

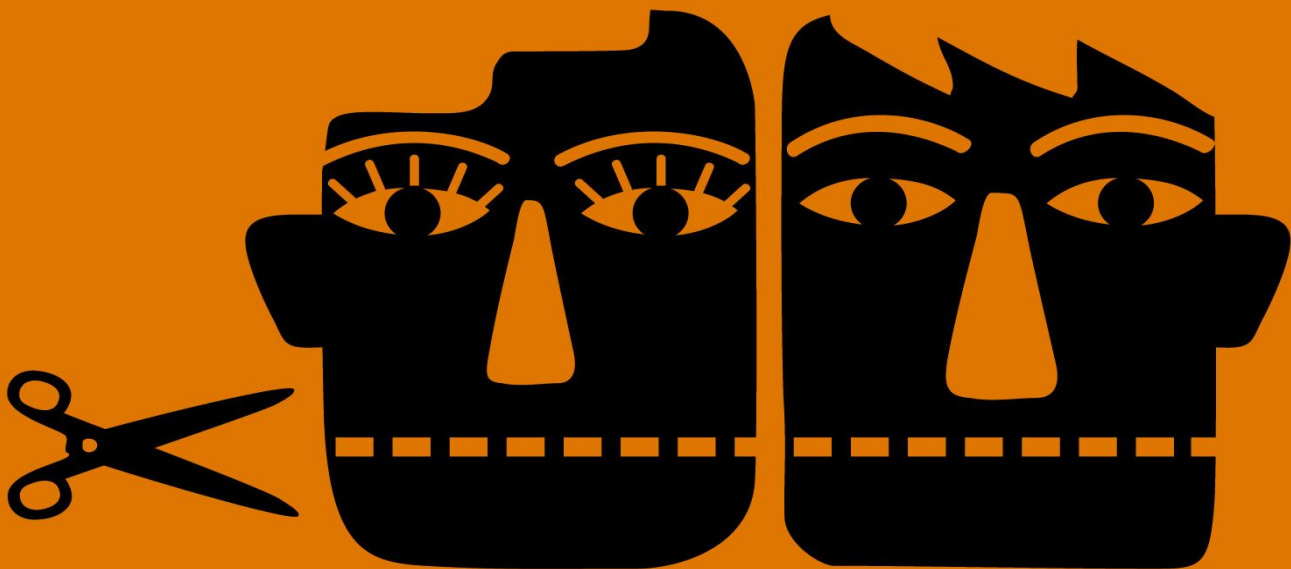


Número 17
Año 2012

TSMU

Revista de Trabajo Social de Murcia

SERVICIOS SOCIALES PARA TODAS Y TODOS



RECORTES NO ¡NO TE CALLES!

- Entrevista: Ana I. Lima, Presidenta del Consejo General
- Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en Servicios Sociales
 - La realidad de la Violencia de Género a debate
- Trabajo Social e Investigación: La Práctica Basada en la Evidencia
 - La Mediación. un reto pendiente en nuestra sociedad

En recuerdo de Catalina Fernández de Maya Junta de Gobierno

Una cadena de sucesos ha acontecido en los últimos meses en nuestro Colegio Profesional, desde la suspensión del Servicio del Dispositivo 112, hasta la inundación de la Sede Colegial.

Pero sin duda, la noticia más triste y desagradable por desgracia, sucedió el pasado mes de marzo, cuando nos dejó para siempre la que durante casi una década ha desempeñado su labor en nuestro Colegio Oficial.

Nos ha dicho adiós, aunque siempre permanecerá en nuestro recuerdo, en el de cada uno de los miembros de las distintas Juntas de Gobierno que la han visto pasar y en el de aquellas personas que han tenido la suerte de conocerla a nivel personal y profesional.

Y de manera discreta y con una sonrisa, como ella hubiese querido, te decimos

Hasta siempre compañera.



Homenaje a **Maribel García Maestre** Carmen Tristante

Maribel García Maestre inició su viaje por el Trabajo Social en el año 1964, estudiando en la Escuela de Asistentes Sociales de Alicante. Trabajó en la Dirección Administrativa de la ONCE de Cartagena, abriendo el camino de la integración educativa cuando ésta era aún una novedad, a través de la Asociación de Padres de Niños Deficientes Visuales y Ciegos (APANDEVIC) con la que se conseguiría la escolarización en centros ordinarios de los alumnos afectados por dicha discapacidad y gracias a la cual hoy, la inclusión educativa es una realidad. Dentro de la ONCE llegó a ser de las pocas personas videntes con cargo directivo o de confianza, desempeñando la responsabilidad de Jefa de Servicio para Afiliados durante varios años.

En el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Murcia formó parte de varias juntas directivas y siempre colaboró con sus objetivos. Participó activamente con ponencias y comunicaciones en congresos, jornadas y encuentros de Trabajo Social, caminando siempre entre la teoría y la práctica, dentro y fuera de la ONCE, emprendiendo incluso la ruta profesional de la Adopción Internacional.

Ha sido una trabajadora social aventurera porque le ha gustado explorar nuevos campos, creativa hasta plantear cuestiones excéntricas, y crítica al no callar ninguna injusticia social... Y es que Maribel amaba el Trabajo Social, la actividad técnica destinada a ayudar a los demás, la que potencia recursos y capacidades de las personas para el bienestar, esa que también trasladaba en las distancias cortas con la misma inquietud, pasión y tenacidad, para ella y los de su alrededor.

Se jubiló en la ONCE de Cartagena el pasado año. La última vez que la vi fue en un acto de la Facultad de Trabajo Social, prueba de que el vínculo profesional lo mantenía y me comentó que ahora pensaba viajar y dedicar el tiempo a su familia y para esto último, la arbitrariedad de la vida le ha dado poca tregua, pero al menos, así fue como el día 8 de diciembre se fue, viajando, como a ella le gustaba.

Los afiliados de la ONCE, los profesionales que la hemos tenido de compañera y los Trabajadores Sociales nos sentimos agradecidos y orgullosos de haber compartido con ella su admirable trayecto personal y profesional y queremos decirle:

¡BUEN VIAJE Y HASTA SIEMPRE QUERIDA MARIBEL!

Índice

Sección	Título y Autor	Página
Homenaje	En recuerdo de Catalina Fernández de Maya Junta de Gobierno	3
Homenaje	Homenaje a Maribel García Maestre Carmen Tristante	5
Editorial	Editorial Redacción	7
Estructura Colegial	El Colegio Oficial Redacción	9
	El Consejo General del Trabajo Social Redacción	10
Artículos	Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales Gloria García Guillamón	11
	La Realidad de la Violencia de Género a debate: perspectivas, avances y medios para afrontarla/enfrentarla Isabel Tornel Nicolás	16
Póster Central	Carta de Derechos para los Trabajadores Sociales Federación Internacional de Trabajadores Sociales en Europa	19
Artículos	Trabajo Social e Investigación: La Práctica Basada en la Evidencia María Dolores Pereñíguez Olmo	21
	La Mediación. Un reto pendiente en nuestra sociedad Gloria García Guillamón	26
Entrevista	Entrevista a Ana I. Lima, Presidenta del Consejo General del TS Redacción	29
EPS	Escuela de Práctica Social Redacción	35
Publicidad	Tarifas de Publicidad Redacción	36
Opinión	Opinión Mariola Cabanes Aracil	34
FAQ's	Preguntas frecuentes Redacción	37
Colegiados/as	Colegiados/as. Altas y bajas Redacción	38
TSMU	Pautas Generales para la presentación de artículos Redacción	39
	Nota Junta de Gobierno	40



Este año 2012 se han celebrado las elecciones de Junta de Gobierno por finalización del mandato de 4 años. Natalia Navarro (Presidenta Accidental) y M^a Pilar Provencio (Vocal), pasan a incorporarse a la nueva Junta en calidad de vocales. Dejan paso, Aurora López (Tesorera), María José Zamora (Secretaria), Marisol Gago Celia María Fernández, Mónica López y M^a Carmen Pérez (Vocales), además de Alicia Balsalobre (Presidenta 2008-2010). Se incorporan Judit García (Presidenta), Mariola Cabanes (Vicepresidenta), Carmen Conesa (Tesorera), Ana M^a Salazar (Secretaria), Miguel Contreras y Virginia M^a Grech (vocales).

Antecedentes y logros En primer lugar, debemos reconocer a la Junta de Gobierno saliente su esfuerzo. Como indicaron la mayoría de los escasos asistentes a las Asambleas Generales, debe "constar en acta" el esfuerzo y dedicación de la Junta de Gobierno saliente para mantener el Colegio Oficial en pie.

Le ha tocado a ésta vivir una de las peores etapas, marcada por importantes pérdidas personales especialmente, así como por la crisis económica y social, impagos de la Comunidad Autónoma por los servicios prestados, inundación de la sede colegial, firmes recortes en Políticas Sociales a pesar de alianzas, manifiestos públicos, reuniones con los responsables políticos, convocatorias de grupos de trabajo, difusión a los medios de comunicación, entre otras tantas.

El mayor logro de esta Junta de Gobierno ha sido mantener el Colegio Oficial activo a pesar de todas las dificultades que han tratado de impedirlo, hacer un uso adecuado de la tesorería del Colegio para encontrarnos en un escenario adverso en el que el Colegio hace frente a todos sus pagos, manteniendo una deuda de 4.600 €, pero al que se le adeudan 90.000 €; estando al corriente en el resto de los pagos ordinarios.

Relevo El pasado 5 de junio tomamos posesión de nuestros cargos, mediante una Junta de Gobierno con las personas de la anterior Junta. Han sido varias las líneas de acción que se han visto dificultadas por los motivos anteriormente expuestos. No obstante, la nueva Junta retoma todos estos proyectos, así como las dificultades.

Prioridades - Líneas de Acción La nueva junta, se plantea como prioridad la defensa del Trabajo Social en la Región de Murcia y la implicación del mayor número de profesionales en el órgano que nos representa a todos y todas las profesionales, el Colegio Oficial.

El empleo, la no supresión o recorte de la figura del Trabajo Social y la promoción del Libre Ejercicio, serán claves en los próximos meses. La formación y la investigación, junto al cumplimiento del Código Deontológico y la profesionalidad, deben hacer valer nuestra figura.

Estamos en un momento crítico. De la implicación y esfuerzo por todas las personas colegiadas, dependerá el futuro de nuestra profesión y en buena parte de la ciudadanía. El Trabajo Social, con el apoyo y la participación de la Asamblea General, conseguirá sus metas.

Junta de Gobierno

Judit García Álvarez, Presidenta.
Mariola Cabanes Aracil, Vicepresidenta
Ana María Sánchez Serna, Secretaria.
Carmen Conesa Pedreño, Tesorera.
Virginia María Grech Fernández, Vocal.
Miguel Contreras Mora, Vocal.
Natalia Navarro Ruano, Vocal.
María Pilar Provencio López, Vocal.

Junta de Gobierno saliente

Natalia Navarro Ruano, Presidenta-Acc.
Alicia Balsalobre Castejón, ExPresidenta.
María José Zamora Marín, Secretaria.
Aurora Martín Peña, Tesorera.
Marisol Gago Cabrera, Vocal.
Celia Fernández Martínez, Vocal.
María Pilar Provencio López, Vocal.
Mónica López López, Vocal.
M^a Carmen Pérez García, Vocal.

Personal de Estructura

Lorenzo Gutiérrez Díez, Coordinador.
María José Contreras, Aux.Administrativa.

Redacción y Maquetación

Junta de Gobierno.
Junta de Gobierno saliente.
Personal de Estructura.

Edita

Colegio Oficial
de Diplomados en Trabajo Social
y Asistentes Sociales
de la Región de Murcia.

Depósito Legal

MU1733-2003.

ISSN Edición impresa

1696-7852.

ISSN Edición electrónica.

En trámite

CASER RESIDENCIAL

COBERTURA A LA DIVERSIDAD DE NECESIDADES DE NUESTROS MAYORES EN LA REGIÓN DE MURCIA



CASER RESIDENCIAL SANTO ÁNGEL se abrió el pasado 18 de septiembre en una de las mejores zonas residenciales de Murcia, rodeado por amplias zonas ajardinadas y con vistas al entorno natural de la Cordillera Sur de la Región, poniendo así en marcha una innovadora iniciativa para dar cobertura a la más amplia diversidad de necesidades que pueden planear las personas mayores.

Un recurso mixto, con 154 plazas residenciales, de las que 100 han sido concertadas con el IMAS; 24 plazas de centro de día y 65 apartamentos tutelados.



Los Apartamentos Tutelados son una modalidad novedosa en la atención de personas mayores en la Región, combinando dos aspectos fundamentales: Conservar la independencia y tener la seguridad de que un equipo multidisciplinar está disponible para cualquier necesidad las 24 horas del día.

Los usuarios de estas confortables viviendas, a las que se puede acceder por compra, alquiler, o modo residencial, tienen la posibilidad de preservar la autonomía e intimidad propias del entorno hogareño, al tiempo que pueden acceder al conjunto de servicios asistenciales y actividades lúdicas y de rehabilitación que propone el equipo de profesionales del Centro.



Los apartamentos, totalmente equipados, cuentan con habitación, baño, cocina, comedor, garaje y trastero. Todos disponen del llamado "botón rojo", es decir tienen activado el servicio permanente para llamar al personal sanitario asistencial de la propia residencia cuando sea necesario.

A su vez, los usuarios de estos apartamentos pueden acceder a diferentes packs sanitario-asistenciales (podología, fisioterapia, etc.) de restauración, servicios de limpieza y lavandería, y tienen la opción de utilizar las instalaciones y equipos de la misma residencia, tales como biblioteca o sala de terapia ocupacional; entre otros.

CASER RESIDENCIAL confirma su apuesta por la Región de Murcia, dónde ya cuenta con otra Residencia en Lorca. **CASER RESIDENCIAL ALAMEDA**, con 139 plazas de las que 100 son concertadas con el IMAS.

CASER RESIDENCIAL ofrece a las personas mayores que lo necesiten la posibilidad de disfrutar de sus servicios de forma temporal, según sean las necesidades de cada persona. Es frecuente ver en nuestros centros estancias temporales con motivo de una convalecencia, periodo de enfermedad, necesidad de rehabilitación o por la necesidad del descanso del cuidador.

La estancia temporal se caracteriza por ser un servicio de doble finalidad: Apoyo a las familias o cuidadores y apoyo a la persona mayor, ofreciéndole la atención sanitaria y social que no puede recibir en su domicilio habitual.

Están todos invitados a conocer las instalaciones. Sólo así percibirán la calidad de los servicios que prestamos.



**CASER RESIDENCIAL
ALAMEDA**
Alameda Doctor
Fernández Corredor
Lorca (Murcia)
Tif. 968 47 90 30



**CASER RESIDENCIAL
SANTO ÁNGEL**
C/ Santa María Seiquer
Santo Ángel, Murcia.
Tif. 968 84 22 62



Nueva web del Colegio Oficial www.tsmu.org – www.cgtrabajosocial.com/murcia

Como podréis haber observado, después de un largo proceso, por fin se está logrando poner en marcha la web del Colegio, facilitada por el Consejo General a todos los Colegio Oficiales de España, y que da cumplimiento a las exigencias legales de la legislación Europea y Española.

En la web se diferencian 3 secciones: El Colegio, Colegiados y Ciudadanos.

The screenshot shows the website interface for 'Consejo General del Trabajo Social MURCIA'. It features a navigation menu on the left with options for 'El Colegio', 'Colegiados', and 'Ciudadanos'. The main content area displays several news items, including 'Día de los Derechos Humanos' (December 10, 2012) from ONU Derechos Humanos, 'El Empleo de las Personas con Discapacidad' (December 5, 2012) from Instituto Nacional de Estadística, and 'Día Mundial del Sida' (November 30, 2012) from ONUSIDA. There is also a section for 'Ventanilla Única' and a search bar.

La sección **Ciudadanos**, da cumplimiento a la legislación permitiendo la formulación de quejas sobre profesionales colegiados, de forma online, y por otro lado, será un espacio de promoción de servicios prestados por los/as trabajadores/as sociales.

El apartado **Colegiados**, consta de información pública, pero especialmente, se compondrá de áreas privadas (aún en construcción) que pretenden aglutinar información de interés colegial y profesional. La finalidad de las áreas restringidas, será que os sirva como herramienta de trabajo donde encontréis toda la legislación, instrumentos, procedimientos, servicios, y otros. Se incorporará la tramitación online en la medida de lo posible.

La sección **El Colegio**, contendrá la información básica: convocatorias y comunicados oficiales, las memorias anuales, el Código Deontológico y otras publicaciones, así como todas las noticias, actividades y cursos de actualidad.

Trabajaremos en un boletín que recopile periódicamente las cuestiones más relevantes, para que no os perdáis entre multitud de información.

Ventanilla Única. Directiva de Servicios www.cgtrabajosocial.com/murcia/ventanilla_unica



El Consejo General del Trabajo Social redacción

El Consejo General del Trabajo Social en España es el órgano representativo, coordinador y ejecutivo de los 37 Colegios de trabajo social en el territorio estatal que agrupan un total de 40.000 colegiados. Asimismo entre otras cosas, es responsable del ordenamiento del ejercicio profesional de los trabajadores y trabajadoras sociales, de velar por el prestigio de la profesión y de exigir a los Colegios de Trabajo Social y a sus miembros el cumplimiento de sus deberes deontológicos. En definitiva, al Consejo le compete velar por el correcto ejercicio de la profesión y por la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos y lo hace cumpliendo un mandato constitucional.

De manera especial, el Consejo General está impulsando la Marea Naranja:



¿Qué es la marea naranja? La marea naranja es una campaña de protesta por los recortes que están llevando a cabo las administraciones en los servicios sociales. Es naranja porque de ese color son las camisetas con las que nos identificamos. Es marea porque cada vez somos más quienes denunciemos que las políticas de recortes están generando exclusión y acabando con la cohesión social.

¿Quiénes somos? El Consejo General del Trabajo Social, junto a todos los colegios profesionales, hemos iniciado esta campaña de difusión. El objetivo es que la marea naranja la formemos tod@s aquell@s que rechazamos el desmantelamiento de la red pública de servicios sociales. De hecho, en algunas autonomías, como Aragón, la marea naranja ha

nacido gracias a la unión de varios organismos y profesiones. También las plataformas en defensa de la Ley de Dependencia llevan años visibilizando su rechazo a los recortes en Política Social con camisetas de color naranja.

¿En qué consiste? Los y las trabajadoras sociales denunciemos los recortes sociales que estamos sufriendo vistiendo una de las camisetas que hemos diseñado, de color naranja. Cada viernes acudimos a nuestros puestos de trabajo con esa camiseta y también la llevamos a las manifestaciones, concentraciones o actos de protesta a los que acudimos.

¿Cómo puedo sumarme? Formar parte de la marea naranja supone un compromiso ético y profesional con los principios de los servicios sociales, para indispensable del Estado de Bienestar. Sumarse a la iniciativa supone visibilizar, con una camiseta naranja, el rechazo a los recortes sociales. Los y las trabajadoras sociales tenemos un mismo lema y un mismo [logotipo](#), que hemos plasmado en las [camisetas](#)



Por la izquierda, el vicepresidente del CGTS, Daniel Gil, la presidenta, Ana Lima, y el secretario de Estado de Servicios Sociales, Juan Manuel Moreno.

Aproximación Teórica

sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales

GLORIA GARCÍA GUILLAMÓN

Trabajadora Social. Colegiada 30/1096.

Resumen La calidad es muy importante actualmente en todos los servicios que se proporcionen. A continuación se expone la definición de calidad con las aportaciones de grandes autores, así como una definición de los servicios sociales para poder explicar la importancia y función de la calidad en los servicios sociales específicamente. A su vez, se expone una breve revisión de la legislación a cerca del asunto a tratar y analizaremos el contenido de la misma. Para medir la calidad percibida es necesario adentrarse en las dimensiones que incluyen la satisfacción de los usuarios, así como las expectativas de los mismos y las actitudes que adoptan hacia los servicios y profesionales que los facilitan, etc.

Palabras clave Calidad, Calidad Percibida, Calidad Total, Servicios Sociales, Legislación, SERVQUAL.

Antes de seguir hablando de calidad y servicios sociales, se hace necesario definir ambos conceptos, así como uno que integre a ambos, y por tanto definir el concepto de evaluación, ya que la calidad la conocemos mediante la evaluación de programas o servicios.

Calidad

Cuando utilizamos el concepto de calidad está ligado en sus orígenes al control del producto tangible, por lo que existe un control de calidad que verifica los posibles defectos existentes entre los productos. Actualmente, se han producido cambios en esta terminología, sustituyendo el término control de calidad por gestión de calidad, y más específicamente, por la gestión de la calidad total.¹ (Sacanell, 1995, p.65-69)

¹ según Medina (1999, p.240), “El conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo, por tanto al proceso de gestión, interpretado aquí como la dirección, control y coordinación de actividades que conducen a la ejecución de los servicios previstos” por lo que la calidad es necesaria ponerla en acción, es decir, descubrir las necesidades de los usuarios, satisfacerlas al menor coste posible a fin de que la organización alcance sus propios objetivos de crecimiento y rentabilidad.

A groso modo la calidad es hacer las cosas bien a la primera, sino se hacen así, se pierde dinero, tiempo, etc... la calidad es excelente, es decir, va más allá. Tiene cero defectos. “Es movimiento, la calidad es prever, consiste en medir lo que esperábamos (expectativas) y lo que realmente he recibido (Bernillón y Cerutti., 1989)” (Medina,2011, p.55)

Hay cinco autores que hacen grandes aportaciones a la calidad:

- Para Deming (1989) mediante la mejora de la calidad es posible aumentar la productividad de la empresa y por tanto la competitividad de la organización. Para este una calidad baja es sinónimo de costes altos que llevarían a la compañía u organización a perder esa competitividad (Medina y Medina, 2010, p.33).
- Para Juran (2001), la empresa tiene tres grandes obstáculos para conseguir la calidad, estos son: la organización; la comunicación; y la coordinación interna. La calidad es entendida como la adecuación al uso previsto, es decir, si no hay un usuario satisfecho que pueda valorar el producto o servicio adecuado a sus necesidades, no podemos hablar de necesidad. La calidad se

realiza mediante la "Trilogía de la calidad" se trata de un conjunto sistémico de tres procesos (Medina y Medina, 2010, p.35) , estos son: Planificación de la calidad; Control de la calidad; Mejora de la calidad.

- Para Crosby (1987) Aporta una idea muy importante, y es que la calidad es GRATIS, es decir, no cuesta nada, lo que cuesta es no hacer bien las cosas desde el principio, por lo que una empresa debe establecer un estándar en los cero defectos. (Medina M.E. y Medina E., 2010, p.37)
- La aportación principal de Ishikawa (1990) está en el desarrollo de una estrategia de filosofía japonesa, que trata sobre la implicación de la calidad tanto desde arriba hacia abajo de la organización, como del principio al fin en el ciclo de vida del producto. La calidad debe ser aprendida por todos los trabajadores de una misma organización. (Medina y Medina, 2010, p.39)
- Para Feigenbaum (1991), según Medina y Medina (2011, p.39), el concepto de calidad total es una de sus principales aportaciones. La idea la desarrolló a partir de elementos como: la gestión de la calidad, el sistema de la calidad total y estrategias de gestión. Además también aporta ideas como la promoción de la ética de la calidad y la clasificación de los costes de la misma.

Según Colmenares y Saavedra (2007, p.4), el concepto de calidad de los servicios se ha tratado de diferenciar del concepto de satisfacción de los usuarios, ya que para casi todos los expertos coinciden en que la satisfacción es una medida a corto plazo y la calidad es una actitud a largo plazo, que viene de una evaluación global de un desempeño. Pero la relación entre ambos conceptos no es del todo clara, ya que por un lado se piensa que la satisfacción de los usuarios da lugar a calidad percibida; y por otro lado, se piensa que la calidad de los servicios es la puerta que nos lleva a la satisfacción de los usuarios.

Según Duque (2005), podemos distinguir dos tendencias: La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la perspectiva del consumidor (Colmenares y Saavedra, 2007, p.5). Por lo que podemos concluir que cuando hablamos de

calidad percibida de los servicios, es una calidad subjetiva. Por ello, es más difícil de evaluar que la de los productos que oferta el servicio, sobre todo por las características que los distingue: integrabilidad, variabilidad, perecederos y son producidos así como consumidos al mismo tiempo, es cierto, que estas pueden variar de un usuario a otro.

Por tanto podemos concluir que la calidad percibida, es la comparación entre lo que se ofrece y lo que espera el usuario, esa comparación dará lugar a la calidad que el usuario tiene de un determinado servicio. Este tipo de calidad puede ser medida por escalas SERVQUAL.

Servicios Sociales

Manuel Moix (2004, p.137) define los servicios sociales, como "Los servicios técnicos, prestados al público o a determinados sectores del mismo, de una manera regular y continua, por las más diversas organizaciones públicas o privadas, con el fin de lograr o aumentar el Bienestar Social". Para Moix el que los servicios sociales sean prestados al público o a determinados sectores del mismo, depende de que se trate de Servicios Universales o de Servicios Sociales Selectivos, estos se diferencian en: Los universales son accesibles gratuitamente a todos los ciudadanos con independencia de sus ingresos. Mientras que los selectivos se dirigen solamente a los llamados "económicamente débiles", es decir, a aquellas personas que acrediten la falta de medios económicos para cubrir a sus necesidades. Moix, acredita que los Servicios Sociales pueden ser prestados por diversos tipos de organizaciones públicas o privadas dentro del marco de la Administración, como por ejemplo, Instituciones europeas, Naciones Unidas, entre otros, o también por organizaciones no gubernamentales o en la esfera privada, ya sea, por empresas, asociaciones, fundaciones, sindicatos, etc.

Una vez que ya hemos definido la calidad y hemos pasado por los conceptos que incumben a los servicios sociales, estamos preparados para establecer el concepto de la "Calidad en los Servicios Sociales".

Calidad de Servicios Sociales

Podemos definir la calidad de la atención de los servicios sociales como “la capacidad que éstos presentan para dar respuesta a las necesidades sociales de referencia, de acuerdo con el nivel de desarrollo de los conocimientos científicos y técnicos aplicables a la utilización de los recursos disponibles (humanos, financieros, materiales, técnicos).” (Medina y Medina, 2010, p.67). Este concepto subraya tres componentes de atenciones que prestan los servicios sociales: El componente técnico científico de los procesos de producción y aplicación de las prestaciones.; Los contenidos de la relación interprofesional entre profesionales sociales y usuarios.; A las condiciones físicas de los equipamientos, estas integran la facilidad de acceso a los mismo en función de su ubicación geográfica en la demarcación correspondiente; las condiciones de habilidad y confort en general, referidas a servicios de alojamiento y a los centros de servicios sociales; y las características estéticas de los equipamientos, así como el significado que expresan los elementos que componente el medio-equipamiento.

Según Medina y Medina (2010, p.68) el proceso de calidad podemos definirlo como un procedimiento evaluativo que establece información paralela al proceso de producción y con la finalidad de detectar los posibles errores de producción, para adoptar medidas correctoras y monitorizar el cumplimiento de las mismas. Existen varios tipos de evaluación (Evaluación de la gestión; evaluación de resultados o efectos; y la evaluación de la calidad). Según los citados autores, podemos establecer un conjunto de objetivos concretos relativos a elementos del proceso productivo, a

través de los cuales se puede deducir la variedad de utilidades de los métodos de control de calidad, entre los que consideran, las acciones de: Apoyar la planificación y programación de los Servicios Sociales.; Favorecer la reglamentación de las atenciones de los Servicios Sociales.; Realizar la defensa y protección de los usuarios como consumidores de servicios.; Detectar la insuficiencia y/o incorrecta utilización de recursos.; Descubrir las necesidades de formación y supervisión del personal.; Localizar y determinar la ineficiencia de técnicos y directivos.

La calidad de la atención de los servicios sociales puede integrar varias dimensiones. Los trabajos de Palmer (1990) es la que más se aproxima a un concepto de atención primaria, por lo que de más facilidad aplicada en los centros de servicios sociales.(Medina y Medina, 2010, p.70): Efectividad; Eficiencia; Accesibilidad de los servicios; Aceptabilidad de la atención. Podríamos mantener la hipótesis de que si los usuarios están satisfechos con las atenciones recibidas, quiere decir que se muestra un nivel de calidad aceptable.

Legislación

Actualmente no contamos con una ley estatal de servicios sociales en España, por lo que cada comunidad autónoma tiene su propia ley.

A continuación expongo las distintas leyes de servicios sociales con las que contamos actualmente en el estado de autonomías y si hablan de la calidad de los servicios sociales o no, son:

CC.AA.	Ley de Servicios Sociales	Hablan de la Calidad o no
Andalucía	Ley 2/1988, 4 de Abril, de Servicios Sociales de Andalucía	En esta ley no se nombra ni una sola vez la calidad de los servicios
Aragón	Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón	Su título 7 que incluye desde el artículo 62 al 69, trata sobre la calidad de los servicios sociales
Cantabria	Ley 2/2007 de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales de Cantabria	No dedica ningún capítulo ni título a la calidad de los servicios sociales, no tiene en cuenta la calidad percibida
Castilla-La Mancha	Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha	Esta ley en su artículo 78 no habla de mejorar la calidad, efectividad y eficiencia de la atención social
Castilla y León	Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León	En su título 5 abarca la calidad de los servicios sociales, que incluyen desde el artículo 49, al artículo 65. En el artículo 51.2, encontramos la calidad percibida
Cataluña	Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales de Cataluña	En el preámbulo de esta ley se empieza hablando de garantizar la calidad del servicio, también hace referencia a la calidad de vida, y a unos servicios sociales en términos de calidad, eficiencia y eficacia
Comunidad de Madrid	Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid	Dicha ley habla de la calidad de vida y a sí mismo de la prestación de un servicio de calidad
Comunidad Valenciana	Ley 5/1989 de 6 de julio, de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana	Esta ley solo se refiere a la calidad, en términos de calidad de vida
Extremadura	Ley 5/1987, de 23 de abril, de Servicios Sociales de Extremadura	Esta ley habla de la calidad, pero no de la calidad del servicio, sino de la calidad de vida, solo habla de la calidad del servicio en cuanto a las sanciones
Galicia	Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia	Su título 5 que va desde el artículo 49 al artículo 51 trata sobre la calidad de los servicios sociales, en el artículo 51.c hace referencia a la calidad percibida
Islas Baleares	Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares	El título VIII hace referencia específicamente a la calidad de los servicios sociales
Islas Canarias	Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales de las Islas Canarias	No tiene ningún apartado sobre la calidad de los servicios sociales
La Rioja	Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja	Su título 6 también es dedicado a la calidad de los servicios sociales, abarca desde el artículo 55 al artículo 59. También contempla la calidad percibida
Navarra	Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales de Navarra	Su título 8 hace referencia a la calidad de los servicios sociales y al plan de calidad (Artículos 81 y 82)
País Vasco	Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco	Habla de calidad de vida, calidad del sistema, la calidad de las prestaciones, calidad en la gestión
Principado de Asturias	Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales del Principado de Asturias	Su título 8 que va desde el artículo 49 al artículo 52 trata sobre la inspección y la calidad de los servicios sociales
Región de Murcia	Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia	Esta ley hace referencia a la calidad de vida, pero en su artículo 42 trata las condiciones mínimas, donde corresponde al consejo de Gobierno el establecimiento de niveles de calidad para la acreditación de los centros y servicios sociales. La ley de servicios sociales de Murcia, es una de las mejores leyes españolas en dicha materia.

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

A modo de conclusión, la calidad ha comenzado a introducirse en un número cada vez mayor de organizaciones sociales españolas. Pero aún hay una falta de concienciación y difusión de la calidad percibida de los servicios, así como una gran falta de investigación.

Es importante la creación de una ley estatal de servicios sociales, no solo por unificar a los distintos colectivos en todas las comunidades autónomas, sino para establecer un espacio dedicado a la calidad. Pues este espacio tras el análisis de la legislación esta descrito en aquellas leyes más jóvenes y puesto que es algo de suma importancia deberían preverlo en toda la legislación vigente.

La calidad es muy importante en nuestra sociedad, pero aun más la calidad percibida de los servicios por parte del usuario, para poder

mantener una buena armonía social y ofrecer una mayor calidad no solo de servicios sino también de vida. Es importante que las empresas, organizaciones o instituciones se esfuercen por dotar a los servicios de unos servicios de calidad total, siendo las percepciones de los usuarios superiores a las expectativas que tenían de dicho servicio. Si no se ofrecen unos servicios de calidad estaremos ante una sociedad insatisfecha donde sus necesidades no estarán cubiertas plenamente y donde la armonía sea complicada, dificultando las relaciones profesionales.

Las empresas, organizaciones o instituciones proveedoras de servicios deberían crear un plan estratégico de calidad y establecer comparaciones tras las recogidas de datos mediante una escala SERVQUAL, ya que se ha visto demostrado que es un método eficaz para medir la calidad percibida. (Medina, 2011).

Bibliografía por Orden de Aparición:

Sacanell, E. (1995): "El concepto de calidad en la gestión de los servicios sociales", Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales, ISSN 1134-7147, N° 26.

Medina, E. (2011): "La evaluación de la calidad percibida en los Servicios Sociales" Murcia: DM Librero-Editor.

Medina, M.E (1999): "Gestión de Servicios Sociales" Murcia: DM Librero-Editor.

Medina, M.E. y Medina E., (2010): "Gestión de la calidad en servicios sociales" Murcia: DM Librero-Editor

Colmenares O., Saavedra J.L., (2007): "Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio" Técnica administrativa, ISSN 1666-1680, Vol.6, N° 32.

Moix Martinez, Manuel (2004): "El trabajo social y los servicios sociales. Su concepto" en Cuadernos de Trabajo Social. Vol.17: 131-141

Legislación obtenida en <http://www.boe.es>

La realidad de la violencia de género a debate:

Perspectivas, avances y medios para afrontarla/enfrentarla

ISABEL TORNEL NICOLÁS

Trabajadora Social. Colegiada 30/899.

Resumen El presente artículo traza una panorámica actual de la violencia de género a nivel general como en el más específico de España exponiendo en sus líneas tanto el caldo de cultivo que hace aflorar esta lacra así como la mentalidad de la sociedad del momento que interioriza un problema latente de graves consecuencias y perniciosos efectos en diversos planos o entornos de la vida cotidiana. Las iniciativas, programas y servicios que se vienen impulsando desde las diferentes Administraciones Públicas competentes de nuestro país y los mecanismos para afrontar la violencia de género desde los ámbitos de la educación en valores, la inserción socio-profesional o la psicología constituyen las más relevantes claves que articulan la trama argumentativa de este análisis de actualidad.

Palabras clave Violencia, igualdad, ciudadanía, prevención, sensibilización y machismo.

Un amplio elenco de congresos y mesas redondas traen siempre a primer plano la necesidad de formarnos; de avanzar en el conocimiento de la violencia machista, para diseñar estrategias; para trabajar de forma coordinada; para poner fin a esta intolerable, pero persistente, forma de dominación. Las estadísticas de la violencia contra las mujeres en España siguen denunciando que aún queda mucho por hacer.

Somos conscientes de que sólo la igualdad real nos permitirá acabar con esta forma de terrorismo. Pero conseguirla no es una tarea fácil. Hay que redoblar los esfuerzos diarios para erradicar esta forma de discriminación, la más cruel, hacia nosotras, las mujeres.

En las dos últimas décadas la comunidad internacional ha avanzado mucho en el establecimiento de un marco jurídico para atajar todo tipo de comportamientos que desembocan en la violencia de género. Además, hemos conseguido, entre todos, alcanzar un nivel de concienciación imprescindible y movilizar actitudes y comportamientos.

Hemos hecho visible un problema que, hasta hace tan sólo unas décadas, se mantenía en la esfera de lo estrictamente privado.

Hoy las agresiones son condenadas y castigadas como lo que verdaderamente son: una violación de los derechos humanos, además de una forma de dominación por la fuerza.

Cada día están más presentes en todos los ámbitos de nuestra convivencia el reproche social, la prevención y la sanción. Tenemos que insistir en que la denuncia de los casos de violencia contra las mujeres es una responsabilidad de todos y la única forma de acabar con ella.

La violencia de género es la expresión más clara de que la dominación de hombres sobre mujeres aún no se ha extinguido. Aunque se ha avanzado mucho en su eliminación, persisten aún en nuestra sociedad viejos prejuicios y nuevas formas de resistencia a aceptar la igualdad en todas sus consecuencias. Hay todavía un largo camino hasta la igualdad real.

Y hemos de ser conscientes de que sólo avanzaremos si rompemos no ya con las discriminaciones obvias sino también con aquellas otras que, conscientes o inconscientemente, toleramos o simplemente no las consideramos.

La lucha por la igualdad es también la expropiación de un poder ilegítimo. Y, por eso, genera resistencias que alcanzan su expresión más repugnante cuando se ejercen con violencia.

Pero debemos saber que, de la misma forma que hay manifestaciones sutiles de la discriminación, que no son tan evidentes, también hay violencia de género sin llegar a expresarse en el maltrato físico. Las mujeres sabemos lo que es el "mobbing" mucho antes de que se consolidara como acoso laboral.

La igualdad no es sólo una determinación jurídica sino una expropiación de un poder y unos privilegios tan históricos como ilegítimos. Por eso se produce una resistencia social que, en los casos más extremos, se expresa con violencia física, pero que, en otros muchos casos, adquiere formas más sutiles que persiguen el mismo fin de conservar esta forma de dominación.

Entre estas formas sutiles podemos incluir desde el chiste machista hasta el desprestigio de la causa del feminismo que es tanto como decir la causa de las mujeres por la igualdad. A veces es brutal en su expresión. Pero, en muchas ocasiones se esconde detrás de causas que aparentemente son respetables.

Se actualiza, por ejemplo, cuando se trata de minimizar la violencia situando el problema en las denuncias falsas que son, sin duda, reprochables, pero que no deben tapar la realidad de esta forma repugnante de dominación que es la violencia machista. Se minimiza también cuando se acusa a las mujeres de un anhelo de revancha; o cuando se resisten a derogar un lenguaje machista. El machismo imperante hoy en día es una manifestación más del pensamiento reaccionario. Que teme la igualdad, la desprecia, que desprestigia la independencia alcanzada por las mujeres. Por eso estas resistencias a que las mujeres alcancen la igualdad nos exigen seguir alertas.

La sociedad igualitaria que queremos exige una renuncia a encorsetar la experiencia humana en clichés establecidos. Aún tenemos que acabar con la persistencia de roles, de comportamientos, de actitudes en función del género.

Nuestra prioridad tiene que ser ésta: que ninguna mujer se encuentre sola para afrontar la terrible experiencia de la violencia y la privación de libertad.

La dimensión y la gravedad de un fenómeno como la violencia hacia las mujeres requiere respuestas contundentes e intervenciones integrales desde todos los ámbitos. Desde el plano de las Administraciones, donde muchas profesionales venimos ejerciendo nuestra labor: desde hace más de dos décadas se están aumentando los recursos, tanto en la prevención como en la atención y protección de las víctimas. Contando además con protocolos definidos para una actuación adecuada en el plano médico, psicológico y legal. Con una red de formación para que los profesionales puedan prevenir, diagnosticar y atender adecuadamente los casos de maltrato.

También el recién creado Observatorio Regional Contra la Violencia de Género recaba información de todas las instituciones implicadas en su erradicación para mejorar nuestro sistema. La colaboración entre administraciones, instituciones y asociaciones está siendo la mejor herramienta para consolidar una red de prevención, atención y protección que, cada vez, cerca más la violencia.

Se trata de crear un ambiente de seguridad, confianza, respeto y convivencia pacífica que permita a las mujeres y a sus hijos superar la condición de víctima y reconstruir el equilibrio familiar. Para ello se están poniendo en marcha en diversas Comunidades Autónomas iniciativas pioneras que traen consigo eficacia, calidad y rentabilización de recursos. Como botón de muestra el ejemplo de Andalucía, creando el Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección y la Comisión Institucional de seguimiento de las acciones para la erradicación de los malos tratos. También hay que alabar la misión que ejerce el Protocolo Nacional de Atención a Menores o los programas de atención psicológica a menores víctimas de la violencia de género tratando de esta forma de mejorar el bienestar psicosocial de las víctimas y atender sus necesidades educativas, sanitarias, jurídicas,... Y hacerlo dentro del marco de recuperación integral de sus madres.

Igualmente, una parte esencial de la recuperación de las víctimas es su inserción

sociolaboral. Los programas de formación y empleo son una pieza esencial del proceso de recuperación. Ello les permite ejercer plenamente sus derechos y ser reconocidas por su aportación a la sociedad.

También es necesario incidir en planes de sensibilización para prevenir, una herramienta que nos permitiría identificar los comportamientos y las actitudes que son el germen de una situación que puede desembocar en violencia, en cualquiera de sus formas. Especialmente entre los más jóvenes. No podemos olvidar que alrededor de una quinta parte de las mujeres fallecidas por violencia de género tienen entre 16 y 30 años.

Nuestra principal apuesta, por tanto, tiene que ser la educación. Porque la educación libera, crea conciencia y desarrolla la capacidad para pensar por uno mismo, para elegir. Porque genera oportunidades y prepara a los niños y niñas para vivir una vida propia y desarrollar todas sus potencialidades en la esfera pública, en igualdad de condiciones.

La convivencia en el ámbito escolar es el mejor mecanismo para que los niños y niñas aprendan que una sociedad democrática debe descansar sobre el entendimiento y la comprensión, sobre un consenso tácito. Y ellos sólo son posibles entre personas capaces de entenderse mutuamente. Esta es la gran tarea de la educación del siglo XXI.

La coeducación es uno de los grandes hitos para la consecución de la igualdad real

entre mujeres y hombres. En nuestro país hay ya miles de profesores implicados en esta tarea; talleres formativos para docentes y asociaciones de padres y madres. Por eso en la escuela hay que trabajar con códigos comunes a hombres y mujeres, con un lenguaje claro y un reparto equilibrado de los tiempos y los espacios.

Perseguimos un cambio social de gran calado. Un cambio que sólo será posible con el compromiso ciudadano en la erradicación de las diversas formas de exclusión y discriminación; de todo tipo de dominación; de cualquier forma de violencia.

Y hay que ejercer un firme compromiso de ciudadanía activa, de alumbrar un movimiento asociativo de mujeres, de profesionales que aporten su compromiso diario, de personas que ofrezcan apoyo desinteresado y que denuncien. Todos ellos, con un esfuerzo constante, tenaz y enérgico, deberán conseguir que la sociedad interiorice el mensaje de la igualdad.

También deben ser ciudadanía activa los medios de comunicación transmisores de valores y creadores de opinión. Necesitamos de su compromiso por erradicar estereotipos sexistas, por luchar contra la incultura del grito, que se impone en tantas tertulias.

Y ciudadanía activa debe ser, principalmente, la familia. Porque en la esfera privada se enseñan roles igualitarios y la resolución pacífica de conflictos. A todos, sin excepción, nos compete ser la voz de alarma contra las injusticias y trabajar por la igualdad

Carta de Derechos para los Trabajadores Sociales FITS Europa

La **Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS - IFSW) en Europa** se complace en anunciar el lanzamiento de una **Carta de Derechos para los Trabajadores Sociales** y de un video con sus logros. Los trabajadores sociales realizan una amplia gama de nuevas y exigentes responsabilidades en nombre del resto de la sociedad, incluida la protección contra el abuso de niños y adultos en situación de vulnerabilidad. Ellos luchan por los derechos de los individuos y grupos que son marginados o sufren alguna injusticia. Sin embargo, con demasiada frecuencia no reciben el nivel de apoyo de sus empleadores y de la sociedad en general requerida para llevar a cabo un papel tan importante y exigente

El **video** destaca la contribución que los trabajadores sociales hacen en el bienestar de los individuos y grupos, que necesitan apoyo y asistencia para superar situaciones difíciles a las que se enfrentan muchos ciudadanos en algún momento de su vida. Vídeo: www.ifs.org/p38002304.html

La **Carta de Derechos** resume el apoyo que los trabajadores sociales necesitan para actuar con seguridad y asegurar el mejor resultado posible para los usuarios de sus servicios:

CARTA DE DERECHOS PARA LOS TRABAJADORES SOCIALES

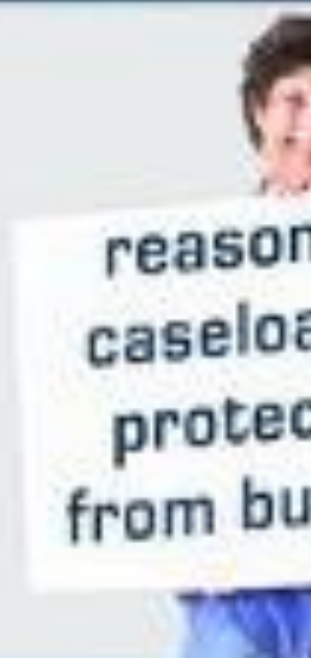
Los trabajadores sociales tienen el derecho a:

- Lugares de trabajo saludables y seguros, libres de abuso.
- Capacitar a los usuarios de los servicios.
- Hablar y participar en la acción social.
- Desarrollar relaciones profesionales con los usuarios del servicio.
- Vías de progreso en la profesión que mantienen la práctica.
- Oportunidades para un aprendizaje permanente.
- Calidad de la supervisión y apoyo cuando las cosas vayan mal.
- Líneas claras de responsabilidad y autoridad.
- Cargas de trabajo razonables y protección contra el "burnout" (síndrome de desgaste profesional).
- Trabajo de forma crítica, reflexiva y creativa.
- Defensa y lobby de los usuarios del servicio.
- Asesoramiento y representación.
- Asumir riesgos razonables.
- Pertenecer a una asociación profesional.
- Buenas condiciones de trabajo y salarios dignos.
- Respeto de nuestra ética profesional.
- Contribuir a la Política de desarrollo.

Carta de Derechos para los Trabajadores Sociales [enlace](#). Nota de Prensa [enlace](#)



CHARTER OF RIGHTS F

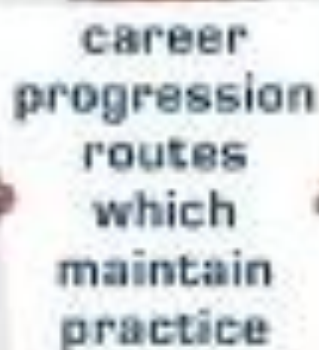


International Federation of





develop a
professional
relationship
with service
users

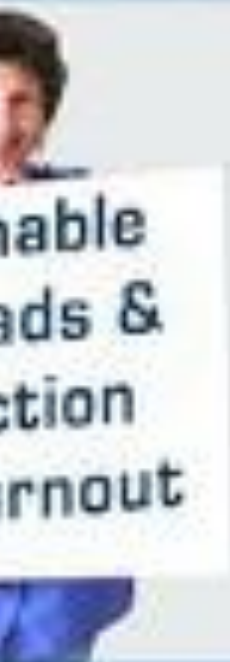


career
progression
routes
which
maintain
practice



opportunities
for
lifelong
learning

FOR SOCIAL WORKERS



able
ads &
tion
rnout



work
critically,
effectively
and
reflectively



advocate
and lobby
for
service
users

f Social Workers, Europe

www.ifsw.org



good
working
conditions
& decent
wages



contribute
to
policy
development



respect
our
professional
ethics

Trabajo Social e investigación: La Práctica Basada en la Evidencia.

MARÍA DOLORES PEREÑÍGUEZ OLMO

Trabajadora Social. Colegiada 30/865.

Resumen En las últimas décadas hemos asistido a un auge de publicaciones científicas que hablan de Práctica Basada en la Evidencia, viendo como este concepto es asumido por diferentes disciplinas, entre las que se encuentra el trabajo social. Este método introduce como novedad que los profesionales fundamenten sus intervenciones no sólo en su experiencia profesional sino que combine ésta con la mejor evidencia de investigación disponible. El interés de este artículo se centra en acercar al lector al concepto de la Práctica Basada en la Evidencia, intentando contextualizar y explicar qué es, dónde aparece, qué supone para la práctica del trabajo social y cuáles son sus limitaciones, así como destacar la importancia de la investigación para la disciplina.

Palabras clave Práctica Basada en la Evidencia, investigación, toma de decisiones, Trabajo Social Basado en la Evidencia, intervenciones sociales

Introducción y justificación

En los últimos años ha habido un aumento significativo de publicaciones que hablan de Práctica Basada en la Evidencia (en adelante PBE), método que implica que los profesionales fundamenten sus intervenciones no sólo en su experiencia profesional sino que combine ésta con la mejor evidencia de investigación disponible, lo cual supone que la investigación científica es un pilar básico en estos procesos. Lo mismo sucede en la práctica del trabajo social, apareciendo este concepto cada vez más en documentos relacionados con esta profesión²(Ann Buchanan, 2009:7), asistiendo actualmente al auge de un nuevo paradigma: el Trabajo Social Basado en la Evidencia (en adelante TSBE). El objetivo de este artículo es intentar aproximar al profesional del trabajo social a estas ideas, realizando para ello una revisión de los conceptos, explicando qué es la Práctica Basada en la Evidencia, dónde aparece y qué supone para la práctica del trabajo social.

Para contextualizar y hacer comprensible el objeto de este ensayo comenzaré revisando la

definición de trabajo social. Según la Federación Internacional de Trabajo Social, el trabajo social es la profesión que promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social² (FITS, 2000). Aún más y, siguiendo a García-Longoria Serrano (2000:28), el trabajo social es una ciencia que estudia la intervención en las transacciones humanas, con la finalidad de favorecer los cambios necesarios que tiendan a resolver los problemas sociales planteados entre los sistemas. Para ello utiliza el método científico aplicado para la resolución de problemas e integra, de una forma creativa, los conocimientos, valores y habilidades, que han ido configurándose con el desarrollo teórico del trabajo social como disciplina, en continua interrelación con la práctica profesional.

Teniendo en cuenta estas definiciones podemos deducir que:

² Siguiendo a Ann Buchanan (2009: 7-8), en 2005 se encontraban más de 8000 artículos que contenían las palabras *Trabajo Social Basado en la Evidencia* y en 2006 existían ya 1.500.000 documentos.

- El trabajo social se orienta a la resolución de problemas utilizando para ello el método científico, teniendo en cuenta que la realidad es cambiante. Podemos afirmar entonces que el trabajo social es una disciplina dinámica
- El trabajo social se apoya en un cuerpo teórico-práctico, que supone que el profesional esté formándose y renovándose continuamente. Aún más, este cuerpo teórico-práctico debe evolucionar, en tanto que la realidad social cambia y, por ende, la disciplina debe adaptarse a nuevos escenarios.

Todo ello nos lleva a pensar que la investigación es, cada vez más, pieza clave de la disciplina ya que el profesional debe adaptar sus intervenciones a las nuevas necesidades y exigencias de la población. Así, la importancia de este elemento residiría en que:

- Supone un esfuerzo para mejorar la práctica profesional.
- Pretende resolver problemas derivados de las interrelaciones entre el individuo y su medio. El fin último de la disciplina sería mejorar la calidad de vida de los usuarios.
- Da credibilidad y sustento a la profesión.
- Permite desarrollar y expandir modelos teóricos y prácticos.
- Supone un aprendizaje continuo.
- Aumenta la eficacia y la efectividad de los servicios donde los profesionales desarrollan su labor.
- Aumenta el conocimiento, que ayuda al profesional del trabajo social a tomar decisiones siempre en beneficio de los usuarios, lo que asegura la calidad de las intervenciones sociales (Grassi, 2011: 127:139).

En este sentido, la PBE aparece por primera vez en las ciencias de la salud para ayudar a los profesionales en su toma de decisiones. El concepto es definido por primera vez por expertos en medicina, entendiendo éste como la utilización consciente, explícita y juiciosa de la mejor evidencia científica clínica disponible

para tomar decisiones sobre el cuidado de cada paciente (Sackett, 1996: 71-72)³.

¿Por qué Práctica Basada en la Evidencia en trabajo social?

Partiendo de la definición de Sackett, la PBE aplicada al trabajo social⁴, permite basar la práctica profesional en intervenciones y/o programas que suponen la prestación de mejores servicios con un uso racional de los recursos. En otras palabras, ésta asegura a los profesionales que la práctica estará fundamentada en hallazgos que demuestren empíricamente que las actuaciones realizadas producen resultados eficaces y efectivos. Así, la PBE ayudaría al trabajador social a minimizar los riesgos en su quehacer profesional (Morago, 2004: 5-20).

Es evidente que la toma de decisiones en cualquiera de los ámbitos profesionales del trabajo social implica cierto grado de "incertidumbre", por el nivel de subjetividad del medio en que se desarrolla su labor. No olvidemos que trabajar por, para y con las personas teniendo en cuenta sus preferencias y valores supone que el profesional sea flexible, empático e innovador en sus intervenciones. Ante esto, la PBE surge para ayudar a los profesionales a resolver problemas⁵ que puedan aparecer en su práctica profesional basándose en las mejores pruebas disponibles en la literatura científica.

Según la propuesta de Sackett y siguiendo a Gibbs y Gambrill (2010: 452-476) la PBE se llevaría a cabo teniendo en cuenta varias etapas:

La primera etapa consistiría en convertir nuestro problema en una pregunta de investigación: ¿qué queremos mejorar?, ¿qué queremos resolver?, ¿qué duda tenemos? Formular una pregunta consiste en reducir a términos claros y concisos la duda que aparece en nuestra práctica, a la cual necesitamos dar respuesta.

³ A partir de esta definición diferentes disciplinas han adoptado este método haciéndolo suyo de manera que actualmente no sólo encontramos la Medicina Basada en la Evidencia, donde se origina esta práctica, sino también la Enfermería Basada en la Evidencia, la Fisioterapia Basada en la Evidencia o el Trabajo Social Basado en la Evidencia, entre muchas otras.

⁴ O lo que es lo mismo, el Trabajo Social Basado en la Evidencia.

⁵ Cuando hablamos de problemas nos referimos en este caso a dudas que puedan aparecer en nuestro quehacer diario, casos a los que tengamos que dar respuesta.

La segunda etapa se centraría en localizar las mejores evidencias disponibles con las que responder a nuestro interrogante. De ahí la importancia de la investigación en la disciplina, la existencia de un cuerpo sólido de conocimientos empíricos y el manejo o uso de la información científica. Me refiero con esto a conocer los recursos más probables donde podamos encontrar información relativa a nuestro problema, conocer las bases de datos de las ciencias sociales y saber cuáles son las revistas de impacto dentro de nuestro ámbito de conocimiento ya que en ellas se publicarán los mejores artículos de investigación. Actualmente el acceso a la información es cada vez más fácil por la existencia de fuentes de información y bases de datos bibliográficas.

Una vez que se han encontrado las evidencias, el tercer paso consistiría en hacer lectura crítica de los materiales seleccionados, desechando aquellos documentos que creamos no van a ser útiles para resolver nuestra duda inicial.

La cuarta etapa supondría la aplicación en la práctica de los resultados obtenidos, contestando así a la pregunta inicial planteada.

Por último, en la quinta etapa se han de evaluar los resultados, las consecuencias de aplicar la intervención escogida a lo largo del proceso, durante las etapas anteriores.

La PBE supone, por tanto, tener en cuenta cuatro elementos fundamentales:

- La investigación, por los criterios anteriormente mencionados.
- La experiencia profesional. La aplicación de este método no supone que el profesional tenga que dejar de lado su pericia, sino que debe combinarla con el elemento anterior, lo que supone un aprendizaje continuado orientado a mejorar las actuaciones y los servicios.
- Las expectativas, preferencias y los valores de los usuarios, abandonando cualquier tipo de práctica paternalista.
- Los recursos disponibles.

Límites de PBE

Si bien es cierto, el TSBE supondría un complemento idóneo para la práctica profesional en tanto que permite fundamentar la decisión profesional en intervenciones sociales eficaces. Ahora bien, esto no debe ser entendido como un "sucedáneo" o un "sustituto" de la experiencia profesional. Los modos de proceder de los profesionales del trabajo social que desempeñan su labor en contextos complejos, donde se entremezclan relaciones humanas, circunstancias psicosociales, culturales y económicas, entre otras (Trinder, 2000) no pueden ser reducidos a un proceso. Así, cualidades propias del trabajador social como la empatía o el desarrollo de habilidades sociales para entablar relaciones con los usuarios, entre otras muchas, no pueden verse alteradas por la adopción de nuevos métodos. El profesional del trabajo social no puede dejar a un lado su experiencia, su profesionalidad y su autonomía ante las situaciones que se le presentan en el desempeño de su práctica. Este método no debe entenderse como una amenaza pero sí como un complemento, como un refuerzo que permita lograr de una manera más eficaz y efectiva los objetivos marcados.

Por otro lado, la aplicación de este método implica la necesidad de disponer de recursos materiales y, sobre todo, de tiempo para poder buscar las evidencias, extrapolarlas a la práctica y evaluar los resultados. Es aquí donde pueden surgir ciertas limitaciones ya que, en muchas ocasiones, elementos necesarios como los recursos y el tiempo no siempre están presentes en el desarrollo de nuestro trabajo y menos en momentos de crisis como el que vivimos actualmente, donde los recortes son visibles en el ámbito de lo social.

Por último, puede parecer que la "imposición" de este método supondría, tal y como propone Webb (tomado de Morago, 2004: 5-20), una creciente regulación de los procedimientos, un mayor control sobre los profesionales y un aumento de responsabilidades para los trabajadores sociales. Todo ello dejaría entrever los modos en que operan las lógicas del liberalismo avanzado en el ámbito de lo social (Ávila, Malo, 2010: 137-171), donde los profesionales tienen más responsabilidades pero

a la misma vez perciben un abandono significativo por parte de la administración⁶.

Conclusiones

A pesar de las limitaciones de la PBE en el trabajo social por las características peculiares de la profesión, este método parece resaltar la importancia de la investigación en la disciplina y la aplicación de ésta a la práctica. La producción científica y el desarrollo de un cuerpo empírico de conocimiento propio suponen un esfuerzo para mejorar la práctica, dando una mayor credibilidad a la profesión. Precisamente porque partiendo de la definición de ésta, su uso asegura a los profesionales que la práctica estará fundamentada en hallazgos que demuestren empíricamente que las actuaciones realizadas producen resultados eficaces y efectivos o, en otras palabras, permite basar la práctica profesional en intervenciones y/o programas que permiten la prestación de mejores servicios con un uso más racional de los recursos (Morago, 2004: 5-20). Los principios de la PBE supondrían un complemento para la labor del trabajador social en tanto que sirve para ayudar a los profesionales a resolver problemas que puedan aparecer en su práctica profesional basándose en las mejores pruebas disponibles en la literatura científica. La información, su selección, sistematización y la difusión del conocimiento son aún hoy asignaturas pendientes para el trabajo social

Bibliografía

Buchanan, Ann, 2009. "Política y práctica social basada en la evidencia: ¿una nueva ideología o un imperativo de Derechos Humanos?". En Revista Trabajo Social Universidad Católica de Chile, 76: 7-16.

International Federation of Social Workers, 2000. Definition of Social Work. Disponible en <http://www.ifsw.org/p38000208.html>. (Consultado el 02/02/2012).

García-Longoria Serrano, M^a Paz, 2000. El procedimiento metodológico en Trabajo social. Murcia: JMC.

Grassi, Estela, 2011. "La producción en investigación social y la actitud investigativa en el trabajo social". En Revista Debate público. Reflexión de Trabajo Social. Disponible en http://www.trabajosocial.fsoc.uba.ar/web_revista/PDF/16_grassi.pdf. (Consultado el 14/01/2012).

Sackett, David L; Rosenberg, William M; Muir Gray, J.A; Haynes. R Brian, Richardson, W Scott, 1996. "Evidence based medicine: what it is and what it isn't". En British Medical Journal. 312 (13): 71-72.

Morago, Pedro, 2004. "Práctica basada en la evidencia: de la Medicina al Trabajo Social". En Cuadernos de Trabajo Social, 17: 5-20.

Gibbs, Leonard; Gambrill, Eileen, 2010. "Evidence-Based Practice: Counterarguments to Objections". En Research on Social Work Practice, 12(3): 452-476.

Trinder, Liz, Reynolds, Shirley 2000. Evidence-based-practice: a critical appraisal. Oxford: Blackwell Science.

Ávila, Débora; Malo, Marta. 2010. "Manos invisibles. De la lógica neoliberal en lo social". En Trabajo Social hoy, 59: 137-171.

⁶ En el texto "manos invisibles. De la lógica neoliberal en lo social", Ávila y Malo hacen un recorrido por la influencia de las políticas liberales en el ámbito de lo social aplicado al caso concreto de la inmigración, donde se ponen de manifiesto estas circunstancias.

La Mediación. Un Reto Pendiente en nuestra Sociedad

GLORIA GARCÍA GUILLAMÓN

Trabajadora Social. Colegiada 30/1096.

Resumen Todas las personas somos diferentes, tenemos pensamientos propios, metas distintas, intereses contraopuestos, y además estamos en continua interacción debido a nuestra condición humana, por lo que estamos expuestos ante los conflictos. Existen métodos alternativos para poder solucionar disputas, uno de ellos es la mediación, se trata de un proceso de solución de conflictos extrajudicial. En nuestra sociedad hay un gran desconocimiento de este método. Es de vital importancia que los ciudadanos puedan ser educados hacia una resolución de sus disputas desde la educación para la paz y sepan cómo gestionar sus emociones y sus conflictos de forma satisfactoria y efectiva, donde las partes enfrentadas puedan ganar siempre. En la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia se imparte el Máster Oficial de Mediación, formando profesionales para esta labor.

Palabras clave Mediación, Conflicto, Trabajo Social, Gestión de emociones, proceso extrajudicial, desconocimiento, educación para la paz.

¿Qué es la mediación?

Todos hemos oído hablar de este término alguna vez pero muy pocos son conocedores de su verdadero significado o más bien de su verdadera función en nuestra sociedad. Esto puede ser debido a su falta de difusión y de conocimiento no solo por parte de los profesionales que pueden hacer uso de esta en general, sino también por el desconocimiento de la población. Y esto puede ser causa debido a un atraso en primer lugar legislativo, ya que actualmente en la Región de Murcia no disponemos de una ley que regule esta materia.

La mediación es nombrada en ocasiones por aseguradoras, o incluso se le atribuye a los "interpretes" ya que median de alguna forma entre dos personas con idiomas y culturas distintas, esto es cierto aunque discrepo en la utilización de "mediación" para esta labor, pues la mediación va mucho más allá.

Como afirma Francisco Gorjón y Karla Saenz (2009) el conflicto es algo que siempre ha estado presente en nuestra sociedad y algo que es inherente al ser humano debido a su continua interacción, por lo que la conflictividad forma parte de la naturaleza humana y se encuentra entre individuos y sociedades, afecta a todas las culturas, a todos los seres humanos. Como explica

Vinyamata (2005) el conflicto siempre va asociado con términos negativos como crisis, problema, dificultad extrema, y de alguna manera violencia, pero todo depende de cómo gestionemos los conflictos y las emociones. Además existen distintos tipos de conflictos según distintos autores pero que Josep Redorta (2007) clasifica en dieciséis tipos de conflicto (autoestima, valores, identidad, información, expectativas, inadaptación, atributos, inhibición, poder, normativos, relaciones personales, legitimación, recursos escasos, estructurales, intereses e inequidad). Según este último autor, entre otros, los conflictos van cargados de una gran intensidad emocional por lo que es muy importante conocer y reconocer las emociones y legitimar los sentimientos de las personas, así como deben sentirse escuchados y comprendidos. (Redorta, 2006)

La mediación es un método de resolución alternativo a los procesos judiciales convencionales y tiene un procedimiento distinto al que todos conocemos. Antigamente cuando había una disputa se solucionaba en los gremios o se establecían reuniones vecinales, entre otras muchas formas de resolución de disputas. Un poco más tarde y hasta ahora casi todo (seamos prudentes) se soluciona por la vía judicial, tenemos un problema con el vecino y en vez de

solucionarlo por nosotros mismos interponemos una demanda.

Este mes de Febrero ya se ha oído en el telediario que los juzgados están sobrecargados y sobre todo últimamente, ya que hacemos un abuso excesivo de estos servicios, existiendo otras formas alternativas, que pueden solucionar nuestros problemas incluso de forma más satisfactoria, el problema es el siguiente: DESCONOCIMIENTO. Todo aquello que desconocemos lo ignoramos, por el mero hecho de no saber de su existencia.

La mediación como decíamos, es un método de resolución de disputas distinto al que todos conocemos, este sigue un proceso flexible que se adapta al problema que se nos plantea, a las circunstancias y por supuesto a las partes que intervienen. Se trata de un proceso voluntario, flexible y participativo, es decir, las partes acuden de forma voluntaria al proceso, no se les sancionará si no acuden y tienen la libertad de poder interrumpirlo en el momento que quieran, al igual que disfruta de esta voluntariedad el mediador, pudiendo interrumpir la sesión en el caso de que crea que no es conveniente seguir con la misma u otra circunstancia que pueda impedir el desarrollo de esta, a demás de que es voluntario decidir si se media o no, ya que todos tenemos unos principios y si son contrarios podemos rechazar llevar a cabo esa mediación.

Cuando hablamos de que es participativo nos referimos a que son las partes las que deben mostrar interés y voluntad en iniciar el proceso y a llevar a cabo actuaciones para conseguir una solución, así como tener una actitud activa, de esta forma la mediación ayuda a cooperar y a tomar decisiones, incrementando la autonomía de las partes.

El mediador es imparcial y neutral, es decir, no está de parte de ninguno de los participantes, y ninguno de estos podrá influir en él. Otro aspecto muy importante es que es un proceso confidencial, nada de lo que se trate en las sesiones de mediación puede salir de ahí.

Otro criterio determinante de la mediación y muy importante es que las partes deciden, el mediador no va a dar una solución al conflicto que las personas lleven a mediación, su papel es facilitar la comunicación, crear un

ambiente tranquilo y positivo, facilitando el intercambio de los mensajes, guiando y dirigiendo el proceso y asegurándose de que las partes se comunican desde el respeto, guardan los turnos de palabra y se escuchan mutuamente, de esta forma se encamina a las partes a que por ellos mismos lleguen a una solución satisfactoria para ambos, donde sí se puede ganar/ganar. El mediador no es un juez, por lo que otra de las ventajas de la mediación es esta: un tercero no nos impone una solución que va a favor de una de las partes, sino que las mismas partes llegan a un acuerdo donde ambos salen beneficiados.

Dentro de un proceso de mediación esta a disposición de los participantes unas sesiones privadas llamadas "Caucus" en las que se reúne una de las partes con el mediador para tratar la información que se crea conveniente de forma privada, estos espacios también nos sirven para dotar de herramientas a los participantes si vemos que carecen por ejemplo de habilidades de comunicación o si existiera un desequilibrio de poder.

La mediación está compuesta por una serie de fases, pero son flexibles, cada mediador debe crear su propio método, adaptando las herramientas y conocimientos que posee al caso que se presenta, de forma general señalan varios autores como Moore (1993) ,que en primer lugar tenemos la fase de pre-mediación, donde se trata a las partes por separado para que nos cuenten su versión y nosotros verificar si es un conflicto mediable o no (pues no todos los conflictos son mediables, por ejemplo los que constituyen un delito, por ejemplo, conflictos familiares donde haya violencia familiar), como decía antes, también que el mediador decida si quiere mediar ese conflicto, etc; después estaríamos ante la fase de acogida donde se reúnen a ambas partes y se les comenta en qué consiste la mediación y ellos decidir si quieren iniciar este proceso o no; las siguientes fases serían la explicación del problema y la situación de este, la negociación y por último el acuerdo, donde se plasma por escrito un convenio que refleje las soluciones a las que las partes han llegado y se firma, comprometiéndose éstas a cumplirlo. El mediador tiene la responsabilidad de que estos acuerdos estén dentro del derecho, no perjudiquen a ninguna de las partes sino que beneficie a ambas. Esto tiene como efecto un mayor grado en el cumplimiento del acuerdo

que una sentencia judicial, ya que para las partes supone una mayor sensación o sentimiento de pertenencia el hecho de haber llegado por ella misma a una solución, estando de acuerdo con la misma y además en la que sale ganando siempre, al igual que la otra parte.

El objetivo único de la mediación no es llegar a un acuerdo, se puede llegar o no se puede llegar, pero una mediación no es exitosa si se llega al acuerdo sino cuando dotamos a las partes de las herramientas suficientes para que cuando puedan tener un problema futuro sepan resolver sus conflictos por ellos mismos, sin la necesidad de un tercero, basándose en los principios y en la cultura de la paz. (Fisas, 2002)

Además la mediación supone un coste más reducido de economía y de tiempo para aquellos que necesiten resolver sus conflictos, pues un proceso judicial, con lleva gastos de abogados, trámites, espera de que salga un juicio, etc.

En definitiva, es un compromiso de todos aquellos que conocemos lo que es la mediación, el difundirla a la sociedad, que la ciudadanía lo conozca y pueda elegir métodos alternativos basados en la resolución pacífica y en la educación de la paz para sus conflictos. En la mediación hay lugar para todos, los mediadores pueden ser trabajadores sociales, abogados, psicólogos, pedagogos, educadores sociales, etc.

En la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, se imparte el Máster de Mediación Oficial, el cual da la formación necesaria y la titulación correspondiente para poder desempeñar esta importante labor.

Además la mediación podemos encontrarla en distintos ámbitos entre ellos, la mediación escolar, mediación penal, mediación laboral, mediación en consumo, mediación familiar, mediación comunitaria, etc.

Debemos pronunciarnos y apoyar una ley de mediación, poder dar opciones a los ciudadanos, sobre todo si es beneficioso para que la sociedad avance y haya una armonía de convivencia. Hay que recorrer un largo camino para conseguir tener la mediación que podemos encontrar en otros países como por ejemplo Méjico, donde existen Centro de Mediación

gratuitos para los ciudadanos, financiados por el Estado. De esta forma se dota a la población de herramientas para la resolución de sus obstáculos y sus choques de intereses con otras personas y se les dan distintas vías de forma de resolución. Pero el camino se acorta cuanto antes empiece a caminarsse.

Y para terminar, repito la cita que la profesora Pilar Munuera Gómez⁷ utiliza en uno de sus textos:

*“Cuidado con los pensamientos:
Estos se transforman en palabras.*

*Cuidado con las palabras:
Estas se transforman en acciones.*

*Cuidado con las acciones:
Estas se transforman en hábitos.*

*Cuidado con los actos:
Estos moldean el carácter.*

*Cuidado con el carácter:
Este controla tu destino”.*

Bibliografía por Orden de Aparición

GORJÓN, F. y SAENZ, K. (2009): “Métodos alternos de solución de controversias.” Méjico. Universidad Autónoma de Nuevo León.

VINYAMATA, E. (2005): “Conflictología.” Barcelona, Ariel.

REDORTA, J. (2007): “Cómo analizar los conflictos.” Barcelona, Paidós

REDORTA, J. (2006): “Emoción y conflicto.” Madrid, Paidós

MOORE, C. (1993): “El proceso de mediación. Métodos y prácticas para la resolución de conflictos.” Buenos Aires. Granica.

FISAS, V (2002): “Cultura de paz y gestión de conflictos.” Barcelona. Editorial Icaria-Ediciones UNESCO

MUNUERA, P. (2007): “El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas.” Portularia Vol. VII, nº 1-2. 2007, [85-106], issn 1578-0236. Universidad de Huelva

⁷ conoedora experta de uno de los grandes modelos de mediación de la autora Sara Cobb y el modelo circular narrativo.



Presentamos la entrevista mantenida con doña Ana Isabel Lima Fernández, Presidenta del Consejo General del Trabajo Social de España (CGTS).

REDACCIÓN Estimada Ana Isabel, una vez más, queremos agradecerle su cercanía y colaboración con el Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia.

La finalidad de esta entrevista es transmitir a todas las personas colegiadas su figura como presidenta, el papel del Consejo General, así como la evolución y la actualidad de los asuntos que preocupan al colectivo de Trabajo Social.

Sin más premuras, comenzamos. Se encuentra en su segundo mandato como Presidenta del CGTS, aunque con anterioridad, ya formaba parte de su Junta de Gobierno.

¿Cómo sintetizaría qué es el Consejo General del Trabajo Social y que finalidad tiene?

El Consejo General del Trabajo Social tiene como misión principal ostentar la representación, promoción y defensa de la profesión a nivel nacional e internacional y contribuir a una mayor calidad en la atención a la ciudadanía, así como formar y acompañar a profesionalizar la intervención de nuestros colegiados y colegiadas.

Para cumplir esta misión, el Consejo General debe actuar con una sola voz en la defensa de los intereses comunes, debe ser también el foro de discusión y trabajo en el que todos los Colegios encuentren un lugar y la ocasión para participar y aportar sus ideas, sus valores, su trabajo o cualquier elemento que juzguen beneficioso para la profesión.

El Consejo General es fruto del compromiso de los/as profesionales del Trabajo Social unidos por la defensa y el impulso de esta profesión. Supone una responsabilidad con los profesionales y con la ciudadanía; comprometido con la mejora continua de la calidad y la eficiencia en el desempeño de nuestras funciones. El Consejo General en definitiva, promueve un modelo de gestión participativa de los Colegios Profesionales, para lograr un mayor conocimiento y prestigio de la profesión.

Mirando al pasado, ¿cuál fue el origen y motivación del Consejo y de los Colegios Oficiales?

Recientemente hemos publicado el libro **“Trabajo Social, un análisis para la Acción”** que se centra en la Organización Estatal de la

Profesión y en concreto en el Consejo General desde sus orígenes. En abril de **1967** se crea la **FEDAAS (Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales)** que fue el antecesor del Consejo General. Posteriormente en abril de **1982** se aprueba la **ley de creación de colegios profesionales** que presentó en el Congreso el entonces diputado Ciriaco de Vicente Martín. A partir de esa fecha comienzan a crearse los colegios oficiales. Un año después se aprueban las directrices para la creación de los planes de estudio de la **diplomatura universitaria en trabajo social** en las universidades españolas. Las antiguas escuelas se integran en las universidades. A través de esta integración a nivel profesional y universitario se crea el actual sistema colegial.

Con este pasado y presente, ¿cuál diría que son los principales retos que se presentan para el futuro?

En el actual contexto político y social son muchos los retos y frentes abiertos que debemos tener en cuenta: a nivel nacional y en el contexto académico la implantación del **grado y postgrado en trabajo social** con las nuevas modificaciones de Bolonia. En el plano profesional el fomento de la buena praxis, recientemente hemos aprobado el **nuevo código deontológico** e impulsamos la formación que consideramos más necesaria para que desde los ámbitos de intervención del trabajo social se generen **buenas prácticas** en el ejercicio.

Así como el impulso de la profesión en **nuevos ámbitos de intervención** para los profesionales: la mediación, el peritaje social, las emergencias sociales, los riesgos laborales. En estos tiempos convulsos de crisis, tenemos la obligación de ser capaces de introducir al trabajo social en otros ámbitos. Debemos reinventar nuestros campos tradicionales de actuación profesional, creando nuevos espacios y fortaleciendo nuestra posición allá donde ya estamos. Redefinir el rol profesional en definitiva.

A esta innovación en lo social, también se llega a través de la comunicación, de la visibilización profesional, y también desde el fomento de la actividad investigadora, las posibilidades de aumento de las publicaciones e investigaciones por profesionales desde el campo de la práctica en los distintos ámbitos favorecen el desarrollo específico de la profesión. Por ello,

desde el Consejo apostamos por la mayor difusión posible de la **Revista de Servicios Sociales** que va a cumplir este año 100 números y por publicaciones propias del trabajo social.

Otro reto que considero fundamental es la **modernización de la estructura colegial** de cara a las imposiciones legislativas que han llegado de Europa: la Directiva de Servicios, la Ventanilla Única y, cómo no, continuar luchando por la **colegiación obligatoria**. Otra de nuestras reivindicaciones históricas es el reconocimiento de los **trabajadores sociales de salud** como personal sanitario y por supuesto la **Alianza para la Defensa de los Servicios Sociales** y más actualmente el reto de la **marea naranja** como movimiento del sistema público de servicios sociales y en contra de los recortes, así como la participación en la **Plataforma de la defensa de los servicios públicos de bienestar social** y la **Cumbre Social**.

Por último ha sido otro de nuestros objetivos fortalecer nuestra posición a nivel internacional, siendo partícipes de las actividades que se desarrollarán a través de la **Agenda Global de Trabajo Social (2010-2020)** para contribuir al cumplimiento de sus objetivos,.

Formar parte del Consejo General es todo un reto profesional, y personal, podría decirnos qué fue lo que le motivó, cuál era su meta cuando decidió implicarse en el CGTS?

Bueno he de puntualizar que he participado en dos periodos bien diferenciados: como secretaria en la Junta de Gobierno de Julia García y como Presidenta en dos legislaturas.

Creo que lo que me llevó a ser parte de la estructura colegial es mi absoluto convencimiento de que nuestra profesión es una de las más hermosas y nobles que existen. Tener el privilegio de poder contribuir a mejorarla y a visibilizarla es lo que me llevó a formar parte del Consejo. Siempre he creído que se pueden transformar las cosas, mejorar el mundo a través de un buen ejercicio profesional. Lo bueno de nuestra profesión es que es una de las pocas disciplinas que permite contribuir a la transformación de la realidad junto con las personas con las que trabajamos. El trabajo social potencia la felicidad común. Contribuyendo al cambio hacia sociedades con menos sufrimiento

y más desarrollo humano en definitiva más felices que es el objetivo de todas las personas.

Durante estos años habrá visto alcanzadas algunas metas para el Trabajo Social desde el CGTS, ¿con cuál se quedaría?

A mi me ha tocado hacer cambios estructurales muy grandes, cuando era secretaria no se hacían estos cambios. Eran otros tiempos, no había tantas dificultades con el desempleo, y es cierto que la situación ha cambiado mucho desde entonces, no había esta crisis tan grave.

De mi etapa como Secretaria destaco la aprobación del **primer código deontológico** en **1999** y de la creación de la **campaña de la licenciatura ya**, que fue la primera estrategia conjunta de la estructura colegial con las universidades.

De mi etapa como presidenta desde 2006 podríamos destacar el impulso del área de la imagen y comunicación para contribuir a la visualización positiva del Trabajo Social y obtener un mayor reconocimiento del mismo, pensado en la **importancia de la imagen profesional** en clave mediática y de redes sociales apostando por un incremento de la presencia pública del Consejo. Por ello, la presencia en los medios de comunicación y en las redes sociales ha sido constante.

También nos esforzamos por trabajar en pro de la modernización de las organizaciones colegiales que nos imponía el proceso de adaptación de las directivas europeas. La creación del **"Observatorio Estatal de Servicios Sociales"** en cuyo marco se organizarían los foros anuales y otra serie de acciones de formación.

Nuestros esfuerzos con **el Anteproyecto y la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia**, en cuyo proceso participamos junto con los colegios en diversos foros, iniciando una línea de colaboración con el Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales y el IMSERSO. El **"Manifiesto de trabajo social ante la crisis"**. La creación de la Alianza por la defensa del sistema público de servicios sociales que se ha constituido como un referente del posicionamiento de la profesión en uno de los campos de acción donde tenemos más presencia, esta actuación parte de la estrategia internacional de la Agenda

Global del Trabajo Social y del Desarrollo Social. Asimismo, la participación en otros movimientos mencionados como la marea naranja, la plataforma por la defensa del bienestar, la Cumbre social, la alianza contra la pobreza etc.

En cuanto a la formación en general se ha colaborado con el Ministerio de Políticas Sociales para la impartición de multitud de cursos desde 2006 hasta hoy. El foro de inmigración, la modernización de la **Revista de Servicios Sociales y Política Social** convirtiéndola en la primera revista de trabajo social con más de once mil suscriptores y contando con figuras de primera línea nacional e internacional.

El reconocimiento la **medalla de oro de la profesión** a las anteriores presidentas de la FEDAAS y el Consejo General, grabándose un video sobre la profesión que actualmente se utiliza en las universidades para iniciar a los alumnos en trabajo Social. Las convocatorias y entregas de los **Premios de investigación Ana Díaz Perdiguero**, el **Premio Estatal del Trabajo Social** creado en 2011 y concedido a las diputadas y trabajadoras sociales que contribuyeron, desde su visión profesional al desarrollo y aprobación de la Ley de Dependencia. La celebración del XI Congreso de la profesión en Zaragoza y de las IX Jornadas Estatales de Servicios Sociales en el Medio Rural con el lema "Naturalmente" y a nivel internacional nuestra participación en la **18ª, 19ª y 20ª asambleas y conferencias mundiales Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS)** celebradas en Múnich (Alemania), Salvador de Bahía (Brasil), Hong Kong y el 50º aniversario de la FITS global en Múnich.

En 2010 se marcó uno de los ejes fundamentales, iniciando así la reforma de los Estatutos Generales de los Colegios y del Código Deontológico, aprobados en este año en Asamblea. La inauguración de la nueva sede... es muy difícil quedarse con una sola. Sin embargo, **yo destacaría que lo principal ha sido poder contar y trabajar con todos los colegios como un verdadero equipo**. En esta etapa la participación y la colaboración de la estructura ha sido ejemplar, uno de los mayores logros conseguidos, pues creo que esta colaboración repercute en beneficio de todos y todas (sirva de ejemplo las más de doscientas aportaciones

recibidas para la redacción del actual código deontológico).

En este camino de metas alcanzadas, con tanto esfuerzo, habrá metas truncadas, ¿destacaríamos alguna?

Sin duda. **El impacto de la crisis sobre los sistemas de protección social y las políticas públicas y el retroceso que ha supuesto esta brutal crisis a la que nos enfrentamos no ha tenido parangón en nuestra historia.** Es un proceso de involución. Si desde la década de los 80 se venía luchando por la universalización de los derechos y del Sistema de Servicios Sociales, podemos ver con tristeza que este apuntalamiento del sistema no era suficiente. **Vivimos una involución dando pasos hacia la beneficencia que tanto esfuerzo costó eliminar.**

Hoy vivimos una época de despidos y de pérdida de identidad, pero no debemos olvidar que la gran perjudicada ha sido la ciudadanía que cuyos derechos han sido eliminados de un plumazo. Hoy nos enfrentamos al peligro de la crisis que amenaza con romper la cohesión social. **Los profesionales debemos estar al lado de la gente. ¡Debemos seguir en primera línea, defendiendo en modelo de social en el que creemos!**

También que la Directiva de Liberalización de Servicios, al final apunte, a través de la Ley de Servicios Profesionales a la desregularización de las organizaciones profesionales y con ello se renuncie a la garantía del control deontológico y de la buena praxis que garantizan los colegios oficiales, tanto a la ciudadanía como a las instituciones.

Durante la elaboración de la Constitución de 1978, el colectivo de Trabajadores/as Sociales logró excluir el concepto de beneficencia de la redacción final. En la actualidad estamos viviendo graves retrocesos que recuerdan al término beneficencia cada vez más. En medio de la Lucha contra los recortes sociales, surge la Marea Naranja, y la Cumbre Social, que aglutina Consejos Generales, Colegios Oficiales, Sindicatos, y otros colectivos de lo social. ¿Es la primera vez que el Colectivo está representado y visibilizado a esta escala?

El trabajo social siempre ha estado al lado de las personas. Movilizándose y alineándose

cuando ha sido necesario, si bien es cierto que **este movimiento que aglutina a tanta gente no había surgido desde los años del franquismo.**

La cumbre se nutre de cientos de organizaciones, nunca antes se habían juntado tantos colectivos tan diferentes y que representen a tantos sectores de la ciudadanía. Además creo que desde el trabajo social hemos logrado tener un puesto representativo.

El colectivo se ha implicado enormemente, si el Consejo tiene el compromiso desde el marco estatal, el desarrollo de las acciones desde la proximidad territorial se están desarrollando los colegios, cada uno a su forma en función de sus características específicas.

Participa en la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, mantiene reuniones con Sindicatos, Colegios Oficiales, siendo miembro de la Junta Directiva de Unión Profesional, entre otros, así como con los máximos responsables del Gobierno. Ante la situación actual, ¿qué perspectiva/reflexión, más allá de dar ánimos, le daría a los/as estudiantes, parados/as y Trabajadores/as Sociales?

Aunque se está produciendo un cambio social importante, creo que esto pone de manifiesto, que **hoy somos más necesarios que nunca.** Es cierto que hay que defender el modelo de bienestar social conseguido por encima de todo y pero, la vez, conseguir contribuir al nuevo modelo aportando nuestra visión y valores para ello. Por otro lado es importante introducirnos en **nuevos campos de la intervención:** mediación, arbitraje. Tenemos que ser innovadores y buscar nuevas alternativas. No podemos esperar aprobar una oposición y ser funcionarios de la administración. Hoy no sirve tenemos que innovar. **Tenemos la responsabilidad de buscar soluciones y participar en los nuevos movimientos sociales.**

Para ir finalizando, ¿le gustaría compartir de forma abierta algún momento especial (positivo, negativo, anecdótico, otros) que haya sido clave durante su trayectoria en el CGTS?

Destacaríamos la inauguración del Congreso de Zaragoza, con aquella masiva participación. Una se queda impresionada ante aquel auditorio tan magnífico lleno de gente. Recuerdo cómo nos mirábamos asombradas la antigua

presidenta del Colegio de Zaragoza y yo, aún hoy resuena ese aplauso en mi cabeza.

Otro momento significativo que destacaría fue en el **25 aniversario del Consejo** en 2008 cuando dimos el reconocimiento a las antiguas presidentas del Consejo. Teresa Rossel se acercó emocionada a mí y me dijo: "*nunca había visto que se hiciera un reconocimiento tan expreso a otras personas que habían trabajado duro para el Consejo*". **Hay que mencionar y reconocer a las personas que han contribuido de manera positiva al trabajo social en colaboración con las organizaciones profesionales.**

Destacaría también **cuando le expliqué a la Reina Sofía qué somos los trabajadores y trabajadoras sociales** y cuando se aprobó el Código Deontológico de forma unánime por todos los colegios. Por otro lado, fue emocionante para mí cuando hice el juramento del código deontológico en las Palmas de Gran Canaria, bajo la mirada de mi padrino Domingo Viera. Nunca podré olvidar el día de la inauguración de la nueva sede, cuando de forma espontánea comenzaron a hablar los y las presidentes/as de los Colegios y sin saberlo me otorgaron la **medalla de oro de la profesión.**

Un recuerdo al que le tengo también mucho cariño es cuando Lucía, la presidenta del Colegio de Murcia me pidió que fuera en su nombre a Barcelona en el acto de entrega de la medalla al mérito al trabajo a Araceli una trabajadora social de Murcia, que trabajaba para la fundación Murcia Acoge.

Recoger el **premio IMSERSO al mérito social y la medalla de oro de la solidaridad social**, como reconocimiento para la profesión en España fue todo un honor, desde el punto de vista representativo para mí.

También fue reconfortante cuando recientemente **tras hablar en la plaza de Colón en la manifestación del 15S, bajé del podio y Patro las Heras me dio un beso y me dijo que estaba muy orgullosa de mí.**

Podría seguir contando muchos más momentos, como ves **esta labor requiere mucho**

esfuerzo, frustraciones y renunciaciones personales, pero también es gratificante para las personas que creemos en el trabajo social y sus posibilidades de contribuir a mejorar la sociedad, con el compromiso firme en la justicia social y el cumplimiento de los Derechos Humanos.

Por último, nos ha visitado cada vez que le hemos invitado a actos en la Región de Murcia. Aunque la agenda no le ha permitido conocer la Región en profundidad, ¿qué destacaría de nuestra tierra? Gracias por su colaboración, el espacio es escaso y las preguntas muchas. Sin duda, volveremos sobre ello.

Destacar ante todo la buena disposición de las distintas presidentas de Murcia que he conocido tanto Lucía, como Alicia y Natalia, así como de sus juntas de gobierno y trabajadores/as del colegio, con especial mención a la fantástica labor y dedicación que siempre realizó nuestra compañera Cathy, a la que mandamos un abrazo allá donde esté.

Hemos tenido apoyo y colaboración exquisita del Colegio de Murcia, de mucha proximidad, de confianza y trabajo en equipo. Siempre que he ido a Murcia me han recibido con delicadeza y detalle no dejándome ni un segundo sola y tratándome muy bien en el plano personal. Además destacaría la unión tan especial entre la actual facultad de Murcia, cuyo decano es trabajador social **Enrique Pastor**, y el colegio. **Esta unión tan estrecha entre lo académico y el ejercicio práctico, es de los pocos sitios donde lo he visto más desarrollado. Para mí es fundamental.**

No he podido conocer la región en profundidad y es una de mis asignaturas pendientes ya que creo que es un lugar privilegiado: desde el mar, la huerta, la gastronomía. La propia universidad, tan moderna con la vista de toda Murcia... **sin duda un lugar por descubrir.**

Ana I. Lima Fernández

Presidenta del Consejo General del Trabajo Social

Gracias por su implicación, su compromiso y por su defensa de la profesión

Con las personas que no lo han perdido todo...

Con la aprobación de los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma y más concretamente de la partida destinada a la Cooperación al Desarrollo, desde la Coordinadora de ONG de Desarrollo de la Región de Murcia sentimos la obligación de compartir con la ciudadanía murciana nuestra preocupación y rechazo a la misma.

Seguimos siendo testigos de la falta de compromiso del Gobierno Regional con la Ayuda Oficial al Desarrollo (AOD). Para que se hagan una idea la reducción del presupuesto del año 2010 al 2011 fue del 42,69% y del 2011 al 2012 es del 56,27%, un reflejo del escaso interés existente por la lucha contra la pobreza, el Desarrollo Humano y los Objetivos del Milenio. Seguimos siendo una Comunidad muy alejada de alcanzar el 0,7% (apenas alcanzamos el 0,02%) incumpliendo de este modo un año más la Ley de Cooperación aprobada en el año 2008.

En este año 2012 que sigue resultando duro y difícil para muchos de nosotros, no debe de dejar de indignarnos la realidad global: la hambruna oficial en el Cuerno de África, las catástrofes olvidadas (especialmente Haití) y la gran cantidad de personas que dejarán de ser atendidas con este importante recorte. La crisis económica que estamos viviendo en España, y particularmente en la Región de Murcia, está dando lugar a situaciones de enorme precariedad que no deben de alejarnos más aún de la preocupación por la crisis permanente que sufren millones de personas en el mundo, ni vacunarnos contra el sufrimiento ajeno.

La AOD no debe entenderse como una limosna que se da a los países empobrecidos en época de bonanza sino una obligación para con aquellas sociedades con las que, a través de diversos proyectos, se generan conocimientos y valores humanos, se promueve una ciudadanía global y una cultura de solidaridad

comprometida con la justicia social. Las ONGD trabajan en desarrollar proyectos destinados a promover el desarrollo humano, social, educativo, sanitario y tecnológico, atendiendo las necesidades de millones de personas.

En este contexto de crisis, los Gobiernos deben impulsar políticas públicas que se centren en las personas y garanticen un modelo donde el bienestar de la mayoría prevalezca sobre los intereses privados de unos pocos, para que las respuestas a la crisis no vayan en detrimento de las personas más vulnerables.

¿Qué podríamos escribir en este artículo para llamar la atención de quienes deciden en nombre de la ciudadanía sobre cómo distribuir nuestros impuestos? Quizás creemos que esa distribución debería ser no solo eficiente, sino también ética y transparente. ¿Qué podemos hacer o decir para que se tome conciencia? ¿Para que no solo exista la indignación sino también el compromiso? Para Hessel comprometerse significa "abrirse al mundo que nos rodea. Supone decir, en contra del determinismo histórico que existe algo que inventar. Es lo contrario del derrotismo y la resignación. Hay alternativas: tenemos la posibilidad de seguir los caminos de un mundo mejor gobernado".

Desde la CONGD de la Región de Murcia seguimos trabajando y comprometiéndonos como uno de los interlocutores en Cooperación más activos en hacer seguimiento de las políticas públicas y de explicar a la ciudadanía qué hacemos y para qué servimos las ONGD. Comprometidos con las personas que no lo han perdido todo porque nunca tuvieron nada.

Escuela de Práctica Social

La Escuela de Práctica Social se configura como una Escuela de **Especialización Profesional** para titulados en Trabajo Social y disciplinas afines.

Orgánicamente se adscribe a la **Universidad de Murcia**, a través de la **Facultad de Trabajo Social**, y está especialmente vinculada al **Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Región de Murcia**.

Acciones formativas programadas

- El Modelo Sistémico aplicado a la Intervención Profesional.
- Curso de Peritajes Sociales en el ámbito judicial. Nivel avanzado.
- Elaboración de Proyectos Académicos de Investigación y de Intervención.

Acciones formativas pendientes de aprobación

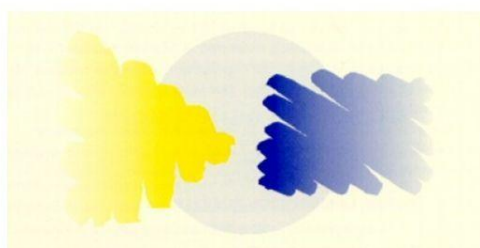
- Trabajo Social con personas en situación de Incapacitación Judicial.
- El Ejercicio libre profesional y empresarial de los trabajadores sociales.
- La entrevista relacional sistémica en el ámbito del Trabajo Social.

Acciones formativas realizadas en 2012

- Formación Práctica de Peritaje Social. I Edición.
- El Informe Social como Instrumento Documental. I Edición.
- Elaboración de Memorias y Proyectos de Trabajo Social. I Edición.
- Desprotección Infantil: Intervención desde los Servicios Sociales. I Edición.
- Peritajes Sociales en el ámbito Judicial, nivel inicial. X Edición.

Acciones formativas aplazadas

- Coaching para profesionales del Trabajo Social.



Escuela de Práctica Social



Colegio Oficial
de Diplomados en Trabajo Social
y Asistentes Sociales
de la Región de Murcia

Publicidad inserte su publicidad aquí

Página completa 154,95 € (IVA incluido) **contraportadas** consultar

Media página 123,96 € (IVA incluido)

1/4 página 72,31 € (IVA incluido)

1/3 página 92,97 € (IVA incluido)

1/6 página 51,65 € (IVA incluido)

Consultas Frecuentes redacción

Sello Colegial

**COLEGIO OFICIAL
DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL
Y AA.SS. MURCIA
COLEGIADO Nº 30/9999**

El Sello Colegial debe usarse en la firma de documentos emitidos por un/a Trabajador/a Social colegiado/a.

El Sello Colegial no se remite por correo. Debe recogerse, en el momento de la colegiación, o posteriormente. Siempre de forma presencial, por el titular, o por persona autorizada mediante escrito y DNI del Colegiado/a y del autorizado/a.

Carné Colegial



El Carné Colegial debe y/o puede, usarse en la acreditación de la identidad y como profesional del Trabajo Social.

El Carné Colegial se puede remitir por correo ordinario, recoger en persona, o mediante persona autorizada (con la misma documentación que la exigida para el sello colegial).

El primer carné se solicita de oficio por el Colegio. Caduca a los 4 años. La renovación es gratuita, y debe aportarse una fotografía tipo carné a color (papel o electrónica).

La emisión de duplicados por pérdida, robo o deterioro tendrá el coste que le suponga al Colegio.

Cambio de cuenta para la domiciliación de la cuota semestral

Para solicitar el cambio de Código Cuenta Cliente (CCC), sobre el que realizar el giro de la cuota colegial, deberá comunicar por escrito, mediante solicitud dirigida al Colegio presencialmente, por correo postal o electrónico.

El/la Colegiado/a que comunique el cambio de número de CCC, deberá comunicárselo a su banco para evitar posibles devoluciones.

Gastos por devolución de recibos

La devolución de recibos por falta de saldo, por orden del cliente, o por no estar autorizada la domiciliación, supone que la persona colegiada deberá asumir los gastos por devolución que en cada caso cobre el banco al Colegio, además del importe correspondiente de la cuota colegial.

Pautas Generales para la presentación de artículos redacción

- Deberán remitir sus artículos por correo electrónico a la dirección murcia@cgtrabajosocial.es del Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia
- Los artículos deberán presentarse en formato Word, letra Times New Roman 11, con interlineado de 1,15, e incluirán en documento aparte los datos básicos del autor/a o autores/as (nombre y apellidos, dirección, teléfono, nº de colegiado, e-mail) así como de su lugar de trabajo (si el artículo se refiere a una experiencia laboral).
- El/la autor/a(es) adjuntará al artículo un resumen no superior a 10 líneas, así como cinco o seis "palabras claves" del artículo.
- La extensión del artículo será mínimo 2 folios y máximo 6 folios.
- Los cuadros, tablas, figuras, gráficos, fotografías y mapas que se quieran aportar deberán también presentarse en documento aparte dejando constancia del espacio concreto donde deben insertarse.
- Se valorará en todo caso que los artículos presentados se basen en bibliografía que apoye los argumentos y la exposición del autor o autora, o por su contra, sirvan de contrarréplica.
- Las anotaciones y referencias bibliográficas deberán ir colocadas al final del artículo, todas seguidas, y se enumerarán por orden de aparición en el texto. Las anotaciones y referencias deberán ajustarse a algún criterio o normativa aceptado internacionalmente.
- Las ponencias de Congresos y otros tipos de documentos de análogas características deberán estar debidamente referenciados para hacer posible su localización a los/as lectores/as.
- El/La firmante del artículo responde a que éste no ha sido publicado ni enviado a otra revista para su publicación.
- Si se tratase de un artículo publicado esta circunstancia se hará constar en el trabajo y se remitirá acompañado de la autorización de la entidad correspondiente para su posible reproducción en la revista TSMU.
- El/La firmante debe realizar el artículo adaptándolo al lenguaje no sexista.

La Junta del COTS de Murcia, en todo caso,
se reserva el derecho a la admisión u omisión de la publicación de artículos.

Nota Junta de Gobierno

El **Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Región de Murcia NO SE HACE RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN TRANSMITIDA**. Hace hincapié en filtrar la información que se incluye, pero aun así, no nos podemos hacer responsables de la misma, pues en numerosas ocasiones nos limitamos a reproducir literalmente la información recopilada, si bien es verdad que tratamos de filtrar y completar toda la información.

Por todo ello, os pedimos encarecidamente que invirtáis unos minutos en la lectura de la **Revista TSMU**. Esperamos que esta revista, y nuestro esfuerzo, sea valioso para todos y todas vosotros/as.

La Junta de Gobierno.

AZARBE

REVISTA INTERNACIONAL DE
TRABAJO SOCIAL Y BIENESTAR

Facultad de Trabajo Social

N.º1 // 2012

Artículos

Azarbe: Contribución y transferencia en, desde y/o para el trabajo social. Enrique Pastor Seller.

Políticas públicas para inmigrantes y emigrantes en España. Aproximación histórica, teórica y legislativa.

Carmen Alemán Bracho, José María Alonso Seco.

La protección a las situaciones de quiebra económica de particulares. Un desafío para los Servicios Sociales en España. Luis Alberto Barriga Martín.

Evoluciones metodológicas del Trabajo social en los nuevos contextos. Cristina de Robertis.

La teoría de la sostenibilidad social. Aplicación en el ámbito de los cuidados de larga duración. Jorge Garcés Ferrer, Francisco Javier Ródenas Rigla.

Profesión, ciencia y ciudadanía: retos para el Trabajo social y los Servicios Sociales en el Siglo XXI. Antonio López Pelaez.

Trabajo social, nuevos contextos, nuevos compromisos. Ana Isabel Lima Fernández.

Algunas reflexiones sobre las pioneras del Trabajo social y el papel de la educación. Miguel Miranda Aranda.

Informe de evaluación de la Ley de Dependencia. Una mirada a la realidad de la Región de Murcia. José Manuel Ramírez Navarro.

Las lógicas de evaluación de programas de intervención: ¿imposición o participación? Antonio Trinidad Requena, José Manuel García Moreno.

Análisis sobre la gestión de la diversidad cultural en los centros de Servicios Sociales comunitarios de Andalucía. Octavio Vázquez Aguado, Pablo Ivarez Pérez, Nidia Gloria Mora Quiñonez.

La nueva generación de Leyes autonómicas de Servicios Sociales (2006-2011): análisis comparativo. Antoni Vilà.

Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden. Teresa Zamanillo Peral.

Reseñas

Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden. Teresa Zamanillo Peral. Cristina De Robertis.

Garcés, J.; Carretero, S.; Ródenas, F. (coord.) (2011): Reading of the social sustainability theory. Applications to the long-term care field. Pedro Sánchez Vera, Marcos Bote Díaz.

Zamanillo Peral, Teresa (dir.) (2011): Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social. Maribel Martín Estalayo.

UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Facultad de Trabajo Social

editum

Colabora



Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social
y Asistentes Sociales de la Región de Murcia