

# TRABAJO SOCIAL

REVISTA EDITADA POR EL COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y AA.SS. DE MADRID

# HOY

TERCER CUATRIMESTRE 2005-QUINTA ÉPOCA



[número 46]

## TRABAJO SOCIAL HOY | Tercer cuatrimestre 2005 | número 46

EDITA EL COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS  
EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES DE MADRID

Gran Vía 16  
28013 Madrid Tel 91 521 92 80  
e-mail: publicaciones@comtrabajosocial.com  
www.comtrabajosocial.com

### JUNTA DE GOBIERNO

Decana: Rosario Quesada Quesada  
Vicepresidenta: M<sup>a</sup> Teresa Gómez Moraleda  
Secretaria: Alicia Montalvo Fernández  
Tesorera: Ana Isabel Hernando Ruano  
Vocales: Cristina Alonso Salgado, Lourdes Ayala Rey,  
Juan de la Torre Vidal, Miguel Ángel Martínez Murcia,  
Eloina Nogal Martín, M<sup>a</sup> Luisa Pérez Pérez,  
M<sup>a</sup> Jesús Soler Martín.

### COORDINACIÓN

Eloina Nogal Martín

### CONSEJO ASESOR

M<sup>a</sup> del Mar Manchón Cepeda  
M<sup>a</sup> Isabel Martín Domingo  
Daniel Parajuá Navarrete  
Oscar Trujillo Díaz  
Catalina Zazo García

### COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

M<sup>a</sup> de Gracia Ruiz López

Diseño y maquetación: Carmen de Hijes  
Impresión: Industrias Gráficas Afanias  
Segundo Mata, 3 Pozuelo de Alarcón (Estación)

Editada en diciembre de 2005  
Depósito Legal: M-36315-1993  
Nº ISSN: 1134-0991

**Fotografías:** Fondo Documental del Colegio de Trabajo Social de Madrid

Trabajo Social Hoy, publicación cuatrimestral, se distribuye gratuitamente a los colegiados de Madrid. Suscripción anual: 40 €.

# sumario

**EDITORIAL** 5

**TEMAS DE INTERÉS PROFESIONAL** 7

Tejiendo redes sociales: Una lista de correos para personas con ATAXIA. O de cómo la necesidad de comunicarse entre los seres humanos logra superar los obstáculos. 7

*M<sup>a</sup> José Planas García de Dios.*

Los efectos sociales de la enfermedad mental. 19

*Cristina Alonso Salgado.*

La formación de las profesionales que trabajan en violencia de género. 37

*Encarna Canet Benavent y Esperanza García Cuenca.*

El ambiente familiar y su influencia en los hijos. Experiencia de trabajo con padres y madres. 45

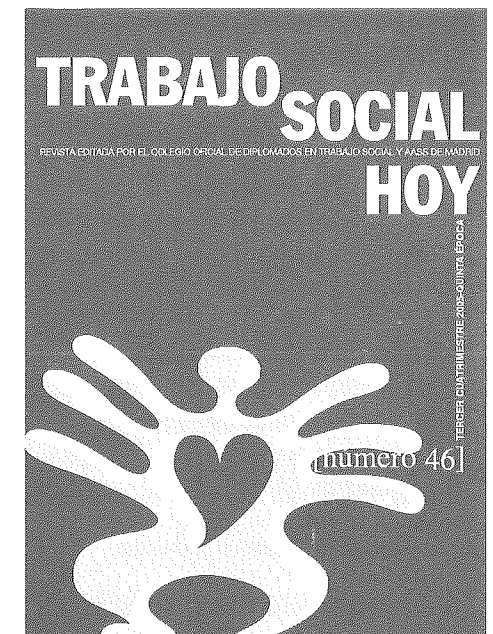
*Miguel Ángel Martínez Murcia.*

Vivencia de la homosexualidad y supervivencia a la homofobia en las aulas. 61

*Susana Castañón, Marta Romero López, José Ignacio Pichardo Galán y Nuria Martín Martín.*

El Asesor Jurídico del Colegio responde. 107

*Juan Ignacio Álvarez Fernández.*



**ENTREVISTA** 111

Entrevista con José Manuel Ramírez Navarro, Presidente de la Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales de España.

*Realizada por Ana Isabel Lima Fernández.*

**TEMAS DE ACTUALIDAD** 117

Aportaciones del Colegio al documento de RECOMENDACIÓN 1/2005, de 5 de Agosto, de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, sobre Archivo, Uso y Custodia de la Documentación que compone la Historia social no informatizada por parte de los Centros Públicos de

Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. 117

*Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.*

Orden 1105/2005, de 28 de junio, del Consejero de Sanidad y Consumo, por la que se establece el Régimen Jurídico y de Funcionamiento de la Comisión para la Formación e Investigación en Salud Mental y Catástrofes de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid. 119

*Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.*

Los adjetivos de la teleasistencia: una opinión personal. 123

*Pilar Benito Pecharromán.*

Evaluación en situaciones de malos tratos. 127

*Encarna Canet Benavent y Esperanza García Cuenca.*

## **ONG 137**

Una historia de coordinación. 137

*Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas.*

*Ángel Santos Ramos*

## **REFLEXIONES 147**

Carta abierta desde Carabanchel. 147

*Mar Ureña Campaña.*

Tender la mano, un camino que transita entre la compasión y la justicia. 153

*Luis Nogués Sáez*

## **BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS 163**

Publicaciones recibidas en el Colegio para consultar. 161

Reseñas bibliográficas:

– El Libro Verde. 163

*Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.*

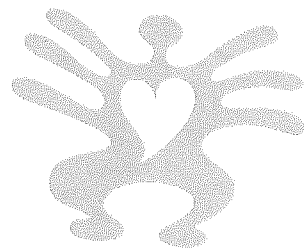
– Una alternativa del Trabajo Social. 165

*Ana Hernández Escobar. Directora de Firma Quattro.*

## **MEDIOS DE COMUNICACIÓN 169**

Los Trabajadores Sociales: ejército de médicos del alma. 169

Recortes de prensa. 170



# LA FORMACIÓN DE LAS PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN VIOLENCIA DE GÉNERO

## Encarna Canet Benavent

DTS Col. N° 568 CODTS Valencia  
Profesora Asociada del Departamento de Trabajo Social  
y Servicios Sociales de la Universitat de València

## Esperanza García Cuenca

Psicóloga y Terapeuta de Familia. Especializada en violencia doméstica.

### RESUMEN

*Para poder ofrecer Servicios Sociales de calidad a nuestras/os usuarias/os es necesario que las profesionales de estos servicios tengan la formación especializada necesaria como para actuar con seguridad y sin incertidumbres. Esta necesidad de formación especializada es tanto responsabilidad de la propia profesional como también de la institución pública o privada para la cual realice ese trabajo. Sólo así la población podrá recibir una atención adecuada a sus necesidades y con un trato profesional de calidad. También consideramos necesaria la evaluación periódica de los centros y servicios dedicados a la atención de personas y el aumento del bienestar laboral de las profesionales.*

### PALABRAS CLAVE

Formación. Gestión. Profesionales. Motivación. Calidad.

**D**e todas y todos es sabido que en nuestra profesión es necesaria la formación continua dado que intervenimos en realidades sociales cada vez más cambiantes y dado los constantes cambios de normativas y directrices en nuestro quehacer diario.

El siguiente artículo viene a colación de un informe del Síndic de Greuges (Síndic de Agravios del País Valencià), titulado **“La respuesta institucional a la violencia contra la mujer en las relaciones de pareja en la Comunidad Valenciana”** publicado en Mayo de 2005 ([www.sindicdegreuges.gva.es](http://www.sindicdegreuges.gva.es)).

En dicho informe se hacía un análisis de los recursos generales y especializados con los que cuenta la Conselleria de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana para paliar los problemas originados por la violencia de género. Destacaba entre estos las casas de acogida, los centros de acogida, las viviendas tuteladas y los centros mujer 24 horas, de los cuales realiza un examen de sus recursos materiales y humanos. Para la elaboración de dicho informe se pide también la opinión de las usuarias de dichos centros y de las asociaciones de mujeres.

Hay que destacar que este informe viene motivado por una investigación que inició el Síndic de Greuges a raíz de una denuncia por parte de una usuaria por el trato recibido en la Casa de Acogida de Castellón.

Las conclusiones de este informe tuvieron repercusión en los medios de comunicación de nuestro ámbito geográfico porque destaca entre sus recomendaciones “que se potencien y consoliden los procesos de formación especializada y los de formación continuada del personal”. También señala la necesidad de más personal en estos centros y de mayor coordinación entre los recursos. Algunos medios de comunicación escritos llegaron a decir que la falta de formación de las profesionales que trabajan con mujeres víctimas de violencia provoca que éstas prefieran volver con sus agresores antes que acudir a los recursos.

Hemos de decir que aquello nos impactó bastante puesto que de alguna manera nos convierte en perpetuadoras de la violencia de género precisamente a las profesionales que trabajamos para erradicarla en la medida de nuestras posibilidades. Y es por esto por lo que consideramos necesario dar nuestra modesta opinión sobre la calidad de la atención en los centros que atienden a víctimas de violencia.

### NECESIDAD DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA

Es cierto que la falta de formación de las profesionales desemboca en una deficiente calidad de los servicios y recursos, tanto en el campo de la violencia como en cualquier otro campo, si bien no consideramos que esta sea la tónica general entre las compañeras. A nuestro entender la falta de calidad de los servicios no es sólo responsabilidad de las profesionales que trabajan en ellos sino de sus “gestores”. Y nos explicaremos. Desde hace unos años asistimos al fenómeno de las privatizaciones de los servicios sociales y se está dando la paradoja de que son empresas privadas quienes gestionan las necesidades sociales públicas en servicios que financiamos entre todos y todas.

De esta manera la administración pública cede los servicios a una empresa que gestiona todo, incluidos los profesionales, y ella se dedica o debería dedicarse, tan sólo al control de esta gestión. Evidentemente las condiciones laborales para las profesionales que trabajan en la subcontrata no son las mismas que tendrían en la administración pública sino que van a la baja. A nadie se nos escapa que las empresas privadas no hacen nada si no es por un beneficio, aunque se denominen “sin ánimo de lucro”.

Lo mismo viene ocurriendo en los servicios y recursos que se ocupan de la problemática de la violencia de género. Algunos de estos servicios están siendo gestionados por empresas de informática o empresas constructoras que nada tienen que ver con esta área de intervención y por mucho que sepan de gestión de empresas, no conocen la idiosincrasia de estos servicios en los que la “producción” es un ser humano con necesidades.

### NECESIDAD DE GESTIÓN DEMOCRÁTICA Y PARTICIPATIVA

Consideramos que es este el principal error en la gestión de estos servicios sociales, que lleva a una baja calidad en la atención, dado que algunas de estas empresas:

- Imponen sus criterios empresariales a los criterios terapéuticos y sociales de atención a víctimas de maltrato.
- Gestionan de manera verticalista, no mantienen comunicación ni cooperación con las profesionales, que para ellos son empleadas.

- Normalmente no promueven la cohesión de equipo dado que esto puede hacer peligrar su hegemonía e incluso pueden llegar a "penalizar" la toma de medidas en común o a nivel individual.
- No facilitan la conciliación de la vida familiar y laboral de sus trabajadoras a pesar de que en este campo deberían ser las pioneras.
- Consideran que las profesionales son totalmente reemplazables sin tener en cuenta el valor de la experiencia y la formación de las componentes del equipo.
- Establecen horarios de muchas horas semanales y con turnos rotatorios, necesario en este tipo de recursos, pero sin compensar por otro lado este desgaste. Las trabajadoras de estos recursos han de recibir un trato especial en cuanto a descansos, prevención de estrés, higiene mental...
- No tienen en cuenta el riesgo de padecer burnout (síndrome del profesional quemado) que tienen las profesionales que trabajan en violencia, y por tanto, no establecen las medidas preventivas oportunas.
- No contemplan la formación continua de las profesionales en horario laboral pero tampoco facilitan los mecanismos oportunos para que la profesional reciba la formación por su cuenta.
- No tienen en cuenta la necesidad que existe en este terreno de supervisión profesional y de apoyo para las profesionales del Trabajo Social o la Psicología que intervienen con personas con problemas, necesidades, estados de crisis elevados y situaciones de riesgo.
- Normalmente estos equipos se caracterizan por escasez de personal y de recursos, y han de dar respuestas inmediatas a las situaciones de riesgo que se les presentan, lo cual supone mayor saturación para las profesionales y menor calidad en la atención a las mujeres.
- Las trabajadoras muy pocas veces ven reconocida la labor que realizan y no reciben ninguna motivación por parte de sus "gestores".
- Los ingresos económicos que perciben por su trabajo, a pesar de ser tituladas, no facilitan su autonomía como mujer trabajadora.

Esta realidad, que también se produce en el resto del Estado, provoca que continuamente las trabajadoras que llevan más tiempo en el servicio -y que por tanto poseen mayor experiencia y formación en esta problemática-, abandonen sus empleos, muy a su pesar, en busca de mejores posibilidades. Enseguida son sustituidas por otras profesionales, pero como es evidente el "saber hacer" de las primeras se pierde y esto repercute en la calidad de la atención.

## NECESIDAD DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Para mejorar la calidad de la atención de los servicios en los que se atiende a víctimas de violencia sería necesario, siempre según nuestra modesta opinión:

1. Que los servicios no estuviesen subarrendados a empresas privadas. De esta manera las profesionales gozarían de mejores condiciones laborales y no se produciría la fuga de profesionales, convirtiendo a los equipos en estables y consolidados.
2. Que se produzca feedback positivo desde la dirección hacia el equipo de trabajo, mejorando la comunicación y la participación de las profesionales en la gestión del servicio, puesto que son quienes mejor lo conocen.
3. Aumentar los factores motivacionales para las trabajadoras; no sólo se ha de pensar en el servicio o el usuario, sino también en ellas<sup>1</sup>.
4. Cuidar el clima organizacional, entendiendo por tal las características externas que envuelven al profesional, haciendo especial hincapié en el control de actitudes de moobing.
5. Fomentar la interdisciplinariedad y el trabajo en equipo, la cooperación entre profesionales del mismo ámbito. "Con el desarrollo del sistema de Servicios Sociales el trabajo en equipo se configura como un elemento básico y como una necesidad. Necesidad para los usuarios de los servicios, y necesidad también para los diferentes profesionales vinculados al ámbito social"<sup>2</sup>.
6. Poner en práctica los mecanismos de negociación y resolución de conflictos de manera positiva.
7. Establecer las estrategias de intervención organizacional<sup>3</sup> recomendadas para la prevención del burnout:
  - mejora de las condiciones ambientales del trabajo
  - enriquecimiento del puesto de trabajo, entendiendo por éste la motivación de las trabajadoras, el reconocimiento por su labor, el fomento de su bienestar psicológico...

<sup>1</sup> Gutiérrez Resa, A. "La motivación en los Servicios Sociales" en "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación" (2002) Fernández García, T. y Ares Parra, A. Alianza Editorial. Ciencias Sociales.

<sup>2</sup> Barranco Navarro, J. y Martín García, M. "Equipos de trabajo y reuniones eficaces" en "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación" (2002); Fernández García, T. y Ares Parra, A. Alianza Editorial. Ciencias Sociales.

<sup>3</sup> Guillén Gestoso, C. y Muñoz Colera, A. "Estrés laboral" en "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación" (2002) Fernández García, T. y Ares Parra, A. Alianza Editorial. Ciencias Sociales.

- flexibilidad en los horarios de trabajo
  - formación continuada de las profesionales
  - estilos de dirección más participativos
  - planes de carrera para las profesionales.
8. Aplicar programas específicos de mejora de calidad orientados a conseguir la satisfacción tanto de los usuarios del servicio como del personal que trabaja en él. "El personal es un importante activo que se debe tener en cuenta en cualquier sistema de calidad que se desee aplicar, más aún cuando la prestación del servicio se basa fundamentalmente en la interacción entre el profesional y el usuario"<sup>4</sup>.
9. Sería deseable que se aplicara periódicamente la evaluación del servicio con la finalidad de<sup>5</sup>:
- garantizar una adecuada distribución de recursos
  - medir el grado de idoneidad y efectividad del servicio
  - comprobar el método de intervención
  - eliminar a los gestores ineficaces, sin experiencia ni formación, y con un método de liderazgo poco democrático<sup>6</sup>.

Para finalizar, deseáramos mostrar nuestro acuerdo en la necesidad de formación de las profesionales para poder proporcionar una buena atención a quienes tanto lo necesitan. Pero quisiéramos aclarar que muchas veces esa formación se ve imposibilitada por las condiciones de trabajo, y poco facilitada por las empresas y la administración. Si realmente preocupa la calidad de los servicios habría que empezar por mejorar la calidad de las condiciones de trabajo de las profesionales y fomentar así la estabilidad, que repercute en beneficio de todos y todas.

<sup>4</sup> Guillen Sabada, E. y Pérez Madera, D "Procesos de mejora: calidad, decisiones, innovación" en "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación" (2002) Fernández García, T y Ares Parra, A. Alianza Editorial. Ciencias Sociales.

<sup>5</sup> Díaz Herráiz, E y Rodríguez Martín, V "La evaluación en Servicios Sociales" en "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación" (2002) Fernández García, T. y Ares Parra, A. Alianza Editorial. Ciencias Sociales.

## BIBLIOGRAFÍA

Canet Benavent, E. (2002) "Política (si) social (no)". Revista del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Valencia Papers del Col.legi nº 12.

Canet Benavent, E. (2000) "El tratamiento y la reinserción en los delitos contra la mujer" Trabajo Social Hoy nº 27. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.

Canet Benavent, E. y García Cuenca, E. (1999): "Intervención profesional en víctimas de violencia de género: una perspectiva interdisciplinar". Trabajo Social Hoy, nº 23, 1º trimestre 1999, pag. 75 a 92.

Corsí, Jorge "El Síndrome de burnout en profesionales trabajando en el campo de la violencia doméstica". Fundación Mujeres.

Coulshed Verónica (1998) "La gestión del Trabajo Social" Paidós Trabajo Social.

De Rivas, M<sup>a</sup> José (2002) "Manual de Treball Social". Universitat de València.

Fernández García, T. y Ares Parra, "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación" (2002). Alianza Editorial. Ciencias Sociales.

García-Cuenca, E.; Canet Benavent, E.; Gascó, E.; Ribelles, A. (2001): "Manual sobre la violencia contra las mujeres". Edit. Generalitat Valenciana. Conselleria de Benestar Social. Direcció General de la Dona.

Informe del Síndic de Greuges "La respuesta institucional a la violencia contra la mujer en las relaciones de pareja en la Comunidad Valenciana" Mayo 2005. [www.sindicdegreuges.gva.es](http://www.sindicdegreuges.gva.es)