario/as de CEDIA 24 horas de los elementos de la comunicación, en especial, los ruidos y los filtros que pueden actuar de distorsionantes del mensaje que se pretende transmitir.
- 2) Un mayor y mejor conocimiento de los sesgos y las conductas verbales, no verbales y para verbales, con la finalidad de que si dominan estas técnicas, puedan y sepan adecuar sus interrelaciones con sus interlocutores para transmitirles el mensaje deseado.
- 3) Conocimiento de las actitudes implicadas en los conflictos, la gestión de los mismos hacia una dimensión positiva, modificando los pensamientos, los sentimientos y , por ende, las acciones.

ACTIVIDADES

En este apartado describiremos las actividades en Habilidades de Comunicación y de gestión del conflicto que desarrollaremos en cada una de las sesiones del taller socioeducativo según van-der Hojstadt Román (2005, pp. 10-56) y Cascón (2001) respectivamente, para un mejor desarrollo individual de las personas que participan en las sesiones.

Actividad 1 (dos sesiones)

Objetivos del equipo multiprofesional: que los asistentes a las sesiones socioeducativas conozcan los elementos que intervienen en la comunicación.

- El emisor como sujeto que comunica en primer lugar.
- El receptor como sujeto que recibe el mensaje.

- El mensaje como conjunto de diferentes ideas o informaciones que se quiere transmitir.
- El código como conjunto de claves, imágenes, lenguaje, normas, etc.
- El canal como medio a través del cual se emite el mensaje.

Actividad 2

Objetivos del equipo multiprofesional: que los asistentes a las sesiones socioeducativas conozcan los elementos que intervienen en la comunicación.

- El contexto como situación propia donde se desarrolla la comunicación.
- Los ruidos como distorsiones o alteraciones que se producen en la transmisión de un mensaje.
- Los filtros como barreras mentales producto de la experiencia, expectativas, prejuicios, etc., del emisor y del receptor.
- El *feedback* o retroalimentación como retorno del receptor al emisor de su propia comunicación.

Conceptos a tratar por el equipo multiprofesional:

Con los conceptos tratados en las dos sesiones los asistentes a los talleres socioeducativos tendrán una aproximación de todos los elementos que intervienen en la comunicación, insistiendo, especialmente, en la importancia que tiene el código, el contexto, los ruidos y los filtros.

Actividad 3

Objetivos del equipo multiprofesional: que los asistentes a las sesiones socioeducativas conozcan los errores más frecuentes en la comunicación.

- Creencias del receptor del mensaje de que el conocimiento que el emisor posee sobre una realidad no es verídico.
- Sesgo o ánimo engañoso de transmitir engaño en la comunicación.
- Conductas verbales, conductas no verbales y la comunicación paraverbal.

Conceptos a tratar:

Los asistentes a las sesiones socioeducativas tendrán una aproximación de los errores que se producen en la comunicación interpersonal, haciéndoles conscientes de que, cómo se dicen las cosas es tan importante como lo que se dice.

Actividad 4 (dos sesiones)

Objetivos del equipo multiprofesional: que los asistentes a las sesiones socioeducativas conozcan los elementos constitutivos de las habilidades sociales, insistiendo, en los componentes no verbales o lenguaje no verbal que puede confirmar o desmentir al lenguaje verbal

- Elementos conductuales.
- Componentes no verbales, expresión facial, mirada, sonrisa, postura, etc.
- Componentes paraverbales, volumen de la voz, tono, timbre, fluidez verbal, etc.
- Componentes conductuales verbales, contenidos, humor, atención personal, preguntas, respuestas a preguntas, etc.
- Componentes cognitivos, las competencias, las estrategias de codificación y constructos personales, las expectativas, etc.

Actividad 5

Objetivos del equipo multiprofesional: que los asistentes a las sesiones socioeducativas conozcan los elementos constitutivos de las habilidades sociales, insistiendo, en los componentes no verbales o lenguaje no verbal que puede confirmar o desmentir al lenguaje verbal.

- Los componentes fisiológicos, la frecuencia cardíaca, las respuestas electrodermales, la frecuencia respiratoria, etc.
- El estilo de comunicación inhibido.
- El estilo de comunicación agresivo.
- El estilo de comunicación asertivo.

Conceptos a tratar:

Con los conceptos a tratar en estas dos sesiones, los asistentes tendrán una aproximación a la comprensión de los componentes que afectan a las comunicaciones interpersonales. Se prestará, especial, atención a los estilos de comunicación agresivo, inhibido y asertivo, siendo este último el único con el que se puede defender propios derechos y respetar los derechos de los demás.

Actividad 6 (dos sesiones)

Objetivos del equipo multiprofesional: El equipo hará conscientes a los asistentes a las sesiones socioeducativas de que el conflicto es consustancial a los seres humanos y que siempre que existan interrelaciones entre personas habrá conflicto, Cascón (2001).

- Descubrir la perspectiva positiva del conflicto.
- Aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad.
- Encontrar soluciones.
- Actitudes frente al Conflicto
- Competición (gano/pierdes
- La acomodación (pierdo /ganas.
- La evasión (pierdo/pierdes
- La cooperación gano/ganas.
- La negociación.

Actividad 7

Objetivos del equipo multiprofesional: El equipo hará conscientes a los asistentes a las sesiones socioeducativas de que el conflicto es consustancial a los seres humanos y que siempre que existan interrelaciones entre personas habrá conflicto, Cascón (2001).

- Crear grupos en un ambiente de aprecio y confianza.
- Favorecer la comunicación.

- La toma de decisiones por consenso.
- Trabajar la cooperación.
- Separar personas-procesos-problemas.

Conceptos a tratar:

El equipo multiprofesional insistirá en las actitudes frente al conflicto subrayando que la única actitud posible donde todos pueden ganar en un conflicto es la actitud de cooperación gana/ganas, junto con la negociación con la que se pretende que ambas partes ganen en lo fundamental. Cascón (2001)

Con la oferta socioeducativa propuesta, en las líneas anteriores, para el Proyecto socioeducativo que se quiere implementar en el Centro de Emergencia Social CEDIA 24 horas, pretendemos que las relaciones interpersonales puedan ser de cordialidad y de ayuda mutua entre los usuarios/as del Centro, así como reducir, eliminar, los puntuales brotes de ira y agresividad que, en ocasiones, se producen en el Centro. Además, nuestra intención con el nuevo Proyecto está en mejorar la formación de los usuarios/as del Centro para que mejoren sus relaciones laborales, familiares y sociales.

MEDIOS

Comenzaremos solicitando a la dirección del Centro Social de Emergencia CEDIA 24 horas la autorización para implementar, dentro de las jornadas habituales de formación destinadas a los usuarios/as del Centro, dos talleres-socioeducativos semanales con una duración de 90 minutos cada uno de ellos y por un tiempo ilimitado.

El paso siguiente será la ubicación de las sesiones. Éstas se ubicarán, para un mayor ahorro de costes del proyecto, dentro de las instalaciones del Centro de Emergencia Social, concretamente, dentro de los espacios polivalentes que se utilizan para otros talleres educativos en CEDIA 24 horas.

El material tecnológico necesario para impartir las reuniones socioeducativas estará compuesto por:

- a) Un ordenador portátil.
- b) Un proyector de imágenes.
- c) Creación y diseño de un “PowerPoint” con los contenidos de cada sesión formativa.
- d) 200 bolígrafos.
- e) 200 cuadernos de notas.
- f) El presupuesto asciende a 600 euros para la adquisición de bolígrafos y cuadernos de notas.

RECURSOS HUMANOS

No será necesario un presupuesto de costes en recursos humanos para el taller socioeducativo, ya que el equipo multidisciplinar está compuesto por profesionales que ya trabajan en CEDIA 24 horas y que, por tanto, tienen asignados un salario de acuerdo a los convenios laborales del sector y su categoría técnico-profesional.

Tampoco será necesario evaluar un presupuesto de herramientas, costes de locales y otros elementos, ya que todas las sesiones, material técnico, informática, cafetería, etc., que se utilicen serán los que se utilizan habitual en del Centro de Emergencia Social CEDIA 24 horas.

FORMACIÓN DEL EQUIPO INTERDISCIPLINAR

El siguiente paso es la formación del equipo multidisciplinar. Este estará compuesto por un trabajador social, un psicólogo y un educador social que pondrán en práctica su saber hacer, su experiencia y sus conocimientos científicos en las materias de Habilidades de la Comunicación y de la gestión de conflictos, con un programa pormenorizado diseñado desde los tres ámbitos del saber, es decir, desde el trabajo social, la psicología y la intervención socioeducativa.

LOCALIZACIÓN FÍSICA Y COBERTURA ESPACIAL

De la Cal (2015) refiere que en la CCAA de Madrid viven 927.177 personas en situación de pobreza, un 14.7% de la población, en el mismo artículo, la Red madrileña de lucha contra la pobreza y la exclusión social, alerta, que a la cifra de personas en situación de pobreza hay que sumar 1.215.842 personas que se encuentran en situación grave de vulnerabilidad.

Es en este contexto de exclusión y pobreza donde las distintas ONG,s realizan su labor social. Cáritas es una de ellas. Esta organización no gubernamental de carácter internacional tiene como finalidad canalizar la obra social de la Iglesia Católica a la población más vulnerable y más necesitada.

CEDIA 24 horas es un Centro de Emergencia Social de Cáritas en Madrid Capital, situado en el Distrito de Latina y más concretamente en el Barrio del Lucero. El barrio del Lucero tiene censados una población en 2015, según el Padrón Municipal (2015), de 35.282 habitantes, de los cuales 16.200 son mujeres de nacionalidad española y 14.228 hombres también de nacionalidad española. La población extranjera residente en este barrio en el mismo periodo de tiempo es de 2.603 mujeres y de 2.251 hombres procedentes de diferentes nacionalidades. Los habitantes de este barrio madrileño son trabajadores de clase media baja, según zona, pero también es un barrio que tiene zonas donde sus residentes son humildes trabajadores con trabajos precarios y, por ende, sueldos con los que difícilmente llegan a terminar el mes.

En efecto, CEDIA 24 horas está ubicado en la calle Cuart de Poblet, 11 interior de Madrid.



No obstante lo anterior, el Centro de Emergencia Social de Cáritas no es un centro que se destine a los habitantes del Barrio de Laguna o a los habitantes del Distrito de Latina, en CEDIA 24 horas se atiende a todas las personas hombres y mujeres de nacionalidad española o de cualquier otra nacionalidad o continente que estando en una situación extrema de vulnerabilidad, pobreza y exclusión social se encuentra viviendo en la calle y no disponen de ningún recurso.

En este centro se atienden a personas que por la situación crítica y puntual que viven se encuentran en absoluto desamparo, sin opciones, algunos de ellos, a prestaciones económicas por parte de los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Madrid como pueden ser las Rentas Mínimas de Inserción (RMI) o a pensiones no contributivas por no reunir las condiciones exigidas para percibir estas prestaciones o por no estar empadronados en la Comunidad de Madrid, etc. Por consiguiente, personas que se encuentran en situación de calle y, por tanto, sin hogar.

Es la cara visible de la exclusión social. En CEDIA 24 horas atendemos a las personas menos favorecidas que carecen de redes primarias de apoyo, carecen de ingresos mínimos y con el denominador común de no poseer un lugar donde pasar la noche, es decir, son personas con elevada vulnerabilidad social, en exclusión social y sin hogar que esperan que se les preste ayuda en todos los sentidos hasta que encuentren un trabajo que les pueda permitir salir de la situación de pobreza y exclusión social en la que se encuentran.

BENEFICIARIOS

Todas las personas que se acercan al Centro de Emergencia Social de Cáritas pueden ser beneficiarios de sus recursos, no obstante, no todos pueden quedarse en CEDIA 24 horas, en ocasiones porque no reúnen el perfil de las personas que pueden ser usuarios de los recursos del Centro, esto puede ser porque la persona consume algún tipo de sustancia, alcohol, hachís, cocaína, heroína o cualquier otro tipo de productos que modifican la personalidad y el comportamiento de las personas y que, además, manifiestan no estar dispuestos a dejarlo ni a recibir ayuda en centros

especializados de desintoxicación de Cáritas o de la Comunidad Autónoma de Madrid u Organización no Gubernamental que tenga como fin curar las adicciones.

Por consiguiente, estas personas no tiene el perfil para ser usuarios de los servicios que CEDIA 24 horas presta a las personas en exclusión social, entre otras cosas, porque su estancia en el Centro puede, de hecho altera, la convivencia del resto de usuarios del Centro de Emergencia Social.

Por tanto, beneficiarias/os son todas las personas, hombres y mujeres, en edades entre los 18 a 65 años de edad de cualquier nacionalidad, que encontrándose en situación de calle necesiten ayuda personal por déficit de habilidades y capacidades para adaptarse a los trabajos que en la actualidad se demandan y a los acontecimientos normales de la vida diaria. Personas que teniendo hábitos nocivos de consumo de sustancias alucinógenas o ingesta de alcohol, consecuencia, en la mayor parte de los casos, de la situación de exclusión social en la que se encuentran, quieran rehabilitarse a través de instituciones dedicadas a tal fin. Personas que debido a la cronicidad de su situación por pernoctar en la calle durante largos periodos de tiempo, padecen trastornos mentales, especialmente, alienación.

También son beneficiarios/as del proyecto socioeducativo que se pretende poner en funcionamiento en el Centro de Emergencia social las personas que han pasado por situaciones críticas de divorcio o separaciones, generándose nuevas realidades familiares, familias monoparentales o familias reconstruidas, donde la precariedad económica por falta de trabajo o, simplemente, por desavenencias con los nuevos miembros de las nuevas familias o por los casos de violencia familiar o inexistencia de familias en nuestro país por ser extranjeros.

También son beneficiarios/as del proyecto y su dinámica aquellas personas que después de haber sido tutelados por instituciones de menores y pasando a la mayoría de edad sin un plan de integración personal se encuentran en situación de calle, con una alta vulnerabilidad por ser jóvenes de entre 18 a 26 años que no disponen de redes familiares, tampoco tiene habilidades suficientes para ocupar un trabajo y, por ende, no disponen de ingresos que les permita subsistir con independencia. De nuestro proyecto también se beneficiarán las personas extranjeras que al no disponer de permiso de residencia, tampoco disponen de permiso de trabajo, encontrándose en situación de absoluta precariedad y en exclusión social.

No obstante lo anterior, también son beneficiarios/as el conjunto de la sociedad civil, del territorio español, de la Comunidad de Madrid y de la Ciudad de Madrid, ya que con los resultados personales de nuestro proyecto tendremos ciudadanos conscientes de sus habilidades y emociones siendo capaces de mejorar sus reacciones

ante la interacción con personas diferentes, que piensan diferente y que pueden y deben mostrar una mejor actitud ante la ira y las consecuencias que ésta ocasiona entre las personas, es decir, el conflicto.

En resumen:

Los beneficiarios directos de nuestro proyecto son los usuarios/as del Centro Social de Emergencia de Cáritas CEDIA 24 horas que participen en las dinámicas de grupo, desarrollando habilidades comunicativas y competencias personales para gestionar las actitudes, las emociones, la ira y el conflicto.

Los beneficiarios indirectos, inmediatos, de nuestro proyecto serán todos los usuarios del Centro de Emergencia Social de Cáritas que aunque no hayan participado en la dinámica grupal podrán observar un mejor clima de convivencia y de relaciones entre todos los usuarios/as, además, serán beneficiarios indirectos los ciudadanos de Madrid que encontrarán en las personas que hayan asistido a las dinámicas de grupo y hayan adquirido habilidades comunicativas y competencias en la gestión de las actitudes, las emociones, la ira y el conflicto, personas que saben controlar la irritabilidad evitando con ello el conflicto.

DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS

Humanos

El equipo multidisciplinar del proyecto de intervención estará compuesto por: a) un trabajador social; b) un psicólogo; c) un educador social. Todos ellos forman parte de la plantilla del Centro de Emergencia Social de Cáritas.

Experiencia

Los profesionales descritos en el punto anterior, disponen de una extensa experiencia, cada uno en su saber científico-práctico, de más de tres años ejerciendo como profesionales en CEDIA 24 horas.

Funciones

Las funciones asignadas a cada miembro del equipo multidisciplinar se reparten de forma que: a) el conductor del grupo en cada sesión del taller socioeducativo estará a cargo del trabajador social, también se ocupará de impartir el entrenamiento relativo a la formación en Habilidades Comunicativas; b) el entrenamiento relativo a la gestión de las emociones, la ira y la educación de las actitudes estará a cargo del profesional de la psicología; c) el educador social tendrá funciones de apoyo y llevará a cabo la evaluación de las actividades.

Técnicos

- Los recursos técnicos que necesitará el equipo de trabajo estará compuesto por:
- Ordenador portátil.
- Proyector de imágenes.
- 200 bolígrafos.
- 200 cuadernos de notas

Económicos

Para la adquisición de bolígrafos y papel de notas se presupuestan 600 euros.

DETERMINACIÓN DE LOS PLAZOS O CALENDARIOS DE LAS ACTIVIDADES (CUÁNDO OCURRIRÁ)

En los primeros días del mes de julio el equipo creará y enviará una carta de solicitud a la dirección de CEDIA 24 horas para la autorización de la ejecución del proyecto de intervención socioeducativo. Fechas de inicio 01/07/2016, fecha fin 03/07/2016

Esperamos contestación por parte de la dirección de CEDIA 24 horas a la solicitud cursada en la semana del 15/07/2016.

En el mes de julio el equipo multidisciplinar creará el PowetPoint que servirá de guía para el grupo de trabajo en el taller-escuela. Fecha de inicio 16/07/2016, fecha fin 31/07/2016.

Entrenamiento y coordinación del equipo de intervención multidisciplinar 01/09/2016.

Puesta en marcha del proyecto de intervención 01/10/2016.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Título del proyecto: Proyecto social socioeducativo de Habilidades Sociales y la gestión de las actitudes, las emociones y la ir													
Actividad del Proyecto*	MESES	enero	febre	marz	abril	mayo	junio	julio	agost	septi	octubr	noviem	diciem
Solicitud a dirección de CEDIA								1-15 de jli.					
Creación del ppt. de contenidos								16-30 jli.					
Entrenamiento del equipo										01-30 sep.			
Puesta en marcha del proyecto											1-oct		

Fuente: elaboración propia

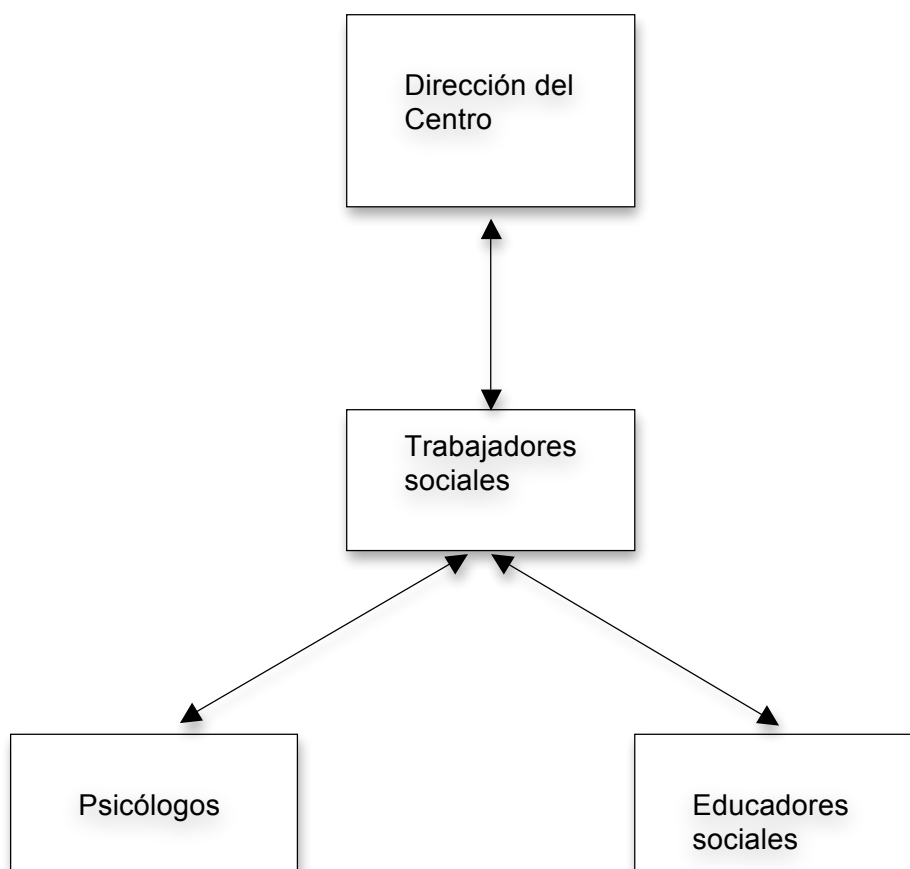
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El trabajador social será el responsable del equipo multidisciplinar, éste depende de la dirección del Centro de Emergencia Social de Cáritas, da cuentas a la Dirección del Centro y sus funciones se enmarcan en la dirección y coordinación del equipo multidisciplinar.

El psicólogo dependerá del responsable del equipo multidisciplinar, es decir, del trabajador social, dará cuentas al trabajador social, sus funciones serán la concienciación y modificación de las actitudes, los pensamientos los sentimientos y las acciones para un mayor crecimiento personal y de la gestión del conflicto.

El educador social dependerá del responsable del equipo multidisciplinar, dará cuentas al responsable del equipo multidisciplinar y sus funciones serán la convocatoria del grupo, el seguimiento y la evaluación.

ORGANIGRAMA



INDICADORES DE EVALUACIÓN

Se procederá a elaborar las encuestas con las preguntas que responderán los usuarios/as en una escala *Likert*, y que se encuentran en el Anexo 1.

El objetivo que se persigue es conocer el impacto personal de lo aprendido en los talleres socioeducativos.

El educador social será el encargado de llevar a efecto la observación participante a los 15 días de haber puesto en marcha el proyecto socioeducativo según las indicaciones de Corbetta (2010). Para llevarlo a cabo, realizará entrevistas a los usuarios/as participantes en el proyecto socioeducativo y a los no participantes del proyecto, el resultado lo remitirá al equipo multidisciplinar en forma narrativa para evaluar el aprendizaje de los usuarios/as participantes y en cómo han mejorado las relaciones interpersonales de todos los usuarios/as del Centro de Emergencia Social CEDIA 24 horas.

Referencias bibliográficas

- Centro Nazaret (2015). CEDIA 24 horas. *Programa marco 2015* . Madrid.
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de Investigación Social*. Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.
- De la Cal, L. (2015). *Diario El Mundo* . Recuperado el 20 de abril de 2016 de <http://www.elmundo.es/madrid/2015/10/16/562158e446163f51088b45c3.html>
- Expansión (2014). *Datosmacro.com*. Recuperado el 20 de abril 2016 de <http://www.datosmacro.com/demografia/poblacion/espana-comunidades-autonomas/madrid>
- Fundación Luis Vives (s/f). *Manual de Ayuda para la Formulación de Proyectos Sociales*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Cascón Soriano, P. (2001). *Educación en y para el conflicto*. Barcelona: Cátedra UNESCO sobre la Paz y los Derechos Humanos. Recuperado de <http://pacoc.pangea.org/documentos/educarenyparaelconflicto.pdf>
- Padrón Municipal de Habitantes (2015). Madrid.es. Recuperado el 02 de mayo de 2016 de <http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/UDCEstadistica/Nuevaweb/Publicaciones/Padr%C3%B3n%20Municipal%20de%20Habitantes/2015/Distrito%2010%20-%20Latina.pdf>
- RAISFundación (s/f). Recuperado el 09 de junio de 2016 de https://www.raisfundacion.org/es/que_hacemos/personas_sin_hogar
- Tezanos, J.F. (2013). *La sociedad dividida. Estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*. Madrid: Biblioteca Nueva S.L.
- Van-der Hojstadt Román, C. J. (2005). La Comunicación. *El libro de las HABILIDADES DE LA COMUNICACIÓN*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

ANEXO

Preguntas a realizar a los usuarios/as del Centro de Emergencia Social CEDIA 24 horas para la evaluación/verificación de los resultados del taller socioeducativo de Habilidades Sociales y gestión de las actitudes

Se realizarán preguntas a los usuarios/as cuyas respuestas se recogerán en un formato escala *Likert*.

La puntuación de las respuestas seguirán el siguiente orden:

1 muy de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 indiferente, 4 en desacuerdo, 5 muy en desacuerdo.

Preguntas

¿Qué opinión tiene del taller socioeducativo?

1 2 3 4 5

¿El tiempo de duración del taller socioeducativo le parece suficiente?

1 2 3 4 5

¿El contenido impartido en el taller socioeducativo le ha parecido de interés?

1 2 3 4 5

¿Cree que los contenidos aprendidos en el taller socioeducativo le ayudarán a mantener mejores relaciones con sus compañeros en el Centro o en el trabajo?

1 2 3 4 5

¿ En su opinión, el aprendizaje de habilidades sociales le pueden ayudar en las entrevistas de trabajo y en las entrevistas con su Trabajador Social?

1 2 3 4 5

¿Desde que asiste a los talleres socioeducativos controla mejor sus impulso emocional cuando algún compañero del Centro le provoca?

1 2 3 4 5

¿ Desde que asiste a los talleres socioeducativos domina usted mejor los estados de irritabilidad?

1 2 3 4 5

¿Cree que lo aprendido puede servirle para mejorar las relaciones con su familia?

1 2 3 4 5

¿ Usted cree que el nivel de tensión y agresividad en el Centro ha descendido desde que existe el taller socioeducativo?

1 2 3 4 5

¿ En su opinión, ha mejorado la convivencia y las relaciones en el Centro desde que se imparten los talleres socioeducativos?

1 2 3 4 5

¿ Cree que los talleres socioeducativos deben continuar para mejorar cada día un poco más?

1 2 3 4 5

