

EL TRABAJADOR SOCIAL COMO PROFESIONAL CLAVE EN LA DETECCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE LAS SITUACIONES DE RIESGO DE MALTRATO INFANTIL POR NEGLIGENCIA Y/O DESATENCIÓN FAMILIAR DESDE EL SISTEMA EDUCATIVO.

AUTOR/ES:

Marta Arranz Montull

Dr. Josep Maria Torralba Roselló

Universitat de Barcelona.

CORREO ELECTRÓNICO:

marta.arranz@ub.edu

jmtorralba@ub.edu

RESUMEN

En los últimos decenios, el Estado de Bienestar se ha ido construyendo y asentando sobre cuatro pilares básicos (sanidad, educación, garantía de rentas y pensiones, y servicios sociales) los cuales deben garantizar la atención de la ciudadanía. Estos pilares se han construido de forma independiente, sin estar conectados entre sí, aunque su principal finalidad es llevar a cabo de forma común intervenciones multidisciplinares para incidir en el bienestar social de los ciudadanos. Poniendo especial atención en el nivel micro, la práctica del día a día comporta que los profesionales necesiten conectar con otros profesionales de pilares o sistemas de protección social distintos al suyo, y así se va estableciendo una transversalidad entre los distintos sistemas. Pero estas conexiones son fruto de la propia necesidad de los profesionales en establecerlas, y no porque los servicios estén conectados en red.

Para centrarnos en la temática de la presente comunicación, hacemos referencia a la relación que existe entre los maestros de las escuelas y los trabajadores sociales de los diferentes servicios, tanto a los que trabajan en el Sistema de Servicios Sociales como en el Sistema Educativo (Servicios Sociales Básicos, Equipo de Asesoramiento y Atención Psicopedagógica, Centro de Desarrollo Infantil y Atención Precoz...). Se enmarca dentro de la Área Temática A5-Transdisciplinariedad, interdisciplinariedad y trabajo social, Grupo de Trabajo A5M3-Relaciones inter/multi/transdisciplinares del trabajo social en una sociedad global. Reflexiones y experiencias de intervención, investigación y análisis.

El método utilizado ha sido de naturaleza cualitativa, mediante entrevistas focalizadas a distintos profesionales del ámbito educativo y social.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

La principal conclusión de la investigación es la necesidad de llevar a cabo una intervención de forma interdisciplinaria entre los centros escolares y los trabajadores sociales de los distintos servicios de protección a la infancia de forma transversal e integrada para poder realizar una acción preventiva ante las situaciones de riesgo de maltrato infantil por negligencia y/o desatención familiar.

PALABRAS CLAVE: Sistema educativo, sistema de servicios sociales, trabajo social, negligencia y/o desatención familiar, prevención.

ABSTRACT

In recent decades, the Welfare State has been built and settled on four basic pillars (health, education, income security and pensions, and social services) which should ensure the attention of the citizenship. These pillars have been built independently, without being connected to each other, although their main purpose is to conduct multidisciplinary common form to affect the welfare of citizens interventions. Paying special attention to the micro level, the practice of daily acts that professionals need to connect with other professionals pillars or systems other than their own social protection, and thus be establishing a mainstreaming between the different systems. But these connections are the result of the very need of professionals in establishing them, and not because the services are networked. To focus on the theme of this communication, we refer to the relationship between school teachers and social workers of different services both to those working in the social services system and the education system (Basic Social Sevices, Counselling and Care PsychoPedagogical Team, Child Development and Early Attention Center). It is part of the Thematic Area A5-Transdisciplinarity, interdisciplinarity and social work, the Working Group A5M3-Relations inter / multi / transdisciplinary social work in a global society. Reflections and experiences of intervention, investigation and analysis.

The method used was qualitative, through targeted to different professionals from the educational and social field interviews.

The main conclusion of the research is the need to carry out an intervention in an interdisciplinary between schools and social workers of different services of child protection and integrated cross to perform preventive action in situations of risk of child by neglect and/or family neglect.

KEY WORDS: Educational system, social services system, social work, neglect and/or family neglect, prevention.

INTRODUCCIÓN

El Estado del Bienestar como lo conocemos hoy en día es un concepto político el cual corresponde a una estructura de gobierno perteneciente al Estado que asume los Servicios y la protección de los derechos de la ciudadanía. Está formado por cuatro pilares básicos como son sanidad, educación, garantía de rentas y pensiones, y servicios sociales. Estos deben garantizar la atención de la ciudadanía más empobrecida, así como favorecer los derechos económicos, sociales y culturales de toda la población. Por lo tanto, consideramos que el Estado del Bienestar debe garantizar los bienes, servicios y el nivel de vida que debe tener una familia para vivir en una sociedad como la actual. Cada vez tendemos más a ir hacia un Estado del Bienestar liberal (tal y como se entiende en Estados Unidos), en el cual las personas contratan diferentes prestaciones a través del sector privado. Actualmente, nos encontramos en un momento de transición en el cual todavía no conocemos el nuevo modelo de capitalismo al que llegaremos, aun así en esta comunicación nos centraremos en el sector público vigente. Cabe destacar que el Estado del Bienestar incide en todo el Estado Español, pero en la presente comunicación haremos referencia única y exclusivamente a Catalunya.

A lo largo de los años, los pilares del Estado del Bienestar se han ido desarrollando y construyendo de forma independiente sin estar conectados entre sí. Aunque se ha intentado mantener el propósito de actuación mediante intervenciones multidisciplinares comunes para incidir en el bienestar social de todos los ciudadanos, no se ha llegado a lograr la coordinación real entre los mismos.

Centrándonos en el nivel micro, observamos que cada pilar ha ido desarrollando su práctica profesional de forma autónoma, es decir, sin relacionarse con otros pilares. Pero cada vez se hace más necesaria dicha relación entre ellos para poder garantizar así, una asistencia más globalizada a la población atendida. A partir de la experiencia de las personas que trabajan diariamente en estos pilares, se ha podido constatar la necesidad de poder conectar los servicios en red, y de esta forma poder dar transversalidad a los sistemas.

Relación entre las escuelas y los servicios sociales

A partir de la detección de los profesionales de los distintos pilares del sistema de Bienestar en relación a la necesidad de conectarlos entre sí, en la presente comunicación haremos referencia de forma concreta a la relación que existe actualmente entre dos de los pilares básicos como son el Sistema Educativo y el Sistema de Servicios Sociales en su conjunto.

Antes de empezar el desarrollo de la comunicación, consideramos necesario exponer los motivos por los cuales hacemos referencia al Sistema Educativo y el Sistema de Servicios Sociales. Entendemos que los dos sistemas son el paraguas de un conjunto de servicios y de profesionales que trabajan diariamente con la población, y cada uno de ellos tiene unas funciones concretas y específicas. Los dos sistemas atienden a la infancia, una población vulnerable en el conjunto de la sociedad que merece dedicarle una atención especial. En primer lugar expondremos el conjunto de centros educativos y servicios educativos que

integra el Sistema Educativo en Catalunya en materia de infancia. (Ver Fig. 1. Mapa conceptual Pilares del Sistema de Bienestar en materia de infancia en Catalunya).

En la Figura 1, se plasman los servicios que ofrece el sistema de bienestar en los dos pilares básicos. A continuación se explica brevemente en qué consiste cada uno de ellos.

En primer lugar nos centraremos en el pilar de la Educación, este está compuesto por dos grandes grupos el primero por los centros educativos y por los servicios educativos. El primer grupo está formado, por un lado por diferentes tipos de centros educativos de acuerdo a la edad de los niños, y por el otro, según el tipo de obligatoriedad de la enseñanza. Por ejemplo, la educación infantil, la formación profesional y la educación universitaria no es una educación obligatoria, aún así, el estado del bienestar las facilita de forma pública, y por el otro lado, la educación primaria (6 a los 12 años) y la educación secundaria (12 a los 16 años) forma parte de la educación obligatoria.

Mientras que el segundo grupo pertenece a los servicios educativos. Estos servicios dan soporte al sistema educativo, y se exponen a continuación:

- EAP (Equipos de asesoramiento y orientación psicopedagógica): Es un servicio de consulta y de soporte tanto a nivel psicopedagógico como social que se facilita a los centros educativos y a la comunidad educativa, es decir, atiende tanto a las escuelas, al profesorado como a los alumnos y a sus familias. Está compuesto por equipos interdisciplinarios en los cuales hay psicólogos, pedagogos, psicopedagogos, trabajadores sociales y fisioterapeutas. Entre los objetivos de actuación se encuentran 1) Identificar y evaluar las necesidades educativas especiales de los alumnos y llevar a cabo una propuesta de escolarización específica para cada el niño/a que se encuentre en esta situación. 2) Dar soporte al profesorado, así como asesorarlos para facilitar respuestas educativas a los alumnos con necesidades educativas especiales. 3) Asesorar a las familias y a los alumnos sobre aspectos relacionados con la orientación personal, educativa y profesional, si procede. 4) Facilitar recursos a las escuelas para la mejora de la atención a la diversidad y a la inclusión de sus alumnos. 5) Favorecer la coordinación con otros servicios de la zona, así como promover la colaboración entre los servicios sociales y sanitarios a nivel territorial de actuación.
- CREDAC (Centro de Recursos Educativos per a Deficientes Auditivos): Corresponde a un servicio educativo específico destinado a alumnos y a sus familias los cuales presenten sordera o algún trastorno de lenguaje. Este servicio surge a través de la coordinación entre dos instituciones (depende del Consorcio de la ciudad de Barcelona que está constituido por el Departamento d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya y por el Institut Municipal d'Educació de Barcelona).
- SEEM (Servicio Educativo específico de Motóricos): Pertenece a un servicio especializado y compuesto por un equipo multidisciplinar que incluye los ámbitos de psicología, orientación educativa,

fisioterapia, audición y lenguaje y, pedagogía terapéutica. Este servicio pretende dar soporte a la función educativa de profesionales que atienden a niños con necesidades a nivel funcional.

- Comisiones Sociales: Son las coordinaciones que se establecen entre el centro educativo, los servicios educativos y los servicios sociales. Sirven para que los diferentes servicios trabajen conjuntamente para garantizar el desarrollo integral de los alumnos y prevenir los posibles factores de riesgo que puedan presentar tanto los niños y niñas como sus familias.

También se exponen algunas herramientas que se ponen en marcha para favorecer la detección y la mejora de la atención y calidad al sistema educativo.

- Protocolo de prevención de maltratos infantiles: En el año 2012, el Consejo de Dirección del Consorcio de Educación aprobó el Protocolo de actuación para los centros educativos de Barcelona en casos de sospecha o certeza de maltrato infantil a menores. Esta iniciativa se impulsó con la finalidad de hacer frente a este fenómeno, facilitando tanto espacios, como coordinación e implicación de las instituciones responsables (Consortio Sanitario, DGIA, Dirección de Acción Social del Ayuntamiento de Barcelona, *Mossos d'Esquadra* i el Consorcio de Servicios Sociales).
- Detección, prevención y resolución de conflictos: Se trata de una recopilación de protocolos referentes a las comunidades educativas para la detección, la prevención y la resolución de conflictos. Actualmente, se recogen tres protocolos vigentes como son el circuito de respuesta a las demandas de intervención de las comunidades educativas y de su entorno en materia de prevención y seguridad y el protocolo de detección e intervención frente al abuso entre iguales. El tercer protocolo tiene un acceso restringido y es de uso exclusivo para centros escolares, pertenece al protocolo de detección e intervención del alumnado susceptible de formar parte de los NGJOV (Nuevos Grupos de Jóvenes Organizados y Violentos).

En segundo lugar, hacemos referencia al pilar del sistema de servicios sociales diferenciándolo en dos niveles. Por un lado, encontramos los servicios sociales básicos que se organizan en Áreas Básicas de Servicios Sociales (ABSS) y que constituyen el primer nivel público de atención social. Tienen como objetivo mejorar el bienestar social y favorecer la integración de las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad o en riesgo social, mediante la atención de las necesidades sociales más inmediatas, generales y básicas. Estos servicios están organizados por territorios y su atención e intervención la pueden llevar a cabo de manera individual, familiar y colectiva. Los equipos están formados por trabajadores sociales, educadores sociales.

Por otro lado, tenemos el otro nivel de este pilar el cual pertenece a los servicios sociales especializados en el ámbito de la infancia:

- CDIAP (Centro de Desarrollo Infantil y Atención Precoz): La atención precoz consiste en poner en práctica intervenciones con la finalidad de dar respuesta al déficit de desarrollo que presenten los niños en edades comprendidas entre 0 a 6 años y a sus familias o que se encuentren en riesgo de padecer alguna dificultad en el desarrollo del niño. Los déficits pueden ser de tipo transitorio o bien permanente. Este servicio también se dirige a familias que solicitan orientación del desarrollo de su hijo como soporte a la crianza.

Finalmente, también hemos tenido en cuenta uno de los servicios relacionados con el Ámbito Sanitario. Aunque no es un pilar en el cual nos hayamos centrado en esta comunicación, recoge uno de los servicios importantes en el desarrollo de los niños cuando se producen situaciones de vulnerabilidad o de riesgo social:

- CSMIJ (Centro de Salud Mental Infantil y Juvenil): El centro de salud mental facilita asistencia ambulatoria especializada a infancia y adolescencia, las edades de atención están comprendidas desde el nacimiento hasta los 18 años y a sus familias. Su objetivo principal es atender los problemas de salud mental presentes en los niños y niñas mediante un diagnóstico, un tratamiento y un posterior seguimiento, poniendo en práctica a su vez la aplicación de distintos programas asistenciales como son el Programa de atención a los trastornos mentales graves, el Programa de atención al trastorno de la conducta alimentaria, Programa Salud y Colegio y el Programa de Apoyo a las residencias de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA).

Para poder garantizar una atención global de los niños, y de sus familias, los servicios especializados deben coordinarse entre sí para poder intercambiar información y poder trabajar hacia una misma línea. Hay que recordar que la mayor parte de los casos en los cuales se activan varios servicios especializados a la vez es para ayudar a familias con un elevado grado de vulnerabilidad y con ciertas dificultades en el desarrollo de la parentalidad y en la crianza.

MARCO CONCEPTUAL

Existe una diferencia considerable entre los dos pilares básicos escogidos en esta comunicación, cuando hemos explicado la organización del pilar del sistema educativo hemos nombrado una clasificación según el tipo de obligatoriedad en la enseñanza, pues bien, este ha estado el principal motivo por el cual nos hemos decantado en decidir la escuela como centro de atención. La escuela pertenece a un servicio de asistencia obligatoria, se posiciona en el único servicio del sistema del Estado de Bienestar con esta característica. Además, esta obligatoriedad en la asistencia permite a los maestros poder conocer a fondo a los alumnos y por consiguiente a sus familias. En el día a día de los maestros se pueden detectar diferentes aspectos, desde déficits en las capacidades parentales, problemas familiares hasta la detección de maltratos infantiles. Por lo tanto, en el desarrollo del marco conceptual haremos referencia a la etapa de educación obligatoria, concretamente en la educación primaria (de 6 a 12 años).

Consideramos esencial realizar un breve desarrollo de los siguientes conceptos para poder comprender la comunicación de una forma conjunta para todos los lectores. Entendemos parentalidad como el conjunto de competencias que ejercen los progenitores (tanto los padres biológicos, adoptivos o los padres acogedores) mediante la satisfacción de las múltiples necesidades básicas de los hijos y respetando sus derechos para contribuir en el desarrollo infantil. La finalidad básica de la parentalidad es proporcionar el aporte nutritivo necesario para su crecimiento así como el aporte afectivo, de cuidados y de estimulación, como también los aportes socializadores, protectores y la promoción de la resiliencia (Barudy y Dantagnan, 2010).

Así mismo, consideramos que las competencias parentales son las capacidades funcionales que poseen los padres y las madres, las cuales les permiten responder adecuadamente al surgimiento de necesidades de sus hijos, para garantizarles un desarrollo sano, es decir los progenitores deben proporcionar cuidados, protección y educación a sus hijos. (Barudy y Dantagnan, 2010).

Otro aspecto a destacar es el apego considerado como el vínculo que se establece entre el hijo y sus padres a través de un proceso relacional y que se impregna según la reacción afectiva del adulto, la cual puede ser positiva o negativa en función del entorno y de las experiencias vitales. Además produce lazos invisibles que surgen de las vivencias familiares, y que estas se caracterizan por unos sentimientos de pertenencia a un sistema de familia concreto. Aunque estas relaciones no siempre son adecuadas, y si un niño no ha tenido la posibilidad de establecer un vínculo de calidad durante los primeros dos años de su vida tendrá una serie de vacíos en el ámbito social que no lo ayudaran a tener buenas capacidades para vincularse de forma positiva con las otras personas. (Barudy y Dantagnan, 2005).

Teniendo en cuenta estas definiciones y partiendo de la premisa de la buena voluntad de los padres en educar y en criar a sus hijos, ¿dónde queda el límite entre la dificultad en la parentalidad y el maltrato por negligencia y/o desatención familiar?

Mediante el paso de los años se han ido perfilando y consensuando las definiciones de los diferentes tipos de maltrato infantil (físico, psicológico, abuso sexual, etc.) pero todavía no hay definiciones consensuadas internacionalmente sobre los maltratos infantiles por negligencia y/o desatención familiar dada su dificultad de detección y constatación. Mientras tanto proponemos la siguiente definición para poder entender de forma común el concepto.

Arruabarrena (1999, p.29), define negligencia "*como aquella situación dónde las necesidades físicas (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en las situaciones potencialmente peligrosas, educación y/o cuidados médicos) y cognitivas básicas del menor no son atendidas temporal o permanentemente por ningún miembro del grupo que convive con el niño*".

Se puede considerar como negligencia la falta de atención y la falta de cobertura de las necesidades básicas del menor, bien sean de manera temporal o permanente, por parte de los adultos responsables (como es la alimentación, ropa, seguimiento y tratamientos médicos, falta de atención protectora o educativa, exposición de situaciones de peligro para su integridad física, horarios inadecuados, absentismo escolar, entre otros. (González y Guitart, 2011).

Según Intebi (2009, p.11), *“niños y niñas en riesgo de desprotección son aquellos/as que viven y se desarrollan en entornos familiares o sociales con condiciones que les puedan provocar un daño significativo a corto, medio y/o largo plazo en su bienestar y desarrollo”*.

Las situaciones de riesgo de desprotección se pueden producir cuando existe un cuidado inadecuado, es decir, los progenitores pueden sufrir situaciones puntuales de crisis, problemas familiares, alto nivel de estrés, consumo de alcohol, maternidad o paternidad en la adolescencia, situaciones determinadas de crisis... Estas pueden afectar de forma negativa a la imagen de los hijos en relación a la figura materna o paterna, la cual comporta una limitación en la capacidad de cuidado y atención a los hijos, es decir una limitación de la capacidad parental. Este tipo de situaciones, con el tiempo, pueden provocar situaciones de desprotección infantil.

Detección de las limitaciones de las capacidades parentales en la escuela

Es sorprendente como a través de los niños podemos reconocer las limitaciones, dificultades y carencias de las habilidades parentales, dado que los hijos son un reflejo de los padres. Mediante la observación del comportamiento, actitudes, olores, gestos o la apariencia física de los niños podemos identificar diferentes aspectos. Pero es obligación de los profesionales que trabajamos con niños detectar y averiguar las circunstancias y las condiciones que envuelven a los alumnos. Por ejemplo, cuando nos encontramos a un niño que acude al centro escolar dormido, y durante el día tiende a quedarse dormido en clase, debemos atender esta situación. En primer lugar debemos identificar si es una cosa puntual o periódica, ya que puede ocurrir el que niño haya pasado mala noche o que se encuentre mal. En segundo lugar, debemos hablar con el niño para que nos explique si tiene sueño, porque tiene sueño, a qué hora se acostó el día anterior... Y, en tercer lugar, hablar con la familia. Este ejemplo tiene como interventor a un único agente que es la escuela, pero el caso sería diferente, si por ejemplo, los servicios sociales ya estuvieran interviniendo en esta familia, y ya hubieran detectado las circunstancias de sueño de este niño. En el ejemplo podemos observar de forma práctica la necesidad de coordinación entre los dos servicios.

Otro caso sería cuando la escuela detecta que dos hermanos que asisten a cursos diferentes, acuden a la escuela sin ningún desayuno para media mañana y llegan al comedor (dado que se les ha concedido beca comedor para los dos) con ansia y una actitud de desesperación a la hora de comer que hace sospechar que no han desayunado nada en casa. Esta es la información que tenemos desde la escuela, podemos completarla con la explicación de los niños, podemos hablar con la familia y entender si ésta se encuentra

en una situación económica complicada. Pero si ponemos en práctica el trabajo en red, y nos coordinamos con otro de los pilares del Estado del Bienestar como son los Servicios Sociales, es posible que podamos tener una información más amplia del niño, y sobre todo del entorno familiar. Siguiendo con el ejemplo, al realizar la coordinación con servicios sociales podemos extraer, por ejemplo, que los padres están percibiendo una ayuda en relación a la alimentación de sus hijos, dado que efectivamente se encuentran en una delicada situación económica, pero esto no les exime de proporcionales alimento diario, sino más bien al contrario, les obliga.

Frente a esta situación y haciendo referencia a las definiciones de los tipos de maltrato expuestas anteriormente, ¿es posible que estemos delante de un caso de maltrato por desatención familiar?, ¿pero cómo es posible si los servicios sociales están interviniendo? Como hemos comentado al inicio de esta comunicación los pilares del Estado del Bienestar actúan de forma independiente, y esta cuestión comporta que no se pueda controlar más allá de tu esfera profesional. Anteriormente hemos hecho referencia a que la escuela es el único servicio en el cual los niños y niñas deben acudir de forma diaria y obligatoria, por este motivo la escuela será una fuente de información muy importante para el pilar de los servicios sociales, dado que estos, con la información de la escuela podrán prestar una mejor atención a las necesidades familiares.

Mediante este breve ejemplo se ha podido evidenciar la necesidad de trabajo conjunto entre dos pilares básicos para poder garantizar, no sólo una intervención global de las situaciones, sino una efectividad de intervención. Siguiendo con el ejemplo de nada sirve facilitar a los padres una ayuda para la compra de alimentos básicos, si la puesta en práctica, es decir, la compra de dichos alimentos no es la adecuada y se dejan comidas sin cubrir. Gracias a la detección de la escuela, se ha podido identificar el problema y realizar un abordaje directo para evitar que se produzca un mal mayor tanto para los niños como para la familia.

EL TRABAJADOR SOCIAL COMO AGENTE EN LA DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL

Un aspecto a destacar de esta comunicación es que constantemente estamos haciendo referencia a dos pilares básicos del Sistema del Bienestar y de la necesidad de coordinación entre ellos, pero lo que no nos hemos planteado es ¿quién debe ser la persona encargada de hacer dicha coordinación?, ¿sobre qué aspectos nos tenemos que coordinar?, ¿Cuáles son las situaciones de gravedad para requerir coordinación con servicios sociales? Pues bien, todas estas preguntas se plantean a menudo en las escuelas. Los maestros no tienen las herramientas suficientes para decidir cuándo es necesaria la intervención de los servicios sociales. Por este motivo, tenemos la pretensión de presentar la figura del trabajador social, no

sólo en el contexto de los servicios sociales, sino también como persona experta en la detección de los maltratos infantiles.

Cuando los maestros se encuentren con situaciones de sospecha de algún tipo de maltrato infantil pueden consultar la situación con el servicio del EAP, antes de realizar la notificación a servicios sociales. Tal y como hemos comentado anteriormente, este servicio contempla la figura de los trabajadores sociales, por lo tanto, las escuelas tienen comunicación directa con el servicio educativo que le corresponda, ya sea periódicamente mediante las Comisiones sociales, o bien, a demanda de la escuela.

En ocasiones puede parecer fácil decidir notificar situaciones de alumnos a servicios sociales, sobre todo cuando las deficiencias o los maltratos están muy visibles, pero retomando las definiciones de maltrato infantil por negligencia o por desatención familiar, las situaciones ya no parecen tan claras. ¿Dónde está el límite? Antes de realizar una notificación a servicios sociales, la escuela tiene la obligación de hablar con la familia y explicar el procedimiento que llevarán a cabo. ¿Realmente la escuela es el agente que debe asumir esta carga? Actualmente, la escuela debe asumir este encargo. Nuestra propuesta es que la escuela pueda hacer partícipe al trabajador social en esta toma de decisiones para poder ser lo más objetivo posible.

De esta forma, los maestros pueden compartir la responsabilidad con el trabajador social de los servicios educativos a la hora de llevar a cabo la notificación a los servicios sociales y la posible notificación, si fuera el caso, a Fiscalía de la situación de certeza de maltrato infantil.

A continuación mostramos la Figura 2. Corresponde al diagrama de flujos obtenido del protocolo de actuación entre los Departamentos de Bienestar y Familia y de Educación de Catalunya. Trata sobre la Detección, Notificación, Derivación y Coordinación de las situaciones de maltrato infantil y adolescente en el ámbito educativo. Antes de mostrar el diagrama queremos especificar que entiende este protocolo por maltrato infantil y adolescente. Corresponden a las situaciones en que un infante es objeto de violencia física o psíquica, o privado de sus derechos y de su bienestar, por acción u omisión por parte de los padres y/o cuidadores, las personas de quien generalmente dependen para su correcto desarrollo o por parte de cualquier otra persona. (Ver Fig. 2. *Diagrama de Flujo. Protocolo de actuación entre los Departamentos de Bienestar Social y Familia y Educación, de detección, notificación, derivación y coordinación de las situaciones de maltrato infantil y adolescente en el ámbito educativo (2012). Generalitat de Catalunya*).

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Hemos incorporado este apartado porque consideramos que los protocolos de actuación son una herramienta indispensable para los profesionales que trabajamos con infancia y adolescencia. Además de ser unas guías de actuación profesional, también dan soporte a los diferentes técnicos en caso de duda a la hora de llevar a cabo una intervención.

En primer lugar, encontramos el Protocolo Marco de Actuaciones en casos de Abusos Sexuales y otros Maltratos Graves a menores, impulsado por el *Síndic de Greuges de Catalunya* a partir del año 2006 a raíz de situaciones graves de desprotección infantil y por una falta de coordinación interinstitucional. Tiene establecido como principios básicos: Garantizar el interés superior del menor y la protección de sus derechos como víctimas; realizar las intervenciones necesarias para evitar el maltrato institucional, pero a la vez requiere la necesidad de prestar la atención al niño en el menor tiempo posible, y que la intervención se lleve a cabo de manera coordinada con otros servicios necesarios. La peculiaridad de este protocolo es que hace distinción entre las situaciones de sospecha fundamentada y entre las situaciones graves y con certeza de diagnóstico y; se describen las actuaciones que las instituciones deben desarrollar, es decir, detalla el procedimiento y el circuito a seguir. La distinción entre los dos tipos de situaciones las encontramos a continuación:

- *Situaciones de sospecha fundamentada* den abuso sexual o de maltrato grave: la identificación de los indicadores y el diagnóstico no permite confirmar la certeza del maltrato, pero la situación requiere una intervención inmediata de protección del menor.
- *Situaciones graves y con certeza de diagnóstico*: el profesional que atiende al niño comprueba que hay indicadores evidentes que ha habido un abuso o un maltrato por parte de otra persona. Este hecho comportará la intervención del sistema protector y del sistema penal, y también será necesaria la protección inmediata del menor.

En segundo lugar, presentamos el Registro Unificado de Maltratos Infantiles (RUMI). Aunque no es un protocolo por sí mismo, es una herramienta de detección muy útil que puede ser usada por diferentes ámbitos de actuación. El RUMI es un instrumento on-line que se utiliza para ayudar a los profesionales, que se encuentran en su día a día con situaciones de maltrato infantil, puedan notificar a los servicios especializados las circunstancias en las que se encuentran. Se parte de la premisa que los profesionales que identifican o que observan indicadores de maltrato no son expertos en la materia, pero mediante este instrumento y con un listado de observaciones facilitadas por el mismo, facilita la detección de situaciones o circunstancias de los niños que por similitud a las observaciones constatadas puedan preocupar. Hay que destacar que los profesionales dan un paso más y dejan de tener sospechas a tener observaciones compatibles con indicadores de riesgo relativos a algún posible tipo de maltrato infantil. El listado de observaciones del Módulo de Soporte a la Gestión del Riesgo (MSGR) está agrupado en cinco bloques: Aspecto físico y situación personal del infante; Área emocional y comportamental del infante; Desarrollo y aprendizaje del infante; Relación de los progenitores/guardadores del infante y; Contexto social, familiar y personal del infante.

Finalmente, y haciendo gala del objeto de esta comunicación exponemos el Protocolo de actuación entre los Departamentos de Bienestar Social y Familia y Educación, de Detección, Notificación, Derivación y

Coordinación de las situaciones de maltrato infantil y adolescente en el ámbito educativo. En el año 2012, el Consejo de Dirección del Consorcio de Educación aprobó el Protocolo de actuación para los centros educativos de Barcelona en casos de sospecha o certeza de maltrato infantil a menores. Esta iniciativa se impulsó con la finalidad de hacer frente a este fenómeno, facilitando tanto espacios, como coordinación e implicación de las instituciones responsables (Consortio Sanitario, DGIA, Dirección de Acción Social del Ayuntamiento de Barcelona, *Mossos d'Esquadra* y el Consorcio de Servicios Sociales). La particularidad de este protocolo es la concreción en el territorio, es decir, su ámbito de actuación es exclusivamente Barcelona. En él se exponen las actuaciones a llevar a cabo en caso de detección de maltrato infantil por parte de los centros educativos. Por lo tanto, si un maestro detecta un caso grave de maltrato infantil también deberá notificarlo al Consorcio de Educación para que éste pueda poner en marcha el circuito de actuación interno.

MÉTODOS UTILIZADOS

El método utilizado ha sido de naturaleza cualitativa, mediante entrevistas focalizadas a distintos profesionales del ámbito educativo y social. La comunicación parte de una orientación comunicativa dado que se trata de un estudio descriptivo-interpretativo, ya que por un lado, se lleva a cabo un análisis descriptivo de los datos y por el otro, se relaciona y se interpretan dichos datos.

Muestra

Los participantes de nuestro estudio son profesionales del ámbito educativo, directores y maestros de centros educativos y trabajadores sociales de los equipos de EAP de la ciudad de Barcelona. Se han realizado siete entrevistas en total (dos entrevistas a trabajadores sociales, tres entrevistas a directoras de centro educativo y dos entrevistas realizadas a maestras).

Instrumento

Para la recogida de información, se ha diseñado un guión de entrevista semiestructurada con diferentes preguntas las cuales podían responder de forma abierta según su vivencia y experiencia en su ámbito laboral. A continuación se presenta el modelo de entrevista realizada. La consigna facilitada era que la pudieran responder de acuerdo a su experiencia y no a lo técnicamente correcto para poder sacar a la luz las prácticas profesionales llevadas a cabo actualmente. Se ha realizado un análisis del contenido de las mismas.

Las preguntas presentadas en la entrevista son las siguientes:

- ¿Consideras que la figura del Trabajador/a social da respuesta a los maltratos infantiles por negligencia o por desatención familiar?
- ¿Cómo valoras la presencialidad que tienen los Trabajadores/as Sociales de los EAPS en las escuelas?
- ¿Cómo crees que influiría que el Trabajador/a Social formase parte del equipo de profesionales de la escuela?
- ¿Consideras que los Maestros pueden/podéis atender adecuadamente (con dedicación/tiempo) a las familias y a sus circunstancias?
- ¿Tenéis/las escuelas tienen herramientas metodológicas suficientes para detectar maltratos por negligencia y/o desatención familiar?
- En caso que exista maltrato por negligencia y/o desatención familiar, ¿consideras que los factores socio-familiares del niño/a condicionan/influencian en esta situación?
- ¿De qué manera se trabaja la función preventiva con las familias en riesgo de desprotección infantil?

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En relación a la primera pregunta: ¿Consideras que la figura del Trabajador/a social da respuesta a los maltratos infantiles por negligencia y/o desatención familiar?, las personas entrevistadas han destacado los siguientes aspectos:

“Es el referente socio-familiar de la escuela, es el primer referente. Cualquier problemática que se pueda producir con un alumno a nivel familiar, fundamentalmente intervendríamos nosotros, salvo que se esté haciendo un seguimiento por parte de servicios sociales, entonces haríamos coordinaciones con ellos”. (E6)

Aunque se distinguen dos posiciones entre los profesionales del ámbito educativo en relación a si el trabajador social da respuesta a las situaciones de maltrato infantil por negligencia y/o desatención familiar, en primer lugar se destaca *“El trabajador social no da respuesta, puede ayudar a calibrar si eso es una negligencia o no lo es, quién decide si finalmente es un maltrato no lo es el EALA”* (E1). Pero por otro lado, se pone en relieve *“El trabajador social da respuesta a las situaciones de maltrato por negligencia y/o desatención familiar porque delante de las dudas que tenemos los profesores las resuelve, nos da pautas para seguir, pautas de observación...”*(E4). En este sentido, los profesionales tienen la concepción que los trabajadores sociales facilitan el apoyo necesario a los maestros para dar pautas y de esta forma puedan obtener más información de lo que está sucediendo en el entorno del niño, y por ende, si se encuentra en una situación de riesgo.

La segunda pregunta hace referencia a conocer cuál es la presencia de los trabajadores sociales en los equipos del EAP. En las respuestas, los maestros verbalizan que se sienten apoyados por este profesional, dado que pueden transmitirle las observaciones, las impresiones, las dudas, los temores que puedan tener al enfrentarse a determinadas situaciones. Aunque hay centros que manifiestan necesitar más presencia de este profesional. *“Yo lo valoro muy positivamente pero muy escaso, cada quince días una mañana, en el caso de nuestra*

escuela es poquísimos para las necesidades que debemos atender. No da abasto, la necesitamos más horas y más días a la semana, y debería formar parte, evidentemente, bueno ya forma parte del equipo de profesionales, lo que pasa que su asistencia es tan pequeña, atiende a tantos centros que es imposible que tenga todos los casos en la cabeza". (E2). De forma paralela, agradecen la presencia en el mismo centro escolar dado que *"Eres de fácil acceso, un tutor te puede parar por el pasillo <quiero hablar contigo...>"* (E1). Otra respuesta va relacionada a cuando poder pedir ayuda a dicho profesional. *"Sí que en momentos puntuales de maltratos muy evidentes y de acompañamiento da respuesta inmediata, lo que pasa es que para darme respuesta inmediata a mí, ha de desatender a otro, quiero decir... deben ser cosas muy importantes y muy urgentes... sino no"*.(E2)

Además, el trabajador social se encuentra fuera de la escuela, por tanto puede mantener una mirada más objetiva y neutra frente a las situaciones de riesgo presentadas en los alumnos. Los maestros plantean las situaciones y son los trabajadores sociales los encargados de hacer la valoración, de manera que los maestros, al mismo tiempo se sienten aliviados de no llevar toda la responsabilidad de la intervención, ya que consideran que tienen carencias en relación a la detección, y por supuesto de la intervención del maltrato infantil por negligencia y/o desatención familiar.

En la tercera pregunta se plantea lo siguiente: ¿Cómo crees que influiría que el Trabajador/a Social formase parte del equipo de profesionales de la escuela? Se considera que el trabajador social *"Es la persona que debe asumir todo este tejido de ir haciendo, de estar al día de lo que pasa en las familias para poderlas ayudar, acompañarlas, de ir haciendo pasos al respecto... primero para que puedan conocer con más cuidado las necesidades de sus hijos y que puedan dar respuesta a todos los niveles, emocionalmente, a como relacionarse e incluso, seguramente, para que las familias puedan dar respuesta a sus hijos se las ayudará a derivarlas a servicios sociales, al ambulatorio, a salud mental, o derivarlas a los centros de ocupación... atender a familias quiere decir que debe detectar el que es agobiante para ellas y las trabas que tienen para poder dar respuesta a sus hijos, porque se trata, no nos olvidemos de que estamos en la escuela"*.(E 3).

Por una lado, una trabajadora social apunta que el hecho de estar presentes dentro de la escuela todo el tiempo facilitaría que *"Nos enteraríamos de más cosas y se podrían hacer más cosas comunitarias con las familias, con los tutores, muchas cosas que ahora no las podemos ni plantear, y muchas veces los tutores y los equipos directivos hacen de trabajadores sociales porque no nos tienen al alcance (...) Si estuviéramos allí cada uno podría ocupar su parcela de trabajo"*. (E1)

Desde una escuela con una población con un grado alto de vulnerabilidad consideran *"No es lo mismo que tú puedas solicitar el servicio, viene y hace la coordinación que una persona que ya trabaja sistemáticamente aquí en la escuela y está en constante coordinación porque en este caso, esta persona puede tener su autonomía, puede tener su visión e iniciativa, y decir cómo hacerlo... Podría intervenir con más conocimiento de causa y con más asertividad profesional y esto cambiaría mucho el trabajo"*. (Entrevista 3). Además, *"Podría hacer un seguimiento más cuidadoso de las familias, de aquellas familias en riesgo evidentemente. No se le acumularía el trabajo, tendría los casos más claros, sabría en cada momento de que niño estamos hablando y no tendríamos que hacer un historial cada vez, con lo que perdemos tiempo y agilidad"*. (E2).

En cambio, existen escuelas en el territorio catalán con familias normalizadas en las cuales no hay tanta necesidad de que el trabajador social esté permanentemente presente en el centro educativo, por lo tanto, la zona dónde se encuentre el centro escolar estará influenciada por el tipo de necesidades que presente la población atendida. *“Yo pienso que no es operativo, no hay trabajo, pienso yo, no hay suficiente trabajo para llenar una jornada laboral de un trabajador social en un centro educativo”*. (E6)

Haciendo referencia a la cuarta pregunta: ¿Consideras que los maestros pueden/podéis atender adecuadamente (con dedicación/tiempo) a las familias y a sus circunstancias? La directora de una escuela plantea *“Lo hacemos, dejando de lado otras cosas. Claro, la tarea de dirección deja de ser pedagógica, en este centro en muchas ocasiones, en la mayoría de ocasiones para atender a problemas familiares, desde las mediaciones hasta maltratos, hasta a temas sociales o de trabajo, recursos económicos... sí que se atienden, pero se desatienden otras tareas de tipo pedagógico”*. (E2). Aunque hay profesionales a los que exponen que su realidad laboral ha ido cambiando *“Decididamente no, no tienen tiempo, porque se lo han ido retirando”*. (E1)

La quinta pregunta corresponde a qué instrumentos disponen los maestros para poder detectar maltrato por negligencia y/o desatención familiar. En términos generales, manifiestan que no disponen de herramientas concretas, pero en el día a día de los centros escolares, ponen en práctica el sentido común, la experiencia, la observación, y la interpretación de lo observado. *“Tenemos la experiencia, el bagaje, y las veces que ha pasado esto y aquello que hace que sepas”* (E3). También ponen de manifiesto la función del trabajador social *“Tenemos el sentido común, y tenemos el criterio y la experiencia. Herramientas, no, las herramientas nos las da el trabajador social del EAP”*. (E2).

Entre los entrevistados sólo una trabajadora social hace referencia al Simulador del Módulo de Apoyo a la Gestión del Riesgo el cual se encuentra a disposición de todos los profesionales del ámbito educativo. *“Hay una cosa nueva, que es el RUMI, es una herramienta que está en internet, es de la DGALA i allí puedes hacer como un simulacro (...) sin poner el nombre del niño y el RUMI te hace unas preguntas muy y muy concretas, que tú nunca te habrías planteado que te ayudan a fijarte mucho más en las cosas del niño (...)”*. *“Lo que pasa es que está mucho más orientado a los maltratos con señales graves, y cosas mucho más sutiles como las negligencias y las desatenciones no está tan enfocado en esto”*. (E1).

La sexta cuestión hace referencia: En caso que exista maltrato por negligencia y/o desatención familiar, ¿consideras que los factores socio-familiares del niño/a condicionan/influencian en esta situación? En esta pregunta todas las respuestas han sido unánimes, dado que todos los entrevistados han coincidido en considerar que los aspectos socio-familiares influyen en los maltratos por negligencia y/o desatención familiar. *“Son los que los causan, sí, sí, seguro. A parte de los temas de salud mental de la familia o toxicomanías, pero bueno ya está englobado en los factores. Para mí son lo que los causan la situación socio-familiar que pueda haber. En la negligencia o desatención familiar es el que los padres hacen o dejan de hacer hacia sus hijos”*. (E1). Otra respuesta

argumentando la misma opinión al respecto “*Sí, influyen sí, indiscutiblemente, la situación del entorno, de la familia, influye con la negligencia, con la dejadez, sí, hay otros factores per el familiar es fundamental*”. (E6).

Finalmente, preguntamos ¿De qué manera se trabaja la función preventiva con las familias en riesgo de desprotección infantil? Aunque la pregunta ha sido de respuesta abierta para que cada centro y servicio pudiera exponer sus actuaciones, se han obtenido respuesta con un alto grado de divagación. A continuación se muestran algunas de las respuestas: “*Nosotros hacemos tutorías con los alumnos, tutorías individualizadas, estos nos da una especie de contenido hacia las familias, sabemos cosas de las familias por medio de los niños, también de la observación directa, y después cuando detectamos esto... bueno también hacemos entrevistas con las familias. Si son familias en riesgo también las hacemos más a menudo, tenemos contacto casi a diario, entonces también los vamos observando, les damos pautas, a veces pautas muy básicas y vamos controlando que las vayan cumpliendo*” (E2).

Otro servicio explica, “*Bueno, como siempre vamos mirando indicadores, cuando vemos que el niño empieza a faltar más de la cuenta, llega más tarde de lo habitual y a faltar, si bosteza, sobre todo los pequeñitos, si se te duerme por la tarde en clase hay el señal de que se debe comenzar a entrar en estos casos. Entonces yo intento, porque en las familias no les gusta que el trabajador social meta la nariz en su situación si ellos no lo ha pedido “quiero hablar contigo”. Primero me explican lo que han visto, entonces doy cuatro pautas (...), o doy cuatro pautas para encarar la entrevista, según si es grave o no le decimos: haz la entrevista tu solo y me explicas como te ha ido, o la hacemos juntos*”. (E1).

CONCLUSIONES

La principal conclusión de esta comunicación es constatar la necesidad de llevar a cabo intervenciones de forma coordinada entre los diferentes servicios, y a la vez, de forma multidisciplinaria entre los diferentes agentes que actualmente trabajan en favor del bienestar de la infancia. De esta forma, garantizamos una intervención global para los niños y sus familias que se encuentren en situaciones de negligencia y/o desatención familiar a causa de contextos de vulnerabilidad social. La propuesta de esta comunicación es favorecer, o en algunos casos proponer, a los centros escolares, el trabajo en red con los servicios educativos de su territorio para poder establecer un vínculo de coordinación con los trabajadores sociales. De este modo, se podrá facilitar la detección de situaciones de negligencia y/o desatención familiar de los niños que se encuentran en sus aulas; y también dar seguridad a los profesionales a la hora de notificar este tipo de situaciones a los servicios sociales, para que éstos puedan llevar a cabo el estudio correspondiente a nivel familiar, y así establecer medidas de protección a los niños, cuando éstas sean necesarias.

De las funciones que tienen asignadas los trabajadores sociales, principalmente se han destacado dos en concreto, la primera es colaborar con los servicios sociales y sanitarios del ámbito territorial de actuación para ofrecer una atención coordinada de los alumnos y las familias que lo necesiten, y la segunda, proporcionar asesoramiento tanto a maestros como a familias.

Cabe recordar que los maltratos infantiles por negligencia y/o desatención familiar se suelen dar en ambientes privados como es el domicilio familiar, y por este motivo los maestros deben de ser cuidadosos con la observación y los detalles que puedan dar información de la situación que está viviendo el niño en

su casa. Otro aspecto a destacar es que los maestros no tienen disponibilidad de atención a las familias, hecho que comporta un conocimiento limitado en relación al entorno familiar. Por lo tanto, deberán poner atención a los indicadores académicos, emocionales y psicológicos, ya que nos aportaran datos de cómo se encuentra el niño.

Otro hecho que consideramos importante, es poder conocer los protocolos de actuación vigentes actualmente desde los diferentes ámbitos, los cuales nos darán indicaciones de cómo llevar a cabo las intervenciones que debemos seguir. Los protocolos están publicados y al alcance de todos los profesionales, pero mediante las entrevistas, hemos observado que no siempre se utilizan, y lo que es peor aún, es que no se conocen en profundidad.

Finalmente, consideramos fundamental resaltar el concepto de prevención. Aunque no ha sido el objeto de nuestra comunicación la queremos lanzar para concluir dicho texto. Mediante la educación en las escuelas, ya sea dirigida a los alumnos en las aulas, o bien a las familias mediante las sesiones grupales o reuniones realizadas a lo largo del curso, podremos prevenir las situaciones de negligencia y/o desatención familiar.

BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA

Ajuntament de Barcelona (2007) *El Context Escolar i els infants en Risc de Maltractament*. Barcelona: Direcció de Benestar Social. [On line] Disponible en:

http://www.edubcn.cat/rcs_gene/extra/04_prevenio_maltractament_infantil/Documn_context_escolar_octubre_07_Publicat.pdf. (15 de diciembre de 2015)

Arruabarrena, M.I; Ochotorena, J.P. (1999). *Maltrato a los niños en la familia: evaluación y tratamiento*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Barudy, J; Dantagman, M. (2005). *Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia*. Barcelona: Gedisa.

Barudy, J; Dantagman, M. (2010). *Los desafíos invisibles de ser madre o padre. Manual de evaluación de las competencias y la resiliencia parental*. Barcelona: Gedisa.

Catalunya. *Protocolo Marco de Actuaciones en casos de Abusos Sexuales y otros Maltratos Graves a Menors (2006)*, Síndic de Greuges. [On line] Disponible en: http://www.sindic.cat/site/files/156/protocol_cast.pdf. (18 de diciembre de 2015)

Catalunya. *Protocolo de Actuación entre els Departaments de Benestar Social i Família i Ensenyament, de Detecció, de Notificació, de Derivació y Coordinación de las situaciones de Maltrato Infantil y Adolescente en el Àmbito Educativo (2012)*. Generalitat de Catalunya, Departaments de Benestar Social i Família i Ensenyament. [On line]

Disponible en: http://premsa.gencat.cat/pres_fsvp/docs/2012/06/04/15/49/696970c8-683b-4cd8-83fc-ae0fca6a7091.pdf. (12 de diciembre de 2015)

Federación Estatal de Asociaciones de Profesionales de Atención Temprana (GAT) (2001). *Libro Blanco de la atención temprana*. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.

González, R. M^a; Guitart, S. (2011). *Alumnado en situación de riesgo social*. Barcelona: Graó.

Intebi, I.V (2009). *Intervención en casos de maltrato infantil*. Santander. Gobierno de Cantabria: Consejería de empleo y Bienestar social. Colección de documentos técnicos. Vol. 3.

Referencias:

Figura 1. Figura 1. Mapa conceptual Pilares del Sistema de Bienestar en materia de infancia en Cataluña. Fuente: Elaboración propia (2015) Página 4.

Figura 2. Diagrama de Flujo. Protocolo de actuación entre los Departamentos de Bienestar Social y Familia y Educación, de detección, notificación, derivación y coordinación de las situaciones de maltrato infantil y adolescente en el ámbito educativo. Fuente: Protocolo de actuación entre los Departamentos de Bienestar Social y Familia y Educación, de detección, notificación, derivación y coordinación de las situaciones de maltrato infantil y adolescente en el ámbito educativo (2012). Generalitat de Catalunya Página 10.