



QUAN EXERCIR DE TREBALLADORA SOCIAL NO ÉS DEL TOT SEGUR...

Treball de final de Grau 2013-2014

Abstracte

La recerca d'aquest treball de final de Grau descobreix i reflexiona sobre com les relacions socials de desigualtat de gènere, que es donen durant la pràctica professional amb els usuaris, afecten a les Treballadores Socials. Per altra banda, analitzaré els protocols interns existents per protegir a aquestes professionals d'agressions o amenaces per part dels usuaris.

Dunia Garcia Cánovas

Tutor: Josep Manel Barbero Juny 2014.

Índex

Introducció	p. 1
Aproximació teòrica	p. 4
La història de la feminització del Treball Social	p. 4
Identitat masculina i relacions de gènere	p. 7
Actes de parla	p. 11
Aproximació a la vivència/ experiència dels professionals	p. 14
Comentaris de les entrevistes a les Treballadores Socials SBAS Ter	p. 15
Comentaris de l'entrevista a la Directora del SBAS Ter	p. 16
Comentaris de l'entrevista a la infermera danesa Tina Christensen	p. 17
Orientacions i protocols d'actuació	p. 18
Conclusions	p. 22
Web-grafia	p. 26
Annexos	p. 29

1. Introducció

Quantes vegades les dones ens sentim incòmodes quan passem soles per davant d'un grup d'homes? Quantes vegades sentim fer referència d'una manera búlgar a situacions avorrides o pesades com a "que coñazo" quan per el contrari, quan la situació és del tot divertida "és la polla"? o comentarís com: "la meva parella m'ajuda a casa" Com si fos feina només d'ella i la seva parella li fes un gran favor. Són situacions creades i normalitzades, amb una forta tradició cultural que deixa a la dona en un segon lloc a la societat, fomentant les desigualtats de gènere.

Quan vaig estat realitzant les pràctiques de Treball Social a l'Ajuntament de Girona, i més concretament al SBAS TER, vaig poder viure en primera persona com es donaven situacions masclistes que a mi em podien fer sentir incòmode. Quan es donaven aquestes situacions pensava en quines serien les conseqüències i si aquest fet podia generar variacions en les meves futures actuacions o intervencions com a professional.

Algunes d'aquestes situacions masclistes m'influenciaven com a tècnica social en pràctiques i em marcaven com a dona. Tot i això, em preguntava quina seria la vivència de les professionals sobre aquestes mateixes posicions i de quina manera elles es protegeixen davant d'aquestes conductes; si les protegeixen des dels protocols interns de cada institució o si per el contrari, són contractes informals als que s'arriba amb l'equip a través de costums o maneres de fer.

Aquestes situacions em van fer plantejar-me una sèrie de qüestions, entre altres les següents: quin paper tenia la socialització, la cultura i els rols de cares a que es donessin situacions de violència en vers a les Treballadores socials amb més facilitat (perquè el Treball Social sempre ha sigut una professió femenina)? Com afecten aquestes situacions de desigualtat en les professionals i en elles mateixes com a dones? Tenen a la seva disposició algun protocol d'actuació en vers a aquestes situacions, en quin grau és aplicable? es senten protegides?

Enfocat cap al treball social, per tant, vaig decidir analitzar si es donen relacions masclistes en l'àmbit social i dins dels despatx de les Treballadores Socials, per posteriorment analitzar si les professionals es senten protegides dins del seu lloc de treball per uns protocols d'actuació.

Els objectius que pretenc conèixer amb aquesta recerca són: conèixer les conseqüències que poden provocar les situacions masclistes en les professionals. En segon lloc, analitzar si tenen a la seva disposició protocols d'actuació per protegir-se de possibles agressions, i en cas de tenir-los, si els protocols d'actuació compleixen els objectius per els que s'han creat i proporcionen seguretat a les Treballadores Socials.

El treball s'estructurarà metodològicament de la següent manera. Començaré amb la introducció i justificació. Al segon apartat faré una recerca teòrica sobre els temes més significatius per poder situar més tard la pràctica i l'anàlisi. A continuació, al tercer punt, aproximaré la vivència de quatre professionals a través d'unes entrevistes en torn a les relacions de masclisme i d'inseguretat en els seus llocs de treball. Tres d'elles Treballadores Socials del SBAS Ter i l'altre és infermera a Dinamarca. Com comentava anteriorment, un apartat fonamental d'aquesta recerca es centra en les orientacions i protocols d'actuació a analitzar i aquestes es pot trobar a l'apartat cinc. Per últim, i no per això menys important, les conclusions. En aquestes donaré crèdit de tots els meus aprenentatges durant aquesta investigació.

Per últim, donar les gràcies a les Treballadores Socials; Patricia Serrato, Enriqueta Bisa i Lidia Orra per haver pogut trobar un moment per contestar les meves preguntes. A la Tina Christensen per facilitar-me una informació tan valuosa sobre un dels protocols a Dinamarca tot i les dificultats lingüístiques.

El treball no seria el mateix sense les aportacions i l'ajuda de Patricia Melgar, les seves orientacions, tota la informació facilitada, que no és poca, i el temps que m'ha dedicat.

I per últim al tutor més perseverant de tots, Josep Manel Barbero. Per haver-se llegit el treball tantes vegades com fes falta i corregir-lo fins que consideres que estava el millor possible, mil gràcies.

2. Aproximació teòrica

La història de la feminització del Treball Social.

El treball social com a professió “Tiene unos escasos cincuenta años y como disciplina cuenta apenas una veintena de años en nuestro país, sin llegar todavía al siglo de permanencia en todo el mundo” (Fombuena, 2006:134). La primera qüestió a tenir en compte per iniciar el marc teòric és que el Treball Social és una professió molt nova a l'Estat Espanyol, per tant, la seva consolidació encara és feble i té poc valor social, per això i per altres qüestions que tractarem més endavant.

La intervenció social, històricament sempre ha sigut una professió molt feminitzada, només s'hi dedicaven les dones, i actualment el percentatge d'estudiants homes a les professions socials segueix sent mínima. Aquest fet és de rellevància important si considerem com a hipòtesis que aquest factor podia ser conseqüència d'alguns rols o estereotips amb una forta tradició al nostre país.

T. Báñez, reflexiona sobre el treball social i la presència majoritària de dones, tan de tècniques com d'usuàries. Com es pot comprovar a la taula 1 adjuntada a la pàgina següent, el número d' homes matriculats en aquesta professió és mínima.

¹

La promoció de 1973 a 1976 hi havia un 94% de matricules de dones, i només un 6% d'homes, aproximadament.

¹ A la taula observem com el curs del 1973-1976 el número d'alumnes matriculats és un total de 51 alumnes però la suma de dones (49) i homes (3) és incorrecte. M'he basat en les dades de la taula per fer l'explicació.

TAULA 1:

PROMOCION Y CURSO	ALUMNOS MATRICULADOS			ALUMNOS PROMOCIONADOS		
	Total	M	V	Total	M	V
1ª. 1967/70	38	36	2	24	24	
7ª. 1973/76	51	49	3	38	37	1
14ª. 1980/83	110	89	21	51	46	5

Font: *Las enseñanzas del Trabajo Social en España, 1932-1983: estudio socio - educativo*. M^a Victoria Molina Sánchez, (1994) pàgina.214.

Aquest fet estaria justificat per dos tipus de raons. En primer lloc, socialment les dones sempre s'han fet càrrec del control social dels grups més desfavorits de la societat, ja que els rols femenins són caracteritzats per la socialització en primera instància dels seus propis fills, i per tant, de qualsevol persona. En segon lloc, per les feines que tradicionalment han realitzat les dones, ja que acaben corresponent en certa forma, a la tasca de la intervenció social (Báñez, 1997).

Les tasques que ha de realitzar una treballadora social, són les típiques que realitzaven (i encara avui realitzen) les dona al nucli familiar, sense necessitat de tenir una formació prèvia, sinó com a habilitats adquirides com a una obligació i un rol de gènere. Tot i això, a continuació especificaré quina és la tasca que se li ha atorgat a la dona a la nostre societat, ja que els rols no són construccions universals per a totes les societats (Fombuena, 2006).

Aquests fets tenen unes conseqüències importants sobre els rols, ja que alhora de considerar la professió, aquesta serà poc valorada per la seva relació amb la sentimentalitat i no tant amb la tècnica, tot el contrari del que succeeix en feines més masculinitzades com per exemple la medicina o l'arquitectura.

M^a Victoria Molina, en un estudi sobre la formació de les assistents socials, destaca dos organismes patrocinadors de la professió; l'església i la secció femenina, al

cap de la qual estava Pilar Primo de Rivera, germana del creador del partit polític la Falange (Báñez, 1997).

Per tant, tenen un gran pes històric en la professió l'església catòlica i el franquisme, que van tenir una gran influència en els inicis del Treball Social a l'Estat Espanyol. "Este es el tiempo esperanzador y preñado de futuro, en el que unas señoritas voluntariosas y con espíritu apostólico abierto, pertenecientes a una clase que no les permite afiliarse a movimientos obreros católicos, pero llenas al mismo tiempo de inquietud social (...) acuden a las escuelas de formación de asistentes sociales para estudiar algo que es más que una profesión" (Estruch, J y Guell, A.M., 1976:51).²

La postguerra a l'Estat Espanyol va ser una època decisiva per la construcció social de la sexualitat i, sobretot, del gènere. Els rols que les categories sexuals adopten com a seves (com a les indicades a seguir per els homes i les dones) són diferents a cada societat, i s'ha de determinar quines característiques determinen o construeixen aquesta socialització, a la nostre societat un factor seria la divisió del treball.

Segons aquesta socialització els homes es dediquen a treballar fora de la llar familiar mentre que les dones fan les tasques d'aquesta. Totes aquestes situacions generen uns aprenentatges desiguals on les dones tenen un paper inferior a la dels homes i tot allò que sigui atribuït a una feina feminitzada serà, en conseqüència, poc valorat. Bon exemple són el treball social o la infermeria.

Un altre factor a tenir en compte és el model de l'Estat del Benestar per el que es regeix l'Estat Espanyol, el "model Mediterrani" del que formen part països com Itàlia, Portugal o Grècia. Una de les característiques d'aquest és el pes tan important que delegen les institucions i el govern en forma de polítiques dirigides a la família. Aquestes recauen en la dona, ja que és ella la procuradora de tota la unitat familiar i així, per tal d'estalviar-s'ho en prestacions, la dona queda sotmesa a la cura de tots els familiars, per exemple, del seu pare amb Alzheimer o de la seva sogra amb dependència. Per tant, aquest model del benestar dedica un

² Extret de (Báñez, 1997).

percentatge baix del seu capital a l'assistència social perquè culturalment sempre ha sigut la dona la que s'ha fet càrrec de "l'assistència social a la família".

En conclusió, i per acabar amb aquest apartat, reflexionar sobre totes les qüestions tractades anteriorment. El deteriorament que els rols, la cultura i el model de l'Estat del Benestar Mediterrani provoquen en la qualitat de vida en el gènere femení i la imatge que dona el Treball Social a conseqüència de la desvalorització que pateixen totes les activitats realitzades històricament per la dona, són situacions difícils de canviar, ja que els murs construïts amb idees i prejudicis són molt més forts que els murs de formigó.

Identitat masculina i relacions de gènere.

Com diu Joan Canimas (2010): "Les paraules no només copsen realitats, sinó que també determinen formes de veure-les i també en creen". Aquesta afirmació ens proporciona una informació a tenir en compte alhora de referir-nos a determinades qüestions socials amb certa rellevància, com pot ser la conceptualització del terme violència de gènere.

Si li donem la importància que té a aquesta frase i l'analitzem, ens adonarem que s'ha de ser molt rigorós alhora d'utilitzar les paraules, i molt més alhora de posar-li un nom, per tant, un significat.

Violència de gènere, tal i com diu el seu propi nom, és una violència cap a les dones per el simple fet de ser del gènere femení. No tenen perquè compartir una relació o una llar, pot ser una parella, una relació esporàdica o una ex parella. En canvi, la violència domèstica és la violència que succeeix dins de la llar, com podria ser la violència cap als fills o pares.

Certes crítiques afirmen que el més descriptiu i acurat de cares a la terminologia *violència de gènere*, seria utilitzar *violència masclista* ja que s'hauria de remarcar les causes d'aquesta violència (Núñez, 2013).

L'institut de la dona l'any 2.000 va definir la violència de gènere com a un fenomen social de múltiples i diferents dimensions, on les desigualtats de gènere s'expressen amb una assignació desigual de rols, atorgant a tot allò que sigui masculí un major reconeixement. Per tant, no només engloba les relacions sentimentals, sinó que també esmena a totes aquelles accions socials, culturals o individuals que poden perjudicar el benestar, la salut o els drets, entre altres, de les dones per el simple fet de ser-ho.

“El género se asigna a las personas al nacer y el único criterio que se utiliza para clasificar a quién acaba de nacer en una u otra categoría es su apariencia física, de forma que el paso de un género a otro no se puede hacer fácilmente. Los contenidos de cada identidad de género se inculcan y se transmiten a través de la socialización, ya que tener una identidad definida no es algo que las personas necesiten a nivel individual, sino que es el propio sistema de géneros el que sin ella no podría mantenerse” (Báñez, 1997).

En el moment en que la idea de ser un “home” és sinònim a un model de masculinitat tradicional deixa d' haver-hi la possibilitat d'unes actuacions d'igualtat per part d'aquest subjecte cap a qualsevol dona. “La base social de la violència de gènere se asienta y nutre de esta clase de masculinidades” (Núñez, 2013).

Les dones es dediquen a tot el relacionat amb les tasques de la llar i la cura dels fills. Totes aquestes tasques tenen un paper secundari i no són valorades per aquestes feines, ja que és el que han de fer, és la seva obligació.

En canvi, els homes, han de ser uns triomfadors; han de treballar i guanyar diners o més diners que la seva parella, queden exempts de totes responsabilitats amb els fills i les tasques de la llar, ho han de tenir tot controlat, gelosos, no han de mostrar els seus sentiments, com ja ben diu la frase “els homes no ploren”, d'entre altres. Quan aquestes idees socials s'interioritzen i s'accepten com a bones, es converteixen en realitat i en situacions que seran reproduïdes per persones amb aquesta masculinitat tradicional acceptada.

Troblem tres tipologies de masculinitats: les masculinitats tradicionals dominants (DTM), les masculinitats tradicionals oprimides (OTM) i les noves masculinitats alternatives (NAM). Fent cinc cèntims, les Masculinitats Tradicionals Dominants serien aquelles caracteritzades per el masclisme que fomenten les relacions desiguals, i tenen la concepció d'uns rols molt marcats. Les Masculinitats Tradicionals Oprimides són aquelles que semblaria que adopten característiques de les masculinitats alternatives, però en realitat tenen una socialització tradicional, i per últim les Noves Masculinitats Alternatives que es caracteritzarien per considerar primordial la igualtat i el respecte en vers les seves relacions.

Hi ha estudis on es parla de noves masculinitats, quan en realitat aquestes no són així, sinó que són masculinitats tradicionals oprimides, que serien complementaries al model de masculinitat tradicional dominant. Però, les noves masculinitats col·laboren per la abolició de la violència contra les dones, ja que totes les concepcions clàssiques sobre la idea de les OTM (Masculinitats Tradicionals Oprimides) són perjudicials per les relacions sanes i igualitàries (Flecha, Puigvert, Rios, 2013).

Considerem que hi ha dos problemes. En primer lloc un model de masculinització tradicional violent i molt masclista i en segon lloc, una socialització portada a terme per les dones en la que els hi agraden els homes que els hi "donin canya", ja que els que són més sensibles i atents els perceben com a amics o germans.

Com he pogut llegir en alguns testimonis de l'article *las nuevas masculinidades alternativas y la superación de la violencia de género* de R. Flecha, L. Puigvert i O. Ríos, hi ha algunes noies que han creat un grup de fans de l'assassí de Marta del Castillo, una noia que va ser assassinada fa cinc anys i encara no s'ha trobat el seu cos. Aquestes noies li envien cartes a la presó on deixen constància de la perpetuació de les desigualtats de gènere i de la poca rellevància que té per elles el fet d'haver comés un delicte de tal magnitud cap a una noia que podrien ser elles.

Moltes de les situacions que vivim dia a dia fan promoció, de manera inconscient, de la violència de gènere i les desigualtats. Alguns dels exemples més clars no cal, en moltes ocasions ni buscar-los, només cal encendre la televisió.

Tots els programes com per exemple *la ruleta, ahora caigo* o *atrapa un millón* d'Antena3, tenen a una de les dones treballant de cara a la televisió i la seva tasca principal és aparèixer en moments puntuals, fer poques aportacions i insignificants i per últim, portar jocs de taula i repartir-ho entre els participants d'aquell concurs. En canvi, si busquem situacions semblants en les que aquestes tasques les porten a terme homes no en trobarem cap.

Si analitzem una altre cadena televisiva, com Telecinco, observarem com el programa per excel·lència per fomentar les relacions desiguals i la visió de dones objecte és *Mujeres y Hombres y viceversa*. En aquest programa on es va a conèixer l'amor (eslògan del programa) hi ha quatre "tronistas" dos nois i dues noies. Tots els que s'asseuen per conquerir al seu "tronista" han de guanyar-se el seu amor de diferents maneres; disfressar-se del que els hi proposin, per molt denigrant que sigui, desfilen disfressades i tothom les puntua. Normalment el vestuari utilitzat per la majoria d'elles deixa poc a la imaginació.

En aquest programa també hi ha col·laboradors anomenats "ganchos". Una d'elles, anomenada Lola el dia 19 de maig va fer una aportació on deia a una de les "tronistas" que un dels nois que hi havia asseguts no li podia agradar de cap manera perquè a les noies ens agrada que ens "fotin canya", i aquest noi és tranquil i agradable.

Aquests exemples moltes vegades s'intenten rebaixar o eliminar a través dels agents de socialització, com poden ser les famílies o els mestres a les escoles, i utilitzen mètodes per promoure conductes NAM (Noves Masculinitats Alternatives), sense adonar-se'n que promoure-les només solucionaria un dels conflictes en torn a aquest tema, ja que les noies seguirien triant als nois violents i masclistes, fomentant així aquestes conductes i deixant de banda els NAM.

Quan es donen aquestes situacions, els NAM (Noves Masculinitats Alternatives) acostumen a decantar-se per una de les dues opcions que exposaré a continuació. Un dels problemes més importants que trobem es que aquests nois amb una masculinitat alternativa decideixin decantar-se cap a les DTM (Masculinitats Tradicionals Dominants) per poder sentir-se desitjats per les dones, i l'altre possibilitat es considerar que no proporcionen relacions sexuals desitjades per la seva parella amb totes les conseqüències que això comporta, com per exemple, falta d'autoestima, por, complexes, etc. Però no tot és tan negatiu, hi ha homes amb una masculinitat alternativa que el que fan es lluitar amb les armes de les paraules contra les DTM (Flecha, Puigvert, Rios, 2013).

Com succeeix amb altres qüestions, es tenen idees errònies sobre el que necessiten els homes per trencar amb el model tradicional de masculinitat (DTM), com per exemple, aprendre a expressar els seus sentiments, a controlar les emocions i no tenen en compte altres factors com la seguretat i la fortalesa. Considerar que ambdues coses son incompatibles és un error.

Per intentar solucionar aquests models tradicionals és molt important l'educació, la prevenció de la no acceptació d'aquest model com quelcom a seguir, s'ha de fomentar el model de les noves masculinitats alternatives (NAM) i una socialització basada en la idea que l'amor romàntic no ha de ser violent ni masclista per ser amor verdader.

Actes de parla

La filosofia del llenguatge constitueix una sèrie de reflexions i anàlisis sobre les relacions que es donen en el llenguatge natural amb el pensament i la realitat.

J.L. Austin va ser un dels principals filòsofs del llenguatge i critica la idea que l'única funció del llenguatge sigui la de descriure el món. Ell va ser el creador d'un dels

conceptes dels que parlaré a continuació; els actes de parla. Anys més tard, el seu deixeble J. Searle va consolidar la teoria.

Aquesta teoria vol donar a conèixer com les paraules poden expressar quelcom més enllà d'un simple enunciat descriptiu o informatiu, sinó que pot donar ordres, pot amenaçar, atemorir, convèncer, etcètera, on el que pretén l'emissor és modificar les idees o percepcions del receptor.

Marta Soler i Ramón Flecha (2010) especifiquen tres tipus de fets de parla que veurem a continuació on es poden donar dos tipus d'intenció comunicativa. Per una banda els actes dialògics i per l'altre els actes de poder. Com bé indica el nom, els actes dialògics són els que generen relacions igualitàries i sinceres, on tots els participants poden expressar les seves opinions sense que hi hagi una situació de violència o imposició, tot i que no vol dir que siguin totalment dialògiques o que estiguin exemptes de poder, per altre banda, els actes de poder intenten modificar o crear un efecte en l'altre persona, exercint un poder sobre l'altre. És important tenir en compte "estas interacciones de poder para que un acto comunicativo sea libre de coacciones y, por tanto, sigan predominando en este las interacciones dialógicas".

En els processos comunicatius no només trobem fets de parla sinó que també hi ha implícits actes comunicatius. Els actes comunicatius no només són paraules, sinó que també són gestos, mirades, l'entonació. La comunicació no verbal.

Com anunciava abans, hi ha tres valors en els actes de parla:

1. Valor locutiú: consisteix en emetre les paraules, emetre una simple verbalització amb un significat.
2. Valor il·locutiú: aquest tenen una intenció, la que el emissor li vol atorgar en el moment de transmetre-la. Per exemple: recull la taula, hauries de posar-te a estudiar, no pateixis, tots aquests enunciats volen transmetre quelcom i tenen una funció; informar, aconsellar, d'entre altres. Aquests formen part dels actes comunicatius dialògics que comentava en paràgrafs anteriors.

3. Valor perlocutiu: ve donat per les conseqüències de l'acte sobre la conducta o l'estat del receptor. Aquests desitgen provocar un efecte en la persona que ho està escoltant. Per tant, aquest valor seria la conseqüència del valor il·locutiu, ja que després dels anunciats, com per exemple, no pateixis, en aquest cas provoqui una reacció de tranquil·litat en l'altre persona.

La idea de “com fer coses amb paraules” és molt transcendental a dia d'avui, ja que en aquesta societat del diàleg i les tecnologies, les paraules juguen un paper molt important no només en la comunicació, sinó també en la pròpia construcció de la realitat social. Però Searle no està d'acord amb aquesta afirmació del seu mestre, perquè ell creu que tots els missatges, les emissions, tenen un indicador il·locutiu com a part del seu significat. Per tant, no distingeix entre actes locutius o il·locutius, sinó entre contingut proposicional i valor il·locutiu. Ambdues tenen el mateix contingut proposicional però diferent valor il·locutiu (Soler, Flecha 2010).

En un estudi anomenat: *El impacto de los actos comunicativos en la construcción de nuevas masculinidades*, van investigar els actes comunicatius i la socialització preventiva de la violència de gènere. En aquest estudi es considera que les interaccions i el llenguatge tenen molt a veure amb la creació d'identitats i relacions igualitàries. Per tant, les diferents formes de comunicar-nos, ja sigui verbal o no, poden ser expressades amb diferents objectius i poden provocar reaccions en el receptor/s.

3. Aproximació a la vivència/experiència dels professionals

Per poder portar a terme aquest apartat pràctic he realitzat entrevistes a dues treballadores socials, amb l'objectiu de saber i conèixer quines han sigut les seves vivències i experiències en torn a aquestes situacions de desigualtat i com s'han sentit a posteriori, si amb recolzament del protocol o si per el contrari no en disposen.³

Per veure si hi ha diferències notables entre diferents càrrecs dins de la mateixa professió de treball social, faré les entrevistes a tècniques amb posicions diferents. En primer lloc li faré a Patricia Serrato i Enriqueta Bisa, Treballadores Socials SBAS Ter, i a la Lídia Orra, Treballadora Social i directora d'aquest territori en l'àmbit dels serveis socials.

L'entrevista l'he volgut fer curta i concreta, buscant les preguntes més significatives i rellevants de cares a trobar respostes qüestionades durant el treball, ja que sóc conscient de la quantitat de feina que tenen.

Per anar més enllà, m'he posat en contacte amb una professional sanitària de Dinamarca, Tina Christensen. És infermera en un centre geriàtric i companya de Treballadors Socials, amb els que comentarà algunes de les qüestions, ja que ella fa pocs mesos que hi treballa. En un primer moment, vaig pensar en fer-li la mateixa entrevista que a les professionals d'aquí però vaig considerar que era bastant complicada la comunicació entre nosaltres, ja que jo no tinc un domini perfecte de l'anglès ni ella del castellà. Per tant, només li he fet les preguntes referents al protocol d'actuació del que disposen.

³ Les entrevistes complertes les trobaran a l'annex.

Les preguntes, com es podrà comprovar a l'apartat d'annexos són orientatives, no em contesta específicament a les qüestions marcades, sinó que són una guia per al que després ella m'explicarà.

Comentaris de les entrevistes a les Treballadores Socials SBAS Ter.

En les tres entrevistes realitzades a les tècniques socials trobem punts on les seves opinions són bastant semblants, com per exemple tot el tema de la desprotecció i dels protocols, tot i que hi ha diversitat alhora de conèixer les mesures de protecció de les que disposen.

Quan em vaig disposar a construir l'entrevista, vaig fer-la tenint en compte la meua conversa prèvia amb la Treballadora Social sobre el protocol que tenien al servei del SBAS, on vaig fer pràctiques. Per tant, pressuposava que en tenien un i que aquest era formal. Però alhora de realitzar-les a la directora del servei i a l'altre treballadora social em vaig adonar que era un protocol totalment informal, del que ni la meitat dels professionals sabien de la seva existència i la seva possible aplicabilitat en casos d'amenaques o agressions.

Una de les queixes generalitzades per part de totes tres professionals del SBAS Ter és la metodologia a seguir en casos en les que s'ha de posar una denúncia per una agressió. Totes tres expliquen l'angoixa, inseguretat i cohibides que es senten quan s'han de veure en la situació de plantejar-se si denunciar una agressió o no fer-ho.

Aquest procés es realitza de manera individual, no com a professional que treballa per a una institució, com per exemple l'Ajuntament de Girona. Ho han de fer de manera individual, com a ciutadanes, i han de formular la denúncia posant la seva adreça, el seu número de telèfon, d'entre altres dades d'interès.

No es senten recolzades per la institució ni per la justícia, ja que com comenta una d'elles, els judicis tarden molt de temps en portar-se a terme i en moltes ocasions no hi ha una pena marcada per una llei en la que usuaris que agredeixin a

professionals siguin castigats d'una determinada manera o d'una altre, segons la gravetat dels actes.

En quan a les situacions de discriminació o masclisme per part dels usuaris dins del despatx hi ha diversitat d'opinions. Una d'elles expressa que es dóna un alt percentatge de situacions masclistes, ja que de cada deu entrevistes ella diu que en unes cinc o sis es dóna aquest tipus de problemàtica. En canvi, la Treballadora Social de Taijà comenta que sobre uns deu casos (no entrevistes), només en un es donaria una situació així. La Directora d'àrea també comenta que tot i que ella no es dedica en exclusivitat a l'atenció directa amb els usuaris, considera que es donen molt poques situacions de masclisme, ja que no relacionen la violència amb un fet de desigualtat sinó que consideren que és una situació on ells s'alteren per les negatives que se'ls hi donen en quan a rebre ajudes i ho mostren d'aquesta manera.

Comentaris de l'entrevista a la Directora (Treballadora Social) del SBAS Ter.

Aquesta entrevista em va aportar un altre punt de vista molt interessant, ja que la Lídia Orra no només és treballadora social sinó que també és Directora d'àrea i això implica que ha de realitzar altres funcions.

El que més em va cridar l'atenció va ser la seva aportació en quan a l'equip directiu. Ella comenta que és l'única dona i moltes vegades, tot i que no és fa a propòsit, ni amb mala fe, es sent que l'equip empatitza poc amb ella. Va arribar a la conclusió que alguns homes, per molt que vulguin entendre les situacions des del punt de vista d'una dona, no ho poden fer perquè no tenen les experiències pròpies com a tal.

Parla també de la necessitat d'equips plurals perquè les qualitats que tant homes com dones tenim incorporades puguin complementar-se alhora de portar els equips.

D'aquesta entrevista ambdues vam extreure reflexions positives i constructives. Em va comentar que gràcies a les preguntes que li havia fet, havia reflexionat sobre

la necessitat d'afegir dins del protocol intern que estan començant a construir, un apartat on es tractes específicament la violència de gènere.

Comentari de l'entrevista a la infermera danesa Tina Christensen.

Aquesta entrevista dóna una visió més general i des d'un altre punt de vista molt diferent al que havia analitzat fins el moment.

Vaig considerar que un punt de vista des d'un altre model social totalment diferent al mediterrani, el Nòrdic, podia proporcionar al treball informació molt interessant i enriquidora.

Segons em va manifestar, per ella aquesta entrevista ha sigut un repte personal, ja que tampoc coneixia ben bé el protocol. Per tant, tot i fer poc temps que treballa al centre geriàtric, no és de compliment obligatori saber-se'l només d'entrar a treballar.

El protocol que ella em defineix, disposa de web, està molt ben regulat i institucionalitzat, ja que és d'àmbit estatal.

Quan es dóna una situació de perill cap als professionals, ells han de comunicar-ho sempre i junt amb aquest comunicat han de narrar com ha succeït la situació en concret, com han transcorregut els actes, perquè ha passat, qui era l'altre persona, etc.

Quan li pregunto sobre alguna qüestió a millorar respecte al protocol, la seva resposta és totalment diferent a la que em van donar les Treballadores Socials de Girona. Em va dir que si hagués de millorar quelcom, això seria l'avaluació del protocol, ja que no en disposa de cap, a diferència de les professionals d'aquí que no disposen de protocol, la Tina només té queixa de l'avaluació.

4. Orientacions i protocols d'actuació davant amenaces, agressions físiques i/o verbals.

Per iniciar aquest apartat m'agradaria parlar de les dificultats que he tingut alhora de trobar aquets protocols en concret. Quan preguntava a les treballadores socials per protocols, el que més coneixien era el que elles com a professionals havien d'aplicar en casos concrets en benefici dels usuaris, però alhora d'aplicar protocols que els protegeixin a ells/elles no és quelcom freqüent i ha sigut molt difícil. En altres situacions m'he trobat amb que algunes institucions em deien que no podien donar-me aquesta informació, desconec els motius.

Per tant, el més difícil de tot ha sigut trobar institucions que tinguin protocol d'actuació que protegeixin als seus professionals i que com a valor afegit els mateixos treballadors el coneguin. Sembla inexplicable que amb la quantitat de protocols que hi ha, quan es tracta de protegir als treballadors en manquen. Vaig parlar amb el SIAD (Servei d'Informació i Atenció a la Dona), amb els serveis socials del municipi de Calonge (Consell Comarcal del Baix Empordà) d'entre altres i aquests no disposaven de protocol d'agressions o amenaces per protegir als seus treballadors.

És convenient esmentar que els protocols a analitzar són aplicats als Serveis Socials d'Atenció Primària. No m'he posat en contacte amb cap professional de la Garrotxa, però el protocol que comentaré a continuació m'ha sigut facilitat a través de parlar amb la Treballadora Social dels Serveis Socials del municipi de Calonge, Montserrat Borrell .

En aquest apartat descriuré i analitzaré breument dos protocols d'actuació de diferents Serveis Socials de Catalunya. En primer lloc el protocol d'amenaces i agressions del SBAS Ter (Girona), i en segon lloc el protocol dels Serveis Socials de la Garrotxa.

Per ampliar i millorar la informació he contactat amb una infermera danesa, que ha pogut facilitar-me també el protocol que ells fan servir en cas d'agressions. Com està escrit en danès, intentaré explicar de quines parts consta el seu protocol.

Aquests protocols són per protegir als treballadors davant de qualsevol tipologia d'agressions o violència, no explícitament violència de gènere cap a les professionals.

El protocol del SBAS Ter és un protocol de dues pàgines, molt senzill i es divideix en dos parts:

1. Mesures en cas d'amenaça i/o agressió. En primer lloc es classifiquen el tipus d'amenaçes i agressions en lleus/mitges o greus. En les lleus per exemple trobem els crits i les amenaces fruit del moment d'intervenció, sense que comporti cap risc cap al professional, per altra banda també inclou els insults i les faltes de respecte. Es refereix a faltes greus amb accions i comportaments intolerables, amenaces, violència física o verbal d'entre altres.

En un segon apartat, es donen possibles mesures a realitzar per els professionals i l'equip en casos d'amenaçes i agressions lleus o mitges. Algunes de les referències que fa, per exemple, és que l'atengui un altre persona de l'equip, o des d'un altre sector.

2. Accions preventives. Relatives al tipus d'usuari, si aquest ja mostra una actitud agressiva, com per exemple atendre-les en entrevistes conjuntes. I per finalitzar, relatives a l'espai i les sales d'espera (molt properes a l'espai de treball dels professionals).

En canvi, el protocol que utilitzarien en aquests casos a les institucions del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa és molt diferent. Crec que s'ha d'especificar, abans de començar, la diferència territorial a les que s'enfronten ambdós protocols. El del SBAS Ter (Girona) és molt concret en els Serveis Socials de Pont Major i Taialà, a diferència del que proporciona el CC (Consell Comarcal), que és molt més general

en quan a territori i disposa de un número major de treballadors. Tot i aquesta puntualització, tots els serveis haurien de tenir un protocol semblant al del Consell Comarcal la Garrotxa.

El protocol s'estructura en deu apartats: La introducció, justificació, objectius, drets i deures del treballador, drets i deures de les persones usuàries, mesures de protecció, reglament de règim disciplinari, procediment d'actuació, accions anuals i per finalitzar, l'avaluació.

Al segon apartat, la justificació, trobem un paràgraf de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials art. 45 apartat 3, molt encertat:

“Els treballadors de serveis socials tenen dret que els responsables dels serveis, els altres treballadors i els usuaris i llurs acompanyants els tractin amb respecte i correcció. Aquest dret s'ha de garantir en l'àmbit de l'organització i el funcionament dels serveis establint els deures corresponents i aplicant, si escau, el procediment sancionador que estableix aquesta llei.”

Per tant, fa referències clares a la necessitat que té el Consorci d'acció social de la Garrotxa de protegir als seus treballadors.

Dintre del protocol tenen un règim disciplinari de les persones usuàries, on es defineix què és i perquè serveix el règim, principis d'actuació, infraccions, les sancions i per últim, una qüestió molt important, l'avaluació.⁴

Si sortim del territori català, i anem concretament a Dinamarca, tenen el dret a tenir un protocol i estar protegits davant de situacions conflictives. El protocol que comentaré a continuació està constituït per la FOA, que també disposa de Facebook, Twitter i d'una web molt completa, on he pogut observar que el tema principal de les seves publicacions i serveis és beneficiar als treballadors i donar informació, per exemple, sobre prestacions i dies festius.

⁴ Protocol adjuntat a l'apartat d'annexos.

Té apartats on es dóna la opció de fer-te'n membre, en altres es parla de la vulnerabilitat que pateixen algunes persones i les dificultats que tenen per trobar feina, entre d'altres apartats molt interessants. Si hagués de buscar un paral·lelisme amb alguna institució catalana del mateix estil crec que el SOC és la que més s'hi assembla, tot i que la web danesa presenta característiques d'un servei privat, ja que disposa d'entre altres serveis, de policia.

Per les dificultats del llenguatge no he pogut conèixer i deixar constància de tot el que ofereixen ni la protecció que pot arribar a oferir aquest protocol en particular.

El protocol consta de sis parts. La primera part són els consells més immediats a oferir després d'una agressió, a continuació a l'apartat "revisió de la violència i intimidació" hi ha diferents subtemes, on un d'ells diu "notificació a la policia". Doncs aquest segon apartat seria l'actuació post-agressió. En tercer lloc, el seguiment de la violència on es detallen els esdeveniments transcorreguts, quart lloc es recomana posar-se en contacte amb la filial de la policia FOA, en penúltim lloc la literatura utilitzada i per acabar, la informació sobre la web que comentava amb anterioritat.

Com hem pogut observar tots tres protocols són molt diferents entre sí, però tant el danès com el de la garrotxa ofereixen seguretat als seus professionals, ja que en qualsevol situació de perill saben que han de fer perquè queda tot pautat per aquesta normativa.

Si s'hagués de valorar el més complert segons les dades, les informacions que m'han aportat les professionals a les entrevistes i a través d'analitzar els protocols considero que el protocol del consorci d'acció social de la Garrotxa és el més complert, ja que emmarca molt bé moltes de les possibles situacions que es poden donar i té quelcom que els hi manca als altres; l'avaluació.

5. Conclusions

En primer lloc, el que més m'ha sorprès durant aquesta recerca ha sigut la falta de protocols que tenen les institucions per protegir als seus treballadors. Quan s'ha d'actuar davant de casos de violència infantil o violència de gènere tots els professionals saben que han de fer i tenen els protocols clars, per el contrari, si l'agressió es dona dels usuaris cap a les professionals és complicat trobar-ne algun i encara més complicat que els treballadors coneguin la seva existència i aplicabilitat.

Vaig centrar la recerca en buscar protocols de protecció a professionals, i no vaig voler fer recerca sobre protocols més específics en violència de gènere perquè vaig considerar, per les circumstàncies que s'estaven donant, que seria molt difícil trobar-ne algun amb aquestes característiques concretes.

En quan a les entrevistes, quan hem vaig disposar a elaborar les preguntes per fer-li a la Tina, la infermera Danesa, vaig fer-les sense adonar-me'n que estava condicionada per l'experiència que havia tingut durant la recerca dels protocols. Una de les preguntes que li vaig proposar deia "Com és aquest protocol? (si diferencien diferents tipologies d'agressions, etc)" pensant que seria del tot impossible que hem facilites el protocol per les dificultats que aquí havia tingut aquí per trobar-los. Ella des del primer moment me'l va facilitar sense cap inconvenient, i a més a més dins el protocol trobem direccions de pàgines web.

Per el que he pogut observar durant el procés de creació de la investigació, hi ha una carència molt important en temes de protocols als SBAS Ter i als Serveis Socials de Calonge, són amb els que he tingut contacte directe. Ambdós tenen coneixement de l'existència de protocols però el SBAS Ter en té un molt limitat i molt informal, i als Serveis Socials de Calonge (Consell Comarcal del Baix Empordà)

no disposen de cap, a diferència del que disposa el Consorci d'acció social de la Garrotxa. Un protocol molt detallat, amb unes pautes clares a seguir davant de situacions de perill, i a diferència del de Dinamarca, aquest sí disposa d'un apartat d'avaluació.

Quan havia d'analitzar els protocols, em vaig adonar que aquests són un reflexa de la seriositat de la institució i quan havia de posar-me a treballar-los m'imaginava com són o com serien aquets llocs. En cas dels Serveis Socials de Calonge i de Girona jugo amb punts a favor perquè els conec, i això em dona una idea prèvia, però la residència de Dinamarca me la imagino amb unes instal·lacions molt ben equipades, la gent gran ben atesa, amb una cartera de serveis a oferir molt àmplia, etcètera. Succeeix el mateix amb el Consorci d'acció social de la Garrotxa, tinc una imatge d'aquests molt positiva i això es en conseqüència d'haver llegit el protocol. Amb això vull dir que, molt més que protecció i seguretat, els protocols donen una primera imatge de la qualitat del servei i de l'estima i cura que tenen dels seus treballadors les institucions al respecte.

Quan vaig començar amb l'apartat quatre de la investigació, vaig trobar convenient posar primer una definició del concepte "protocol", ja que és un dels temes a tractar durant tot el treball, però hi havia un inconvenient, l'àmbit social encara no té la rellevància necessària com per fer-li una accepció al diccionari o a l'enciclopèdia, amb alguna entrada fent referència a l'àmbit social. L'únic al que fa referència és el biomèdic.

Per solucionar aquestes carències s'hauria de prendre consciència de totes les situacions de risc que es donen als despatxos durant la jornada laboral. Realitzar una feina de conscienciació i sensibilització perquè les institucions treballin per elaborar protocols que assegurin la tranquil·litat i seguretat dels seus treballadors durant les hores que treballen donant un servei.

Considerant totes les opcions analitzades prèviament i tenint en compte totes les opinions de les Treballadores Socials, un bon protocol d'actuació hauria de constar de les següents parts:

- Introducció
- Objectius
- Delimitació de diferents graus i situacions de perill (no gaire greus, greus i molt greus) junt amb els mètodes d'actuació pertinents a cada situació
- Referències jurídiques com pot ser la llei de Serveis Socials o la de protecció de riscos laborals junt amb els drets i deures dels treballadors
- Règim intern de la institució (Per treballar tot el tema de prevenció)
- Mesures de protecció
- Marcar uns procediments d'actuació per cada grau de perillositat o agressió
- Avaluació

També considero que aquests protocols disposen d'efectes secundaris positius. La seguretat, la tranquil·litat de saber que hi ha una institució darrera que recolza, dins dels seus marges d'actuació, qualsevol situació de perill generaria un clima òptim de feina, el que suposa una major rendibilitat i eficàcia. S'ha de fomentar que tots els treballadors treballin segurs i còmodes.

Fent referència a l'altre apartat de la investigació, com afecten les situacions masclistes a les treballadores socials, m'ha sorprès la diversitat d'opinions que tenen les Treballadores Socials.

En un primer moment, amb la primera entrevista que vaig realitzar, la Treballadora Social de Pont Major em va respondre que de deu entrevistes realitzades aproximadament en unes cinc o sis es donaven situacions masclistes. Per altra banda, la tècnica de Taijà i la directora del servei consideren que de deu casos només en un cas i tirant alt, es donaria una situació així.

Aquestes conclusions em fan plantejar-me dues possibles opcions: O les diferències entre la tipologia de població dels barris és molt diferent, o la concepció que tenen les tres professionals de la idea del masclisme varia en gran mesura.

Si centro el punt de vista en un altre perspectiva, la dels homes, no ha de ser fàcil ser un home i que socialment se t'imposin unes condicions que potser no són les que hauria triat un mateix. Com per exemple, amb la situació de no mostrar els seus sentiments. Totes les persones hauríem de poder expressar-nos lliurement sense fer distincions entre gènere.

M'hagués agradat poder dedicar-li tot un semestre sencer a aquest treball, ja que considero que queden qüestions obertes, en les que m'hagués agradat indagar molt més. En quines situacions exactes es dona aquesta incomoditat causada per els usuaris i les relacions masclistes? reflexionar sobre les seves afectacions i analitzar-les a través de taules rodones amb més professionals. També m'hagués agradat trobar més protocols per poder analitzar i treballar-ne més, d'entre altres.

Per tant, ens cal posar-nos unes ulleres de color lila per veure el món des d'una perspectiva diferent, més feminitzada, procurant ser més igualitaris i cal lluitar per la protecció dels drets dels treballadors esmentats a la llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials art. 45.

6. Web-grafía

- Canimas, J. (2013): "*Ètica i cultura: embolics i perills dels conceptes cultura i relativisme cultural en l'àmbit de l'acció social, psicoeducativa i sociosanitària*", *Pedagogia i Treball Social*, 2013, Núm. 5, pp. 4-18.
- Centro virtual Cervantes (2014). *Actos de habla*. Recuperat el 10 de maig del 2014 des de:
http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/actodehabla.htm
- España. Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. BOE [en línea] núm. 313 de 29 de Diciembre de 2004; des de:
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo1-2004.html consulta el 23/04/2014 *Ilei 1/2004*
- Flecha, R., Puigvert, L., Rios, O. The New Alternative Masculinities and the Overcoming of Gender Violence. RIMCIS - International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences, North America, 2, mar. 2013. Recuperat el 13 de maig del 2014, des de:
<http://www.hipatiapress.info/hpjournals/index.php/rimcis/article/view/612/550>
- FOA. (2014). *FOA*. Recuperat el dia 9 de maig del 2014 des de:
<http://www.foa.dk>

- Garth Kemerling. (2012) *Philosophy Pages*. Recuperat el 23 de març del 2014 des de:
<http://www.philosophypages.com/ph/aust.htm>
- López Núñez, M^a Inmaculada. (2013) "La construcción de la masculinidad y su relación con la violencia de género", *Comunitania. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, n. 5, pp. 61-84. Recuperat 25 de març del 2014 des de:
<http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.5.4>
- Molina, M. V., (1994), *Las enseñanzas de Trabajo Social en España 1932 - 1983*, Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.
- Soler, M. Flecha, R. (2010). Desde los actos de habla de Austin a los actos comunicativos. Perspectivas desde Searle, Habermas y CREA. *Revista Signos. # Monogràfic (#2)*, #363- #375. Recuperat 28 de març del 2014 des de:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S07180934201000400007
- *Revista internacional de Trabajo Social y ciencias sociales*. (2014). *Comunitania*. Recuperat 25 de març del 2014 des de:
<http://www.comunitania.com/>
- Valero, Fombuena Josefa (2006) *Revista científica complutense*. Títol article: *La influencia de la dimensión de género en el Trabajo Social.*, # volum 19, # 133- # 154. Recuperat el dia 9 de maig del 2014, des de:
<http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0606110133A/7565>

- Valero, Josefa Fombuena. (2011) "Un estudio de las familias de origen de los y las trabajadoras sociales desde el modelo contextual", *Comunitania, International Journal of Social Work and Social Sciences*, julio, n. 2, pp. 23-37. Recuperat 25 de març del 2014 des de:
<http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.2.2>

Annexos

Índex

ANNEXOS 1:

Entrevistes	p.2
Model d'entrevista a Treballadores Socials a SBAS	p.2
Entrevista realitzada a una Treballadora Social de l'Ajuntament de Girona	p.3
Entrevista realitzada a una Treballadora Social de l'Ajuntament de Girona	p.6
Entrevista realitzada a una Treballadora Social, i Directora d'àrea de l'Ajuntament de Girona	p.8
Model d'entrevista a Infermera d'un centre residencial d'avis a Dinamarca.	P. 10
Entrevista realitzada a una infermera d'un centre geriàtric a Dinamarca	P.11

ANNEXOS 2:

Protocol consorci d'acció social de la Garrotxa

Protocol de centre geriàtric danès

ENTREVISTES

Model d'entrevista a Treballadores Socials a SBAS.

1. Quants anys fa que treballes a SBAS?
2. De cada 10 entrevistes, en quantes creus que es dona alguna condició o situació masclista que poden condicionar a la teva pràctica professional?

(En aquesta pregunta no he volgut indagar en la concepció que té cadascuna del que és "situació masclista" però crec que també és interessant per saber que consideren que és el masclisme)
3. Aquestes situacions t'afecten a la teva condició de dona també? De quina forma?
4. Creus que hi ha situacions masclistes que no es tenen en compte perquè hem arribat al punt que són normalitzades?
5. Em podries explicar una situació de violència masclista (verbal, no verbal o física) que més t'hagi marcat?
6. Quan es va donar aquesta situació, et vas sentir recolzada per la institució per la que treballes? Hi ha un protocol d'actuació que us protegeixi? (Explicar obertament)
7. Creus que el protocol està ben pensat i s'aplica bé? En cas de que la resposta sigui negativa, què canviaries del protocol? I de la manera d'actuar?

Entrevista realitzada a una Treballadora Social de l'Ajuntament de Girona⁵

1. *Quants anys fa que treballes a SBAS?*

Treballo a Serveis Socials de l'Ajuntament de Girona des de 2009, fa ja cinc anys.

2. *De cada 10 entrevistes, en quantes creus que es dona alguna condició o situació masclista que poden condicionar a la teva pràctica professional?*

Doncs si considerem com a situacions masclistes comentaris desagradables, o frases fora de lloc, penso que de 10 entrevistes possiblement en cinc o sis es dona alguna situació d'aquest estil.

3. *Aquestes situacions t'afecten a la teva condició de dona també? De quina forma?*

Si, ja que no puc deixar de ser dona treballant, es quelcom que m'acompanya sempre, per tant a la feina també. Em fa qüestionar-me moltes coses en quan a l'àmbit social, a les aportacions que tots podríem haver fet per què això no passes en tantes situacions o coses per l'estil.

4. *Creus que hi ha situacions masclistes que no es tenen en compte perquè hem arribat al punt que són normalitzades?*

Si, per desgracia si. Sembla una tonteria, però en moltes ocasions quan parlem o ens comuniquem no ens adonem del poder que té el llenguatge. En el despatx hi ha frases utilitzades per els usuaris, com per exemple; "Adiós guapa", que són masclistes i els passem totalment per alt.

5. *Em podries explicar una situació de violència masclista (verbal, no verbal o física) que més t'hagi marcat?*

⁵ Patricia Serrato de Tena. Treballadora Social del SBAS TER- Pont Major. Dia de realització: dijous 24 d'abril del 2014.

On treballava abans, en un altre barri de Girona, vaig tenir un cas d'un home amb una discapacitat visual, que en un primer moment no es presentava a les visites programades. Quan va venir a la primera entrevista ell sol·licitava una ajuda econòmica, però no estava empadronat al barri, sinó que ho estava a Salt. Jo en cap moment li vaig negar cap ajuda, el que jo feia era explicar-li perquè jo, des de un barri que no era el seu, no podia tramitar-li cap ajuda. Però les meves explicacions no li van semblar prou convincents i va començar a exercir violència verbal i amenaces cap a mi. Davant d'aquesta situació els Serveis Socials vam parlar amb la policia municipal per comentar-los la situació que jo estava patint. Va ser aleshores quan la policia estava durant tots els serveis del SBAS al Centre Cívic vigilant que no passes res més greu. Me'n recordo que fins i tot en alguna situació amb aquest usuari la policia va haver d'entrar a algunes entrevistes. Va ser una situació bastant incomoda.

6. Quan es va donar aquesta situació, et vas sentir recolzada per la institució per la que treballes? Hi ha un protocol d'actuació que us protegeixi? (Explicar obertament)

No m'he sentit recolzada mai quan s'han donat aquestes situacions. Si que és cert, que l'equip, entre nosaltres ens donem molt de suport, però sempre cal la part institucional.

Quan he hagut de denunciar algun cas de violència m'he trobat amb que jo ho comunicava a l'Ajuntament de Girona, però després la denuncia anava amb el meu nom. En aquests casos el nom del tècnic no hauria de sortir, hauria de ser una denúncia anònima i portada a terme per un professional de l'Ajuntament de Girona, sense cap necessitat de que portés el nom i aquest sigues públic. Una possible solució a aquest problema seria posar en la denúncia el número de col·legiats i no el nom.

En moltes ocasions ens preguntem on està el límit entre el que s'ha de permetre i el que no alhora de treballar amb usuaris.

7. Creus que el protocol està ben pensat i s'aplica bé? En cas de que la resposta sigui negativa, què canviaries del protocol? I de la manera d'actuar?

Considero que tots els serveis haurien de tenir un protocol per protegir als seus tècnics o professionals que treballen de cara al públic, però aquest protocol hauria de ser molt detallat, qüestió que genera inseguretat, ja que cada cas és diferent i en cada un d'ells no es pot aplicar i seguir el mateix protocol. Jo si pogués canviar quelcom, el que faria seria crear una comissió o un equip d'assessorament que rotés per tots els serveis de l'Ajuntament per assessorar als professionals sobre aquests incidents que es vagin generant. Crec que aquesta seria la millor manera de poder tractar els casos més conflictius que es poguessin donar al SBAS, ja que com he comentat abans, cada cas es diferent i és molt difícil generalitzar amb els protocols d'actuació i per això s'hauria de poder consultar o tractar amb equips específics que s'hi dediquessin exclusivament.

També crec que seria molt important que els usuaris que tenen una actitud denigrant o violenta amb els tècnics, hauria de tenir algun tipus de sanció, ja que en moltes ocasions amb una simple denúncia no s'arriba enlloc, perquè entre que la justícia es lenta i que no "els hi acaba passant res" sembla que no tingui cap tipus de càstig i aquests fets haurien d'estar regulats per ser sentenciats a per exemple, anar a firmar cada matí a les 9h als jutjats, o fer hores en benefici de la comunitat, etc.

Entrevista realitzada a una Treballadora Social de l'Ajuntament de Girona⁶

1. *Quants anys fa que treballes a SBAS?*

Fa tres anys i mig que treballo al SBAS.

2. *De cada 10 entrevistes, en quantes creus que es dona alguna condició o situació masclista que poden condicionar a la teva pràctica professional?*

Per cada deu entrevistes potser una o dues, però també depèn molt del tipus d'usuari que vingui, ja que són uns cinc, sis casos en concret els que donen problemes d'aquesta tipologia més de gènere. Acostumen a ser en casos de seguiment, perquè a les primeres entrevistes normalment no es donen aquestes situacions tan extremes.

3. *Aquestes situacions t'afecten a la teva condició de dona també? De quina forma?*

M'afecten com a dona i per tant com a persona. En casos on t'amenacen de mort la perspectiva de professional desapareix i et fereix com a dona, ja que possiblement aquestes amenaces si hi sigues en Ramon amb mi o fos ell el referent de l'usuari (l'Educador Social de l'equip) a ell no li farien, ja que és un home i apart és alt i gros. Però sempre has de mostrar indiferència i aprofitar els recursos, com per exemple la taula, per marcar distància i saber separar.

Quan treballava a justícia el percentatge seria molt més alt, ja que allà quan tocaven casos d'agressions físiques, violència de gènere les frases masclistes o intimidant eren constants. Frases com "tu que has de dir si ets una dona i estàs de part d'ella". En aquests casos, per ser dones, ja evites certes situacions incòmodes com per exemple evitar posar-te depèn quina roba.

4. *Creus que hi ha situacions masclistes que no es tenen en compte perquè hem arribat al punt que són normalitzades?*

⁶ Enriqueta Bisa Pujadas. Treballadora Social SBAS Ter – Taialà. Entrevista realitzada dilluns 12 de maig del 2014.

Més que situacions masclistes a dins del despatx, el que puc observar, tot i que no ho diguin, es com alguns usuaris tenen interioritzada la idea aquesta de “les dones a casa els homes a treballar”. Aquesta situació és totalment normalitzada, però no seria dolent si fos una elecció d’elles, però en molts casos és per imposició dels rols, estereotips.

5. Em podries explicar una situació de violència masclista (verbal, no verbal o física) que més t’hagi marcat?

Aquí al SBAS no he patit cap situació molt extrema. Si que he viscut amenaces, situacions de persones que hem criden, però no ho atribueixo a una condició de gènere, sinó a una situació extrema en aquell moment determinat.

6. Quan es va donar aquesta situació, et vas sentir recolzada per la institució per la que treballes? Hi ha un protocol d’actuació que us protegeixi? (Explicar obertament)

Jo no visualitzo cap protocol que ens protegeixi. En algunes ocasions, quan es donen situacions més complicades hi ha maneres d’actuar entre l’equip de manera interna que no queda registrada enlloc, com per exemple, fer entrevistes conjuntament amb un altre professional, alertar a la figura masculina de l’equip, en Ramon, perquè si sent qualsevol pujada de to vingui a veure que succeeix, etcètera. Però internament no sé de l’existència d’algun protocol d’actuació que ens protegeixi.

En casos més extrems els usuaris s’envien a l’Ajuntament i el cap de Serveis Socials parla amb ell/a i li explica que si torna a passar no podrà tornar al servei, però no s’acaba de perfilar bé, queda molt dispers. En aquests casos s’hauria d’aplicar una temporalitat, per exemple, durant sis mesos tu no podràs tornar al servei (si té dona i fills, perquè els fills no quedin desatesos a la dona si se la atendra), i si després dels sis mesos la cosa es calma, l’usuari podrà tornar. Si aquesta temporalitat no es marca, l’usuari acaba tornant i sembla que sense el nostre consentiment, perquè no va quedar especificat.

Un tema molt important a canviar si fos possible de cares a futurs protocols, seria el fet de denunciar anònimament, sense que constes el nostre nom, número de telèfon, adreça, etc. La denúncia ha de ser personal i això intimida als professionals alhora de tramitar una denúncia cap a algun usuari. Les denúncies s'haurien de poder fer en nom de la institució.

Entrevista realitzada a una Treballadora Social, i Directora d'àrea de l'Ajuntament de Girona⁷

1. *Quants anys fa que treballes a SBAS? I quants fa que ets directora?*

Des del 2006 i sóc directora des del 2009.

2. *De cada 10 entrevistes, en quantes creus que es dona alguna condició o situació masclista que poden condicionar a la teva pràctica professional?*

Generalment no és la meva tasca, però les entrevistes que porto a terme són per temes d'estrangeria o perquè hi ha hagut conflictes amb els altres companys i l'atenc jo. Tot i això, les que jo faig, el percentatge de conflictes en relació al gènere no n'hi ha masses. Si que hem trobo en situacions greus d'amenaques, crits, faltes de respecte, però no considero que sigui per el fet de ser dona.

3. *Aquestes situacions t'afecten a la teva condició de dona també? De quina forma?*

Si, m'afecten molt. Hi va haver-hi un cas d'un usuari que si l'entrevistava jo, sempre acabàvem igual, cridant, alterat, i no perquè hi hagués un conflicte, simplement perquè el que ell demanava jo com a tècnica social no li podia donar, se li explicava bé i a posteriori entrava en còlera. Aquest usuari, un dia hem va amenaçar dient-me "te voy a matar", "se dónde están tus hijos". Aquest cas hem va generar molt mal estar perquè hem vaig sentir molt poc acompanyada per els

⁷ Entrevista realitzada a Lúdia Orra, directora del SBAS Ter, Ajuntament de Girona. 12 de maig del 2014.

meus companys de la direcció, potser perquè són homes i no li van donar la importància que li donava jo, ja que considero que no som iguals homes i dones.

4. *Creus que hi ha situacions masclistes que no es tenen en compte perquè hem arribat al punt que són normalitzades?*

M'he trobat amb persones que hem diuen "nena" o un altre exemple més visual, quan es fan festes comunitàries aquí al centre cívic les que sempre acaben netejant són les dones.

5. *Em podries explicar una situació de violència masclista (verbal, no verbal o física) que més t'hagi marcat?*

La que et comentava abans, que em diguessin que sabien on eren els meus fills em va afectar en gran mesura.

6. *Quan es va donar aquesta situació, et vas sentir recolzada per la institució per la que treballes? Hi ha un protocol d'actuació que us protegeixi? (Explicar obertament)*

Quan em va passar això no vaig notar l'ajuda o el suport dels meus companys (amb el mateix càrrec o superior), sentia com que no tenia importància el que havia passat i per mi si la tenia. Semblava que aquell problema es resoldria segons el dia que tingues el cap, ja que com que no hi ha protocol preestablert, no queda ben especificat com s'han de resoldre aquests conflictes. Això genera una angoixa i una inseguretat molt gran.

7. *Creus que el protocol està ben pensat i s'aplica bé? En cas de que la resposta sigui negativa, què canviaries del protocol? I de la manera d'actuar?*

Falta un protocol formal que doni seguretat en casos així, i que estableixi que hem de fer els professionals i ens guiï. Actualment tenim un protocol però molt informal, són dues pàgines i no s'utilitza. Ara estem construint un amb uns companys.

Com a reflexió vull afegir que les dones quan arribem a assumir alts càrrecs, moltes vegades adquirim els rols masculins per manar, per dirigir i organitzar. Considero que aquesta situació es dona perquè ells són sempre els que han estat en aquests càrrecs, però les dones tenim altres maneres de fer les coses sense necessitat d'adquirir rols masculins, que generalment no són del tot agradables, com per exemple, l'autoritat, la falta d'empatia, la competència entre uns i altres. Calen més dones amb les seves pròpies característiques i rols en alts càrrecs.

Model d'entrevista a Infermera d'un centre residencial d'avis a Dinamarca.

- On treballes (Ciutat i institució) i a què et dediques?
- Teniu algun protocol d'actuació que os protegeixi en situacions d'agressió física o verbal per part d'un usuari cap a vosaltres com a professionals?

En cas de ser afirmatiu:

- Com és aquest protocol? (si diferencia diferents tipologies d'agressions, etc)
- Si s'ha donat el cas d'haver patit alguna agressió, has aplicat el protocol establert per la institució? En cas de ser afirmatiu, has percebut que estava ben formulat per protegir-vos?
- Què creus que es podria millorar?
- Creus que és necessari el protocol per protegir-vos de situacions complexes?

En cas de ser negatiu:

- Creus que és necessari el protocol per protegir-vos de situacions complexes?
- Què creus que és necessari per construir un protocol?

Entrevista realitzada a una infermera d'un centre geriàtric a Dinamarca⁸

- *On treballes (Ciutat i institució) i a què et dediques?*
Sóc infermera a un centre residencial d'avis a Dinamarca.
- *Teniu algun protocol d'actuació que os protegeixi en situacions d'agressió física o verbal per part d'un usuari cap a vosaltres com a professionals?*
Sí, en tenim un per llei.

En cas de ser afirmatiu:

- *Com és aquest protocol? (si diferencien diferents tipologies d'agressions, etc)*
- *Si s'ha donat el cas d'haver patit alguna agressió, has aplicat el protocol establert per la institució? En cas de ser afirmatiu, has percebut que estava ben formulat per protegir-vos?*
- *Què creus que es podria millorar?*
- *Creus que és necessari el protocol per protegir-vos de situacions complexes?*

En el sitio donde yo trabajo tenemos un protocolo donde se especifica cómo se debe actuar delante de cualquier situación i cuales son los pasos a seguir y en qué orden. En estos pasos se debe especificar qué ha pasado, con quien, porqué, etc. Este método es utilizado por todos los trabajadores del Estado, ya que el gobierno utiliza la misma fórmula. En algunos casos se llevan a cabo estadísticas i estas son utilizadas para prevenir estas situaciones. Algunos de los apartados de los que se forma el protocolo son las siguientes:

“Parte lesionada y el nombre

Empleado en el trabajo en el año

⁸ Tina Chistensen. Infermera d'un centre geriàtric de Dinamarca. L'entrevista realitzada el 09 de maig del 2014.

nombre del infractor

¿Cuándo fue el incidente violento?

Fecha / año / hora

¿De dónde el episodio?

¿En qué circunstancias hicieron el episodio?

garrapatas

ayudar con las tareas diarias

el rechazo de la solicitud / exigencia

confort / cuidado

conflicto entre los usuarios

En segundo lugar, lo que sucedió en el abuso:

amenazas verbales

amenazas a cuerpo u objetos

la violencia física con el cuerpo

(Por ejemplo, pellizcar, arañar, morder, patear, golpes con la mano)

la violencia física con objeto (por ejemplo, muebles, cubiertos)

Describa el incidente

- ¿Qué pasó antes? ,

- ¿Quién estuvo involucrado? ,

- ¿Quién fue testigo? ,

- ¿Cómo lo hizo?

- ¿Qué pasó después?

¿Estaba solo cuando ocurrió el incidente? sí no

¿Era posible llamar a un compañero? sí no

¿Cuál fue su reacción inmediata? No se ve afectado - (número con un círculo) -

Fuertemente sacudida

(1 2 3 4 5 6 7 8 9 10)

Describa sus sentimientos después del incidente:

(Ansiedad, impotente, enojado, incómodo, irritado, tenso, cansado, indiferente...)

¿Fuiste a casa debido a que el episodio? sí no

¿Se siente la necesidad de volver a casa, pero no pudo? sí no

¿Ha tomado precauciones después?

-atención médica

-supervisión interna

-entrevista con el director / compañeros de trabajo

En segundo lugar, lo que

¿Planea seguir? sí no

Si es así, ¿quién es el responsable de esta

¿El incidente se vio repercutido en el ambiente de trabajo para los trabajadores?

Las propuestas del Grupo de seguridad para prevenir

El formulario se completa con:

Nombre / cargo / fecha.

La guía está en una página WEB. Todos los profesionales saben dónde encontrarla y saben de su existencia.

Cuando se reportan incidentes de violencia o amenazas, quedan registradas y se analizan en el mismo lugar de trabajo a través de la organización de seguridad, comprometidos con la implementación de medidas preventivas. La evaluación de riesgos es una herramienta muy buena para seguir continuamente las medidas preventivas”.

El protocolo funciona muy bien, pero aun y así, si tuviera que mejorar algo, mejoraría la parte de evaluación, ya que no dispone de ninguna”.⁹

⁹ Protocol d'actuació utilitzat a una institució residencial a Dinamarca. Protocol adjuntat als annexos.