

# TS nova

Nº 9 · 2014 · Semestre 1º

**nova** (del lat. "nova", nueva) *adj. y n. f. Astron.* Se aplica a las estrellas que adquieren repentinamente un brillo muy intenso; la enorme cantidad de energía liberada por una nova produce un destello de radiación muy brillante. Las novas contribuyen a la formación de nuevos núcleos que, con el tiempo, conformarán nuevas estrellas.

## DIRECTORA

---

Pardo Véliz, M<sup>a</sup> Luisa. *Col.legi Oficial de Treball Social de València*

## SECRETARIA TÉCNICA

---

Domènech Morell, Tania. *Col.legi Oficial de Treball Social de València*

## COMITÉ DE REDACCIÓN

---

Botija Yagüe, Mercedes. *Col.legi Oficial de Treball Social de València*

Gavidia Mir, Irene. *Col.legi Oficial de Treball Social de València*

Gregori Monzó, Trinitat. *Universitat de València*

Martínez Martínez, Lucía. *Universitat de València*

Sánchez Endrina, Inés. *Col.legi Oficial de Treball Social de València*

Uceda i Maza, Xavi. *Universitat de València*

## SECRETARÍA DE REDACCIÓN

---

Colegio Oficial de Trabajo Social de Valencia

[www.cgtrabajosocial.com/valencia](http://www.cgtrabajosocial.com/valencia)

## CORRESPONDENCIA · SUSCRIPCIONES · PUBLICIDAD

---

**TSnova** Revista de Trabajo Social y Servicios Sociales

[tsnova@cgtrabajosocial.es](mailto:tsnova@cgtrabajosocial.es) · Teléfono 96 395 24 10

**Lugar de edición:**  
Valencia

**Entidad editora:**  
Colegio Oficial de  
Trabajo Social de  
Valencia

**Periodicidad:**  
Semestral,  
2 números al año

**Impreso en España**  
por Sergraf Integral S.L.

**Diseño y maquetación**  
globalCOMUNICA S.L.

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

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

# TS nova

Nº 9 · 2014 · Semestre 1º

## COMITÉ ASESOR CIENTÍFICO NACIONAL

Agost i Felip, M<sup>a</sup> Raquel. *Universitat Jaume I de Castelló*  
Baeza Roca, Nuria. *Cáritas Valencia*  
Barceló Feliu, Carmen. *Colegio Trabajo Social de Castellón*  
Domínguez Alonso, Francisco Javier. *Universidad de Alicante*  
Escoda Porqueres, Esther. *Universitat de València*  
Feu Gelis, Jordi. *Universitat de Girona*  
García Alvarez, Judit. *Colegio Trabajo Social de Murcia*  
García García, Ernest. *Universitat de València*  
García Mora, Pascual. *Licenciado en Filosofía y Derecho. Valencia*  
García Roca, Joaquín. *Dr. en Sociología y Teología. Valencia*  
Gavidia Catalán, Valentín. *Universitat de València*  
Giménez Bertomeu, Víctor. *Universidad de Alicante*  
Gómez Moya, Josefa. *Colegio Trabajo Social de Valencia*  
Guaita Nuévalos, Laura. *SOCIOESTUDIA. Valencia*  
Guillen Salelles, Enrique. *Asociació Salut i Ciència*  
Haro Sabater, M<sup>a</sup> Luisa. *Fundación José María Haro. Valencia*  
Lima Fernández, Ana. *Consejo General Trabajo Social. Madrid*  
López Cayuela, Amelia. *Ayuntamiento de Aldaya. Valencia*  
Pastor Seller, Enrique. *Universidad de Murcia*  
Pérez Cosín, José Vicente. *Universitat de València*  
Pérez Eransus, Begoña. *Universidad Pública de Navarra*  
Regis Sansó, Margarida. *Colegio Trabajo Social de Baleares*  
Rubiol González, Glòria. *INTRESS. Barcelona*  
Sánchez Endrinas, Inés. *Consejería de Salud y Servicios Sociales. La Rioja*  
Sánchez Guerrero, Mercedes. *Conselleria de Sanidad. Valencia*  
Soler Aznar, M<sup>a</sup> Dolores. *Colegio Trabajo Social de Alicante*  
Soriano Ocón, Raúl. *Plan Nacional sobre el SIDA*

## COMITÉ ASESOR CIENTÍFICO INTERNACIONAL

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

**Lugar de edición:**  
Valencia

**Entidad editora:**  
Colegio Oficial de  
Trabajo Social de  
Valencia

**Periodicidad:**  
Semestral,  
2 números al año

**Impreso en España**  
por Sergraf Integral S.L.

**Diseño y maquetación**  
globalCOMUNICA S.L.

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

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

# Índice

EDITORIAL · EDITORIAL PÁG. 05

---

## A FONDO · A FONDS

*Les associacions en els òrgans municipals de Participació Ciutadana de Burjassot*

Lluna Àrias i Cortina PÁG. 09

---

*“Dels meus pares mane jo”: estudi qualitatiu sobre violència filio-parental*

Andrea Navarro Mañez PÁG. 21

---

*Imagen social de la prostitución en los medios de comunicación escritos en la ciudad de Valencia: análisis del diario Las Provincias*

Ángela Guardiola Cano PÁG. 35

---

## PRÁCTICA · PRÀCTICA

*Estudio del problema social en el Hospital La Fe de Valencia desde la Unidad de Trabajo Social Hospitalario: recursos*

Raquel Fuster Ribera y Margarita Guillem Navarro PÁG. 49

---

*Serveis i recursos socials per a dones: la resposta institucional de la Comunitat Valenciana*

Gabriela Moriana Mateo PÁG. 63

---

## LIBRE · LLIURE

*La mediación: nuevos paradigmas de política criminal*

Julián Carlos Ríos Martín PÁG. 73

---

*¿Cómo nos afecta la reforma del Gobierno en los Ayuntamientos?*

Lucía Martínez Martínez y Xavier Uceda i Maza PÁG. 79

---

## EXTRA · EXTRA

*Les treballadores i els treballadors socials ens mobilitzem en contra de la Llei de Racionalització i Sostenibilitat de l'Administració Local*

Col·lectiu FINS ACÍ PÁG. 83

---

*Celebración del Día Internacional del Trabajo Social*

Inés Sánchez Endrina PÁG. 89

---

## LIBROS · LLIBRES

*Reseñas* PÁG. 91

---

*Libros recibidos* PÁG. 95

---

*Avaluadors/es anònims/es de la Revista TSnova a l'any 2013* PÁG. 97

# index

## EDITORIAL PÁG. 05

---

### INTO DEPTH

*Associations at the municipal bodies for citizens' participation in Burjassot*

Lluna Àrias i Cortina PÁG. 09

---

*« I'm the boss with my parents » : a qualitative study on filio-parental violence*

Andrea Navarro Mañez PÁG. 21

---

*The social image of prostitution in written media in the city of Valencia: an analysis of Las Provincias newspaper*

Ángela Guardiola Cano PÁG. 35

---

### PRACTICE

*Study of the social problem at Valencia's La Fe Hospital from the Hospital Social Worker Unit: resources*

Raquel Fuster Ribera y Margarita Guillem Navarro PÁG. 49

---

*Social services and resources for women: the institutional response of the Valencian Community*

Gabriela Moriana Mateo PÁG. 63

---

### MISCELLANEOUS

*Mediation: new paradigms of criminal policy*

Julián Carlos Ríos Martín PÁG. 73

---

*How does the Government reform of town and city Councils affect us?*

Lucía Martínez Martínez y Xavier Uceda i Maza PÁG. 79

---

### EXTRA

*Social workers mobilised against the Law on Rationalisation and Sustainability of Local Administration*

Col·lectiu FINS ACÍ PÁG. 83

---

*Celebrating International Social Work Day*

Inés Sánchez Endrina PÁG. 89

---

### BOOKS

*Reviews* PÁG. 91

---

*Received books* PÁG. 95

---

*TSnova anonymous reviewers of the year 2013* PÁG. 97

---

# editorial

Para orientar nuestras actuaciones profesionales nos hemos de servir tanto de conocimientos teóricos —los provenientes de otras disciplinas como los propios y específicos del Trabajo Social—, como de experiencias prácticas anteriores que nos permitan aprovechar lo positivo y no caer en errores ya superados.

En el transcurso de los años hemos podido conocer diferentes modelos interpretativos de los problemas sociales y, en consecuencia, diferentes formas de abordar éstos. Vamos a realizar una breve recopilación de esos momentos hasta llegar a nuestro modelo actual que parece más bien una vuelta atrás en el tiempo. Sin embargo, el contexto de hoy no tiene nada en común con el contexto social de los años 60, donde podemos ubicar los inicios de nuestra profesión en la Comunidad Valenciana. Así que nos plantearemos si se puede extraer una parte de una respuesta social, transportarla y colocarla en otro medio esperando que pueda dar resultados positivos.

Los trabajadores sociales venimos ejerciendo como mediadores aproximadamente desde el comienzo de nuestra práctica profesional; mediación entre el sujeto y su medio ambiental directo, mediación entre los sujetos y su medio social más extenso, mediación entre un problema social y un sistema social. Mediación que se ejerce aplicando conocimientos y habilidades prácticas, variables éstas, en aras de una mayor efectividad. En cuanto que en el ámbito de las relaciones sociales el papel de mediador hay que entenderlo como algo complejo y cambiante, entendemos que esta mediación está constituida por diferentes elementos o componentes que permiten esa flexibilidad y que la hace adecuada en cada momento:

- El propio trabajador social, es decir, la creatividad del profesional que ejerce como mediador.
- La realidad social, o sea, el contexto, el escenario.
- Los métodos, técnicas, instrumentos aplicados según la perspectiva teórica desde la que nos situemos.
- El problema social concreto al cual se dirige su acción.

Estos componentes son variables y todos ellos dependerán de la interpretación que el propio contexto histórico, político y social aplique a los problemas sociales. De hecho desde ese contexto se han dado diferentes interpretaciones sobre las que brevemente vamos a reflexionar.

La consideración apoyada por la perspectiva de la patología social, una de las primeras que nacieron en el tiempo para la resolución de los problemas sociales, defendía que las personas o las situaciones se convertían en problemas sociales cuando interferían con el funcionamiento normal de la sociedad orgánica. Consecuentemente, las actuaciones profesionales tenían por lo general una marcada orientación asistencial y graciable.

La teoría de la desviación social, inspirada en las dos grandes Escuelas de Harvard y de Chicago, aparece a principios del siglo XX. Ambas consideraban de gran importancia el estudio de los problemas sociales, centrándose la primera en el estudio de la estructura social, mientras que la Escuela de Chicago enfatizaba un punto de vista centrado en los procesos sociales. Ambas utilizaron el mismo prisma para la comprensión de los problemas sociales, el de la orientación de la conducta desviada.

Desde el trabajo social, aunque el rol asistencial continúa en esta época como eje fundamental del trabajo, cambia sustancialmente la finalidad que se pretende con dicha actuación, así como el lugar desde el que se sitúa el trabajador social para ejercer como mediador y el lugar en que es colocado el usuario. No se trata de otorgar un favor, sino de reconocer un derecho. Lo que significa el paso de lo que entonces veníamos en denominar beneficencia a lo que después denominamos como justicia social.

La orientación de la desorganización social nace como un intento de desarrollar una disciplina científica en la Sociología. Uno de los conceptos centrales dentro de esta orientación, es el de regla: las reglas no sólo van a definir las diferentes partes de la sociedad, sino que también van a definir cómo se van a relacionar dichas partes entre sí. De esta manera, se empezaron a percibir los problemas sociales como elementos que demostraban las desintegraciones sociales, construyéndose poco a poco una orientación que trataba de explicar con sus conceptos no sólo cómo se producía y se creaba la organización social sino también cómo se producía y se creaba la desorganización social. Desde esta orientación más compleja, intelectual y sistemática, se plantea el error que supone emitir juicios de tipo moral.

Las características del enfoque de la desorganización social, en definitiva, establecen que cuando se produce un cambio en una parte del sistema, ineludiblemente debe haber una respuesta por parte del resto del sistema; la desorganización social es una muestra de la falta de ajuste o del defectuoso ajuste entre las partes del sistema.

Hace más de cincuenta años, el sociólogo W. I. Thomas acuñó una frase que ha llegado a convertirse en aforismo: "si los hombres definen ciertas situaciones como reales, se vuelven reales en sus consecuencias". Cómo interpretamos o definimos una realidad, influye decisivamente en cómo respondemos ante ella. Y la visión que esos "otros" tienen de sí mismos y de los demás, de las cosas que hacen y que les pasan, es bastante diferente de la que se les atribuye desde un despacho, una consulta o un escaño parlamentario.

Posteriormente, la burocratización ha surgido debido al incremento de todo tipo de organizaciones, así como a la complejidad cada vez mayor de las mismas. La figura más representativa de esta teoría es Weber, que afirma que la organización burocrática es un instrumento privilegiado que ha modelado la política, la economía y la tecnología modernas. Uno de los principales rasgos de la teoría es la racionalidad, así como el predominio de un planteamiento estructural y la formalización, (con el consiguiente factor de despersonalización).

En función de esta teoría, los problemas sociales son característicos de las sociedades avanzadas e industrializadas; de hecho, sólo se llegó a concebir la existencia de problemas sociales en cuanto que se percibió que la ciencia social podría solucionarlos, lo que implicó ya un estado avanzado de la sociedad. Pero los problemas sociales, por otra parte, son el fruto de dicho progreso, de forma que no es posible avanzar socialmente sin crear concomitantemente una serie de condiciones negativas.

El problema surge cuando se produce una burocratización que sólo presenta sus aspectos negativos, es decir, la ritualización y la falta de afecto, pero no los positivos, tales como el incremento de la eficacia y de la eficiencia.

Nos preguntamos desde cuál de estas teorías se están interpretando actualmente los problemas sociales. Nos preguntamos si no estamos perdiendo aquel concepto de justicia social por el que se luchó hasta lograr desterrar la beneficencia. Cuando se llegan a aceptar programas de televisión que institucionalizan las limosnas hasta el extremo de llevar a los pobres a la pantalla, ¿desde qué enfoque teórico se justifica? Y también nos alarma el hecho de que la sociedad en general valora positivamente las conductas tendentes a la caridad y el asistencialismo. ¿Volveremos a las grandes instituciones que recogen los problemas sociales y los aíslan del resto?

Los profesionales del trabajo social, como mediadores sociales, como agentes de cambio y como trabajadores sociales estamos planteando acciones para evitar una vuelta atrás en un recorrido imposible porque el tiempo no vuelve atrás. Hay que emprender acciones para evitar este retroceso. Acciones desde todos los frentes posibles: el institucional, el profesional y el personal.

# Les associacions en els òrgans municipals de Participació Ciutadana de Burjassot

LLUNA ÀRIAS I CORTINA

Treballadora social i agent de Desenvolupament Local  
Ajuntament de Burjassot

Rebut: 25 de juny de 2013 . Acceptat: 30 de març de 2014

## RESUM

Aquest article tracta de presentar part dels resultats obtinguts al llarg de la investigació «La percepció de la Participació Ciutadana i la seua capacitat per a influir en el govern local: el cas de Burjassot», treball final del màster en Gestió i Promoció del Desenvolupament Local. L'esmentada investigació fou duta a terme mitjançant l'aplicació de tècniques quantitatives (anàlisi documental i estadística) i qualitatives (entrevistes, mesa d'experts). Concretament, ací ens centrem a recollir els resultats relacionats amb el paper que les associacions juguen en els òrgans municipals de Participació Ciutadana de Burjassot. Analitzem la seua participació, la representativitat que aporten al Consell Municipal; oferim les propostes de millora recollides a partir dels agents entrevistats, i advertim de les virtuts de la participació representativa i dels seus perills, així com de les estratègies adequades per a reduir-los. En definitiva, es tracta de millorar el procés participatiu tant a Burjassot com a tants altres llocs que van optar per un model similar.

**PARAULES CLAU:** Participació ciutadana, associacions, Burjassot.

## ABSTRACT

*This article attempts to present some of the results obtained throughout the study entitled "The perception of civil participation and its ability to influence local government: the case of Burjassot", which is the Final Course Work for the Master in Management and Promotion of Local Development. This piece of research was carried out by applying quantitative techniques (documentary and statistical analysis) and qualitative methods (interviews, panel of experts). We specifically focus here on collecting the results involving the role played by partnerships at Burjassot's Municipal Bodies for Civil Participation. We analyze their participation, the representativeness contributed to the Municipal Civil Participation Council by them, we offer suggestions for improvement received from persons interviewed and point out the virtues and dangers of representative participation as well as strategies for reducing the latter. In short, an attempt is made to both improve the participatory process in Burjassot as in many other places which chose a similar model.*

**KEY WORDS:** Civil participation, associations, Burjassot.

CORRESPONDÈNCIA

lluna.arias@gayto-burjassot.es



# “Dels meus pares mane jo”: estudi qualitatiu sobre violència filio-parental

ANDREA NAVARRO MAÑEZ

Educadora social

\*Doctoranda en Ciències Socials a la Universitat de València

Rebut: 10 de gener de 2013 . Acceptat: 2 d'abril de 2014

## RESUM

L'increment dels casos de violència filio-parental en els últims anys es veu reflectit en el nombre de denúncies segons dades proporcionades per organismes oficials i en els mitjans de comunicació, fruit de la curiositat que està suscitant en la societat.

El present estudi indaga en la influència dels diferents estils educatius parentals en l'origen i manteniment d'aquestes conductes violentes, a través d'entrevistes a professionals del camp social i grups de discussió amb mares/pares i fills/es.

**PARAULES CLAU:** violència, família multiproblemática, violència filio-parental, factors de risc, estils educatius parentals.

## ABSTRACT

*The increase in filio-parental violence over the last few years is reflected in the number of complaints regarding the data provided by government agencies and media, because of the increase in society's interest for this issue.*

*This study deals with the influence of different parental educational styles on the origin and continuity of these behaviours, through interviews with professionals from the social field and discussion groups with parents and children.*

**KEY WORDS:** *violence, multi-problematic family, filio-parental violence, risk factors, parental educational styles.*

CORRESPONDÈNCIA

jomateixa\_andrea@hotmail.com

# Imagen social de la prostitución en los medios de comunicación escritos de la ciudad de Valencia: análisis del diario *Las Provincias*

ÁNGELA GUARDIOLA CANO

Diplomada y Graduada en Trabajo Social. Máster en Bienestar Social: Intervención Individual, Familiar y Grupal por la Universitat de València.

Recibido: 4 de febrero de 2014 . Aceptado: 13 de abril de 2014

## RESUMEN

El presente artículo es el resultado de una investigación realizada a partir del análisis de contenido del medio de comunicación escrito *Las Provincias*, con el objetivo de conocer y analizar la imagen social que transmiten los medios de comunicación escritos sobre la prostitución de Valencia. Se demuestra que la imagen que transmiten los medios de comunicación escritos ideológicamente conservadores, como es el periódico *Las Provincias*, determinan la formación de la opinión pública, hecho que favorecerá la producción, la reproducción y perpetuación de estereotipos sobre el ejercicio de la prostitución.

**PALABRAS CLAVES:** prostitución, imagen social, medios de comunicación escritos, *Las Provincias*, análisis de contenido.

## ABSTRACT

*This article is the result of a piece of research based on analysing the content of “Las Provincias” as a written medium, in order to understand and analyse the social image conveyed by the printed media about prostitution in Valencia. The image conveyed by ideologically conservative written media like the newspaper Las Provincias will be crucial in forming public opinion, a fact that will favour the production, reproduction and perpetuation of stereotypes about the practice of prostitution.*

**KEY WORDS:** prostitution, social image, printed media, *Las Provincias*, content analysis.

CORRESPONDENCIA  
anguarcal@gmail.com

# Estudio del problema social en el Hospital La Fe de Valencia desde la Unidad de Trabajo Social Hospitalario: recursos

RAQUEL FUSTER RIBERA \* Y MARGARITA GUILLEM NAVARRO\*\*

\*Trabajadora Social

\*\*Trabajadora Social, Enfermera y Socióloga

Recibido: 17 de abril de 2012 . Aceptado: 7 de febrero de 2014

## RESUMEN

Objetivos: La investigación recoge los recursos aplicados por la Unidad de Trabajo Social Hospitalario valorando si son adecuados para solucionar la problemática detectada, así como la demora y satisfacción en los pacientes del Hospital Universitario La Fe de Valencia. Los recursos más solicitados y gestionados desde la Unidad de Trabajo Social Hospitalaria son los sociales (discapacidad, dependencia, Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicios Sociales) siguiéndoles los sanitarios (hospital y prestaciones sanitarias complementarias). El 87,6% de los recursos se consideran adecuados para resolver la problemática planteada. El 76,5% se muestra satisfecho o complacido. El 67,5% de los pacientes al alta hospitalaria se va al domicilio.

**PALABRAS CLAVE:** problema social, pacientes, recurso, dependencia.

## ABSTRACT

*Objectives: This research examines resources used by the Social Worker Unit of La Fe University Hospital in Valencia, valuing whether they are appropriate to solve the problems detected, as well as the delay and the patients' satisfaction at the University Hospital La Fe de Valencia. The most-highly demanded resources managed by the Social Worker Hospital Unit are the social ones (handicap, dependence, Home Help Service, and Social Service), followed by the health ones (hospital and additional health services). 87.6% of the resources are considered appropriate to solve the problems brought up. 76.5% are satisfied or pleased. 67.5% of the patients that get their discharge go home.*

**KEY WORDS:** social problem, patients, resources, dependence.

## CORRESPONDENCIA

fuster\_raq@gva.es | margagnqg@hotmail.com

# Serveis i recursos socials per a dones: la resposta institucional de la Comunitat Valenciana

**GABRIELA MORIANA MATEO**

Institut Universitari d'Estudis de la Dona. Universitat de València.  
Professora del Departament de Treball Social i Serveis Socials de la Facultat de Ciències Socials de la Universitat de València. Treballadora Social, Sociòloga i Doctora per la Universitat de València.

Rebut: 4 de febrer de 2014 . Acceptat: 8 d'abril de 2014

## RESUM

Aquest article sintetitza la resposta institucional actual de la Comunitat Valenciana per a dones, sobretot, per aquelles que pateixen processos d'exclusió social i violència. Entre els recursos socials més importants es poden distingir els Serveis Socials Generals (amb les seues corresponents ajudes econòmiques: d'emergència i Renda Garantida de Ciutadania), els serveis d'informació i assessorament (Centre Infodona i Servei telefònic d'assessorament jurídic per a dones) i recursos i serveis socials específics (programa + Vida, Centres Dona 24 Hores i centres de protecció: cases d'acollida per a dones en situació d'emergència, centres d'acollida i habitatges tutelats). Així mateix, a l'article es presenten les dades més importants respecte als anomenats serveis que s'han pogut aconseguir mitjançant memòries dels respectius centres i altres fonts documentals.

**PARAULES CLAU:** Dones, Recursos socials, Serveis Socials, Exclusió social, Violència contra les dones.

**CORRESPONDÈNCIA**

Gabriela.moriana@uv.es

## ABSTRACT

*This article summarises Valencia's current institutional response for women, above all those suffering processes of social exclusion and violence. Some of the most important regional services and resources are the General Social Services (which include economic benefits such as emergency aid or the Guaranteed Citizens' Income), services providing information and advice such as (the Infodona Centre or a hotline of legal advice for women) and specific resources and social services (+Life program, 24 Hour Women's Centres and protection centres ranging from emergency shelters to sheltered housing). This article will provide relevant data on these services and resources obtained through reports from the respective centres and other sources of documentation.*

**KEY WORDS:** *Women, Social Resources, Social Services, Social Exclusion, Violence Against Women.*

## SERVEIS I RECURSOS SOCIALS PER A DONES: LA RESPOSTA INSTITUCIONAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Aquest article aborda l'atenció social a les dones a la Comunitat Valenciana, i sobretot, d'aquelles que pateixen diferents tipus de violència i processos d'exclusió social. Les polítiques públiques són fenòmens culturals que codifiquen normes i valors, tenen implicacions econòmiques, legals, culturals i morals i creen noves relacions i categories socials. També revelen l'estructura d'un sistema cultural, els conflictes socials i les relacions de poder (Shore i Whrigh, citat en Comas, 2011). Per això, esdevé necessari conèixer els recursos i serveis per a dones i analitzar la seua evolució, que encara que, en aquest moment, depèn, sobretot, de qüestions ideològiques respecte al paper i control de les dones, està basada en arguments econòmics.

El sistema de Serveis Socials (SS.SS.) de la nostra comunitat autònoma<sup>1</sup> inclou dins de les seues responsabilitats donar resposta a diferents problemàtiques socials, mit-

jançant l'aportació dels recursos necessaris. A aquest context es va constituir en dos nivells d'intervenció: Serveis Socials Generals o Comunitaris i Especialitzats o Específics. A més, existeixen serveis d'informació i assessorament per a totes les dones en general i d'informació, assessorament, atenció i, si escau, derivació per a les qui pateixen violència. Abans d'endinsar-nos breument en cadascun d'ells, es presenten de forma esquematitzada en el següent quadre.

### 1. SERVEIS TELEFÒNICS D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT

Inclouen els Centres Infodona i el telèfon d'atenció Jurídica per a dones.

#### 1.1. Centres Infodona

El servei es va iniciar en l'any 1999 responnent a un dels objectius de l'II Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre Dones i Homes de la Comunitat Valenciana (1997-2000), que preveia la instal·lació, amb la participació de les entitats locals, de punts d'informació per tota la geografia de la Comunitat Valenciana. Té com finalitat facilitar l'accés de les dones a tot tipus d'assessorament que poguera afavorir el ple exercici dels seus drets. Sent l'objectiu prestar assessorament a les do-

<sup>1</sup> Llei 5/1997, de 25 de juny, de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana.