



1. Introducció i objectius

Aquesta sessió tenia com a objectius posar en comú les aportacions dels diferents agents implicants durant el procés (entitats especialitzades en l'abordatge de violències masclistes, professionals de serveis socials bàsics i usuàries de serveis socials ateses per violències masclistes), per tal de poder aprofundir en les propostes de millora, estratègies i bones pràctiques per abordar aquestes necessitats detectades. I així recollir elements útils i rellevants per a l'elaboració del Protocol d'Abordatge de Violència Masclista a Serveis Socials.

2. Identificació i participació del grup

El públic objectiu de la sessió eren professionals d'entitats especialitzades en l'abordatge de les violències masclistes, que treballen en àmbits que s'interrelacionen amb Serveis Socials; i professionals de Serveis Socials.

A nivell quantitatiu, han participat 17 persones: 6 representants d'entitats i 11 professionals de Serveis Socials. A més, han estat presents 2 persones de la Direcció General de Serveis Socials i de la Direcció General de Participació, i 2 membres de l'equip tècnic de G-360.

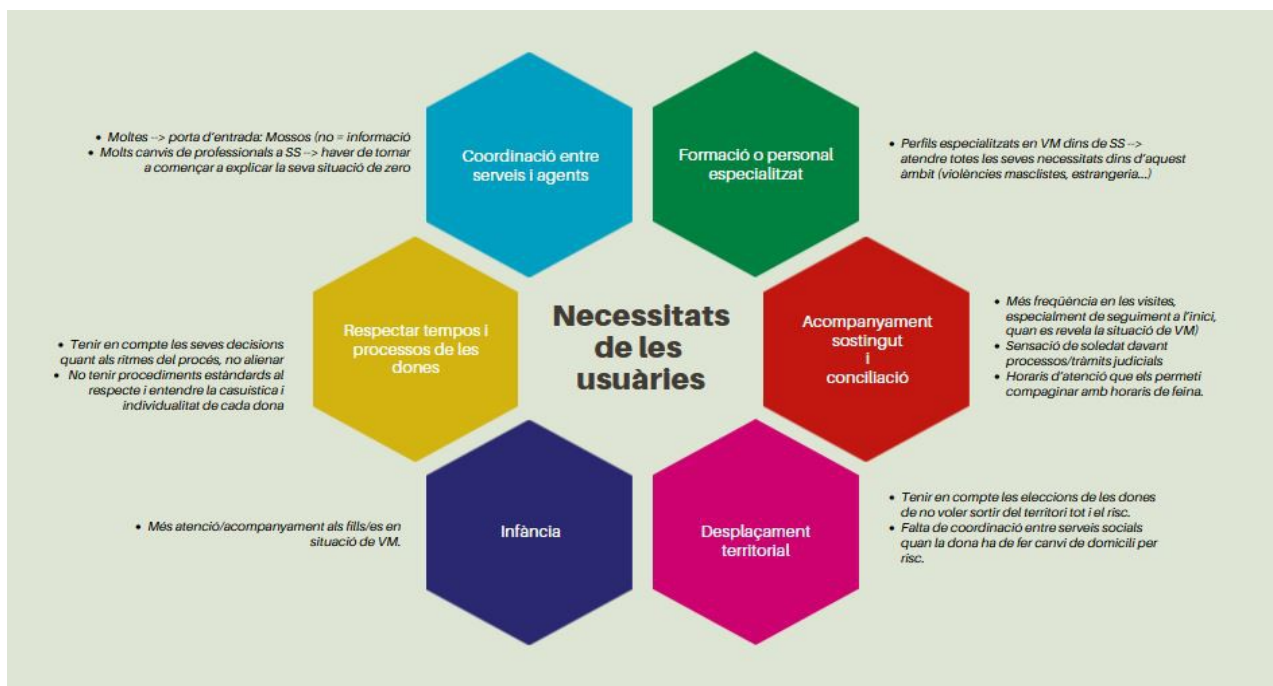
A nivell qualitatiu de distribució territorial, hi havia professionals de tots els territoris; pel que fa a les entitats, finalment han assistit representants d'entitats de Tarragona, Metropolitana Sud i Metropolitana Nord.

3. Resum de reflexions al voltant dels àmbits de necessitats detectats per les dones usuàries

En ser una sessió de tancament, s'han volgut entrecruar les aportacions de tots els agents implicats al llarg del procés. Així, s'ha estructurat la sessió en base a una sèrie d'àmbits, o necessitats detectades per les dones usuàries de Serveis Socials ateses per violències masclistes, per poder explorar propostes, estratègies i bones pràctiques de cara a abordar aquestes necessitats.

Per tal de facilitar i incentivar la participació, s'han establert dos subgrups. En els dos subgrups s'ha abordat el mateix contingut.

S'han identificat 6 eixos o àmbits de necessitats principals, els quals s'han exposat de forma gràfica al llarg de la sessió (imatge adjunta a continuació).



Coordinació entre serveis i agents implicats

Es destaquen algunes necessitats, compartides per les dones usuàries, les professionals i les entitats.

- La **manca de coordinació amb Mossos** i cossos policials (moltes vegades la porta d'entrada de les dones és aquesta) implica diferències en la informació que es dona pel que fa a la necessitat o no de denunciar, de sortir de domicili i de derivar a serveis socials.
- La consigna per part de Serveis Socials és denunciar; en canvi, a vegades Mossos expliquen molt bé en què consisteix tot el procés de la denúncia i això fa que moltes dones es tirin enrere. Queixa que encara es dissuadeixi, des de certs cossos o professionals, de posar la denúncia.
- Molta diferència entre Mossos especialitzats i el cos genèric. Necessitat de Mossos especialitzats en violències masclistes; si no, es trasllada informació errònia. Valoració positiva del GAV pel que fa a l'abordatge. En alguns casos, la problemàtica amb el GAV ve per la seva llunyania (està fora de comarca o no proper).
- Mossos i Serveis Socials valoren el risc de manera diferent, per la pròpia funció i tipologia del servei. Això implica que es faci difícil la coordinació → necessitat de llenguatge i marc comú pel que fa a les violències masclistes.
- A vegades, dificultat amb advocacia (cos públic). Quan la dona va a interposar la denúncia, l'advocat d'ofici triga en arribar, i en aquest marge de temps, moltes dones canvien d'opinió, o no compten amb assessorament i suport.
- L'**alta rotació de professionals** a Serveis Socials implica, per les dones, haver de tornar a explicar la situació de zero.
 - Necessitat d'estabilitat en professionals. Si no es pot garantir, tenir-ho ben recollit per evitar que la dona hagi de tornar a explicar el relat sencer.
 - El problema del canvi de professionals, però, molts cops és la vinculació, i és quelcom que no es pot "paliar". Els canvis moltes vegades són estructurals/institucionals.

- Es parla de la diferenciació del circuit d'entrada segons el SS. En alguns territoris, VM passa per primera acollida i, tot i que implica un canvi de professional, no s'identifica com a problemàtic perquè ja se li exposa així a la persona usuària un cop arriba. En altres territoris, quan són casos de VM ja es salta el personal de primera acollida i s'atén directament des del professional especialitzat, per evitar aquest doble relat/canvi de professional.
- **Dificultat per identificar a SS com a porta d'entrada per VM.** Algunes dones relaten que han donat moltes voltes abans d'arribar a Serveis Socials perquè no eren conscients que Serveis Socials atenia violències masclistes.
- La majoria de professionals no tenen constància que això passi i creuen que les dones sí que hi acudeixen.
- Sí que detecten que hi ha altres àmbits/agents que poden ser detectors (sobretot pel que fa a un perfil més jove) i no deriven a Serveis Socials, perquè en aquest públic creuen que no són tan coneguts com a agents d'intervenció.
- Necessitat de lluitar contra la idea que Serveis Socials només atén en cas de necessitats econòmiques.

Propostes i Bones Pràctiques:

- Unificar el marc i el llenguatge quant a violències masclistes per millorar la coordinació, en aquest cas amb Mossos i Policia Local.
- Fomentar i garantir, en la mesura del possible, l'estabilitat del personal tècnic a Serveis Socials.
- En cas que hi hagi un canvi de referent a Serveis Socials, tenir ben recollida la informació per evitar el doble relat per part de la dona.
- Campanya per fer difusió sobre el paper de Serveis Socials en l'abordatge de les violències masclistes.
- Coordinació fluida entre les entitats que atenen a la dona, per telèfon i correu.
- Definir limits de la intervenció de cada professional i identificar clarament qui és la professional referent.
- Centralització de l'atenció als SSB.
- Bona Pràctica. Valoració positiva del Grup d'Atenció a la Víctima de Mossos i Policia Local. Respon a la necessitat de tenir personal especialitzat per evitar donar informació errònia.
- Bona Pràctica. Comissió interserveis en que participen cossos de seguretat, treballadores socials de salut, justícia, tècnics municipals i representant d'entitats. Actualment, es convoca per seguiment de casos, especialment en aquells en que el circuit no ha funcionat per detectar què ha fallat.
- Bona Pràctica per evitar la revictimització: Escriure la història que explica la dona amb ella i enviar aquesta història quan es fa una derivació, amb el consentiment de la dona. D'aquesta manera, la dona sap exactament quina es la informació que passa i no ha de tornar a explicar la seva història completa.

Formació i personal especialitzat

Es destaquen algunes necessitats, compartides per les dones usuàries, les professionals i les entitats, com: **perfils especialitzats** en violències masclistes dins de Serveis Socials per atendre totes les necessitats relacionades, especialment pel que fa a temes d'estrangeria. Tant les entitats com les professionals coincideixen amb la importància d'aquesta necessitat i destaquen una mancança, dins de Serveis Socials, pel que fa a informació i assessorament jurídic.

Propostes i/o Bones Pràctiques

- Formació de base i interseccional per garantir que la informació que es dona en un primer moment en una atenció bàsica, sobretot en temes en que es creuen violències masclistes i problemàtiques d'estrangeria, no és errònia. Hi ha, doncs, una necessitat de tenir personal que formi part dels equips tècnics de forma estructural, i pugui abordar els assessoraments tant a dones com a professionals del mateix equip.
- Actualment, en molts dels Serveis Socials es disposa d'assessorament jurídic extern, en molts casos compartits amb altres serveis com SIAD i Infància. També s'opta per la contractació puntual a advocats de referència per consultes d'estrangeria. Aquesta és una estratègia que s'està duent a terme, però les participants coincideixen en la necessitat de no subcontractar aquest servei ja que això significa una desresponsabilització per part de l'Administració Pública.
- Bona pràctica. A Creu Roja, en el programa de Dona i Atenpro, disposen d'una advocada voluntària que fa molt assessorament en dret de família.

Acompanyament sostingut i conciliació

Es destaquen algunes necessitats, compartides per les dones usuàries, les professionals i les entitats.

- Més **frequència en les visites**, especialment de seguiment a l'inici, quan es revela la situació de violència masclista. Les preocupacions de les dones usuàries pel que fa al respecte dels seus tempos tenen a veure amb els temps d'espera entre visites, principalment entre la primera visita (en la qual la dona relata la situació de VM) i les sessions següents
 - Els recursos humans són molt limitats. Les participants reconeixen les dificultats estructurals de l'atenció ja que tenen les agendes plenes i és difícil donar una atenció ràpida que correspongui a les necessitats de les dones. En la mesura del possible, s'intenta garantir aquest acompanyament per part de Serveis Socials (si no presencial, telefònic).
- Sensació de **soledat** davant processos/tràmits judicials.
- Necessitat d'horaris d'atenció que facilitin la **conciliació**.
 - El SIE té horaris ampliat (matí-tarda), però per manca de recursos és difícil l'organització: molta gent busca horari de tarda (no només per temes laborals, sinó amb els infants perquè no deixin d'anar a l'escola tot i que es facin justificants, o per temes de conciliació familiar) i, per tant, s'esgoten amb rapidesa les visites en franja de tarda. Tot i així, s'ha de tenir en compte la conciliació de les professionals, que es veu afectada per l'ampliació d'horaris.

Propostes i/o Bones Pràctiques

- Bona Pràctica. Una entitat de dones, en coordinació amb Serveis Socials, va configurar un grup de suport/accompanyament format per voluntàries, que van rebre una formació per part de Serveis Socials. Feien els acompanyaments més físics a tràmits, i suport emocional. Aquesta iniciativa té l'avantatge de reforçar la xarxa de la dona en involucrar-la al teixit comunitari. Tot i així, depèn de l'estat de l'entitat i de les voluntàries i, per tant, no es pot garantir una estabilitat a llarg termini.
- Bona Pràctica. D'un grup d'ajuda mutua per a dones que havien patit violències sexuals va sorgir una entitat que s'encarrega de fer acompanyaments a dones que han patit violències sexuals.
- Bona Pràctica. Servei d'acompanyament a judicis per violència de gènere.
- Bona Pràctica. Projecte de borsa d'integradores socials per realitzar acompanyaments físics a tràmits o a serveis.
- Bona Pràctica. Tenir un referent jurídic que pugui explicar clarament a la dona tots els passos de la denúncia i tots els seus drets.
- Millorar la múltiple atenció, potser amb una unitat de violència interserveis.
- Acompanyament personalitzat a serveis especialitzats i bones derivacions i coordinacions.
- Visibilitzar que tots els agents socials poden intervenir en situacions de VM (sessions públiques per presentar serveis del territori a les dones; xerrades amb serveis especialitzats d'atenció a la VM perquè les dones les coneixin, etc.)
- En situacions d'urgència, adaptar encara més l'atenció als tempos de les dones, explicant molt bé totes les seves opcions.

Infància

Preocupació compartida per la infància, demanda de més atenció i acompanyament als fills/es en situació de violència masculista.

- Queixa per les **subvencions a entitats** que fan acompanyaments a infància, molt mal retribuïdes.
- Des de Serveis Socials, quan realitzen acompanyaments i atencions a infants, es troben amb la dificultat del “**consentiment**” (per part dels progenitors).
- Es detecta que l'acompanyament als infants impacta positivament en el progrés i procés de la dona: afecta en el “**sentir-se fortes**” **com a mares**.

Propostes i/o Bones Pràctiques

- Treballar amb pares agressors, per evitar danys colaterals → Incloure els homes agressors en el model d'intervenció en violències masculistes. En molts països tenen més desenvolupada aquesta branca de treball.
 - S'ha de treballar la voluntarietat.
 - En alguns territoris tenen SAH però entre la dispersió geogràfica i la voluntarietat, costa molt que els homes hi acudeixin.
- Treballar amb la xarxa d'infància (escoles com a lloc de visibilització d'indicadors / Serveis

especialitzats)

- Fer atenció als menors a centres oberts que fan una feina socioeducativa.

Desplaçament territorial

Les preocupacions de les dones usuàries pel que fa al desplaçament territorial van en la línia de:

- Que es tingui en compte la **decisió** de la dona de no sortir del territori tot i el risc.
- Que hi hagi **coordinació** entre Serveis Socials (d'origen i destí) en cas de desplaçament territorial.

Comparteixen que el plantejament del desplaçament territorial és una solució “de mínims”, la proposta d'aïllament a canvi de protecció és difícil però mentre no hi hagi una alternativa per garantir la protecció, és un mal necessari.

Des d'entitats i professionals de Serveis Socials també es parla de la importància de treballar la consciència del risc.

També s'inclou la problemàtica del desplaçament per l'atenció, en territoris amb alta dispersió geogràfica.

Propostes i/o Bones Pràctiques

- Si la dona es queda a territori → Treball en xarxa per anar controlant la situació, especialment amb cossos de seguretat perquè facin seguiment de l'home agressor. Paral·lelament, treballar amb les dones perquè notifiquin qualsevol trencament de condemna per part de l'agressor.
- Coordinació entre territoris per tal que qui rebi el cas, el rebi amb tota la informació, de forma telefònica i/o per escrit (informe). Per això, s'hauria de veure la manera de compartir expedient social.
- Per “salvar” la dispersió geogràfica:
 - Flexibilitzar horaris i apropar-se al lloc que li va millor a la dona.
 - Desplaçaments de les dones finançats pels serveis: Targetes de bus i taxi d'urgència.
 - Més atencions telefòniques o videotrucada.