



1. Introducció

Aquestes sessions tenien com a objectius aprofundir en l'experiència de les usuàries de Serveis Socials ateses per violències masclistes, per tal de recollir propostes de millora, així com bones pràctiques, per part de Serveis Socials.

De forma transversal s'ha buscat recollir elements útils i rellevants per la elaboració del Protocol d'Abordatge de Violència Masclista a Serveis Socials, el qual permeti donar pautes per a la intervenció amb casos de violències masclistes als SSB, responnent a necessitats detectades per les mateixes usuàries.

2. Identificació i participació del grup

El públic objectiu de la sessió eren usuàries de Serveis Socials de les diferents regions territorials, ateses per violències masclistes. Han participat, entre ambdues sessions, 20 dones (8 a la primera i 12 a la segona), de realitats culturals i generacionals diverses i atravesades per diferents tipologies de violències masclistes.

3. Resum de reflexions al voltant de l'atenció de Serveis Socials

Les sessions han estat conduïdes a partir de preguntes obertes seguint les necessitats i les aportacions del grup. S'han centrat principalment en preguntar per l'atenció rebuda per part de Serveis Socials, de cara a poder recollir propostes de millora que es puguin incorporar al Protocol d'Abordatge de la Violència Masclista a Serveis Socials.

Necessitats / Mancances detectades

- **Temps.** Les visites, especialment les de seguiment, són molt espaiades, fet que dificulta l'acompanyament. Necessitat d'augmentar la freqüència i la continuïtat, especialment a l'inici del procés, quan s'explicita per primer cop la situació de violència i/o quan es decideix actuar.
 - Quan baixa el nivell de risc, disminueix l'acompanyament. Fer-lo més sostingut.
- **Especialització de les professionals, formació.** En casos de major complexitat, com per exemple quan es barregen temes migratoris (tramitació o renovació NIE), no totes les professionals estan preparades per acompanyar-ho o no disposen del temps suficient perquè han de gestionar altres casos i temes a part dels específics de violències masclistes.
- **Coordinació entre professionals.** En alguns casos s'ha detectat una manca de coordinació, especialment, entre l'àmbit policial i judicial i els serveis socials, que ha dificultat l'assessorament a les usuàries o que ha fet més llarg el seu camí fins arribar a serveis socials.
- **Flexibilitzar el sistema i l'atenció.** Cada dona és diferent i té un procés diferent, s'ha de flexibilitzar el protocol per poder respondre a les diferents necessitats, respectant en tot moment els processos i tempos de les dones.

- La idea del perfil únic de víctima comporta que si una no es troba dins d'aquest, es sent qüestionada.
- La sensació de no sentir-se respectades en els seus tempos i processos és majoritària pel que fa al sistema judicial, no així en el cas de Serveis Socials que la majoria s'han sentit bastant respectades. *"Hi ha hagut èpoques en què no he volgut anar a Serveis Socials perquè em removia molt. I quan he volgut retornar mai he tingut problemes"*
- Es destaca també la pèrdua de l'atenció immediata des de Serveis Socials. No els viuen com un serveis accessibles des de la necessitat immediata. Quan necessiten relatar o resoldre algun tema urgent han d'esperar a la següent cita així com per ser sostingudes emocionalment. I no sempre és viable poder esperar. Destaquen algunes usuàries la implicació individual d'alguna professional que els facilita un telèfon de contacte de feina perquè les puguin contactar directament davant aquestes situacions.
- **Canvis de figures referents.** Moltes dones relaten el malestar davant canvis de figures referents per diferents motius i el què els hi implica a elles tornar a relatar la seva història, moltes vegades des de zero.
- **Desplaçament territorial.** Moltes senten que el tema dels desplaçaments territorials i els canvis de referents les exposen a una situació violenta a l'hora de tornar a relatar la seva història. Alhora algunes usuàries expressen que no han sentit que se les hagi consultat o hagin tingut opcions en la decisió del desplaçament territorial davant situacions de risc.
 - Una participant relata que segueix en contacte amb els Serveis Socials d'origen perquè la seva referent és qui coneix el cas i es sent més acompanyada així.
 - Una altra participant, en canvi, va viure malament el canvi per aquest fet d'haver de tornar a explicar, però després la seva valoració quant a l'acompanyament és més positiva pel que fa al nou territori ja que, en ser un territori més petit, ha vist reduït el temps d'espera de les visites, li faciliten els desplaçaments des de Creu Roja i se sent més acompanyada i amb un tracte més proper.
 - Diverses usuàries relaten la falta de coordinació entre SS d'origen i els del territori d'acollida del moment. Això fa que algunes usuàries sentin que es troben en un "limbo" administratiu en què ningú els hi pot resoldre certs temes.
 - Es planteja la necessitat d'entendre que davant una situació d'alt risc pot ser que no totes les dones prefereixin ser desplaçades. Hi ha dones que expressen directament que prefereixen assumir el risc però que no se les "desarrelhi del seu entorn i de la seva vida". Algunes relaten sentir-se més segures en un entorn on es té xarxa i on tothom sap de la seva història i per tant un lloc més protector per ella perquè davant de qualsevol cosa sap on recórrer. D'altres expressen que al realitzar el canvi de territori han perdut la seva vida i que no volen viure així.
- **Prioritzacions de les necessitats de les dones.** Ressalta la necessitat de les dones que s'entengui que no per totes son prioritàries les mateixes dimensions quan van a Serveis Socials. Algunes prioritzen l'habitatge, d'altres el risc, d'altres les possibilitats d'aconseguir una feina...I no sempre senten que s'entengui això des de Serveis Socials. Algunes es senten jutjades/qüestionades/no enteses quan expressen altres prioritats diferents a les proposades per la professional.
- **Circuits i portes d'entrada clares.** Moltes dones expressen que no sabien prèviament que des de Serveis Socials s'atenguessin també les violències masclistes. Creuen que haver-ho sabut hauria fet que:
 - S'estalviessin victimitzacions secundàries i pas per varis serveis fins acabar a serveis socials.
 - Se les hagués atès abans.
 - No s'haguessin sentit tan vulnerables en el procés d'atenció, etc. i en el seu pas per

alguns serveis (policials, sanitaris...). I en alguns casos s'haguessin estalviat certes violències institucionals com per exemple amenaces per forçar-la a denunciar per no activar serveis de protecció a la infància (entitat religiosa privada).

- Relatessin abans la situació de violència mentre eren ateses a SS per “altres” temes.
- S'estalviessin ser mal assessorades respecte a temes com la sortida del domicili, la interposició de denúncia, etc.
- Entenguessin que la primera acció a fer no té perquè ser posar la denúncia sinó demanar ajuda per elles i per tant que no calia accedir a través de la policia.
- Un parell de dones relaten haver sigut derivades des de SS a SIE i un cop allà ser derivades altre cop a SS al no considerar-se que la seva violència viscuda fos tan greu com per ser ateses des del SIE.
- **El cas específic de dones migrades**
 - Desconeixement de la cultura, les costums i els serveis del territori fa que siguin més vulnerables i que l'agressor les pugui manipular més (aquí es fa això així, ningú et creurà ni t'ajudarà...).
 - La mirada estereotipada d'alguns/es professionals.
 - El pes de la comunitat cultural d'origen instal·lada en el mateix territori.
 - Dificultats d'accedir a certs recursos per falta de situació regular. Per exemple davant necessitat de ser ateses mèdicament per violència viscuda.

Altres necessitats i aportacions més enllà dels Serveis Socials

Les necessitats i mancances recollides a continuació no són pròpies de Serveis Socials, però s'han recollit igualment per recollir el seu relat i les aportacions de totes les participants al llarg de la sessió, com a visibilització i recull.

- Es relaten moltes violències institucionals viscudes per part de les dones participants, especialment per part de cossos policials (moltes vegades mal informats), sistema judicial i el sistema de salut.
- La majoria de les dones han entrat al circuit a través de la **denúncia** o en algun moment del seu procés hi han passat, i hi recalquen moltes dificultats i violències.
 - La **Llei** no té perspectiva de gènere i això afavoreix a l'agressor.
 - Als jutjats es sentien més controlades elles que l'agressor quant a **mobilitat**, fet que augmentava la seva sensació de desprotecció. En un dels casos es van trobar, i en un moment on no hi havia cos de seguretat, ni públic ni privat (de 14 a 15h no hi ha seguretat als jutjats perquè consideren que tots els judicis ja han acabat).
 - Tenia por a l'ús dels fills per fer-li mal (violència vicària) i va denunciar, però l'advocada li va recomanar que es centrés en la demanda de custòdia i no en la denúncia per violència masculista (per evitar les violències institucionals).
 - Sensació que des de justícia es segueix un protocol sense tenir en compte les necessitats i tempos de cada dona. **Alienació** en no tenir en compte les seves decisions o opinions.
 - **Poc traspàs de la informació** per part d'advocats/es i treballador/a social. Li van retirar l'ordre d'allunyament i es va assabentar perquè es va trobar al seu advocat de casualitat. Aquesta manca d'informació li ha comportat una limitació en els recursos i les ajudes rebudes. Ha acabat buscant una advocada particular.
 - Els **temps** del judici són massa llargs. Una de les participants ha relatat que no tenia xarxa aquí perquè la seva família vivia en un altre país i que el judici se li anava allargant i va demanar tornar al seu país i li van revocar per procediment obert. Encara

es troba amb tràmits judicials.

- La **por de denunciar** quan et trobes en una situació migratòria irregular. No coneixement dels recursos, d'on es podia trucar, ni si podia denunciar sense que li afectés a la seva situació migratòria.
- Una altra porta d'entrada ha estat a través del **metge de capçalera**, que ha derivat a la Policia Local (Atenció a la Víctima) i d'allà també a Serveis Socials.
- Respecte als recursos de salut mental, aquelles dones que han passat per ells relaten haver expressat als/les professionals episodis de violència masclista sense posar-hi aquestes paraules ("siento que nos peleamos mucho"...) i que no s'ha fet cas d'això ni s'ha recollit o explorat
- **Desprotecció de la infància**. Molta llista d'espera per l'acompanyament psicològic, difícil obtenir les mesures de protecció per ells. En un cas, va costar molt que li donessin l'ordre de no comunicació a un pare que enviava missatges d'amenaces cap a la mare a través dels telèfons dels fills, en no considerar-se una amenaça directa cap als infants.

Propostes concretes

- **Grup d'ajuda mútua**, grup terapèutic per a dones. Dues dones de les sessions hi participen i a d'altres els agradaria. Senten que és una bona manera de combatre la soledat, i de brindar-se aquest acompanyament sostingut i més continu.
- **Eines** perquè les professionals de SS (TS i psicòlogues) puguin ajudar a **detectar** o prendre consciència de la situació de violència en la que es troba la dona, quan aquesta està sent atesa des dels propis SS per altres temes. Les dones ateses prèviament per SS per altres temes diferents a les violències masclistes relaten haver mostrat senyals no explícites de VM viscuda.
- Incorporar **teràpies diverses** (mindfulness...), més holístiques per superar el trencament després d'un trauma.
- Posar èmfasi, a part de l'atenció i sobretot del moment àlgid de risc, a la **prevenció**: qüestionament de l'amor romàntic, reforç de l'amor propi.
- Incloure **assessorament jurídic** a Serveis Socials.
- **Acompanyament emocional sostingut especialment per:**
 - Enfrontar el procés que s'inicia, amb especial èmfasi a les violències institucionals que es poden viure al llarg d'aquest procés.
 - Sostenir les primeres setmanes de revelació de la situació de violència.
- La informació del **016** es valora com a completa i positiva. Difondre més aquest canal.
- **Flexibilitzar el sistema** per acollir diferents necessitats i moments de les dones. No imposar els ritmes ni les prioritzacions de manera Standard.
- **Major flexibilització d'horaris per tal poder-los compatibilitzar amb els horaris laborals** sense haver de demanar permisos especials i haver de donar explicacions. Dret a ser ateses i a la intimitat sense sentir que han d'estar donant explicacions a tothom. En aquests casos no els serveixen els justificants per la feina quan una ho vol mantenir en la seva intimitat.
- **Intervencions individualitzades i no regides totes per protocols** perquè s'entengui el context particular de cada dona i les diferents opcions existents. Volen que se les vegi a elles, a cada una de forma particular. Algunes senten que entrar a serveis socials de vegades suposa que es despersonalitza una mica a la persona.
- **Major atenció i acompanyament a infants**. Falta de recursos i moltes llistes d'espera perquè els infants siguin atesos/es (psicòloga...). Totes estan d'acord que moltes vegades l'atenció a l'infant queda en un segon terme.