

EDITORIAL · EDITORIAL

A FONDO · A FONDS

El cuidado de personas dependientes: perfil y costes personales
José Miguel Ramírez García

Una radiografía sobre la situación de risc de la joventut del barri del Xenillet
Gloria María Caravantes López de Lerma, Alejandro Gómez Asins,
Francisco Javier Moral Fontalba e Isis Lorrany Marques

Cuando la protección es control. Las viviendas tuteladas de la Comunidad Valenciana desde el punto de vista de sus usuarias
Gabriela Morjana Mateo

La tècnica del mapatge de xarxa. Una aplicació pràctica
Rubén Masià Martínez

PRÁCTICA · PRÀCTICA

Trabajar las emociones con menores con diversidad funcional intelectual y necesidades de apoyo
Inmaculada González-Herrera

Les intervencions socioeducatives en els Serveis Socials Generals
Núria Ferrer Santanach

TEl relato de vida de Inés, la maternidad delegada: ¿historia individual o universo micro social?
Ana Poyatos García

LIBRE · LLIURE

El Trabajo Social Sanitario llega a Les Corts Valencianes
Raquel Fuster Ribera, María Luisa García Tena y A. Belén Vidal Calatayud

LIBROS · LLIBRES

COMITÉ ASESOR CIENTÍFICO NACIONAL

Agost i Felip, M^a Raquel. *Universitat Jaume I de Castelló*
 Baeza Roca, Nuria. *Cáritas Valencia*
 Barceló Feliu, Carmen. *Colegio Trabajo Social de Castellón*
 Domínguez Alonso, Francisco Javier. *Universidad de Alicante*
 Escoda Porqueres, Esther. *Universitat de València*
 Feu Gelis, Jordi. *Universitat de Girona*
 García Alvarez, Judit. *Colegio Trabajo Social de Murcia*
 García García, Ernest. *Universitat de València*
 García Mora, Pascual. *Licenciado en Filosofía y Derecho. Valencia*
 García Roca, Joaquín. *Dr. en Sociología y Teología. Valencia*
 Gavidia Catalán, Valentín. *Universitat de València*
 Giménez Bertomeu, Víctor. *Universidad de Alicante*
 Gómez Moya, Josefa. *Colegio Trabajo Social de Valencia*
 Guaita Nuévalos, Laura. *Trabajadora Social y Socióloga*
 Guillen Salettes, Enrique. *Asociació Salut i Ciència*
 Lima Fernández, Ana. *Consejo General Trabajo Social. Madrid*
 López Cayuela, Amelia. *Ayuntamiento de Aldaya. Valencia*
 Pastor Seller, Enrique. *Universidad de Murcia*
 Pérez Cosín, José Vicente. *Universitat de València*
 Pérez Eransus, Begoña. *Universidad Pública de Navarra*
 Regis Sansó, Margarida. *Colegio Trabajo Social de Baleares*
 Sánchez Guerrero, Mercedes. *Conselleria de Sanidad. Valencia*
 Soler Aznar, M^a Dolores. *Colegio Trabajo Social de Alicante*
 Soriano Ocón, Raúl. *Trabajador Social*

COMITÉ ASESOR CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Castro Tavera, Maritza. *Universidad Nacional del Altiplano. Perú*
 Glöel, Rolf. *Univ. Hochschule Merseburg. Alemania*
 Méndez Cano, Josué. *Universidad Autónoma de Tlaxcala. México*
 Monestier, Bernarda. *Univ. Católica del Uruguay. Uruguay*
 Pérez Díaz, Addiel. *Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas. Cuba*
 Sauerwald, Gregor. *Jubilado Universidad de Ciencias Aplicadas de Münster. Alemania*

Lugar de edición:
Valencia

Entidad editora:
Colegio Oficial de
Trabajo Social de
Valencia

Periodicidad:
Anual,
1 número al año

Impreso en España
por Impres Puchades S.L.

Diseño y maquetación
globalCOMUNICA S.L.

Depósito legal:
V-1464-2010
ISSN: 2171-6005

*Nota de Redacción: la revista
no se hace responsable ni
comparte necesariamente
las opiniones expresadas por
los/as diferentes autores/as y
colaboradores/as, los/as cuales
las formulan bajo su exclusiva
responsabilidad.*

Índice

EDITORIAL · EDITORIAL

PÁG. 05

A FONDO · A FONS

El cuidado de personas dependientes: perfil y costes personales

José Miguel Ramírez García PÁG. 09

Una radiografía sobre la situación de riesgo de la juventud del barrio del Xenillet

Gloria María Caravantes López de Lerma, Alejandro Gómez Asins,
Francisco Javier Moral Fontalba e Isis Lorrany Marques PÁG. 23

Cuando la protección es control. Las viviendas tuteladas de la Comunidad Valenciana desde el punto de vista de sus usuarias

Gabriela Moriana Mateo PÁG. 39

La técnica del mapatge de xarxa. Una aplicació pràctica

Rubén Masià Martínez PÁG. 51

PRÁCTICA · PRÀCTICA

Trabajar las emociones con menores con diversidad funcional intelectual y necesidades de apoyo

Inmaculada González-Herrera PÁG. 63

Les intervencions socioeducatives en els Serveis Socials Generals

Núria Ferrer Santanach PÁG. 71

TEL relato de vida de Inés, la maternidad delegada: ¿historia individual o universo micro social?

Ana Poyatos García PÁG. 79

LIBRE · LLIURE

El Trabajo Social Sanitario llega a Les Corts Valencianes

Raquel Fuster Ribera, María Luisa García Tena y
A. Belén Vidal Calatayud PÁG. 91

LIBROS · LLIBRES

Reseñas PÁG. 95

Libros recibidos PÁG. 105

Avaluadors/es anònims/es de la revista TSnova a l'any 2017 PÁG. 107

ANNEX I: Guió de l'entrevista semiestructurada

ASPECTES GENERALS

1. A grans trets, com descriuria vostè a la joventut del barri del Xenillet? Quin és el perfil de les xiques i xics joves del barri?
2. Quines són les característiques fonamentals de l'entorn familiar de la joventut del barri? I les de l'entorn comunitari?
3. Existeixen diferències per raons de gènere? De quin tipus?

EDUCACIÓ I FORMACIÓ

4. Des del seu punt de vista, existeix absentisme i/o fracàs escolar? Existeixen casos d'analfabetisme?
5. Des de les entitats privades i des de l'Administració Pública, existeixen cursos de formació professional destinats a la joventut?
6. Considera que existeixen factors

OCUPACIÓ

7. Com és el pas de l'educació obligatòria al món laboral?
8. Existeix realment inserció laboral de la joventut del barri? En cas afirmatiu, quin tipus d'ocupació tenen? (temporal, indefinida, de qualitat, precària...)

OCI I TEMPS LLIURE

9. Quina activitat realitzen les xiques i els xics en el seu temps lliure?
10. Les entitats privades i l'Administració Pública han desenvolupat en l'últim any activitats d'oci i temps lliure per a la joventut? En quin grau han participat els i les joves del barri?
11. Considera que aquestes activitats han estat fonamentades en les necessitats i demandes de la joventut?
12. Entre les activitats realitzades per les entitats privades i per l'Administració Pública, considera que existeix coordinació entre ambdues?

PROPOSTES

13. Quina intervenció considera més adient per a la joventut del barri?
14. A grans trets, quines serien les seues propostes per al barri?
15. Voldria comentar alguna cosa més que no haja sigut formulada en la present entrevista?

Quando la protección es control. Las viviendas tuteladas de la Comunidad Valenciana desde el punto de vista de sus usuarias

GABRIELA MORIANA MATEO

Doctora, licenciada en Sociología y diplomada en Trabajo Social.
Profesora de la Universitat de València.

Recibido: 26 de julio de 2017. Aceptat: 18 de febrero de 2018.

RESUM

El objetivo de este trabajo es conocer la opinión de las usuarias de una vivienda tutelada para mujeres, que han sufrido violencia o procesos de exclusión social, de los servicios sociales específicos de la Generalitat Valenciana. Para ello, se han analizado las respuestas de un cuestionario de satisfacción sobre el recurso, que se realizó a nueve mujeres acogidas y a la hija de una de ellas, durante los meses de febrero y mayo de 2014. Respecto a los resultados, destacan la rigidez de las normas y horarios, la poca flexibilidad de las profesionales, la pérdida de libertad e intimidad y el control al que están sometidas en todo momento, por lo que se sienten prisioneras. Así mismo, se quejan de las instalaciones, de la restricción de los productos básicos y, sobre todo, de la escasez y calidad de la comida. Pero además, ponen de manifiesto la poca utilidad del centro, por lo que no se lo recomendarían a nadie. Así, este tipo de institucionalización deviene un mecanismo de control de las mujeres, que tienen derecho a residir en viviendas normalizadas y a ser protegidas y ayudadas desde los recursos públicos comunitarios que necesiten.

PARAULES CLAU: vivienda tutelada, usuarias, profesionales, violencia de género, exclusión social.

CORRESPONDENCIA
gabriela.moriana@uv.es

When protection means control: women's shelters in the Valencian Community from a user's perspective

ABSTRACT

The objective of this paper is to discover the opinions of the users of a shelter run by the Valencian Government's social services specifically for women who have suffered violence or undergone processes of social exclusion. With this aim in mind, an analysis was carried out of the replies to a feedback questionnaire about the resources offered to nine women and the daughter of one of them who were taken in during the months of February and May 2014. The results include frequent references to the strictness of the rules and schedules, the professional staff's lack of flexibility, the loss of freedom and privacy, and the way the women are monitored at all times, which makes them feel like prisoners. Complaints were also made about the facilities, the limited provision of basic products and most particularly the scant supply and quality of the food. The women also point out the limited usefulness of the centre, which is why they would not recommend it to anyone. This type of institutionalization thus becomes a mechanism for controlling the women, who have a right to live in regulated housing and to be protected and helped via whatever public community resources they may need.

KEY WORDS: women's refuge, users, professionals, gender violence, social exclusion.

INTRODUCCIÓN

En este artículo se exponen los resultados del análisis de un cuestionario de satisfacción que se realizó a nueve mujeres y a la hija de una de ellas de 15 años, durante los meses de febrero y mayo de 2014, en una vivienda tutelada de los servicios sociales específicos para mujeres que han sufrido violencia o procesos de exclusión social de la Generalitat Valenciana. El objetivo del trabajo es conocer la opinión de las usuarias sobre el recurso y su estancia en él.

EL CONTEXTO DE LOS CENTROS RESIDENCIALES DE SERVICIOS SOCIALES ESPECÍFICOS PARA MUJERES Y LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La denominación de los centros residenciales de servicios sociales específicos para mujeres de la Generalitat Valenciana ha ido cambian-

do a lo largo del tiempo. La primera tipología¹, diferenciaba entre casa de acogida para mujeres en situación de emergencia y residencia materno infantil. La segunda², entre casa de acogida para mujeres en situación de emergencia, centros de acogida y pisos tutelados.

Las casas de acogida son un recurso con carácter de emergencia para mujeres e hijos/as víctimas de malos tratos o de exclusión social que precisen de un lugar de acogida con carácter urgente. Sus usuarias tienen derecho a asistencia integral; tratamiento especializado; actividades de convivencia, cooperación y autoayuda; apoyo psicosocial; actividades tanto para las mujeres como para su descendencia; asesoramiento jurídico; inserción socio-laboral y seguimiento postinstitucional. La asistencia jurídica y psicológica la proporcionarían las profesionales del Centro Mujer 24 Horas (CM24H).

¹ Orden de 9 de abril de 1990, de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social, por la que se desarrolla el Decreto 40/1990, de 26 de febrero, del Consell de la Generalitat Valenciana.

² Orden de 17 febrero de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, sobre condiciones y requisitos para la autorización de los Centros Especializados para mujeres en situación de riesgo social.

Los CM24H tienen carácter permanente y de emergencia. Prestan atención integral especializada (social, psicológica y jurídica, tanto en situación de crisis como de asesoramiento y de terapia, a nivel individual y grupal) a las mujeres que sufren malos tratos físicos psíquicos, abusos o agresiones sexuales y acoso sexual. Dependen de la Generalitat Valenciana y funcionan las 24 horas del día en las tres capitales de provincia y de 8,00 a 20,00 horas en Denia.

El centro de acogida es un alojamiento temporal y de atención integral, las usuarias son mujeres jóvenes embarazadas o con hijas/os pequeños y mujeres con o sin hijas/os víctimas de malos tratos en situación de riesgo psicosocial, que precisan de un lugar de acogida. Así, tendrán derecho a prestaciones completas de carácter residencial; tratamiento especializado; actividades de convivencia, cooperación y autoayuda; adquisición de hábitos y habilidades personales, maternas y de relación; apoyo psicosocial; programas específicos para mujeres; actividades para las y los menores según su edad; inserción socio-laboral y seguimiento postinstitucional. La asistencia jurídica la prestarán las profesionales de los CM24H.

Las viviendas tuteladas son hogares funcionales, de dimensiones reducidas. Sus usuarias son mujeres necesitadas de protección, con un nivel de autonomía personal que les permita vivir en régimen parcialmente autogestionado. Así, las prestaciones serán asistencia integral de carácter residencial; actividades de convivencia, cooperación y autoayuda; apoyo psicosocial; apoyo y orientación socio-laboral; seguimiento post-institucional. Si es necesaria la asistencia jurídica o psicológica la prestarán las profesionales del CM24H. El tiempo máximo de estancia de seis meses, prorrogable a un año, según la situación socio-familiar y emocional de las mujeres acogidas. Estas viviendas se ubicarán en núcleo urbano que garantice la discreción con relación a la identidad de las residentes, con adecuada red de transportes públicos y próximos a equipamientos sanitarios y servicios comunitarios.

El ingreso de las mujeres y de sus hijas/os menores que sufren malos tratos o abandono familiar que necesite ingresar con carácter urgente en cualquiera de los recursos de la red de asistencia para mujeres se realizará a través del CM24H. En los demás casos, la propuesta de ingreso en el recurso más idóneo, en función de la situación psicosocial de las mujeres, se realizará, previo informe de los servicios sociales de los ayuntamientos, a través de las/os técnicas/os del área de la mujer de las direcciones territoriales una vez efectuada la correspondiente valoración.

La Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana, establece que la red de asistencia social integral a las víctimas de violencia sobre la mujer estará compuesta por los siguientes servicios de régimen residencial: centros de emergencia, centros de recuperación integral y viviendas tuteladas. Así, los centros de emergencia son recursos especializados de corta estancia, que ofrecen acogida inmediata a las mujeres y menores que las acompañan. En ellos se proporciona alojamiento, manutención, protección, apoyo e intervención psicosocial especializada. Por su parte, los centros de recuperación integral están especializados en la atención integral a las mujeres que sufren violencia y a los menores que las acompañan que necesitan de un alojamiento temporal más prolongado debido a los malos tratos sufridos, a la falta de apoyo familiar y a la ausencia de recursos personales; la estancia incluirá prestaciones de alojamiento, manutención, protección, apoyo e intervención psicosocial. Finalmente, las viviendas tuteladas son hogares para mujeres que sufren violencia que necesitan protección, con un nivel de autonomía personal que les permita vivir en ellos de forma autogestionaria.

Finalmente, es necesario señalar que aunque esta Ley autonómica se aprobó en 2012, hasta el momento actual no ha habido desarrollo reglamentario alguno en lo que al funcionamiento de los servicios sociales específicos o residenciales de mujeres se refiere, por lo que sigue vigente la Orden de 2003.

Por otra parte, respecto a la metodología de investigación, cabe señalar, que este análisis ha sido posible porque una estudiante de la asignatura Prácticas Externas II, de 4º curso del grado de Trabajo Social de la Universitat de València, incorporó en la memoria final de la asignatura la transcripción de las respuestas de un cuestionario de satisfacción³, que cumplieron las mujeres que residían en una vivienda tutelada durante el periodo de tiempo que ella realizó allí sus prácticas (febrero-mayo 2014). Se trata de mujeres en procesos de exclusión social, con escasa formación, sin recursos económicos, sin trabajo remunerado ni vivienda. A continuación se exponen los datos que disponemos de las usuarias de la vivienda tutelada que respondieron el cuestionario. Se trata de nueve mujeres de entre 24 y 46 años y la hija de una de ellas de 15 años, institucionalizadas en este recurso entre una semana y ocho meses.

RESULTADOS

Respecto a los resultados, las opiniones que las mujeres acogidas expresan en el cuestionario de evaluación del recurso se han clasificado en tres apartados. El primero, denominado la vida en la institución, reco-

³ Ver anexo. Cuestionario de satisfacción para usuarias.

TABLA 1. Datos de las usuarias del piso tutelado que han rellenado el cuestionario

USUARIA	EDAD	TIEMPO DE ESTANCIA
1. B	37 años	8 meses
2. C	29 años	3 meses
3. E	24 años	3 meses
4. A	30 años	2 semanas
5. H	33 años	2 meses (trasladada de otro centro de protección de mujeres)
6. G	37 años	1 semana
7. J	42 años	2 meses
8. MC	46 años	1 mes (derivada de Proyecto Hombre)
9. S	37 años	8 meses
10. M	15 años, hija de 9. S	8 meses

Fuente: Elaboración propia.

ge la percepción respecto a las normas, los horarios, la relación con las profesionales, la convivencia con las demás compañeras, la problemática relacionada con las cargas familiares y la inserción profesional. En el segundo, titulado instalaciones, productos básicos y comida, se agrupan las valoraciones respecto al barrio, vivienda, habitaciones, utensilios, productos básicos y comida. El tercero y último, designado la utilidad del recurso, contempla la valoración de lo aprendido en el ámbito institucional y si recomendarían el centro a otras mujeres.

La vida en la institución

Como hemos visto, las viviendas tuteladas son una institución residencial de los servicios sociales específicos y, necesariamente, tienen que tener unas normas de obligado cumplimiento. A las usuarias les parecen muy rígidas y las comparan, junto con el control que las profesionales ejercen sobre ellas, con las instituciones penitenciarias.

Aquí es como estar en la cárcel, las normas son muy estrictas y las educadoras poco flexibles (1. B).

Nos controlan como si estuviéramos en la cárcel. Tenemos que avisar de cada cosa que hacemos, esto no es vida (5. H).

Efectivamente, en las viviendas tuteladas, como en el resto de instituciones residenciales de servicios sociales, además del control, se establecen unas relaciones jerárquicas y asimétricas entre profesionales y usuarias. Las profesionales tienen el poder de decisión y las mujeres acogidas la obligación de obedecerlas. Por ello, las residentes manifiestan sentirse prisioneras, están hartas de la institucionalización y expresan el deseo de salir de ella enseguida que puedan.

Me siento prisionera, porque todo es muy controlado (...) Me dicen que tengo que hacer eso o aquello, pero no me preguntan si quiero... tengo que cumplir sus órdenes. Son muy desconfiadas y están siempre mirando las cosas que hago. Cuando empiece a cobrar la Renta Garantizada me voy a buscar un piso y me piro ¿me entiendes o no? (2. C).

Nadie sabe lo que es vivir en una casa, que estás de prestao y encima obedecer órdenes de gente que cuando termina su faena, porque somos su faena ¿sabes? nos tratan como personas atontas y que no sabemos hacer na... Estoy hasta los cojones de estar aquí (1. B).

Así mismo, la inmensa mayoría de las acogidas piensan que vivir en un centro supone perder la libertad, pues no pueden hacer nada sin permiso, como si no fueran personas adultas.

Ese es un tema que siempre hablamos entre nosotras... vivir así es como perder el derecho a vivir como persona normal... no podemos hacer nada sin pedir permiso, como si fuéramos niñas, es una mierda (1. B).

Efectivamente, las profesionales juegan un papel ambivalente, aunque quieran ser respetuosas con las usuarias, no tiene más remedio que obligarlas a cumplir tanto las normas como los horarios. Así mismo, las mujeres acogidas son conscientes de que deben cumplirlos. Pero también, de que son personas adultas y no están en la cárcel.

Todas son maravillosas, pero quiero estar con mis hijos en un pisito sin preocuparme si llego tarde o no (6. G).

Las educadoras son amables y siempre dicen que necesito aprender a cumplir los horarios

del centro... pero vamos a ver... si tengo una hija y un nieto fuera del centro y el día que ella libra voy a verla. Que me pongan los partes de falta que quieran, porque no soy una niña ni estoy en la cárcel (7. J).

Pero además, las usuarias consideran que sus sugerencias, opiniones y necesidades no son tenidas en cuenta.

Aquí no digo nada porque no te hacen caso, pero siempre contesto que sí para no discutir ni oír el rosario (7. J).

Mis opiniones no valen nada, ellas siempre deciden todo (2. C).

(...) Siempre te están pidiendo que hagas eso o aquello, pero si pido algo me contestan que ahora no puede ser. Estoy muy cansada, no soy un animal para que me traten así (5. H).

Por otra parte, también ponen de manifiesto la falta de intimidad que vienen sufriendo en el ámbito residencial, porque las profesionales controlan el espacio físico, incluso las habitaciones.

Me llevo bien con las educadoras, pero no me gusta que entren sin llamar y que miren todo. Me pongo negra cuando entran en mi habitación para revisar si está limpia u ordenada, no me gusta (1. B).

No tengo intimidad, porque entran en la casa cuando les da la gana (2. C).

Pero además, las residentes no siempre se sienten respetadas. Sin embargo, como ponen de manifiesto, no tienen más remedio que aguantar, porque no tienen dónde vivir con su descendencia.

Vivir aquí es muy malo, no puedo hacer nada y siempre nos están controlando... El otro día, estando enferma no me dejaban tranquila porque tenía que cumplir con el turno de limpieza, no te respetan, pero como no tengo dónde ir con mi hijo, de momento me quedo, pero a la primera oportunidad me largo (3. E).

Por su parte, las mujeres acogidas también ponen de manifiesto su malestar, porque se sienten desautorizadas respecto a sus procesos de maternaje y ante sus hijas.

El otro día querían enseñarme cómo dar el biberón a mi bebé y mira, tengo 4 hijos (2. C).

¿Tú crees que mis hijas van a respetarme alguna vez? Por supuesto que no. Ellas miran a las educadoras dando órdenes a su madre... eso es lo que hay. No tengo nada más para contar... pero me siento mejor... por contar todo eso (1. B).

Así mismo, las hijas que residen en la vivienda tutelada con sus madres, también apuntan los importantes problemas de la institucionalización, ya que en el centro no tienen libertad para seguir sus costumbres, ni recibir a sus amistades. Pero además, no les pasa desapercibida la relación jerárquica que se establece entre las usuarias y las profesionales, incluso, cuestionan a sus madres por obedecerlas.

Quiero marcharme porque ya no soporto vivir aquí. Deseo tener una casa para vivir según mis costumbres, recibir amigos y dejar de recibir órdenes de quién sea. No soy como mi madre que acepta todo, quiero ser libre (10. M).

Hasta las mujeres acogidas que tienen buena relación y opinión de las profesionales, piensan que una vivienda tutelada no es un buen sitio para criar a su descendencia.

Las educadoras son amables pero aquí no es ambiente para mi hija (4. A).

Algunas mujeres acogidas consideran que las profesionales no las ayudan lo suficiente, que les tienen manía o no confían en ellas. Sin embargo, tampoco faltan algunas residentes a las que les gusta vivir en el centro y que las profesionales se preocupen por ellas.

No me acompañaron cuando fue a la clínica para abortar ¿te parece bien? Nadie aquí se preocupa por mí (E. 3).

Las educadoras me tienen manía y siempre quieren saber todo, ni que fueron mi madre, no confían en mí (1. B).

Me gusta estar aquí, las educadoras son muy majas y se preocupan mucho si estamos bien (8. MC).

Asimismo, señalan que en la vivienda tutelada se realizan pocas actividades, seguramente, comparando con otro centro residencial.

Aquí es diferente porque no tenemos actividades... a veces me aburro (8. MC).

Por otra parte, las residentes están obligadas a convivir con las demás compañeras acogidas, tanto si les apetece como si no. La convivencia es siempre difícil, especialmente la impuesta.

No tengo problema con mis compañeras, cada una va a su bola. No hablo de mi vida con nadie porque no las conozco, no tengo confianza (7. J).

Mis compañeras son muy agradables, pero algunas chillan mucho (8. MC).

Otra de las cuestiones complicadas, es que la inmensa mayoría de las mujeres tienen cargas familiares en solitario, por lo que deben ocuparse en todo momento de su descendencia.

Me gusta Arte Terapia, porque es cuando las educadoras se quedan con mi bebé y puedo tener un tiempo para mí (2. C).

En este sentido, señalan uno de los problemas importantes para las mujeres solas con cargas familiares, no tiene con quien dejar a su descendencia para poder trabajar o formarse, por lo que no pueden compaginar el trabajo reproductivo con el productivo. Así, difícilmente pueden mantener un trabajo remunerado y conseguir autonomía económica.

Una cosa que sería buena... si ellos me buscasen una guardería para dejar mi bebé para poder trabajar o estudiar cualquier cosa. Aquí pierdo tiempo, me quedo sin hacer nada porque no tengo con quien dejar el bebé (2. C).

Así, la inserción profesional es muy complicada, porque además de las cargas familiares sin compartir y la formación escasa, en muchos casos, se trata de mujeres inmigrantes cuya situación documental es irregular y no controlan el idioma.

Quería trabajar como auxiliar de enfermería, pero me han dicho que eso es muy difícil y que de momento me apunte a un curso de manipulador de alimentos... me hace gracia, entonces ¿por qué me preguntan si no puedo decidir nada? (2. C).

Me gustaría hacer un curso de limpieza, pero primero tengo que aprender a leer y escribir (9. S).

Instalaciones, productos básicos y comida

Respecto a la vivienda, las usuarias se quejan del barrio (se trata de un "Barrio de Acción Preferente", definidos como zonas que presenten una especial situación precaria en el orden social y económico)⁴, de la escasez de servicios y de la suciedad de la finca.

El barrio es horrible y peligroso (4. A).

El barrio no tiene de nada ni para tomar un café y... la finca es muy sucia y huele a fritanga (6. G).

Mi hija dice que aquí es un barrio de gitanos y ellos son ladrones, yo qué sé... hay de todo. La finca está siempre sucia, pero es que la gente que vive aquí es muy guarra. El piso está bien pero desde que estoy aquí tengo unos picores que no veas... creo que son garrapatas, hay muchos perros en la finca (7. J).

Los pisos no están mal pero el barrio es una mierda (1. B).

No me gusta el olor de los pisos, huelen a viejo (E.3).

Respecto a las habitaciones, algunas de las mujeres acogidas señalan que son muy grandes y otras que son muy pequeñas. En este sentido, es necesario tener en cuenta que en una habitación duermen tanto la madre como su descendencia, a diferencia de un piso particular, en el que, normalmente, los hijos e hijas no duermen con sus madres y si lo hacen, todas sus pertenencias no suelen estar en la misma habitación.

Mi habitación es muy pequeña y tengo que dejar todo en las maletas (5. H).

Mi habitación no está mal, porque no tengo a mis hijas conmigo pero cuando vienen el fin de semana... (1. B).

Por su parte y en relación a la infraestructura del piso, a algunas usuarias les parece

⁴ Decreto 157/1988, de 11 de octubre, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se establece el Plan Conjunto de Actuación de Barrios de Acción Preferente.

muy precaria e incluso sienten aprensión por los utensilios.

El piso está muy sucio y las toallas son ásperas y viejas. Me da asco utilizar los utensilios y compré tazas y cubiertos para mi hija y para mí. Tengo manía de limpieza y aquí es imposible vivir (4. A).

Y no falta quien dice que en la vivienda tutelada está bien, porque no se preocupa de nada, es como si estuviera en un hotel. Sin embargo, son las profesionales las que controlan tanto el teléfono como el ordenador.

No nos dejan utilizar el ordenador casi nunca y el teléfono... ellas marcan el número, como si yo fuera a llamar a China (5. H).

Así mismo, también apuntan que en el centro están controlados todos los productos básicos de limpieza e higiene y a cada una de las mujeres le dan lo que les toca, y no siempre tienen suficiente.

Se acaba el detergente de la ropa y no toca y tengo que buscarme la vida. ¿Es derecho que te controlen así? (1. B).

Hay educadoras que no me dan compresas porque dicen que las utilizo demasiado, pero si estoy sangrando... entonces salgo y compro, no quiero estar como pidiendo limosna (5. H).

Pero, incluso, reconociendo que no les falta de nada, les gustaría vivir en una casa normalizada, no en una institución.

Tenemos de todo en el piso, pero me gustaría tener una casa de verdad (9. S).

Otra de las cuestiones complicadas en los centros residenciales y que señalan, prácticamente, todas las mujeres acogidas, es el tema de la comida. En la vivienda tutelada sólo se puede tomar la comida que ofrece la institución.

No me gusta la comida y nosotras no comemos pescado y nos obligan a preparar... tiramos a la basura y comemos un bocadillo, pero sin que las educadoras se enteren. Quería preparar sarmale y papanasi pero no me dejan... no entiendo... quería preparar la comida de mi país pero, no me dejan. Yo tengo dinero para comprar, es barato y todas tenían ganas... (9. S).

Te voy a contar una cosa, pero no comentes con las de arriba... 9. ¿Quería celebrar su primer sueldo y para eso quería preparar sar-male, una comida típica de Rumanía que es carne picada, arroz y col, pero nos dijeron que estaba prohibido traer cosas de fuera. ¿Y no pueden comprar ellas con el dinero de 9. ¿? No es nada del otro mundo, sólo carne picada que mezclamos con arroz y hacemos rollitos con la col, pero, no nos dejan. Me enfado porque soy obligada a comer lo que deciden ellas, nadie nos pregunta nada (2. C).

La comida es poca y, por eso, las niñas comen la mía que es especial por la dieta que sigo. No me gusta la comida porque casi todo es congelado (5. H).

La comida es un asco y poca. El otro día nos dieron dos latas de atún para preparar pasta con tomate para siete personas. Me compro bocadillos y galletas para mi hijo y me las guardo en la habitación, porque no voy a dejar el chiquillo con hambre (1. B).

La comida es malísima, no me gusta comer pescado y aquí nos obligan (10. M).

Utilidad del recurso

En cuanto a la utilidad del recurso, señalan, por una parte, que por el hecho de vivir en una institución, parece que sean ellas las que tienen un problema y, por otra, que en el centro no han aprendido nada. Pero además, la estancia en la vivienda es en todos casos finita y, en ocasiones, cuando tienen que salir de ella, se encuentran en la misma situación que motivó el ingreso.

Estar en un centro como este es una sensación desagradable, porque uno se da cuenta que ha cometido muchos errores. Lo único que he aprendido aquí es que me he equivocado... peor, sí quieres que te diga, no aprendí nada más (1. B).

Las educadoras son muy buenas y están arreglando mis papeles, pero dentro de poco tengo que irme de aquí como un perro. No entiendo porque nos sacan de la calle y después nos tiran otra vez. Mis hijas también están hartas de tener que cambiar, porque nos dicen que no sabemos hacer las cosas bien, que nuestras costumbres aquí no tenemos que mantener (9. S).

Así, las mujeres acogidas en esta vivienda tutelada, no se la recomendarían a nadie.

Jamás le recomendaría a una amiga, esto es un infierno (5. H).

No quiero que nadie sepa que he pasado por un sitio como este, es una mancha en mi vida.

No diría a nadie que viniera a vivir aquí. Me han engañado cuando dijeron que el sitio era bueno (4. A).

No digo que aquí sea todo malo pero... decir a alguien que conozco que venga a vivir aquí es otro cantar ¿eh? (7. J).

DISCUSIÓN

En primer lugar y en relación a la vida en la institución, la mayoría de las mujeres acogidas opinan que las normas son demasiado rígidas, los horarios estrictos y las profesionales poco flexibles. Así, las usuarias se sienten controladas en todo momento por las profesionales. La excesiva regulación de la vida en los centros y la rigidez de las normas y horarios ha sido señalada en otras investigaciones sobre mujeres institucionalizadas (Bravo, 2008; Emakunde, 2009; La Torre y Roig, 2011; De Alencar-Rodrigues y Cantera, 2013; Moriana, 2014; Teixeira, 2014; Mateo, 2014). De hecho, recientemente se ha publicado un artículo en prensa⁵, en el que las mujeres de una casa de acogida de A Coruña hablan de ella refiriéndose a "cárcel" o "casa del terror".

Las relaciones que se establecen entre profesionales y usuarias en el ámbito institucional son jerárquicas y asimétricas. Así, las residentes señalan, al igual que las de otros estudios (Gallart, 2014; De Alencar-Rodrigues y Cantera, 2013), la obligación de obedecer a las profesionales y de tener que pedirles permiso para todo, como si fuesen menores (Moriana, 2014; Gallart, 2014). De manera que, al igual que en otras investigaciones,

⁵ Basado en el testimonio de una bloguera y unos videos realizados por la asociación gallega Ve La Luz y publicados en el diario16.com <http://diario16.com/la-cara-carcelaria-de-las-casas-de-acogida-a-maltratadas/#comment-5181> [Consultado el 06/02/2017].

las mujeres acogidas se sienten presas, sin poder de decisión ni libertad (Moriana, 2014, Gallart, 2014). Esta cuestión también ha sido manifestada recientemente por las usuarias de la casa de acogida de A Coruña en el artículo mencionado, titulado "la cara carcelaria de las casa de acogida".

Como señala La Torre y Roig (2011), las profesionales juegan un papel ambivalente. Por un lado, tienen la función de acompañar el proceso de acogida, por otro, no tienen más remedio que hacer cumplir las normas y horarios. Así, las usuarias señalan que sus opiniones no son tenidas nunca en cuenta, incluso manifiestan no sentirse respetadas.

Las mujeres acogidas también ponen de manifiesto otra cuestión de suma importancia, la falta de intimidad. Las profesionales controlan el espacio y entran en la vivienda, incluso, en las habitaciones de las usuarias sin permiso cuando lo consideran necesario. La normativa⁶ también permite que en algunas viviendas tuteladas las mujeres y su descendencia compartan habitación con otras mujeres y su descendencia. Esta cuestión ya ha sido criticada en otros estudios (Moriana, 2014).

Así mismo, como pasa en el trabajo de La Torre y Roig (2011) y Moriana (2014), algunas mujeres han relatado el hecho de sentirse desautorizadas tanto en sus procesos de maternidad, como delante de sus hijas. Este tema también ha sido puesto de manifiesto en el artículo mencionado del caso de la casa de acogida de A Coruña.

Por otra parte, al ser madres solas tienen que ocuparse siempre de su descendencia, las 24 horas al día, esto le deja muy poco tiempo para ellas. Pero además, no pueden iniciar procesos formativos ni realizar trabajo remunerado alguno. Es decir, no tienen posibilidad de compaginar el trabajo productivo con el reproductivo para ser autónomas económicamente (Moriana, 2014). Así, las mujeres acogidas manifiestan la necesidad

⁶ En las viviendas tuteladas, las habitaciones serán ocupadas preferentemente por una única unidad familiar. Orden de 28 de enero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social.

de que las ayuden en el tema de las guarderías. Pero, como también se ha señalado, tal y como funcionan estos centros, no son la solución para que las mujeres con cargas familiares en solitario puedan trabajar, debido a los horarios y a que cuando los niños o niñas enferman, deben quedarse en casa (Emakunde, 2009).

Pero además de las cargas familiares, las mujeres acogidas en los centros de protección tienen muy complicada la inserción profesional. No poseen formación y, en algunos casos, se trata de inmigrantes en situación irregular que no controlan el idioma. Como señala Blanco (s.f), a diferencia de las que ingresaban antes en las casas de acogida por malos tratos, actualmente, se trata de mujeres de servicios sociales. Efectivamente, ahora las mujeres que o bien tienen recursos económicos o cuentan con redes sociales y familiares de apoyo, es decir, no están en procesos de exclusión social, no son derivadas a los centros de protección de servicios sociales. Así, aunque, como hemos visto en la definición, a las viviendas tuteladas (como al resto de recursos residenciales) ingresan mujeres por procesos de exclusión social y violencia, la realidad es que sólo entran por violencia las mujeres en procesos de exclusión social. Pero además, prácticamente todas las mujeres cuyo ingreso se ha producido por exclusión social han sufrido violencia. Es por ello que, en los centros de servicios sociales específicos, no tiene sentido intentar separar a las mujeres cuya entrada se produce por exclusión social de aquellas que lo hacen por violencia⁷. Como es bien sabido, la violencia de género afecta a mujeres de todas las clases sociales, pero sólo ingresan en instituciones residenciales de los servicios sociales las que no tienen dónde vivir.

⁷ Como hace el muy cuestionado y criticado por la Coordinadora Feminista de València *Proyecto de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se configura la Red Pública de Atención Social Integral a las víctimas de violencia de género en la Comunitat Valenciana en todas sus manifestaciones, tal como se recogen en la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana y se establecen las condiciones y requisitos de funcionamiento de los Recursos Especializados en su Atención.*

Respecto a la convivencia, las protagonistas de este análisis no han señalado problemas concretos, más allá de no conocer a las compañeras con las que tienen la obligación de convivir o de que gritan. En otros trabajos, ha sido puesto de manifiesto lo difícil que resulta vivir con tantas mujeres (Mariana, 2014) y los problemas de la convivencia entre personas diferentes, distintos hábitos, e incluso culturas (Emakunde, 2009).

Respecto a la ubicación del centro, aun sin conocer la definición de "Barrios de Acción Preferentes", las usuarias lo describen como feo, peligroso y sin servicios. En cuanto a la vivienda, algunas residentes dicen que las habitaciones son demasiado pequeñas para vivir con su descendencia. Así mismo y en relación a los utensilios, les parecen viejos y precarios. También, señalan la precariedad de los utensilios las ex usuarias de la casa de acogida de A Coruña en el artículo mencionado. Sin embargo, en otras Comunidades Autónomas como la Vasca, han sido muy bien valorados por todas las usuarias entrevistadas las instalaciones, el mobiliario, la calefacción y la limpieza (Emakunde, 2009).

Una de las quejas más reiterada por las mujeres acogidas, al igual que en otras investigaciones (La Torre y Roig, 2011), tiene que ver con la restricción de los productos básicos, ya que, tal y como señalan, con los que les proporcionan en la institución no siempre tienen suficientes. Así mismo, las exusuarias de la casa de Acogida de A Coruña también señalan el racionamiento de productos tan necesarios como pañales para los bebés.

Pero, sin ninguna duda, el principal problema es la comida, al igual que en la investigación de Emakunde (2009) Latorre y Roig (2011) y citado en el artículo de A Coruña. Así, la consideran horrible (porque todo es congelado y sin sabor) y escasa. Pero también, se quejan de no poder decidir los menús ni comprar ellas los ingredientes para preparar algunas comidas típicas de sus países.

Respecto a la percepción de las usuarias de la utilidad del recurso, ponen de manifiesto que, o bien, no han aprendido nada, o que lo que han aprendido es que han cometido

muchos errores. De manera, que la propia existencia de los centros de protección contribuye a mantener el planteamiento de que son ellas las que se equivocan, las que necesitan tratamiento y control, como señala Blanco (s.f). En este sentido y siguiendo a Ríos (2010) y Blanco (2008), en las casas de acogida las mujeres se convierten en los sujetos a los que se les aplica el tratamiento (incluso médico), lo que hace inferir que son ellas las que tienen problemas o son culpables (Teixeira, 2014; Ríos, 2010; Bravo, 2008).

Así mismo, las usuarias ponen de manifiesto el sin sentido que supone que las lleven a vivir a un centro, cuya estancia es en todos los casos finita y del que tienen que salir cuando finaliza un periodo de tiempo, aunque sigan estando en la misma situación que motivó en ingreso. Cuestión ya señalada en otros trabajos (Mariana, 2014).

Para finalizar y en relación al tema de si ellas recomendarían el centro, la respuesta es en todos los casos negativa. Incluso, señalan, que no quieren que nadie sepa que han vivido en una institución de servicios sociales, porque eso es una mancha en sus vidas. Teixeira (2014), ha señalado el estigma que, de hecho, supone vivir en una institución de los servicios sociales.

CONCLUSIONES

Las mujeres acogidas en centros de protección están obligadas a cumplir normas estrictas, horarios rígidos y a convivir con las demás residentes. Pero además, pierden la libertad e intimidad y están controladas en todo momento por las profesionales, por lo que se sienten prisioneras. Así mismo, se quejan tanto de las instalaciones, como de la limitación de los productos básicos y, sobre todo, de la escasez y calidad de la comida. También, ponen de manifiesto la poca utilidad del recurso, por lo que no se lo recomendarían a nadie.

Así, estos centros de protección, devienen un mecanismo de control de las mujeres que sufren violencia y/o procesos de exclusión social y su descendencia. La necesidad

de apoyo y protección no puede ser utilizada para controlar a las mujeres, que tienen derecho a vivir en casas normalizadas donde ellas decidan. La obligación de la administración pública debe de ser la de acompañar, apoyar y ayudar a las mujeres durante sus procesos de autonomía y no la de condicionar cuáles y cómo tienen que ser esos procesos.

Para ello, son necesarios unos servicios sociales públicos y de calidad en el ámbito comunitario, que tengan en cuenta la situación de las mujeres en procesos de exclusión social solas con cargas familiares y las doten de las ayudas económicas necesarias para que puedan vivir dignamente con su descendencia. Pero también, con guarderías, ludotecas y centros de día públicos con amplios horarios, para que las mujeres puedan iniciar procesos formativos y laborales que les permitan pasar de la dependencia a la autonomía, compaginando el trabajo reproductivo con el productivo, y sobre todo, facilitarles viviendas sociales, como vienen comprometiéndose los poderes públicos, tanto en los planes, como en las leyes contra la violencia de género e igualdad estatales y autonómicas.

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, A. I. (2008). La utilidad de las casas de acogida en la prevención y tratamiento de la violencia de género. *Cuadernos de política criminal*, 95, pp. 79-98.
- Blanco, A. I. (sin fecha). Una aproximación crítica a la prevención y tratamiento de la violencia de género. <http://upngdl.mx/wp-content/uploads/2013/07/Una-aproximaci%C3%B3n-cr%C3%ADtica-a-la-prevenci%C3%B3n-y-tratamiento-de-la-violencia-de-g%C3%A9nero.pdf> [Consultado el 27 de enero de 2017].
- Bravo, C. (2008). Menores víctimas de violencia de género: experiencia de intervención en un centro de acogida para familias víctimas de violencia de género. *Intervención Psicosocial*, 17 (3), pp. 337-351.
- Calle, S. (2004). Consideraciones sobre la victimización secundaria en la atención

social a las víctimas de la violencia de género. *Portularia*, 4, pp. 61-66.

- De Alencar-Rodrigues, R. y Cantera, L. M. (2013). Intervención en violencia de género en la pareja: el papel de los recursos institucionales. *Athenea Digital*, 13 (3), pp. 75-100.
- Emakunde (2009). *Respuesta Institucional ante las necesidades de acogimiento de las mujeres víctimas del Maltrato Doméstico en la CAPV. Evaluación del Alcance y la Eficacia de los Recursos de Acogida en materia de Maltrato Doméstico contra las Mujeres*. Gobierno Vasco.
- Emakunde (2012). *Mujeres víctimas de violencia de género: vivencias y demandas*. Vitoria: Gobierno Vasco.
- Gallart, R. (2014). Memoria Final de Prácticas. Fent Camí. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, Universitat de València. Inédito.
- La Torre, E. y Roig Forteza, A. (2011). Los recursos de acogida temporal para mujeres sobrevivientes a situaciones de violencia machista intrafamiliar. *Revista Crítica Penal y Poder*, nº 1, pp. 88-116.
- Mateo, C. (2014). *Centros de Protección. ¿Qué opinan las usuarias de ellos?*. Trabajo de Fin de Grado. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, Universitat de València, Inédito.
- Mariana, G. (2014). *Entre la exclusión y violencia. Las mujeres institucionalizadas en los centros de protección de mujeres de la Comunidad Valenciana*. Tesis doctoral depositada en RODERIC y disponible en la dirección: <http://roderic.uv.es/handle/10550/35219>.
- Ríos, P. (2010). Violencia de género y pensamiento profesional: una investigación sobre la práctica del trabajo social. *Trabajo Social Global, Hipatia Publicaciones científicas*, 1 (2), pp. 131-148.
- Teixeira, R. (2014). *Viviendas Tuteladas e Instituciones Totales*. Trabajo Fin de Grado. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Valencia. Inédito.

ANEXO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN PARA USUARIAS

- 1- ¿Cómo valoras la acogida y el trato dispensado por el personal?
- 2- ¿Cómo fue la información que recibiste sobre las normas de convivencias y funcionamiento del piso?
- 3- ¿Cómo valoras la relación mantenida con el personal del piso?
- 4- ¿Cómo valoras la atención de las educadoras?
- 5- Las actividades durante tu estancia ¿qué te han parecido?
- 6- El número de actividades realizadas, te ha parecido
- 7- ¿Consideras que tus sugerencias y opiniones se han tenido en cuenta?
- 8- ¿Qué te parece la atención dedicada a los/as niños/as?
- 9- ¿Cómo has encontrado las instalaciones (habitaciones, aseos, zonas comunes, etc.) en cuanto a higiene y limpieza?
- 10- ¿Cómo te sentiste de cómoda en la habitación en que estabas?
- 11- ¿Cómo valora en grado de intimidad en el piso?
- 12- La ropa y utensilios para tu aseo diario que te entregaron ha sido
- 13- La calidad y cantidad de comida ha sido
- 14- Cuando tuviste que trasladarte para alguna gestión ¿pusieron a tu disposición los medios adecuados?
- 15- En general ¿cómo ha sido tu relación con tus compañeras de piso?
- 16- ¿Consideras que tu estancia en el piso te ha ayudado a ir resolviendo tus problemas?
- 17- Si una amiga tuya necesitara alojamiento en un Centro ¿recomendaría éste?
- 18- ¿Qué mejorarías del Centro (atención recibida de algún/a profesional, condiciones del piso, tiempo de estancia, etc.)?

La tècnica del mapatge de xarxa. Una aplicació pràctica

RUBÉN MASIÀ MARTÍNEZ

Treballador Social.

Delegació del Consell per al model de Serveis Socials Valencià.

Rebut: 21 d'abril de 2016. Acceptat: 30 de gener de 2017.

RESUM

El present article desenvolupa la implementació de la tècnica del mapatge de xarxes en un estudi de cas que pren com a crisi un període de depressió. A més de descriure les particularitats del disseny de la tècnica i la seva aplicació, mostra les modificacions sofertes per la xarxa de suport emocional del subjecte durant el període de depressió i es destaca el paràmetre de densitat de xarxa com a important indicador vinculat a la intervenció social.

PARAULES CLAU: suport social, suport emocional, mapatge de xarxa, densitat de xarxa.

The mapping network technique: a practical application

ABSTRACT

This article examines the application of mapping networks technique in a case study that takes a depression period as crisis. It also describes the particularities of the technique's design and its application, shows the modifications suffered by the emotional social network on the subject during the depression period and stresses the parameter of network density as an important indicator in relation to social intervention.

KEY WORDS: social support, emotional support, network mapping, network density.

CORRESPONDÈNCIA
Rubenmasiamartinez@gmail.com