

ELS DILEMES ÈTICS EN LA INTERVENCIÓ AL SARA

Reflexió entorn els dilemes ètics entorn la intervenció en violència al servei específic de la ciutat de Barcelona

Alexandre López Cordero

Tutor: Enrico Mora Malo

Juliol 2018

Treball de Final de Màster

Màster en estudis de Dones, gènere i ciutadania

ÍNDEX

+

1. Introducció.....	4
2. Metodologia	7
Investigació Participant	8
Coneixement situat	9
Descripció del treball de camp	10
3. Context. El Servei d'Atenció Recuperació i Acollida	12
El context ideològic institucional.....	14
El sistema català de serveis socials.....	15
4. Marc teòric. L'ètica de la justícia i l'ètica de la cura.....	17
5. Anàlisi de dades. Percepció d'injustícia per part de les professionals del SARA al seu àmbit de treball	23
Percepció d'injustícia per part de les professionals del SARA en el seu àmbit de treball.....	23
Les injustícies que pateixen les usuàries	23
L'estada als recursos d'acollida	26
Protocols i normatives.....	34
El sistema judicial i policial	36
La freqüència de les visites.....	39
Rotació de personal.....	41
Exclusió social.....	43
Sobrerresponsabilització de les mares	44
El dilema en relació a les injustícies que pateixen les usuàries. Entre la protecció i els drets.....	47
Les injustícies que pateixen les professionals	50
Condicions laborals i cures	51
Condicions laborals.....	53
Cures i drets.....	57
L'equip com a factor de cura i protecció	59
Manca de temps i espais per a l'anàlisi i la reflexió	62
El dilema sobre la cura.....	66
Les injustícies exercides per les professionals.....	68
Violència institucional	69
Diferències, diversitats, etnocentrisme i heteronormativitat.....	72
Diversitat per raó de classe social	73
Diversitat per raó d'origen i cultural	74
Diversitat per raó d'identitat, de diversos models relacionals i nous perfils	78

Actuacions no acceptades	81
6. Conclusions.....	86
7. Bibliografia.....	90
8. Annexes	92

1. Introducció

Dones que treballen amb dones

A qui més admiro dins de la lluita feminista és a totes les que estan al front de la batalla deixant-se la pell a diari. Parlo de totes les treballadores socials que atenen a víctimes de violència masclista, de totes les psicòlogues, educadores socials, mestres, professores, terapeutes, cooperants ... Totes les que treballen amb dones i nenes en risc d'exclusió social, dones immigrants, esclavitzades per la treta, mares solteres precàries o pobres ... Totes elles combaten el masclisme cos a cos, dia a dia, des de les institucions o els col·lectius, donen el millor de si mateixes, es deixen la pell i s'esgoten emocionalment perquè totes les històries les commouen. Els aplaudiments són per a les escriptores, conferenciantes, acadèmia o activistes estrella. A mi m'encanta saber que el meu treball ajuda a molta gent, però per a mi el més valuós és el treball al carrer i a les cases. Aquestes dones que estimen la seva professió i estimen les persones amb les que treballen són les que es mereixen la nostra admiració, afecte i reconeixement, perquè per a elles les dones tenen nom i cognoms, perquè són les que coneixen la realitat del patriarcat i la transformen des de seus llocs de treball. Jo vull donar-los les gràcies a totes per l'ajuda que proporcioneu a les persones que més la necessiti, i per contribuir a pal·liar el dolor, l'angoixa, els temors, la soledat, la pena i la ràbia de tantes dones. Gràcies per fer tots els dies des de les trinxeres un món més humà, gràcies per la teva solidaritat i la teva lluita (Herrera, 2018)

La violència masclista és un fenomen complex. Aquesta és una afirmació que probablement qualsevol persona que s'hi hagi aproximat des de l'àmbit acadèmic o des de l'àmbit professional podrà realitzar o secundar. És ignominiosa, genera un dolor profund, destrueix i malmet moltes àrees de la vida. És una vulneració dels drets bàsics i fonamentals i una de les expressions més virulentes de la desigualtat entre persones per raó de gènere. És una violència estructural i sistèmica que el patriarcat capitalista -o capitalisme patriarcal- necessita per a poder-se mantenir i reproduir, i que el sistema patriarcal exerceix de manera subtil, la naturalitza i la oculta. És com aquella al·legoria del peix, que si li diguéssim “mira al teu voltant, que és el que hi veus?” L'aigua seria la darrera cosa que anomenaria. Quan aquesta violència es dona en l'àmbit de la parella o d'altres formes de relacions afectives, té lloc en relacions properes, de les que s'espera amor i cura, el que es rep és un dany brutal, incisiu, que a vegades sembla que ho destrueix tot. És una violència estructural i sistèmica que a vegades es pateix a casa en els espais i en les relacions de més intimitat. És un fenomen complex, sobre el que se'n parla molt i s'escriu molt, però encara s'actua poc. Massa poc.

Aquest treball és un intent d'aplicar la perspectiva ètica en un àmbit tant complex com és l'atenció a persones que han patit violència masclista. L'ètica és una disciplina de la filosofia també molt complexa, que està en boca de molta gent “...això és ètic, això no és ètic...” però que no és fàcil d'incorporar com perspectiva d'anàlisi, potser pel seu nivell d'abstracció. Podríem dir que de l'ètica també se' parla molt i s'aplica poc, en el sentit de que les conductes humanes es regeixin per l'ètica. Si l'entendem com aquella disciplina de la filosofia que s'ocupa de reflexionar sobre la conducta humana ja ens enfoca una mica més en el camí que volem transitar en aquest treball. Existix una relació clara entre l'ètica i l'alliberament de la violència masclista. Construir un món més humà, en el que la vida estigui al centre, passa necessàriament per la reflexió ètica i passa necessàriament per acabar amb la violència masclista i amb totes les formes diverses que pot adoptar l'opressió de gènere.

Sóc conscient de la complexitat de la qüestió i sóc conscient de tot el que em deixo pel camí, posant el focus en unes coses i per tant deixant de veure i de mirar-ne altres. Però si mirem cap a alguna banda i comencem a moure'ns podem, poc a poc, anar reconeixent l'espai en el que estem i buscant quina és la millor posició, des de la que podem fer les nostres millors aportacions a construir aquest món millor.

2. Metodologia

Els objectius d'aquesta investigació són principalment dos, en primer lloc analitzar els dilemes ètics amb els que es troben les professionals que treballen al Servei d'atenció recuperació i Acol·lida (SARA)¹ en la seva pràctica professional, i, en segon lloc poder realitzar una reflexió crítica de la intervenció que es realitza al SARA enfocada a la millora dels serveis a partir de les aportacions que es poden fer des de la teoria ètica i la teoria crítica feminista.

El procediment utilitzat per a fer la recerca ha estat per una banda la recerca bibliogràfica i per una altra banda el treball de camp a partir d'entrevistes individuals i d'un grup de discussió.

Per el que refereix a la recerca bibliogràfica m'he recolzat principalment en dos blocs. Un primer més teòric a partir de la teoria que proposa Seyla Benhabib (2006) sobre l'universalisme interactiu, que planteja la complementaritat entre l'ètica de la justícia i l'ètica de la cura així com en els plantejaments sobre la justícia de gènere de Nancy Fraser (2015).

El segon bloc per allò més específic, que té a veure amb el servei, m'he recolzat en la bibliografia específica relacionada amb el circuit d'atenció a violència masclista de l'Ajuntament de Barcelona, tant els manuals i guies d'intervenció com les recerques que s'han realitzat. Els més destacats són el document que defineix el model d'intervenció amb infants i adolescents en situació de violència masclista des dels diferents serveis socials de Barcelona i (Ajuntament de Barcelona, 2012) i la

¹ El **Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida (SARA)** és un servei ambulatori de titularitat municipal. Està en funcionament des del gener del 2014 i ofereix atenció bàsica específica a persones víctimes de violència masclista (dones, infants i adolescents, així com a persones del seu entorn proper directament afectades per la violència). Aquest servei ofereix una atenció integral per treballar els processos de recuperació de les persones ateses, tinguin o no necessitat de serveis d'acolliment. Integra els dos serveis que estaven en funcionament fins al desembre del 2013, l'Equip d'Atenció a les Dones (EAD) i el Servei d'Atenció a Nenes i Nens (SAN). (Ajuntament de Barcelona, 2017) Al punt del *Context* s'amplia la informació sobre el servei.

publicació de la recerca aplicada sobre l'impacte de la violència masclista i els processos de recuperació en la infància i l'adolescència, en mares i en les relacions maternofilials (Ajuntament de Barcelona, 2017)

En relació a les dades recollides i utilitzades he utilitzat el mètode qualitatiu amb l'objectiu de poder accedir a la informació que les professionals implicades tenen a partir de la seva experiència professional al servei. A l'apartat corresponent es detalla més extensament com s'ha desenvolupat la recollida i anàlisi de les dades.

A nivell metodològic també he utilitzat dues eines teòriques principalment; en primer lloc la *Investigació Participant* com a mètode d'observació, anàlisi i reflexió, i, en segon lloc l'epistemologia feminista com a línia teòrica d'investigació, més concretament en el coneixement situat. Tots dos punts s'expliquen a continuació.

Investigació Participant.

El dia del 2 de gener del 2014 vaig començar a treballar al SARA. Va ser un moment de canvis, ja que l'Equip d'Atenció a les Dones (EAD)² i el Servei d'Atenció a Nenes i Nens (SAN)³ es van integrar en un sol servei, el Servei d'Atenció Recuperació i Acollida (SARA). Jo i diverses persones més vam entrar a l'equip amb l'encàrrec d'atendre a les dones que són mares i a les seves filles i fills que eren ateses al servei.

² L'**Equip d'Atenció a les Dones (EAD)**: servei ambulatori de titularitat municipal d'atenció bàsica específica a les dones, els infants i adolescents que viuen, o han viscut, situacions de violència masclista. Oferia un espai d'atenció integral i multidisciplinari -social, psicològic, educatiu, jurídic i d'inserció laboral- a les dones (com a dones i com a mares) i als seus fills i filles, de la ciutat de Barcelona que vivien situacions de violència masclista, per tal de poder treballar els seus processos de recuperació, tinguin necessitat de serveis d'acolliment o no. (Ajuntament de Barcelona, 2017)

³ El **Servei d'Atenció a Nenes i Nens (SAN)**: servei municipal de caràcter ambulatori d'atenció bàsica específica als fills i filles de famílies amb problemes de violència masclista. Tenia per finalitat ajudar a identificar i interioritzar un model parental alternatiu i positiu que permetés construir noves formes de relació. (Ajuntament de Barcelona, 2017)

Treballar, i per tant formar part de l'equip en el qual s'investiga, és alhora un repte i una oportunitat. Suposa tenir una perspectiva i un accés a informació privilegiada com a investigador. Suposa també estar marcat per tot un conjunt d'elements que condicionen la perspectiva des de la qual s'investiga i s'analitza esdevenint *jutge i part* alhora.

Aquesta posició m'ha permès una accés a la informació privilegiat, tant la institucional i oficial com la informal, pròpia de l'equip de treball. Aquesta darrera permet tenir informació de primera mà sobre vivències pròpies i de les altres treballadores als seu lloc de treball. Permet també accés a informació sobre els conflictes entre treballadores i administració, també en aquesta doble cara, la part més informal i la part formalitzada del conflicte que en aquest cas concret ha esdevingut en una traducció del malestar al terreny sindical on hi ha hagut i hi ha desencontres, negociacions, i una lluita dialèctica entre els interessos de les treballadores i els de l'administració.

Ocupar aquesta posició exigeix evidentment un clar compromís de confidencialitat i rigor tant professional com investigador, sense estar lliure de riscos en el terreny laboral perquè una intervenció investigadora pot tenir conseqüències. De fet tinc l'esperança de que en tingui, a nivell de que pugui servir per a reflexionar i poder generar canvis que puguin millorar l'atenció que ofereix el servei. Per a poder realitzar una investigació d'aquestes característiques era necessari un punt de vista sincer amb la posició que ocupo.

Coneixement situat

Partint e les teories epistemològiques feministes i la teoria del coneixement situat (Haarway, 1995), aquest posicionament parteix del plantejament epistemològic de que el coneixement es construeix i no és ni neutre ni objectiu. De fet la mateixa controvèrsia Kohlberg-Guilligan n'és una mostra i exemple i Gilligan (1985) el que fa és una esmena als plantejaments i a les metodologies de Kohlberg.

Descripció del treball de camp

El treball que teniu al davant s'ha realitzat a partir d'una investigació qualitativa, les dades en les que es recolza el treball es basen en les entrevistes realitzades i el grup de discussió. La decisió de realitzar entrevistes semiestructurades i un grup de discussió focal responen a l'objectiu de poder recollir els testimonis i opinions de les professionals mitjançant el seu propi testimoni de la seva experiència professional a partir de la conversa en mode entrevista i en mode grup.

En relació a l'anàlisi de les dades m'he inclinat per l'anàlisi del contingut i del discurs, analitzant el contingut a partir de les categories que resultaven útils per a la investigació (Vázquez, 1996).

Per a realitzar el treball de camp hem creat un projecte de col·laboració amb una altra estudiant del Màster d'Investigació i Intervenció en Psicologia Social de la Universitat Autònoma de Barcelona. Hem realitzat el treball de camp conjuntament amb el suport de les nostres respectives tutores, que ha consistit en 6 entrevistes individuals semiestructurades o un grup de discussió focal, totes dues tècniques a partir de guions que hem dissenyat conjuntament entre totes dues estudiant.

Per a realitzar les entrevistes semiestructurades hem plantejat un acord amb les treballadores que consistia en què nosaltres enregistraríem les entrevistes en àudio i que les transcriuríem literalment i al complet. Un cop fetes les transcripcions els hi faríem arribar per tal de que les tinguessin a la seva disposició. En relació al Grup de discussió focal vam citar en un primer moment a les mateixes participants, però per qüestions de horaris i disponibilitat no totes podien assistir a la sessió i vam obrir la convocatòria al conjunt de l'equip. En tots dos casos s'ha mantingut l'anonimat de les participants.

Abans de començar el treball vam sol·licitar permís a Marta Mariñas i Mónica Augè, membres de l'equip directiu del SARA i a petició d'elles vam sol·licitar autorització a Bárbara Roig, Cap del Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista a Ajuntament de Barcelona.

Per a realitzar la selecció de les persones entrevistades vàrem tenir en compte la diversitat de perfils professionals, valoràvem interessant que hi hagués la màxima diversitat possible dels diferents perfils que treballen al servei.

Al SARA en el moment de les entrevistes hi treballaven dues juristes, una inseridora laboral, 5 educadores socials, 6 psicòlogues d'infància i adolescència, 4 psicòlogues de persones adultes, 6 treballadores socials d'urgències i primera acollida i 5 treballadores socials de tractament social. Aquestes són les professionals que treballaven al SARA en el moment de la investigació en qualitat de perfils tècnics que realitzen atenció directa amb les usuàries. A banda d'aquestes, al SARA hi treballen 3 administratives, dues conserges, una monitora, una treballadora de la neteja i l'equip directiu format per una psicòloga i una treballadora social.⁴

En primera instància vam sol·licitar l'autorització per a poder explicar a l'equip la nostra proposta. Pel calendari de reunions establert al SARA la data que des de la direcció ens proposaven quedava molt lluny i podria esdevenir una dificultat per a complir amb els terminis. Vam valorar-ho i fer una nova proposta. Vam comunicar a la direcció del servei que ens posaríem en contacte amb les treballadores per tal de fer-los la proposta via correu electrònic alhora que manteníem el compromís de participar a una reunió d'equip a la qual explicaríem la proposta d'investigació, una idea que els hi va semblar bé. Les persones entrevistades individualment varen ser escollides per l'ordre en el que

⁴ De totes aquestes treballadores les conserges, la treballadora de la neteja i la monitora estan subcontractades a altres empreses. La resta actualment són personal de l'Ajuntament de Barcelona.

es van oferir. Fent un cribatge que ens permetés donar prioritat a perfils professionals diversos per tal de disposar de diversitat.

Finalment vam entrevistar a nivell individual a una psicòloga de dona, una treballadora de tractament i una de primeres acollides i urgències, una psicòloga d'infància i adolescència, una educadora social, una jurista. Una de les dues treballadores socials anteriorment havia ocupat el lloc de treballadora social d'urgències i primeres acollides.

Al grup de discussió de les sis entrevistades no hi van participar la psicòloga d'infància i adolescència i sí que s'hi van incorporar una treballadora social de primeres acollides i urgències i dues psicòlogues de persones adultes.

Tenim el compromís de fer un retorn a l'equip del SARA en una reunió d'equip un cop les investigacions hagin estat finalitzades i presentades on correspon.

3. Context. El Servei d'Atenció Recuperació i Acollida

El Servei d'Atenció Recuperació i Acollida (SARA) és un servei municipal de l'Ajuntament de Barcelona d'atenció bàsica específic per a persones que han patit situacions de violència masclista; dones, infants, adolescents i persones del seu entorn proper afectades de manera directa per aquesta violència. També assessora a professionals i a persones de l'entorn de les víctimes. Aquest servei neix de la integració l'any 2014 de dos serveis fins al moment diferenciats, l'Equip d'Atenció a les Dones (EAD) i el Servei d'Atenció a Nenes i Nens (SAN). A partir del 2 de gener del 2014 tots dos serveis esdevenen un de sol que ofereix atenció integral a totes les persones que han patit violència masclista a la ciutat de Barcelona.

Es un servei ambulatori d'àmbit de ciutat i des del 2017 és el servei de referència a Barcelona en aquelles situacions considerades d'alt risc per violència masclista, oferint atenció també en aquelles situacions de risc mig o baix quan les persones hi accedeixen directament.

Aquest servei disposa d'un equip multidisciplinari, format per treballadores socials, psicòlogues, educadores socials, una inseridora laboral i juristes que ofereixen una atenció integral enfocada al treball dels processos de recuperació de la violència masclista.

- Les treballadores socials estan dividides per les funcions que realitzen, per una banda, les treballadores socials de primeres acollies si urgències actuen com a porta d'entrada al servei tant ens els casos d'urgències com en les primeres visites de les usuàries als servei per via ordinària, accés directe o per derivació d'altres serveis. Per altra banda, les treballadores les treballadores socials de tractament realitzen funcions d'acompanyament en el procés de recuperació de la violència viscuda a nivell social.
- Les psicòlogues també estan dividies en dos grups segons l'encàrrec que tenen: les psicòlogues de persones adultes i les psicòlogues d'infància i adolescència. Les primeres atenen principalment a dones tot i que també a homes de l'entorn. Durant el període de l'EAD aquest perfil professional era nomenat psicòlogues de dones, i durant els primers anys del SARA s'ha seguit anomenant així. Amb la un procés d'adaptació al nou servei aquest perfil ofereix atenció a persones de l'entorn – no exclusivament dones-, i a altres persones que han patit violència masclista que no són dones, no es consideren o no es socialitzen com a dones. En segon lloc les psicòlogues d'infància i adolescència atenen a infants, adolescents i a les seves mares.
- Les educadores socials ofereixen atenció a infants, adolescents i a les mares d'aquests realitzant un acompanyament socioeducatiu.

- La inseridora laboral dona atenció a les usuàries del servei, principalment a les dones i persones adultes tot i que també a les adolescents en alguns casos.
- Les juristes atenen a les usuàries, principalment a les dones i també ofereixen assessorament a les professionals.

El servei també és la porta d'entrada als serveis públics i privats d'acolliment d'urgència i de llarga estada (Anomenats cases, pisos o recursos d'acollida) per a persones que han patit situacions de violència masclista.

El SARA està integrat en el circuit de Barcelona contra la violència vers les dones, on es coordinen a nivell interinstitucional tots els serveis socials públics que intervenen en situacions de violència masclista, com són els Centres de Serveis Socials (CSS), els Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD), el Servei d'Atenció a Homes per la promoció de relacions no violentes (SAH) , l'Agència ABITS pel treball sexual-Explotació sexual, el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) o l'Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (EAIA).

El servei actualment depèn de la Direcció de Feminismes i LGTBI, a l'Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència.

El context ideològic institucional

Les institucions públiques del nostre moment històric han estat creades sota els fonaments teòrics de la il·lustració, les democràcies parlamentàries europees, com l'espanyola, tenen aquí els seus orígens les institucions catalanes i barcelonines sorgeixen d'aquestes bases ideològiques, i actualment s'emmarquen en aquest marc propi del liberalisme polític, econòmic i social i consegüentment a partir d'aquí que també s'han constituït els serveis d'atenció a la ciutadania, a partir d'una concepció concreta, que no és neutral, de la ciutadania i dels seus drets i deures.

Després de la Segona Guerra Mundial Els estats capitalistes de l'Europa Occidental i Nordamèrica gaudeixen d'un període de prosperitat econòmica i hegemonia social, política i cultural. En el terreny econòmic mitjançant les eines del keynesianisme contraresten les recessions econòmiques i guien el desenvolupament econòmic en la direcció de garantir la plena ocupació masculina. Incorporen els moviments socials i el sindicalisme construint un estat del benestar on s'institucionalitza la solidaritat de classes. Aquest acord entre classes permet certes exclusions per raó de gènere o raça així com l'explotació neocolonial. Aquestes exclusions i desigualtats es mantenen latents però controlades en un model que proposa una redistribució entre classes. El resultat de tot plegat va ser un cinturó de prosperitat en el marc nord atlàntic en base a les societats de consum de masses i un conflicte social aparentment silencià. (Fraser, 2015) Aquestes concessions permeten un parcial alliberament de les dones de la seva discriminació específica i de les seves responsabilitats reproductives (Ezquerria, 2012) . És en aquest context en el que neix l'estat del benestar europeu del qual és hereu el nostre model tot i que arribarà amb anys de retard.

A partir dels anys 70 les polítiques neoliberals trenquen amb el consens de postguerra i comencen a desaparèixer les concessions socials i polítiques. L'estat s'allibera de certes responsabilitats abolint-les i privatitzant-les, així és el mercat qui les assumeix en una part o la institució familiar en una altra, més concretament les dones. (Ezquerria, 2012)

El sistema català de serveis socials

Actualment Catalunya manté un sistema de serveis socials destinats a l'atenció social de la població. Aquest sistema constitueix el conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, objectes i equipaments i està integrat pels serveis socials de titularitat pública i privada de l'Administració de la Generalitat, de les entitats locals i d'altres administracions. Tots aquests serveis configuren la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública. Segons les mateixes fonts oficials els principis que regeixen aquest sistema són:

Universalitat, igualtat, responsabilitat pública, solidaritat, participació cívica, globalitat, subsidiarietat, prevenció i dimensió comunitària, foment de la cohesió social, normalització, coordinació, atenció personalitzada i integral, respecte pels drets de la persona, foment de l'autonomia personal, economia, eficiència i eficàcia, qualitat dels serveis i continuïtat dels serveis. (LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials)

A nivell municipal l'Ajuntament de Barcelona disposa d'un Institut Municipal de Serveis Socials, l'IMSS, que és a nivell organitzatiu on estan ubicats la majoria de serveis socials d'atenció a la ciutadania. Els serveis d'atenció a la dona i a persones que han patit situacions de violència masclista actualment està a l'Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència, on està ubicada la Direcció de Feminismes i LGTBI. ⁵

⁵ El SARA està sota el marc legal de tres lleis principalment:

- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

4. Marc teòric. l'ètica de la justícia i l'ètica de la cura

El debat contemporani sobre feminisme i teoria moral té el seu origen al 1982 amb la publicació de l'obra de Carol Gilligan en la seva edició espanyola *La Moral y la teoría: psicología del desarrollo femenino* (1985) que dona lloc a l'anomenada controvèrsia Kohlberg-Gilligan. La part del debat feminista en la que es centrarà aquest treball és la que està relacionada amb la investigació de Gilligan i les seves implicacions en la teoria moral universalista, i principalment a través d'alguns dels plantejaments de Seyla Benhabib (2006, 1990). També pren rellevància l'anàlisi que Nancy Fraser (2015) fa sobre la justícia, per tal de poder incorporar a l'anàlisi debats del feminisme contemporani sobre aquest assumpte cabdal.

Seyla Benhabib (2006) planteja una convergència entre l'ètica de la cura i l'ètica de la justícia després d'haver analitzat la controvèrsia entre Kohlberg-Gilligan. Aquesta controvèrsia neix a partir de la publicació de l'obra de Gilligan com a resposta a *Psicología del desarrollo moral* de Lawrence Kohlberg (1992), on l'autor defineix una sèrie de dilemes hipotètics que presenten grups de persones al llarg de 20 anys. Analitza a partir d'estudis longitudinals els seus posicionaments davant de diversos dilemes ètics hipotètics i analitza com varia el seu posicionament al llarg de les diferents etapes de la seva vida; infantesa, adolescència i edat adulta. Els dilemes que planteja Kohlberg (1992) en el seu estudi generalment parteixen d'un personatge que es troba en un dilema entre dos valors en conflicte i tots dos de valor similar. Un dels exemples més populars és el dilema *Heinz*, on un home es troba davant d'un conflicte entre el respecte a la vida o l'acceptació de la llei.

A Europa una dona estava a punt de morir d'un estrany càncer. Existia un medicament que els metges creien que la podria salvar, una forma de ràdio que un farmacèutic de la mateixa ciutat havia descobert recentment. El farmacèutic cobrava 2.000 dòlars, deu vegades més del que li havia costat preparar-la. El marit

de l'infermera, Heinz, va recórrer a tothom que coneixia per a demanar diners prestats, però tan sols va aconseguir la meitat del que la medicina costava. Va dir al farmacèutic que la seva esposa s'estava morint i li va pregar que li vengués més barata o que li deixes pagar més tard. Però el farmacèutic va dir que no. Així que Heinz desesperat va robar la medicina de la farmàcia per a donar-li a la seva dona. Havia de fer això el marit? Per què? (Kohlberg, 1983 a Medina, 2016)

D'aquesta investigació Kohlberg afirma que el desenvolupament moral dels éssers humans avança en paral·lel al seu desenvolupament cognitiu, influenciat per l'obra del desenvolupament cognitiu de Piaget (Benhabib, 2006) , i planteja 6 estadis diferents. Aquests 6 estadis estan emmarcats en tres nivells de desenvolupament moral; el nivell preconvencional, el nivell convencional i el postconvencional.

- Preconvencional: Aborda el dilema des dels seus propis interessos
- Convencional: l'individu pren consciència del seu paper dintre de la societat
- Postconvencional: És un punt moral superior en el que la persona construeix i prioritza els seus propis valors sobre els de la societat de manera contrària a l'egoisme. Es tracta del desenvolupament moral més alt.

Carol Gilligan (1985) realitzarà una crítica feminista a la teoria moral de Kohlberg plantejant la necessitat d'incorporar l'experiència femenina i els posicionaments de les dones en els dilemes ètics i el seu anàlisi, ja que segons Gilligan els plantejaments de Kohlberg són androcèntrics i etnocèntrics, en altres paraules, estan masculinitzats i parteixen d'una idea de fals universal.

Podem trobar mostres d'aquest biaix androcèntric a les obres de la filosofia de diversos moments històrics, per exemple a l'obra d'alguns dels més destacats filòsofs i pensadors que han reflexionat sobre la moral, com per exemple Hegel, Kant o Rawls (Benhabib, 2006). Durant molts anys la

filosofia creada per homes ha definit la universalitat a partir del punt de vista dels homes, el que Benhabib (2006) anomena el punt de vista de l'altre generalitzat. Des d'aquesta perspectiva es constitueix el que Benhabib anomena l'universalisme substitucionista, que és bàsicament el que emana de la il·lustració i que configura en gran mesura el pensament actual als països de l'Europa occidental i de Nordamèrica.

Gilligan plantejarà l'existència d'una orientació en base a l'ètica de la justícia i el dret, i, un altra orientació en base a l'ètica de la cura i la responsabilitat. Aquesta anàlisi dual permet una lectura segons el qual el desenvolupament moral de les dones no és inferior al dels homes com plantejava Kohlberg (1992) sinó que s'ha diferenciat històricament com a conseqüència de la socialització de gènere. Les dones han desenvolupat una moralitat més enfocada a les cures i els homes han desenvolupat una moralitat més enfocada als drets.

Però Kohlberg (1992) discrepa de l'anàlisi de Gilligan, ja que ell associa les cures a l'àmbit de presa de decisions personals, el que considera que forma part de l'àmbit privat i que engloba les relacions familiars i personals i aquelles relacions marcades per l'amor i els vincles afectius, l'amistat i el sexe. Kohlberg diferencia aquest àmbit privat de l'àmbit públic, que és el terreny de la política, la justícia i els drets. És això el que per a ell està al centre de la teoria moral.

Seyla Benhabib (2006) fa una crítica als plantejaments de Kohlberg i Rawls, influenciats pels seus antecessors filòsofs moralistes com Hegel o Kant, ja que segons ella són plantejaments morals realitzats des del punt de vista de l'altre generalitzat.

Benhabib planteja que no es tracta de crear una teoria moral limitada al punt de vista de l'altre concret, ja que seria exclouent i esdevindria una teoria discriminatòria, racista i sexista. És necessari el punt de vista de l'altre generalitzat. I planteja la diferència entre l'altre generalitzat i l'altre concreta com una diferència crítica. A partir d'aquesta idea la proposta de Benhabib és desenvolupar una teoria moral universalista que complementi els dos punts de vista i que col·loqui les cures al centre de la teoria moral i no l'exclouï col·locant-la a la perifèria o al marge. D'aquesta manera les necessitats de les

dones i dels infants no queden en un segon pla com havia passat fins a l'actualitat. Fins al moment el punt de vista moral era el de *l'homo economicus* i *l'Homo politicus* excloent la resta de relacions familiars o de dependència personal. D'aquesta manera l'adult autònom subjecte de moralitat queda enfocat mentre es desenfoca l'entorn de relacions que el mantenen (Benhabib, 2006) com ha denunciat i analitzat àmpliament l'economia feminista els darrers anys (Carrasco, 2017).

Des del S. XVIII el racionalisme ètic ha promogut una forma de ceguera moral respecte a l'experiència i les necessitats morals de les dones, els infants i d'altres no autònoms, així com un maneig tosc de la textura moral d'allò personal i allò familiar. Els punts de vista dels altres generalitzats i els altres concrets [...] són necessaris per a expandir l'universalisme cognitiu més enllà de les seves limitacions racionalistes. (Benhabib, 2006)

La posició de l'universalisme interactiu defensat per Benhabib (2006) és de no rebutjar l'universalisme moral. Tot i que Gilligan no va explicar en què consistiria l'ètica de la cura sí que va suggerir que li agradaria veure que l'ètica de la justícia es complementa per una orientació cap a la cura (Benhabib, 2006).

Els elements centrals de la teoria Gilligan i de Benhabib per a aquesta investigació són coincidents i coherents amb els plantejaments del feminisme materialista o de tradició marxista (Federici, 2010) i de l'economia feminista (Carrasco, 2017) per posar alguns exemples d'una llista que podria ser molt llarga. El que dona un especial rellevància a l'obra de Benhabib (2006) és la perspectiva ètica que dona a les cures en oposició al plantejament de Kohlberg (1992), més enllà del reconeixement que fa l'economia feminista de les cures com a treball i del paper que tenen en l'economia, en la societat i en la vida així com del paper que tenen les dones en la reproducció social. Benhabib (2006) col·loca les cures al centre de la teoria moral, al centre de la vida, i la seva teoria moral és especialment vàlida per a reflexionar sobre les injustícies i els dilemes ètics que es donen en el si de la intervenció

professional amb persones que han patit o pateixen situacions de violència masclista. I això implica tant a les treballadores com a les usuàries que participen d'aquesta intervenció i que es veuen de maneres diferents afectades per aquestes injustícies o afectades per elles. Però en qualsevol dels casos enmig d'aquest dilemes d'una o altra manera.

Sobre la concepció de justícia prenen rellevància els plantejaments de Nancy Fraser (2015) sobre les dues perspectives de justícia de gènere. Cal abordar el gènere de manera bifocal, alhora i des de dues perspectives diverses. D'aquesta manera podem veure la relació d'afinitat que el gènere té amb la classe social i alhora posar el focus també en l'estatus. Així és possible abastar aquestes dues dimensions necessàries, la distribució i el reconeixement.

A la dimensió distributiva el gènere té una estreta relació amb la classe i l'estructura econòmica de la societat. El gènere actua com a element organitzador bàsic de la divisió del treball *-productiu remunerat i reproductiu i domèstic no remunerat-*. Alhora el gènere actua com a estructurador de la divisió del treball remunerat entre aquelles millor pagades per als homes i aquelles més precàries per a les dones. El resultat de tot plegat és una estructura econòmica amb formes d'injustícia específiques per raó de gènere. (Fraser, 2015)

La dimensió del reconeixement el gènere apareix com una diferenciació d'estatus, codificant els patrons culturals fonamentals per a l'ordenació de l'estatus en general, és a dir per a les pautes de comportament i de conducta i la vida en societat; les normes socials. L'androcentrisme actua com un dels principals elements sustentadors de la injustícia de gènere a partir de la institucionalització dels valors culturals associats a la masculinitat, alhora la majoria de valors associats a la feminitat o a altres expressions de gènere són devaluats. La institucionalització dels valors androcèntrics s'expressa a través de diverses àrees del dret i les interpretacions jurídiques. A nivell polític o professional també es presenta aquest domini dels valors androcèntrics. D'aquesta manera les dones pateixen les conseqüències de la subordinació per raó d'estatus específiques del gènere com la violència masclista en les seves diverses expressions, exclusió, negació de drets i d'igualtat en tot allò referent a la ciutadania. Aquesta violència i discriminació són conseqüència de la falta de

reconeixement. Aquesta desigualtat no es pot resoldre exclusivament a partir de la redistribució i calen canvis en l'àmbit del reconeixement. (Fraser, 2015)

5. Anàlisi de dades. Percepció d'injustícia per part de les professionals del SARA al seu àmbit de treball

Percepció d'injustícia per part de les professionals del SARA en el seu àmbit de treball

Analitzant els resultats de les entrevistes podem observar diverses percepcions de la injustícia per part de les professionals que han participat de la investigació. Podem analitzar tres tipus d'injustícies: En primer lloc, les injustícies que pateixen les usuàries; en segon lloc les injustícies que exerceixen les mateixes professionals, i, en tercer i últim lloc, les injustícies que pateixen les professionals.

Les injustícies que pateixen les usuàries

La violència masclista és una forma d'injustícia originària fonamentada en el sexisme i el patriarcat. Aquesta forma d'injustícia en alguns casos pot estar relacionada amb altres injustícies socials, les que tenen a veure amb altres factors estructurals de la desigualtat social com ara les degudes a raons econòmiques, ètniques, de diversitat funcional, d'orientació sexual, etc. que no formen part dels objectius prioritaris de l'acció del servei. I també poden, paradoxalment, patir injustícies que tenen a veure amb els propis procediments institucionals habilitats per a mitigar la violència masclista, per la seva condicions d'usuàries de serveis socials. Aquesta forma d'injustícia no és un fenomen desconegut per a les professionals del servei, que senten que algunes mesures que s'apliquen per a mitigar la violència masclista tenen un efecte no desitjat i injust.

A partir de les entrevistes i el grup de discussió podem categoritzar una sèrie de situacions percebudes com injustes per part de les entrevistades i que afecten a les usuàries. Des de elements estructurals com la violència masclista i l'exclusió social; aparells estatals com el sistema judicial i policial fins a la sobrecàrrega de responsabilitat de les dones com a mares, la rotació de personal, la freqüència de

les visites o els protocols i normatives dels diferents serveis, especialment les estades a recursos d'acollida.

Injustícies que pateixen les usuàries segons les entrevistades

<i>Sistema d'acollida</i>
<i>Protocols i normatives</i>
<i>Sistema judicial i policial</i>
<i>Freqüència de les visites</i>
<i>Rotació de personal</i>
<i>Sobrerresponsabilització de les mares</i>
<i>Exclusió social</i>

Les categories que apareixen al quadre han estat extretes dels relats de les persones entrevistades, a partir dels conceptes que elles mateixes utilitzaven o agrupant idees molt properes entre elles en una mateixa categoria per possibilitar que fossin equivalents.

La violència és injustícia, no? Llavors sí. Sí, estem partint d'una situació injusta i de fet a mi un dels debats més grans que se'm generen i entenc que a moltes companyes d'aquí o d'on sigui, és aquest sistema, no? (E04)

La violència masclista és percebuda per aquesta treballadora com una situació d'injustícia que han patit les usuàries del SARA. Per tant, aquestes persones ja parteixen d'una situació de vulnerabilitat i injustícia com a punt de partida del recorregut que realitzaran a la xarxa de serveis públics o privats pels que poden passar durant el seu procés d'atenció.

A nivell social hi ha moltes injustícies, crec que actualment les dones que arriben no només tenen la problemàtica d'haver viscut una situació de violència, sinó que les situacions van molt més enllà. Normalment hi ha molta precarietat econòmica i altres tipus de situacions que al final és un problema multifactorial, molts factors entren en joc. (E06)

Segons les professionals entrevistades del SARA les usuàries pateixen un conjunt de situacions d'injustícia, ara sí, en la seva condició d'usuàries del SARA. Més endavant analitzarem l'exclusió social que pateixen les usuàries que és considerada com una injustícia per part d'algunes de les entrevistades. El que resulta especialment rellevant en aquest apartat és el fenomen de les problemàtiques múltiples i no aïllades que viuen algunes de les usuàries del servei. Les usuàries són receptores d'injustícies múltiples més enllà de la violència masclista, d'aquestes algunes no són per al seva condició d'usuàries del servei o per la seva condició de receptores de violència masclista sinó or la seva condició de dones o per altres eixos d'opressió que poden interaccionar.

Els protocols i les normatives que regeixen el SARA així com altres serveis amb els que el SARA treballa són uns dels elements en relació als quals hi ha una major percepció d'injustícia, els anomenats recursos d'acollida especialment. Algunes treballadores perceben com un tracte injust sobrerresponsabilitzar a les dones que són mares en relació al seu rol de cuidadores. En un altre nivell la rotació de personal i la freqüència de les visites són elements estretament vinculats al servei i a la gestió del mateix i també són assenyalats per les entrevistades. Altres problemàtiques detectades per les entrevistades i relacionades amb les institucions públiques són allò relacionat amb el sistema judicial. A nivell social també hi ha espai per a la reflexió sobre el model social com a sistema que genera injustícies que les usuàries del SARA també pateixen i per la seva situació concreta en alguns casos de manera més aguda. A continuació, ens atansem a cada una d'aquestes categories de forma més detallada.

L'estada als recursos d'acollida

Una qüestió que està molt present en els relats de les treballadores i en la intervenció al servei és la diferència entre aquelles usuàries que estan dins del circuit d'acollida i aquelles usuàries que s'atenen a nivell ambulatori.

Bé, que l'atenció és depenent una mica de cada dona i del paper de cada dona. És a dir, diguem que diferències per ser acollides, jo crec que la diferència més gran és si són acollides o no són acollides per què la resta d'objectius són iguals per a totes les dones o totes les persones. (GD7)

Al SARA, tal i com s'ha explicat a la definició del servei, s'atenen persones a nivell ambulatori i també actua de porta d'accés al circuit d'acollida per violència masclista de l'Ajuntament de Barcelona. Les persones acollides són aquelles que es troben en una situació de patir una noves agressions masclistes i per aquest motiu resideixen temporalment en una recurs del dispositiu d'acollida. Aquesta diferència entre acollides i atenció ambulatoria està present en els relats de les treballadores entrevistades i suposa també una diferència a nivell d'intervenció, ja que en els casos de persones acollides el SARA actua com a servei referent pel que fa els sistema municipal de Serveis Socials.

Les professionals entrevistades perceben que malgrat la intervenció dels serveis tingui com a objectiu mitigar la injustícia viscuda per part de les persones sobrevivents, la seva actuació genera noves situacions d'injustícia que afecten al seu procés de recuperació. Aquestes injustícies tenen a veure amb un conjunt de fenòmens i situacions que afecten negativament a les dones, infants, adolescents i de més persones usuàries del servei: els recursos d'acollida i les normatives de que s'han dotat les institucions per a donar resposta al fenomen de la violència masclista, una resposta que té dos

objectius principals, la protecció de possibles agressions i la recuperació de les conseqüències d'haver viscut violència masclista.

Segons la percepció de les entrevistades la principal injustícia que pateixen les usuàries del servei té a veure amb l'estada en aquest recursos d'acollida⁶. La totalitat de les entrevistades relacionen les injustícies que pateixen les usuàries amb aquests recursos d'acollida. Una percepció d'injustícia que té una doble vessant; En primer lloc té a veure amb un sistema més gran relacionat amb la llei dins del marc estatal, ja que el marc jurídic espanyol⁷ no contempla que sigui l'agressor o presumpte agressor a qui se li limitin els moviments o que s'actui preventivament respecte ell prenent mesures de protecció respecte a les sobrevivents⁸. Únicament quan la dona decideix denunciar i aquesta denúncia té com a resultat una sentència condemnatòria, en alguns casos s'atorga a la sobrevivent del delictes una Ordre de Protecció. En la gran majoria dels casos en que hi ha risc, són les dones que han patit violència qui, davant del risc de patir noves situacions de violència, han de prendre mesures de protecció (Ajuntament de Barcelona, 2011). Aquest risc és avaluat pels cossos de seguretat amb els seus propis protocols, però també pels serveis públics d'atenció a víctimes de violència masclista de l'Ajuntament de Barcelona a través del *Protocol de valoració del risc de violència de parella contra la dona - RVD-BCN*.⁹

⁶ S'utilitzarà indistintament recursos, cases o pisos d'acollida.

⁷ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género

⁸ Tot i que la nomenclatura jurídica qui la persona receptora d'un delictes és una víctima del delictes en aquest redactat s'utilitzarà el terme sobrevivent per tal de no revocimitzar i per a anomenar amb més precisió el rol de la persona que ha obreviscut situacions de violència masclista.

⁹ RVD-BCN: És un instrument mitjançant el qual aquest serveis avaluen el risc de violència contra la dona a la ciutat de Barcelona i apliquen els protocols d'atenció i protecció en base als indicadors objectius recollits. (Ajuntament de Barcelona, 2011)

Al ser les persones que han patit la violència qui han de canviar al seva vida, trencar amb la seva rutina i amagar-se en una casa la ubicació de la qual és confidencial es genera la vivència negativa de la protecció. Per una banda les professionals identifiquen una vivència de càstig i injustícia ja que com a conseqüència de les mesures protectores hi ha importants pèrdues. Per altra banda perquè hi ha la vivència de que les accions protectores tenen també un resultat culpabilitzador cap a les dones, infants i adolescents acollides.

Per a mi una casa d'acollida és un acte de violència. Perquè està mal enfocat abordar la violència traient a la persona del seu context. Estàs dient-li «Ets tu qui té el problema, no la societat, tu» (E02)

Aquesta treballadora qualifica la casa d'acollida com un acte de violència, basant-se en aquesta culpabilització i en el fet de que la persona atesa ha d'abandonar el seu context social. Els processos d'acollida tenen un alt cost per a les persones que es veuen obligades a adoptar aquestes mesures i hi ha un grau alt de percepció d'injustícia en relació a aquest processos.

En segon lloc les injustícies que pateixen les usuàries estan relacionades amb el sistema de protecció mateix i les seves regles de funcionament. Es tracta d'un sistema de protecció i atenció del que s'han dotat les administracions públiques desenvolupant la Llei 5/2008 i Ley 1/2004. D'aquest model se'n deriven un conjunt de protocols i normatives que regeixen el funcionament dels serveis i recursos d'atenció i acollida a persones que han patit situacions de violència masclista. Aquestes normatives i protocols sovint es caracteritzen per la manca d'adaptació a les necessitats i realitats de les persones ateses.

De fet això és una de les causes que generen malestar a nivell d'ètica professional.

Jo entenc que les cases d'acollida han de tenir unes normes o manera de funcionar

que estiguin reglades. Però les persones som éssers únics i diferents. I no totes les persones encaixen en els protocols i a vegades es donen situacions injustes de cara a la dona. A més a més que també hi ha una part de que la dona que ha sortit d'una situació de violència masclista és una dona que està desproveïda de la seva capacitat de presa de decisions i que a aquest nivell està submissa o infantilitzada, i recuperar tot aquesta part a nivell terapèutic col·lisió amb unes normes i unes maneres de fer que deixen poc espai a l'autonomia i a la capacitat de presa de decisions i a desenvolupar tot això que està tan malmès per la mateixa violència. (E01)

Un altre aspecte que destaquen les entrevistades té a veure amb l'aïllament que suposa per a les dones i els seus fills i filles entrar al circuit d'acollida per a persones que han patit violències masclistes. Les persones ateses al SARA són persones que han patit una situació d'injustícia i de violència que pot arribar a tenir conseqüències molt greus en les seves vides. Una de les conseqüències compatibles i habituals en persones que han viscut aquestes situacions és l'aïllament social. Ens trobem amb un model de protecció que per tal de garantir la seguretat a aquestes persones planteja unes mesures que tenen com a conseqüències l'aïllament social, la victimització i la culpabilització. Això és degut, com anirem veient a continuació, a les mesures de seguretat que s'adopten seguint els protocols de protecció i les normes dels recursos d'acollida, que són percebudes com a estrictes per les entrevistades.

S'aparta a les dones, que són les que han patit aquestes violències i són les que han de canviar la seva vida, són les que han d'apartar-se de la seva realitat, d'estar acollides amb confidencialitat. Llavors ja d'entrada per ser víctimes de violència masclista i ser acollides, ja vius injustícia. Una és viure la violència i l'altra apartar-te de la teva realitat i començar de zero quan tu no volies, llavors això es injust. (E04)

Un dels efectes més paradoxals que té l'acollida és l'aïllament que genera. Les dones i les seves filles i fills acollides en el circuit d'acollida per violència masclista han de complir una sèrie de protocols i normatives que en moltes ocasions són percebudes com a estrictes.

Els nens i nenes han de deixar d'anar a l'escola temporalment, perquè no hi ha normativa, no hi ha llei que ens ajudi a poder-ho fer d'una altra manera, no es fa així perquè vulguem, perquè al final prioritzem la protecció a que vagi cada dia a l'escola normalment unes dies allà. Però això és injust, és injust per als nens i nenes deixar d'anar a l'escola, és injust per a les dones haver de deixar d'anar a treballar, perquè no poden sentir-se segures a l'hora d'anar a treballar. (E06)

La interrupció de la dinàmica vital de les persones acollides suposa un obstacle per la seva recuperació. Com hem apuntat anteriorment un dels efectes que té patir situacions de violència masclista és l'aïllament social. L'aïllament propi de la violència masclista afecta a moltes àrees de la vida i pot arribar a ser d'un caràcter molt intens, provocant una debilitació o una pèrdua de les relacions socials, tant de les amistats i xarxes informals com de la inserció social mitjançant el treball. Altres factors que fomenten aquesta vulnerabilitat són les polítiques migratòries i laborals que afecten doblement a les dones migrants (Ajuntament de Barcelona, 2013.) En el cas dels infants i adolescents que en situacions de risc elevat veuen interrompuda la seva escolarització això té unes conseqüències negatives en les seves relacions interpersonals. L'impacte en les seves amistats segons la pròpia percepció dels infants i adolescents fa que se'ls faci difícil mantenir o crear noves amistats. Unes relacions que ja abans de l'acollida s'havien vist afectades ja que la mateixa situació de violència els generava no sentir-se còmodes portant amistats a casa, no tenir permís per a sortir amb les seves amigues i amics i els canvis de domicili abans i durant l'acollida tenen com a efecte la pèrdua de contacte amb la seva xarxa. (Ajuntament de Barcelona, 2017)

En relació a l'acolliment les entrevistades també detecten que unes de les majors perjudicades són les filles i fills, els infants i adolescents que han viscut situacions de violència masclista en l'àmbit familiar. L'estudi realitzat per Ferran Casas i Carme Montserrat (Ajuntament de Barcelona, 2017) planteja un conjunt de recomanacions i propostes de millora per als serveis d'atenció a infants i adolescents que han viscut situacions violència masclista. Una d'elles és precisament prendre mesures per a reduir els efectes negatius de l'acollida per a infants i adolescents. Els fills i filles de dones que han patit una situació de violència masclistes són víctimes directes també d'aquesta violència.

Els resultats de la recerca ens mostren com els infants i adolescents viuen malament les situacions de màxima protecció, com pot ser l'ingrés en un servei d'acolliment per violència masclista, o el fet de canviar contínuament de domicili, ja que perden o veuen minvats els seus drets: assistir a classe, seguir gaudint de les amistats i de les activitats de temps lliure (mentre dura l'acolliment d'urgència en situacions d'alt risc), etc. Aquest dilema requereix repensar seriosament el tema de manera que la protecció no vagi en detriment d'altres drets. (Ajuntament de Barcelona, 2017)

Totes les professionals entrevistades coincideixen en que les normatives dels recursos d'acollida tenen un efecte negatiu i són percebuts com a una injustícia que pateixen les dones i els infants i adolescents. Es tracta de normatives estrictes i que sovint no s'adapten a les necessitats de les persones. Existeix una percepció clara i majoritària de que infantilitzen o limiten el marge de presa de decisions a les dones, una qüestió que és percebuda per algunes de les treballadores com a un obstacle per al procés de recuperació de les persones ateses.

Es sistematitza tota la intervenció. Hi ha una sèrie de protocols i normatives que hem de complir. Les dones per entrar a una casa d'acollida han de complir una sèrie de normes bàsiques. [...] I altres normes que a vegades no son tan explícites, que són més de funcionament i del que s'espera d'elles, i d'expectatives a vegades també es genera conflicte. (E02)

La sistematització de la intervenció és percebut com un obstacle, el fet de que les diverses parcel·les de la vida d'una persona adulta i lliure estiguin pautades i normativitzades com els horaris d'anar a dormir, d'entrar i sortir dels recursos o dels horaris dels àpats o altres aspectes relacionats amb el quotidià. També apareix un factor de subjectivitat i de les expectatives que els serveis tenen en relació als processos de les dones. I amb tantes normes la possibilitat d'incomplir-les augmenta. A més a més hi ha la percepció de que les normes o el que s'espera de les usuàries no sempre és del tot clar i que aquestes friccions o col·lisions en el dia a dia generen conflictes que perjudiquen a les usuàries.

Malgrat les dures crítiques i esmenes cap alguns aspectes de les cases d'acollida, aquests recursos són percebuts com a necessaris i positius. Són durament criticats però des de la premissa de que necessàriament han d'existir, que tenen un paper molt important en el procés de recuperació arrel de la violència patida i precisament per aquest motiu és important que puguin millorar. Sense oblidar la crítica al model i al sistema social que d'alguna manera no deixa alternativa a que sigui la víctima qui hagi de canviar la seva vida i no el responsable de la situació, que és l'agressor.¹⁰ Es tracta més aviat d'una crítica al sistema social (Societat patriarcal que genera situacions en les que les dones per a protegir-se d'una violència que no desapareix han de prendre aquest tipus de mesures i una crítica també a unes institucions que no són capaces de plantejar altres solucions alternatives) i al sistema de protecció i a totes les seves limitacions.

¹⁰ Aquest posicionament podria semblar simplista i binari. No es tracta de persones bones i dolentes sinó d'un conflicte de gènere de tipus social que des de l'anàlisi del fenomen de la violència masclista, com una violència vers les dones pel fet de ser dones, explica com els homes són les persones que agredeixen a les dones pel fet de ser-ho i amb l'objectiu de dominar-les. (Llei 5/2008, del 24 d'Abril, Beijing, 1995)

Les dones que estan acollides a una casa d'acollida, tenen sort. És una merda, però tenen sort de poder tenir un recurs on estar i allà tenir professionals. D'acord, si t'ho mires així és una sort que pugui existir això per a que les dones puguin recuperar-se. [...] Que per altra banda això és el que pensem per tranquil·litzar-nos, o al menys jo, és el que penso per a tranquil·litzar-me. realment penso que quan surts d'una situació així, poder estar acollida a un espai on tu no has de decidir-ho tot i pots dedicar-te exclusivament a recuperar-te, doncs això ajuda, però a vegades per a recuperar-te necessites que les coses siguin com abans, com tu saps, com tu estàs acostumada. (E04)

Existeix una forta ambivalència entre la valoració positiva de l'existència dels recursos d'acollida i la indignació i malestar que genera a les professionals saber en quines situacions es troben les usuàries que estan dintre del circuit d'acollida. Però malgrat la consciència de saber tot el que hauria de canviar les professionals segueixen valorant la opció de l'acollida com a necessària i positiva per al processos d'alliberament de les situacions de violència masclista i de recuperació de les conseqüències d'aquesta forma de violència.

En el cas dels infants i adolescents acollits valoren positivament les cases principalment perquè hi troben professionals que els hi ofereixen atenció, que els escolten i els recolzen. Alhora aquests infants i adolescents acollides es mostren molt crítics quan el centre d'atenció de les professionals és la seva mare i elles o se senten escoltades. (Ajuntament de Barcelona, 2017). Aquests recursos d'acollida són ben valorats per les usuàries i per les professionals, però alhora són durament criticats perquè es valora que l'estada en ells implica unes conseqüències negatives. És precisament el dilema entre la protecció i la seguretat per una banda i els dret a viure en el seu propi entorn social i mantenir-se integrades en les dinàmiques socials habituals sense haver d'amagar-se i haver de fer canvis no desitjats.

Protocols i normatives

La majoria de les entrevistades coincideixen en què les normatives i els protocols són rígids i que no es té suficientment en compte la diversitat i la pluralitat de les persones ateses ja sigui per país d'origen, cultura o altres variants que fent que les persones ateses tinguin necessitats diverses. Aquestes normatives i protocols tenen molt a veure amb l'estada als recursos d'acollida, doncs és on estan més presents i on tenen més afectació sobre les usuàries.

Jo entenc que les cases d'acollida han de tenir unes normes o formes de funcionar que estiguin reglades. Però les persones som éssers únics i diferents, i no totes les persones encaixen en els protocols i a vegades es donen situacions injustes. (E01)

En relació als protocols i normatives totes les entrevistades expressen l'existència conflictes i malestars quan es tracta dels recursos d'acollida, en la majoria de casos són en relació a la normativa que regula el quotidià i a les normatives d'accés i de sortida d'aquest recursos, sobretot de sortida ja que l'incompliment de la normativa pot implicar la sortida del recurs -sortida que és percebuda com una expulsió-. Es tracta de normatives que tenen com a objectiu regular el dia a dia per tal de possibilitar la convivència de persones diverses amb necessitats diverses que es troben a més a més en un moment difícil de les seves vides. Aquestes normes tenen a veure amb els horaris, els àpats, la neteja i altres aspectes organitzatius. I un dels elements centrals d'aquest conflictes tenen a veure amb el fet d'institucionalitzar la vida privada de les persones, en aquelles àrees que en la seva vida abans de l'acollida no estaven normativitzades. Altres conflictes tenen a veure amb que aquestes normatives sovint no respecten les necessitats de totes les persones ja que una normativa ha de ser general i per a tothom, i aquí és on no hi tenen cabuda les especificitats que necessiten cada persona. Per una banda expressen que el fet de que les dones i les seves filles hagin d'anar a un recurs d'acollida és una injustícia. Per altra banda pensen que aquestes recursos són espais de protecció necessaris.

Són dones autònomes, independents o ho eren- i a vegades les tractem com si fossin nenes
(E05)

En realitat les estàs apartant del seu dia a dia i de la seva vida quotidiana, i a més a més elles no decideixen el que passa allà a dintre, no decideixen el que mengen, no decideixen els horaris, llavors això és injust. (E04)

Com hem començat a veure al punt anterior sobre els recursos d'acollida, els protocols i les normatives d'aquest recursos i de la resta de serveis són percebuts com un element limitador, que impedeix o obstaculitza el procés de recuperació de l'autonomia de les persones ateses. El model d'acollida fiscalitza a les dones i limita el seu marge de presa de decisions i de lliure actuació. En ocasions limita el marge de decisió en coses bàsiques de la vida quotidiana com el menjar, l'hora de llevar-se o d'anar a dormir o els horaris per a sortir al carrer o arribar a la casa d'acollida. Són normes necessàries en recursos on conviuen diverses famílies i amb una intervenció professional que en la majoria dels recursos és de 24 h al dia.

A més a més aquestes normatives en molts casos no tenen incorporada una perspectiva transcultural que permeti prevenir l'etnocentrisme i les actuacions professionals que puguin colisionar amb les necessitats i els drets de persones diverses per la seva no normativitat o diferències culturals. Al punt sobre les injustícies exercides per les professionals es parlarà més extensament d'aquesta qüestió.

Aquesta tensió entre la necessitat de crear normatives per a regular els recursos d'acollida i que aquestes siguin iguals per a totes les persones, per una qüestió de principis d'igualtat, és coincident

amb els plantejaments de Benhabib (2006) i les perspectives de l'altre generalitzat i l'altre concret. Aquesta tensió entre individualitat, especificitat i necessitats pròpies dels individus per un costat i la necessitat de crear universals o normes generals que no discriminin i que atorguin a totes les persones els mateixos drets i oportunitats.

El sistema judicial i policial

En relació amb la violència masclista els processos judicials que s'activen tenen afectacions molt significatives en les dones i els seus fills i filles. La majoria de les entrevistades consideren que el sistema judicial és injust amb les persones que han patit violència masclista. És un sistema percebut com a violent cap a les dones i sustentador de la violència estructural.

És un òrgan molt violent amb les dones, perquè és un òrgan que sustenta precisament d'alguna manera tota aquesta violència estructural. (E02)

La majoria de les entrevistades expressen que el sistema judicial és causa d'algunes de les principals injustícies que pateixen les usuàries. Per altra banda expressen l'existència d'una relació entre el patriarcat com a sistema social i el sistema judicial que n'és per una banda un element sustentador i per una altra una expressió del mateix. Podríem dir que és causa i conseqüències del masclisme i de la violència masclista. Tot i que existeix un ampli i clar reconeixement tant a nivell nacional com internacional del caràcter estructural de la violència masclista i l'existència de formes de violència institucional manca un reconeixement jurídic, que alhora és conseqüència d'un ordenament jurídic androcèntric que no reconeix aquestes formes de violència institucional (Bodelón, 2014)

Les treballadores entrevistades també consideren que les resolucions judicials en molts casos són injustes per a les persones víctimes de la violència, tot i que és un element determinant per a que hi hagi una ordre de protecció, per a les decisions que afectaran a la guarda i custòdia dels fills en comú en aquells casos que en tenen. És un recurs on sovint les usuàries dipositen grans expectatives, però

acaba generant un gran malestar en elles i també en les professionals. Els seus posicionaments també estan relacionats amb el ritme del sistema judicial, que segons la opinió de les professionals és lent per als processos de les dones i les seves filles i fills.

El tema de la resposta no la podem dipositar tota en el sistema judicial, perquè no funciona. (E05)

Un altra consideració que fan les entrevistades és que el sistema judicial victimitza a les dones. Aquesta crítica està relacionada amb el que es coneix com a victimització secundària, és a dir el fet de fer repetir la versió dels fets de manera reiterada a les víctimes, qüestionar el seu relat o negar que el que ha passat és una acte de violència masclista. És a dir, parlen de la revictimització a què se sotmet a les dones quan van a posar una denúncia, de les decisions judicials que consideren que en ocasions són injustes, del ritme del sistema judicial i de la perspectiva ideològica de l'estructura judicial.¹¹

Les entrevistades expressen sentir-se, com a membres del servei on treballen, part d'un sistema més gran del qual en forma part també la judicatura i altres institucions de les que tot i sentir-se'n lluny i diferenciades alhora se'n saben part.

Tot el tema de la violència estructural a nivell judicial, nosaltres som conscients tots els dies de revictimitzacions, de violència, de violència estructural que es produeix al jutjats o a d'altres serveis de l'Ajuntament o a Punts de Trobada. I com a servei tampoc ens posicionem d'una manera clara. Si és veritat que de tant en tant es fan reunions, però al dinal els poders són els poders. I aquest tipus d'injustícies

¹¹ Aquesta violència institucional que les usuàries pateixen als jutjats o a altres institucions està desenvolupada al punt que aborda les violències exercides per les professionals en relació al mateix servei.

i de violències les veiem tots els dies. Formem part d'un sistema públic que va amb elles. (E01)

Diverses entrevistades expressen un dilema ètic important per a elles al formar part d'aquest sistema administratiu. Per una banda és un sistema que exerceix aquesta violència estructural cap a les dones i altres persones usuàries. Per altra banda és també el sistema d'atenció i de protecció per a les persones que han patit violència i de les quals elles formen part.

Pel que fa als infants i adolescents recorren directament a la policia però alhora desconfien del que fan. Una altra conseqüència del sistema judicial i com les seves decisions afecten als infants i adolescents són les visites en els STPT o Punts de Trobada¹², ja que en molts casos es veuen obligades a veure al pare contra al seva voluntat i únicament saber que això no passarà més els tranquil·litza (Ajuntament de Barcelona, 2017)

Tant Casas i Montserrat a la seva recerca sobre l'impacte de la violència masclista (Ajuntament de Barcelona, 2017) com les entrevistades perceben que és habitual que els Punts de Trobada són viscuts com una injustícia tant per a les dones com per a les filles i fills. La percepció d'aquestes mesures és que va associada a situacions d'injustícia i que es tracta de decisions alienes a les professionals del servei i a les afectades, en aquest cas dones infants i adolescents. Les treballadores se senten còmplices en els casos que han de traslladar informacions relacionades amb aquest servei ja que els hi són alienes poden no estar-hi d'acord.

Per exemple, tot el tema de la violència estructural a nivell judicial, nosaltres som conscients tots els dies de revictimitzacions, de violència, de violència estructural

¹² Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT) o Punt de Trobada.

que es produeix en jutjats o en altres serveis de l'Ajuntament, o en Punts de Trobada (E01)

Com a sistema de protecció partim de la base de que el sistema no protegeix. I assumir això amb les dones per a ubicar-nos en la realitat en la que vivim és una incoherència, però amb ella vivim. (E01)

Aquesta incoherència és precisament el conflicte o dilema ètic entre participar de la protecció des del mateix sistema que alhora és desprotector i en ocasions genera efectes nocius nous o bé fa créixer problemàtiques ja existents per a les persones usuàries, tal i com hem assenyalat en els apartats anteriors.

La freqüència de les visites

L'atenció ambulatoria que ofereix el SARA a través d'entrevistes individuals programades amb les professionals dels diversos perfils professionals està organitzada de manera que cada professional té al seva agenda pròpia. Les usuàries que han iniciat un tractament amb alguna de les professionals sol·liciten o se'ls hi proposa una entrevista i al acabar aquella entrevista s'acordarà la propera cita entre la usuària i la professional. Al SARA no existeix una llista d'espera com a tal ni estan establertes ratios de casos per professional. I essent un servei públic i d'accés universal per a la ciutadania de Barcelona s'ofereix atenció a totes les persones que la necessitin i la sol·licitin. En períodes en que augmenta la demanda d'atenció conseqüentment augmenta el període de temps que passa entre que una usuària pot realitzar una visita i una altra.

Les professionals consideren que és massa ampli el període de temps que ha d'esperar una usuària del SARA entre una visita i una altra. En cada perfil professional es dona de manera diferent, essent el cas del servei d'atenció psicològica per a dones i persones adultes el que les treballadores manifesten que és el més llarg. Cal tenir en compte que els casos atesos en aquest servei sovint tenen una afectació greu o molt greu. I per a les professionals aquest temps d'espera, que pot ser d'entre un i dos mesos segons el moment, es percep com una injustícia cap les usuàries. En relació al temps d'espera o es concreta amb exactitud a partir de les entrevistes, però si es parla d'un període d'un més i una setmana com una millora respecte períodes més amplis als quals s'ha arribat.

Jo una amb la qual estic molt connectada tot i que ara ha millorat és la freqüència de les visites. Al final una dona, que ha viscut una situació de violència, el dany al què està sotmesa és molt gran i la psicopatologia que tenen és molt gran. Ara ha millorat lleugerament amb la incorporació de companyes, però estem a un mes i una setmana. La qual cosa em sembla una injustícia molt gran oferir a algú una atenció psicològica amb aquesta periodicitat. Ara està millorant, però en determinats moments m'ha semblat gairebé negligent. Obrir-li a algú ferides molt profundes per després tornar-la a veure en un mes i mig o dos mesos. Ens col·loquem l'etiqueta de que som un servei públic, el atenem tot. Atenem, però de quina manera atenem i quins són els preus d'atendre de manera generalitzada (E01)

Aquesta treballadora qualifica de negligència el fet de que les usuàries siguin ateses amb una periodicitat superior a un mes i una setmana, malgrat confederi com hem apuntat anteriorment aquesta temporalitat com una millora respecte a com havien estat en altres moments. Al discurs de les entrevistades està present la crítica a la inexistència d'els ràtios i sobretot als llargs períodes d'espera que es veuen obligades a fer front professionals i usuàries.

Sobretot, que hem millorat molt, però bé el poder donar una atenció que no passi per unes llistes d'espera molt grans és important, perquè és en aquest moment en què ella potser necessita, la dona necessita més ajuda (E06)

I altres professionals valoren òptimament que no existeixin llistes d'espera per tal de poder oferir aquesta atenció més immediata a totes les persones que requereixen l'atenció del servei i així prioritzar que puguin ser ateses en el moment que esperen. Les entrevistades assenyalen un problema de fons, en relació amb els temps d'espera: la manca de personal i de recursos per tal de poder oferir una atenció de qualitat que vindria definida perquè hi haguessin temps d'espera excessius i que no és produït una periodicitat massa llarga per a poder realitzar els processos. A més més, aquesta manca de personal comporta una sobrecàrrega de les professionals. Com veurem més endavant i tenint en compte el nivell d'implicació que mostren, aquesta mena d'injustícia conflueix amb la pròpia experiència d'injustícia que les professionals experimenten en la seva activitat laboral, on la sobrededicació té conseqüències en la pròpia salut de les treballadores i en la qualitat dels serveis.

Rotació de personal

La rotació de personal és un altre element identificat com a una injustícia que pateixen les usuàries. Les entrevistades detecten un elevat nivell de rotació al servei des d'anys enrere, un fenomen l'origen del qual situen fa cinc anys, quan el servei era gestionat per una fundació privada i que amb la municipalització del servei i la gestió directa de l'Ajuntament expressen que no s'ha resolt.

Es va fer una revisió i si que s'ha establert més, però després altres coses com ara el fet de quan hi ha una persona que està malalta, o quan hi ha vacances doncs no es cobreix, així com abans si que es cobria. I el que si sobretot ha suposat per a nosaltres un gran canvi és que en tot aquest procés ja que han hagut molts canvis

de professionals. Tant abans de l'Ajuntament com actualment, llavors estem en una rotació constant que fa que estiguis sempre fent un grup que al final quan ja coneixes a aquesta persona se'n va. (E06)

Les treballadores entrevistades relacionen aquests canvis constants amb les condicions laborals de les professionals, un assumpte del que parlarem en el següent apartat. Aquesta rotació de professionals té com a conseqüència directa canvis en les referents dels casos i en les terapeutes de les usuàries. Afecta als processos de recuperació, a la qualitat del servei i, per tant, a la qualitat de l'atenció que reben les usuàries, que és qualificada com a nefasta.

També per condicions laborals i per funcionament del servei hi ha una rotació de personal molt elevada que ha implicat canvis de professionals. Dones que han passat per molts referents. Això em sembla també oferir una qualitat nefasta de cara a les usuàries (E06)

Durant els darrers anys l'administració ha pres mesures per a millorar aquesta situació, però segons les entrevistades no ha millorat significativament. La internalització del servei també ha suposat algunes pèrdues com per exemple que en el sistema actual les baixes tarden més temps a cobrir-se i en períodes de vacances no es cobreixen.

Una altra conseqüència és la dificultat de crear una cultura d'equip comuna degut als canvis constants de professionals que té per efecte la sensació d'instabilitat i no adherència de les treballadores al servei. En molts casos les usuàries passen per diverses professionals d'un mateix perfil. No només perquè el servei està organitzat de tal forma que poden estar ateses per diversos perfils on cadascú fa la seva funció, sinó que d'un mateix perfil poden tenir en poc temps fins a 5 professionals. Això implica que una dona, un infant o un adolescent han pogut arribar a passar per cinc terapeutes diferents en un període de temps curt..

[...] una rotació constant, tant per a nosaltres com per a les dones, que al final passen a tenir cinc professionals per les quals han passat i clar, el vincle no és el mateix.

(E06)

El vincle és una de les principals eines de treball amb les que intervenen les professionals del SARA. I en aquestes situacions les persones ateses ja han tingut en la majoria dels casos experiències negatives en les seves vinculacions i en alguns casos molt greus. Les persones ateses han tingut en la seva gran majoria una experiència de maltractament per part d'una persona amb la que tenien un vincle afectiu molt fort, com pot ser una parella o un pare. En alguns casos aquests canvis són inevitables, però en d'altres no. En qualsevol de les situacions això afectarà a les usuàries i pot ser percebut com una injustícia, però aquest sentiment d'injustícia encara pren més força en les situacions que són percebudes com a evitables, és a dir quan els canvis són com a conseqüències de la manca de cures i la vulneració de drets o incompliments de convenis o altres acords que regulen la relació administració-treballadora.

Exclusió social

L'exclusió social i la precarietat que pateixen les usuàries del SARA són elements percebuts per les professionals com a injustos. Tot i que és un aspecte que supera la intervenció dels serveis sí que té una estreta relació amb la violència i les seves conseqüències. Alhora, intervenir sobre l'exclusió social i la precarietat és un element clau en el procés de recuperació, ja que aquesta no és únicament emocional i personal sinó que també consisteix en una recuperació socioeconòmica de les dones supervivents. Cal assenyalar també que la recuperació social tindrà una relació d'interdependència amb la recuperació emocional i el procés terapèutic de les usuàries. Segons la recerca aplicada realitzada per ERIDI i la UB (Casas i Montserrat, 2017) en base a les dades de la memòria del servei de l'any 2015, van ser ateses 1725 unitats familiars i un total de 1583 dones. D'aquestes, el 93'83%

van viure violència masclista en l'àmbit de la parella. I el 78'38 % de les dones tenen fills o filles que en molts casos són menors d'edat. Tal i com assenyalen les autores de l'estudi,

Alliberar-se d'una situació de violència masclista suposa per a la majoria de les dones esdevenir una família monoparental amb ingressos molt baixos, manca de feina o precarietat laboral, grans dificultats de conciliació familiar per incompatibilitat d'horaris i/o per manca o escassa xarxa social/familiar i de recursos, i una gran sobrecàrrega per poder satisfer les necessitats materials i emocionals dels seus fills i filles i continuar el seu propi procés de recuperació de la violència viscuda. (Ajuntament de Barcelona, 2017)

Podem observar, segons l'estudi de l'impacte de la violència i els processos de recuperació en dones i les seves filles, que les principals dificultats tenen a veure amb les condicions materials i per tant amb la justícia redistributiva. En aquest sentit pren pes la idea de Nancy Fraser (2015) de que segueix essent vital prioritzar aquesta demanda de justícia.

Sobrerresponsabilització de les mares

Ferran Casas i Carme Montserrat (Ajuntament de Barcelona, 2017) en la investigació que lideren també apunten la sobrecarrega familiar com un element que obstaculitza els processos de recuperació de les dones que són mares. Es tracta en molts casos de dones amb fills que formen un nucli monoparental.

Les entrevistades també perceben aquesta sobrecàrrega com una injustícia que pateixen les usuàries del servei.

En la majoria de casos, després de la ruptura, la guarda i custòdia dels i les menors la tindrà la mare amb un Règim de Visites amb el pare o en alguns casos una custòdia compartida. L'expectativa social i, especialment, de l'administració i dels serveis de protecció a la infància (el SARA conjuntament amb els CSS, EAIA i altres) col·locaran la responsabilitat de la protecció en la mare perquè, en

aquests casos, és el pare la causa de la violència al domicili familiar i per tant s'espera que la mare actui com a referent adult protector¹³. Això té un efecte de sobrecàrrega en les dones pel que fa a la cura de les criatures. Com mostra la cita anterior extreta de l'estudi de Casas i Montserrat (2017) les dones que s'alliberen de la violència masclista es troben en la gran majoria de casos grans dificultats de conciliació familiar i una manca o escassa xarxa social i /o familiar. Això suposa una gran sobrecàrrega a nivell de responsabilitats familiars i cures per tal de satisfer les necessitats materials i emocionals dels seus fills i filles. I cal sumar-hi que a més a més han de seguir destinant temps i energia al seu propi procés de recuperació de la violència. Una de les manifestacions de violència un cop les dones s'han alliberat de la situació de violència i ja hi ha hagut una ruptura de la relació és l'anomenada violència residual. Aquella violència que, malgrat la relació s'ha trencat i ja hi ha una separació física, les dones segueixen rebent violència per part de la seva exparella¹⁴. Aquesta en molts casos es dona, quan n'hi ha, a través dels fills i filles. (Ajuntament de Barcelona, 2013)

Aquesta forma de violència residual pot anar dirigida directament contra la dona, però en molts casos és a través dels fills i filles que s'exerceix aquesta forma de violència o a través dels intercanvis propis del Règim de Visites. Aquesta violència també pot anar dirigida directament contra es fills i filles i en aquest casos també tindrà un efecte devastador en els infants i adolescents (Ajuntament de Barcelona, 2013. Ajuntament de Barcelona, 2012). Si no s'inverteixen recursos en intervenir amb els homes, que són pares d'aquests infants i adolescents, és considerat també com un greuge cap a les usuàries, ja que per una banda la violència cap a elles i les seves filles i fills no s'atura i per altra banda la no responsabilització per part dels pares suposa una sobrecàrrega de treball per a les mares. Aquest tipus d'intervenció, segons apunta una de les entrevistades, no sempre és possible, però si en alguns casos.

¹³ Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

¹⁴ Aquest tipus de violència residual es dona principalment en situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella. (Ajuntament de Barcelona, 2013)

És com que posem en marxa tota una maquinària d'ajuda a les dones que són mares i als homes com que els desnonem de la possibilitat d'intentar que siguin millors pares. No tots poden, jo crec, però jo crec que hi ha alguns que amb els límits i amb totes les actuacions legals necessàries per marcar que hi ha una actuació que no és acceptable. Però també amb els recursos terapèutics i de canvi crec que hi ha homes que podrien exercir de pares d'una altra manera. I crec que no invertir socialment en això d'una o altra manera se segueix carregant sobre les mares l'exigència de ser mares i de ser bones mares i desresponsabilitzar els homes desnonant-los, però els responsabilitza del seu rol patern i això em sembla una injustícia i em sembla molt masclista de fet. I em sembla d'una violència bestial. (E03)

Es tracta d'un dilema evident i que supera aquesta problemàtica concreta. Sembla evident que si no s'intervé amb la part que exerceix la violència aquesta violència no desapareixerà. I en el cas concret dels homes agressors en el seu rol de pare existeix una problemàtica afegida que és la responsabilitat de les cures dels fills i filles.

Perquè una mare pot estar fent un procés personal de recuperació. Però quan el seu fill segueix anant a casa del pare els caps de setmana. I el que passa a casa del pare és d'aquest terreny intermig, i el fill li ve, i li ve rebotat, i li ve rabiós, després la mare ha de sostenir tot això. I no només sostenir-ho, li toca com a mare, però és que també pateixen. Pateixen les criatures, pateixen les mares. Jo crec que s'ha d'anar a enfocar també això. Per una qüestió de justícia social, i de salut i de recuperació global de les criatures i de les mares. (E03)

La solució que proposen a tall de recomanació es que les visites amb els pare siguin en els casos que es consideri oportú supervisades.

Amb aquesta supraresponsabilizació a les dones com a mares, i desresponsabilitzar als pares, i d'una o altra manera no desplegar totes les eines

teràpèutiques o de canvi possibles precisament no només per curar les ferides o els efectes de la situació de violència sinó també per garantir o per treballar per a una prevenció per a aquestes criatures quan siguin grans. Perquè també és una part important del nostre treball. (E03)

Invertir en solucions que no suposin una sobrecàrrega per a les dones que són mares és vist com una inversió de futur per a algunes de les treballadores del servei. I alhora invertir eines dirigides a prevenir la violència partint de la idea de que si els fills i filles que han viscut situacions de violència masclista la segueixen vivint en les visites amb els pares, per exemple, difícilment es podrà reparar el dany ocasionat i que creixin i es desenvolupin com a persones saludables i amb unes conductes socials positives cuidadores i de respecte.

El dilema en relació a les injustícies que pateixen les usuàries. Entre la protecció i els drets.

Un dels dilemes principals d'aquest bloc relacionat amb les injustícies que pateixen les usuàries del SARA és el Dilema entre protecció i seguretat per una banda i la garantia dels drets de les dones, els infants i els adolescents per una altra.

(Ajuntament de Barcelona, 2017)

A nivell de procediment els ritmes són lentíssims i a mi em sembla terrible que un nano hagi de despenjar-se de tota la seva vida quotidiana quan entra en una situació d'acollida perquè està esperant que surti una proposta de resolució entre els pares que li permeti reprendre el ritme, o una ordre de protecció o el que sigui. Però que deixin d'anar a l'escola, que es passin setmanes a les cases d'acollida sense saber què passarà, jo crec que és una injustícia que hi ha coses que es podrien resoldre i que són fonamentals. (E03)

En aquest cas es creua per una banda la crítica al ritme de la justícia i per una altra banda al fet de l'acollida. Precisament es creuen dos elements que són percebuts com a elements que generen molta injustícia i malestar a les usuàries. I que en aquest cas provoquen la vulneració de drets als infants i adolescents, com per exemple mantenir la seva xarxa, mantenir el ritme d'escolarització habitual, i mantenir un lloc on viure protegit i tranquil evitant canvis inesperats a la seva vida. Es tracta precisament de la tensió entre dos elements clau, d'una banda la protecció i la seguretat i les mesures que s'adopten per a fer efectiva aquesta protecció, i per altra banda una de les conseqüències, que és la institucionalització de les seves vides i la pèrdua de drets. Els discursos de les treballadores del SARA està molt present la tensió entre la protecció a les persones que han patit violència i la institucionalització de les seves vides.

Les professionals valoren aquestes mesures de protecció com a necessàries per una banda i per altra banda valoren la gravetat de les conseqüències negatives per a les usuàries.

Les persones ateses tenen dret a la protecció i a viure lliures de violències masclistes, i alhora tenen dret a viure en un entorn estable, segur i on puguin crear qui mantenir vincles amb persones de la seva confiança i que siguin referències i suports positius. La violència masclista posa difícil que aquestes dos paquets de drets puguin harmonitzar.

Les professionals es troben davant d'aquest dilema ètic i professional; per una banda expressen que creuen que el que fan és útil i necessari per a que dones i infants s'alliberin de la situació de violència masclista. Per altra banda se senten participants d'un sistema que revictimitza a les persones que han patit violència amb un conjunt de mesures que també tenen un efecte negatiu per als seus processos de recuperació. Finalment el que s'imposa és una realitat en la que en la pràctica, com administració -i com a servei en aquets cas- cal garantir la seguretat de les persones ateses i que sol·liciten ajuda als serveis públics. I el benestar i la seguretat es col·loquen per davant d'altres coses també molt importants. És igualment cert que existeix un ampli marge de millora per a minimitzar les injustícies

que pateixen les persones que es veien obligades a anar a un recurs d'acollida per tal de poder alliberar-se de la violència masclista (Ajuntament de Barcelona, 2017) i que en aquets marge de millora les aportacions de l'universalisme interactiu i les perspectives de l'altre generalitzat i de l'altre concret poden fer aportacions per tal d'adoptar una perspectiva que tingui en compte les diferències i les necessitats de cada persona sense que això esdevingui un acte discriminatori o exclouent per a la resta.

La majoria de les dones que són ateses al SARA s'han separat de les seves parelles i tenen fills a càrrec. Concretament el 75'38% de les dones ateses tenen fills o filles i en la majoria dels casos són menors d'edat. (cita l'impacte)

Segons la memòria de l'any 2015 citada a la recerca aplicada (Ajuntament de Barcelona, 2017) la xifra del total d'unitats familiars¹⁵ ateses al SARA l'any 2015 va ser de 1.725. D'aquestes es comptabilitzen un total de 1.483 dones.

Segons la memòria del Servei d'Atenció a Homes ¹⁶(SAH) de l'any 2014 aquest servei va atendre 103 persones. Aquesta xifra és menys que una desena part.

Tenint en compte que al SARA s'atenen situacions de violència masclista, en molts dels casos els pares dels infants i adolescents atesos tenen pares amb un model relacional i un estil educatiu violent i per tant negatiu. En altres casos es traca de models parentals inadequats per motius diversos com pot ser un estil autoritari o permissiu. I a nivell administratiu es contempla la mare com un factor protector o de facto o en potència.

¹⁵ Unitats familiars equival a persones soles o dues o més persones, podria ser el cas d'una mare i les seves filles i fills, i computaria com una unitat familiar.

¹⁶ El SAH és el Servei que ofereix atenció a homes per a la promoció de les relacions no violentes. És un servei municipal de l'ajuntament de Barcelona i que està integrat en el circuit d'atenció a violències masclistes, dintre de la mateixa àrea que el SARA.

Això suposa que qui s'ha de fer càrrec de la cura dels infants i adolescents en molts casos és la seva mare. I en moltes ocasions la custòdia passarà a càrrec de la mare.

En definitiva, tant per part de les mateixes mares com per part de professionals i administració hi ha una sobrerresponsabilització de les mares en la cura de les filles i fills.

Les injustícies que pateixen les professionals

Les professionals del SARA perceben, com hem vist, un conjunt d'injustícies que pateixen les usuàries del servei. Alhora també es perceben a sí mateixes, en el seu rol professional, com a receptores d'injustícies. Principalment en relació a les condicions laborals i la manca de cures com a treballadores. Dos aspectes estretament relacionats però que és d'interès poder analitzar de manera diferenciada. A més a més, les entrevistades identifiquen la manca de temps per a l'anàlisi i la reflexió com una injustícia que pateixen com a treballadores del servei, un greuge que consideren que repercuteix de manera negativa en les usuàries també. En el discurs de les entrevistades està molt present el seu vincle amb l'equip de treball, un vincle que es viscut com a un important factor de cura i protecció del mateix equip. Tot i que evidentment no és una injustícia, analitzar la percepció que tenen sobre l'equip conjuntament amb el fenomen de la manca de cures permet identificar un aspecte fonamental de la teoria ètica feminista; posar la cura al centre de la vida. (Gilligan, 1985. Federici, 2010. Benhabib, 2006. Carrasco, 2017. Pérez, 2010)

Les injustícies que pateixen les professionals segons les entrevistades

Manca de cures

Equip com a factor de cura i protecció

Condicions laborals

Manca d'anàlisi i reflexió en la intervenció

Condicions laborals i cures

En aquest punt observem com s'articulen dues qüestions, ja introduïdes al marc teòric, que són claus en l'obra de Benhabib (2006) i que sorgeixen de l'anàlisi que l'autora fa de les propostes de Carol Gilligan (1982). Trobem que aquestes qüestions estan presents en la controvèrsia Kohlberg-Gilligan, referint a l'ètica de la justícia i l'ètica de la cura. I les treballadores entrevistades d'alguna manera capten certs aspectes de la proposta de fons de Benhabib (2006): procurar aproximar aquestes dues perspectives ètiques per a que harmonitzin en una teoria moral que inclogui a totes dues.

Kohlberg (1992) planteja com una de les conclusions dels seus estudis que els homes adults tenen un desenvolupament moral superior al de les dones adultes perquè centren més la seva atenció i els seus posicionaments en els dilemes que tenen a veure amb la justícia i els drets, en la seva vessant més pública. Aquest autor conclou que les dones adultes centren més la seva atenció en allò que té a veure amb la cura i amb la vessant privada de la vida (Kohlberg, 1992 a Benhabib, 2006) Gilligan precisament plantejarà que Kohlberg fa una lectura errònia o parcial dels resultats, ja que ella considera que la perspectiva de les dones adultes més centrada en les cures és igualment una perspectiva ètica i que la diferència respon a l'assignació de rols de gènere. I que les cures són un àmbit tan públic com altres drets. Fer la distinció entre la orientació ètica de la justícia i els drets i la orientació ètica de la cura i la responsabilitat permet donar una altra explicació al desenvolupament moral de les dones, ja que el que Benhabib (2006) planteja és que les dones -per assignació i

reproducció de rols de gènere- tenen la tendència a inclinar-se més per la postura de l'altre concret i d'aquesta manera més propensió per aspectes de l'ètica relacionats amb la cura i revelar sentiments de simpatia i empatia.

Benhabib (2006) analitza l'obra de Gilligan i la controvèrsia Kohlberg.-Gilligan i conclou que l'autora de *Una veu diferent* no planteja una perspectiva ètica contra l'altra, sinó que planteja la necessitat de creuar totes dues perspectives i que siguin complementàries. De manera que no solament es contempli com a una qüestió moral allò que té a veure amb l'àmbit públic de la vida com el dret, la política i aspectes considerats històricament com a determinants per a la vida en societat, sinó que es consideri l'àmbit de la cura i de la responsabilitat en vers les altres persones com també una qüestió moral de primer ordre. L'autora es planteja si seria possible definir un punt de vista moral sense tenir en compte el punt de vista de l'altre generalitzat. (Benhabib, 2006)

Donat que les nostres identitat, com a altres concrets, són el que ens distingeixen i diferències culturals de l'altra segons gènere, raça, classe i diferències culturals, a més a és de les capacitats psíquiques i naturals, una teoria moral restringida al punt de vista de l'altre concret no seria una teoria racista, sexista, relativista culturalment i discriminatòria?
(Benhabib, 2006)

Benhabib (2006) planteja que és impensable una teoria moral per al moment actual sense tenir en compte el punt de vista de l'altre generalitzat. La seva proposta moral és una teoria que permeti conèixer la dignitat de altre concret a través de la identitat moral de l'altre concret.

Aquesta idea de combinar drets i cures tant per a les usuàries del servei com per a les persones que hi treballen està present també en els discursos de les entrevistades, que precisament plantegen la cura com un dret de les usuàries i de les treballadores. I a més a més vinculen aquest drets a un anàlisi social fent una crítica sistèmica i analitzar els elements estructurals per una banda de la violència que

pateixen les dones ateses, i per l'altra banda la violència que pateixen elles com a dones i com a treballadores.

Condicions laborals

Inicialment el servei estava gestionat per una empresa privada, la Fundació Salut i Comunitat (FSyC), subcontractada per l'ajuntament les treballadores van estar treballant en condicions que són considerades com a molt negatives per les treballadores que van viure aquell període. L'any 2017 el servei va ser internalitzat per l'Ajuntament, el que va implicar millores redistributives i en les condicions laborals d'elles treballadores. Algunes de les entrevistades o participants al Grup de Discussió porten treballant entre 10 i 7 anys, d'altres 6 anys i el cas d'altres uns mesos en el moment de les entrevistes. L'origen també és divers, ja que les treballadores que porten mes temps van ser contractades per la fundació privada i subrogades durant el procés d'internalització del servei. I de les treballadores més noves que venen de la borsa de l'ajuntament n'hi ha que venen del sector privat amb condicions pitjors que les actuals del servei i n'hi ha d'altres que venen ja de treballar a l'administració pública -com per exemple a CSS- amb condicions millors que les actuals.

És veritat que les condicions al sector social, en general estan per sota del que haurien d'estar. (E06)

Certament el sector social és un sector feminitzat i precaritzat. Durant el període anterior a la internalització les treballadores del servei es trobaven en uns condicions de precarietat que defineixen com a totalment injusta i denunciem que era inclús d'il·legalitat ja que no es complia el conveni col·lectiu.

De fet, nosaltres venim d'una situació laboral totalment injusta. Temps enrere cobràvem fins i tot per sota de conveni, amb un nivell elevadíssim. A nivell de condicions laborals totalment vulnerats. A partir d'un determinat moment vam començar a organitzar-nos per canviar això i es va aconseguir. I també és veritat que no ho he viscut en primera persona, però he vist injustícies gravis en companyes. (E01)

La qüestió de la rotació de les professionals, que l'hem analitzat en l'apartat anterior des del punt de vista de les injustícies que apeixien les usuàries, té una estreta relació amb les condicions de treball de les treballadores. Segons les entrevistades, la rotació té a veure amb la vulnerabilitat que implica aquest tipus de llocs de treball. Sovint, les professionals han de marxar a altres serveis, i/o emmalalteixen a causa de la sobrecàrrega de treball, de l'impacte emocional continu que han de sostenir davant de les situacions particularment dures en les que han d'intervenir, on el trauma, el dolor i el malestar de les persones ateses configuren el dia a dia del servei. Tot plegat genera unes condicions d'especial vulnerabilitat per a les treballadores a nivell de riscos psicosocials.

Òbviament nosaltres treballem amb un nivell de relat i vivència horrible. L'acompanyament en violència requereix d'una posició emocional molt propera. Nosaltres establim una relació terapèutica en el mateix nivell, de tu a tu, i amb una posició molt propera perquè és necessari per a poder acompanyar aquests processos i no som impermeables a totes les emocions i això ens traspasa. És veritat que tenim els nostres mecanismes per a canalitzar les emocions, per a tractar d'assabentar-nos de que les tenim i de buscar altres formes per a poder alliberar-les o poder construir espais a fora per a poder cuidar-nos. (E01)

Els discursos sobre les condicions laborals, les cures i la qualitat de l'atenció s'entrecreuen constantment. En una carta que l'Assemblea de Treballadores del SARA va fer pública el 8 de març del 2017, signada pels sindicats CCOO, UGT i CGT, les treballadores exposaven la situació i expressaven molta preocupació per l'atenció que ofereixen a les dones. I relaten també en aquesta carta que, com s'assenyala més amunt, les condicions laborals tenen una afectació directa en les usuàries, ja que tenen com a conseqüències baixes laborals que impliquen canvis de referents.

Existeix una diferenciació clara entre el període en que el servei va estar externalitzat i el període posterior a la internalització. La resposta de l'administració a la carta de les treballadores plantejava dificultats en el procés d'internalització i dificultats en el sistema de l'Ajuntament de borses de treball per a cobrir les baixes, expressant la voluntat de sobredimensionar l'equip per tal de mitigar aquest efecte negatiu així com un augment del pressupost destinat al SARA i als PIADs, que van ser els dos serveis internalitzats paral·lelament.

Segons les entrevistades les condicions laborals al SARA han millorat des de que el servei va ser internalitzat per l'Ajuntament. Tot i així la millora de certes condicions laborals no ha fet desaparèixer la demanda de millores. Aquestes demandes actualment es centren en millores en el funcionament del servei i millores en les condicions laborals; cures, espais de reflexió i supervisió i temps. Aquest procés de millora ha generat, com assenyala una entrevistada, la incorporació d'un nou estil de direcció, més atent a la cura dels professionals

Altres entrevistades que han entrat al SARA provinents d'altres serveis valoren positivament les condicions i el paper de la direcció del servei en relació a les cures.

Jo crec que *déu n'hi do*. És clar, dic comparant amb el servei anterior en el qual jo hi era. Però crec que l'actitud de direcció sempre és com molt d'entrada de valorar les cures de les professionals, de l'equip, d'escoltar, de poder atendre les dificultats, els dubtes, en general tenen una actitud oberta als dilemes, les preocupacions a nivell tècnic. A poder-lo consultar i poder tenir una resposta en aquest sentit. Els espais de supervisió estan pensats com a tal

crec que és molt positiu en aquest sentit. Malgrat que sempre hi ha coses a millorar, pot haver queixes, propostes, suggeriments. Però crec que és un servei ben pensat . El temps de gestió i el temps d'atenció com a mínim que ja estigui previst com a tal no té res a veure amb salut que és atenció a sac i la resta ho fas quan pots. Jo crec que es dóna molta importància a les cures i això és molt positiu (E03)

Algunes treballadores consideren que tenen unes bones condicions i valoren un paper positiu per part de la direcció del servei pel que fa a les cures. Per una banda és possible que valori la supervisió com suficient en comparació a altres serveis en aquest existeixin més espais de supervisió, ja que no coincideix amb la valoració de la majoria de les treballadores que expressen una mancança en aquest sentit. Per altra banda és possible que existeixi una obertura a recollir el malestar de les professionals i una actitud de cura per part de direcció, però que això no es tradueixi en canvis materials que les entrevistades consideren necessaris. Aquesta insatisfacció amb respecte a canvis esperats podria explicar el malestar que expressen la resta d'entrevistades respecte aquesta qüestió.

Al fil d'aquesta qüestió, al grup de discussió es va generar un debat o es parlava de la manca de cures per part de l'administració i la manca de supervisió com dos elements estretament relacionats. Com s'observa al llarg de les entrevistes i del grup de discussió la percepció és de que és l'equip qui compensa les mancances de l'administració.

Jo crec que el pes principal, al menys a nivell personal i com jo ho he viscut, és el mateix equip. No és una cosa que vingui de l'ajuntament o de direcció, sinó de les mateixes companyes. Que et sostenen. Que les sostens. Sense això o podríem fer la feina que fem i acompanyar de la mateixa manera. (GD6)

Jo volia afegir que hi ha aquesta part d'autocures que tenim l'equip, que existeix i que crec que estem d'acord, i llavors la part de cures que pot venir des de l'administració, són com gotes puntuals que val "ara farem una sessió de cures", com pot ser una supervisió o un espai. (GD2)

Aquesta inclinació per les cures per part de les professionals apareix en totes les entrevistes i en el grup de discussió. Existeix una clara percepció de que el malestar propi del treball amb situacions de violència masclista i el malestar que té a veure amb les condicions laborals s'intenta compensar a través de les cures, atencions i afecte entre les treballadores. La separació com hem dit anteriorment és fina però és rellevant analitzar les cures i els drets laborals com a dues coses diferenciades i que alhora són la mateixa cosa.

Cures i drets

La majoria de les professionals que van participar de les entrevistes i del grup de discussió coincideixen en que hi ha una manca de cures per part de l'administració. Reivindiquen les cures al mateix nivell que reivindiquen altres drets laborals. És significatiu que en el rerefons del seu discurs es pot identificar un plantejament coherent amb les idees de la cura entesa com una qüestió d'àmbit públic i per tant una qüestió ètica, contradient així els plantejaments kohlbergians. En els discursos de les professionals la cura està integrada al conjunt de drets socials o laborals com un més, i no com un fenomen propi de l'àmbit privat. Si l'economia feminista ha posat les cures al centre del debat sobre el treball i l'economia (Carrasco, 2017) les entrevistades donen un sentit coincident amb el que es planteja des de l'economia feminista, però amb algunes diferències. Quan es parla de cures es parla del mateix fenomen, en el cas de l'economia feminista abarcaria les cures en un sentit més ampli, des dels afectes, l'educació i criança, el treball familiar i l'atenció a persones dependents ja sigui per edat, malaltia o altres. En el cas de les treballadores del SARA fan referència d'una manera

més específica e l' àmbit laboral i en els eu rol de treballadores. Entenen que com a treballadores tenen dret a tenir unes bones condicions de treball i a que se les tingui en compte i que es prenguin mesures dirigides garantir el seu benestar com a treballadores. Alhora converteixen les cures en drets laborals traient-les així clarament de l' àmbit privat al públic de la perifèria de la moralitat per a col·locar-les les col·loquen al centre.

És curiós que estiguem en un servei d'atenció a la dona i que hi hagi una manca de cura en algunes qüestions. Hi ha molt volum de treball i no depèn de direcció, depèn de tot un sistema, no depèn de direcció, perquè no depèn d'elles. Però sí que és veritat que hi ha falta doncs aquí la reducció de jornada de les mares és difícil, no és com en altres Serveis. O tenim uns horaris i una falta de flexibilitat demencial, o un volum de treball al·lucinant, les psicòlogues tenen tres visites seguides i surten d'aquí amb el cap fet un bombo. Llavors hi ha faltes de cura, sí. (E05)

La majoria de les professionals coincideixen en que, tot i els canvis que s'estan introduint d'ençà el procés de internalització del servei, encara hi ha una mancança de cures. Les cures a una mateixa, o *autocures*, prenen un espai important en els relats de les entrevistades. En el discurs de les professionals trobem dues expressions de les cures; les cures enfocades a si mateixes (autocures) i les cures dirigides a les seves companyes de feina, elles fan aquesta diferència en els eu discurs. En el punt següent ens centrem en les cures com a equip.

L'equip com a factor de cura i protecció

L'equip de treballadores del SARA es presenta a partir dels testimonis de les entrevistades com un equip molt conscient de la importància de les cures. Al llarg de les entrevistes i del grup de discussió queda palesa aquesta consciència, que es concreta, com hem assenyalat al punt anterior, en accions cuidadores cap a les usuàries, cap a les companyes de feina i cap a sí mateixes. Aquestes cures són per una banda un element clau en poder sostenir una feina que és molt dura, on es treballa molt a prop amb alts nivells de malestar emocional de les usuàries que han patit situacions molt doloroses. Es pot observar també que en el discurs de les treballadores es porten les cures al terreny polític, sense abandonar l'àmbit personal. Existeix una politització de la necessitat de la cura que és coherent amb els plantejaments de Benhabib (2006) quan accepta l'esmena de Gilligan a Kohlberg. I no només això sinó que la complementarietat que proposa Benhabib també pot identificar-se en els discursos de les treballadores entrevistades, ja que reivindiquen en el terreny polític les cures i realitzen uns discursos de defensa del dret a ser receptores de cures en la seva qualitat de treballadores. D'aquesta manera el plantejament de Kohlberg queda en escac, ja que les cures no són de cap manera una qüestió privada, ni íntima, ni aliena a la moral. Per a l'autor de l'obra sobre el desenvolupament moral les cures ocupen un espai perifèric de la moralitat, són una qüestió d'altruisme. Benhabib (2006) en la seva obra reivindica l'espai central de les cures en la teoria moral, i les entrevistades col·loquen també les cures al centre de la vida i per tant li donen aquesta centralitat ètica.

En oposició a aquesta classificació dels problemes de la cura i afecte com problemes de supererogació i altruisme, m'agradaria afirmar una vegada més juntament a Gilligan i Blum, i contra Habermas i Kohlberg, que les obligacions i les relacions de cura són genuïnament morals i que pertanyen al centre i no a la perifèria de la moralitat. (Benhabib, 2006)

Les entrevistades associen les cures en l'àmbit del treball a un seguit de mesures destinades a millorar el seu benestar en l'àmbit del treball. Parlen de regulació de les càrregues de treball, reduir les ràtios per professional i reduir les hores de visites i de disposar de més temps per a fer la seva feina. Plantegen també la necessitat de que es cobreixin les baixes i places vacants i d'ampliació de la plantilla. També expressen la necessitat de poder gaudir de permisos que possibilitin el descans o reduccions de la jornada per tal de poder conciliar el treball i la vida, i així permetre el descans i benestar personal. I disposar d'espais de cura, que en molts casos fan referència als espais de supervisió dels que parlarem més endavant un punt específic sobre el temps per l'anàlisi i la reflexió. Totes aquestes propostes o demandes que fan les associen amb condicions de possibilitat per a estar bé al lloc de treball i poder realitzar la seva feina amb condicions de salut, benestar i qualitat en la intervenció.

Totes les persones del servei estem exposades en primera persona a un nivell de burnout, de cremat, d'ansietat que aquí està. I que la mirada de la cura sobre nosaltres, cada una en primera persona, i de l'equip com a tal, ha d'estar posada sempre. (E01)

Reivindiquen una perspectiva de cura cap a l'equip per a pal·liar el malestar que genera la duresa de l'encàrrec que tenen. Una idea que està present és que la duresa de la feina no es podria sostenir si no fos per l'equip, per aquesta actitud cuidadora de les companyes que existeix des de fa temps i que segons la percepció d'alguna de les entrevistades és quelcom que existeix des de fa temps i que possiblement es va crear en les condicions de dificultat, desenvolupant aquesta capacitat resilient com a grup.

És un equip que es cuida molt, i jo això ja m'ho vaig trobar. Perquè crec que quan estaven a la Fundació privada van haver d'esforçar-se molt per a tenir aquest espai de cures. Perquè la situació no era gens fàcil, tinc aquesta sensació. Llavors van fer un equip molt potent, de molta cura entre elles. (E04)

Des d'aquesta posició d'implicació en la feina i de cura personal i col·lectiva -tant cap a l'equip de professionals com cap a les usuàries- les treballadores han desenvolupat una capacitat de resiliència col·lectiva que es valoren com a qui, ja que al seu discurs constantment apareixen referències ala qualitat de l'equip ala seva capacitat de cuidar a les altres. Com assenyala una entrevistada,

Jo crec que el pes principal, al menys a nivell personal i com jo he viscut, és el mateix equip. No és una cosa que vingui de l'ajuntament o de direcció, sinó de les mateixes companyes. Que et sostenen. Que les sostens. Sense això no podríem fer el treball que estem fent i acompanyar de la mateixa manera. (GD06)

Semblaria que es tractés gairebé d'una cultura ètica de la cura entre companyes que mitjançant aquestes accions cuidadores i de suport mutu compensen per una banda el malestar que genera treballar en aquets àmbit i per altra banda la manca de cures i la negació de drets per part de l'administració.

Creo que és una de les fortaleces d'aquest equip són les cures que tenen entre companyes i l'espai de poder ajudar-te, de poder acompanyar-te. [...] Jo crec que és una de les fortaleces sens dubte de l'equip. (E04)

L'equip és percebut com una font de cures, d'informació i de recolzament. Davant d'una situació de malestar es recorre a les companyes abans que a direcció o a altres serveis específics que l'administració a posat a disposició de les treballadores municipals. Per altra banda, davant dels dubtes tècnics o relacionats amb la intervenció professionals també és habitual recórrer a les persones que formen l'equip per a buscar ajuda o orientació.

En el discurs de les entrevistades s'observa una forta implicació al seu lloc de treball i una creença ferma en la feina que es realitza. Aquesta implicació unida als forts vincles que s'estableixen amb les usuàries i l'empatia que requereix acompanyar processos de recuperació d'aquest tipus comporta un nivell d'afectació emocional per a les treballadores considerable. És necessari doncs que les persones que cuiden també siguin cuidades. I d'això les entrevistades en són conscients i reclamen aquest dret a les cures com a treballadores. Al final d'aquest capítol analitzarem el dilema que apareix entorn la qüestió de les cures a nivell d'equip del SARA.

Manca de temps i espais per a l'anàlisi i la reflexió

De nou és difícil mantenir les categories d'anàlisi ja que s'entrecreuen constantment. La manca de temps en general i el fet d'estar exposades a un ritme i una càrrega de treball excessiva per una banda i la manca d'espais formals i de temps per a la reflexió i la anàlisi és percebut també com una injustícia cap a l'equip. Existeix un espai de supervisió grupal que és considerat insuficient per la majoria de les entrevistades

De fet ens falten molts espais de reflexió per volum de treball, per com es mou el servei i per totes les coses que passen. Estem molt a l'*acting*, molt en l'acció i poc en la reflexió. I crec que el servei en si hauria de comptar amb aquests espais de reflexió. També per totes les persones noves que entren, compartir mirades, fer debat i al final estem aquí per donar un servei a una ciutat i el que la societat i hem de poder-nos parar a pensar quines són les noves coses que travessen a la societat i donar resposta a això. I sense espais de reflexió és impossible. (E01)

Tot i que a majoria de les entrevistades considera que aquest espai de reflexió i anàlisi son insuficients, també existeix la percepció de que al servei sí existeixen suficients espais per a cobrir aquestes necessitats.

Crec que hi ha prou espais formals i informals per reflexionar. Crec que és una riquesa. (E03)

És possible que aquesta diferència d'opinió tingui relació amb un element que és una constant a les entrevistes i en aquesta recerca, que és com l'equip compensa el que no cobreix l'administració. Per aquesta solidaritat i cura entre les treballadores i la idea de que una atenció de qualitat és un objectiu comú. La cita següent il·lustra com es busca un equilibri entre els espais formals i els informals, i mitjançant aquest segons es cobreix el que no s'arriba amb els primers.

A nivell diari, sí que tenim aquestes converses, sí que tenim aquests debats, però de forma més informal. Mira, acabo aquesta visita aquesta visita i em trobo amb una companya i li comento, i a veure què és el que pensa. Després tenim reunions per perfils, tenim setmanalment tenim reunió les educadores, per exemple. Doncs jo potser sí que hi ha algun tema que el que m'he l'emporto, i dic em va passar això l'altre dia, ostres, què faries? (E04)

Les reunions per perfils professionals també s'utilitzen com a espais de supervisió i anàlisi de les intervencions, únicament que en aquest espai no hi ha cap figura externa de supervisió sinó que únicament les mateixes professionals que col·laboren entre elles. Altres perfils professionals com les psicòlogues de persones adultes tenen espais específics de supervisió, però que de tota manera són considerats insuficients.

Les psicòlogues estem fent un espai de supervisió de psicòlogues on tenim el lideratge de portar una mica les coses que ens inquieten i que utilitzem més en aquest sentit que és més o menys cada mes. Però de fet ens falten molts espais de reflexió per volum de treball per com es mou el servei i per totes les coses que passen. (E01)

La manca d'anàlisi i reflexió en la intervenció és entesa per les treballadores entrevistades com una mancança per a la intervenció com a professionals. Exposen estar en l'acció constantment i creuen que existeix una mancança de temps per a de poder valorar, avaluar i analitzar com s'està intervenint. Una qüestió significativa és que aquesta manca de temps per a pensar i analitzar les intervencions professionals són viscudes més com una injustícia cap a les professionals que no pas com una injustícia cap a les usuàries. Per tant pot ser considerat com una injustícia envers les usuàries, ja que es ve vulnerat el seu dret a rebre una atenció de qualitat.

Una altra interpretació possible és mirar aquesta injustícia de manera bifocal; posant el focus en les professionals o posant el focus en les usuàries. Si ens enfoquem en les professionals es tracta d'una injustícia que vulnera la ètica de la cura. Mirant a les usuàries té relació l'ètica de la justícia, perquè s'està vulnerant el dret de les usuàries a quan atenció de qualitat. Una mostra més de com s'entrecreuen les demandes laborals i les demandes tècniques, el que pot ser considerat com una mostra d'implicació en el lloc de treball. En aquest cas és dona una doble injustícia, resoldre la manca de temps per l'anàlisi i la reflexió tindria un doble efecte positiu. En altres situacions, com veurem més endavant, es planteja una conflicte o dilema entre drets de les treballadores i drets de les usuàries .

Les entrevistades també perceben manca de temps per a fer la feina. Es tracta d'una acumulació de tasques, d'una quantitat d'entrevistes amb les usuàries que consideren excessives per a poder mantenir la qualitat i en definitiva d'una sobrecarrega de treball. A la pregunta de quines necessitats té l'equip, aquesta participant respon així:

Cures i temps. Cura és tenir més temps per fer bé la teva feina, per anar reciclant-te. Per compartir tot el que et genera a tu. Ets un filtre i aquest filtre s'ha de netejar perquè sinó es desgastarà i es trencarà. Que se'ns cuidi més com a professionals. Que se'ns acompanyi més. (E05)

Diverses professionals defensen la idea de que amb més temps es podria millorar la intervenció. Una de les valoracions que fan el conjunt de serveis que atenen violència masclista a l'Ajuntament de Barcelona, i no nomé les treballadores del SARA, és coherent amb les opinions de les entrevistades. Una de les eines que es va utilitzar en la recerca aplicada sobre l'impacte de la violència masclista i els processos de recuperació (Ajuntament de Barcelona, 2017) van ser els qüestionaris oberts a professionals del conjunt de serveis que atenen violència a la ciutat de Barcelona¹⁷. En relació als obstacles en la intervenció l'element que va obtenir un resultat més elevat va ser la falta de temps, la dificultat horària i la pressió assistencial. En aquest sentit una de les participants a la recerca aplicada s'expressa de la següent manera:

Poder tenir en compte que amb el volum de feina actual al meu lloc de treball, no és viable garantir una atenció de qualitat tal com és necessari. (Treballadora Social de CSS a Ajuntament de Barcelona, 2017)

Queda clar també que no és un problema exclusiu del SARA sinó que a l'hora d'atendre situacions de violència masclista la resta de serveis que ho fan des de marcs diferents es troben en situacions similars. Cal destacar però que un dels elements que caldria analitzar de manera específica és quines repercussions té en la salut psicosocial de les professionals del SARA el fet de ser un servei específic on únicament s'atenen situacions de violència masclista i quines conseqüències té fer-ho amb aquest volum de treball, amb aquesta pressió assistencial i alhora amb manca de temps i de recursos necessaris per a garantir la salut de les professionals i la qualitat del servei.

¹⁷ Recursos d'Acollida, EAIA, CSS, PIAD, SARA

El dilema sobre la cura

Podem identificar dos dilemes ètics significatius i relacionats entre si. El primer és el dilema sobre la cura entre companyes, com a equip, i sobre de qui és la responsabilitat de cuidar a les treballadores; si de l'administració, si de les mateixes treballadores i en cas que sigui compartida quina part ha de cobrir cada una. En segon lloc el dilema entre les cures i drets de les treballadores i els drets de les usuàries, que en alguns casos es veuen en conflicte i és aquí on les treballadores es troben en una situació de dilema.

En relació al primer dilema, com ha quedat palès existeix una molt valoració molt positiva de les cures a nivell d'equip, però que les cures estiguin ben valorades no equival a que hi hagi un consens de que aquesta dinàmica grupal hagi de seguir sent així, si més no es plantegen dubtes i reflexions entorn a aquesta qüestió. El que està en qüestió és la sostenibilitat d'aquesta dinàmica relacional entre companyes de feina segons la qual són les cures de les companyes es que sostenen el benestar de l'equip. El dilema el trobem precisament en relació a la responsabilitat que suposa, per una banda, i l'afegit de treball que suposa per a un equip ja carregat de feina i responsabilitats per l'altra.

Aquestes cures haurien d'estar totalment instaurades, perquè sostenir tantes històries tan fortes, tant a violència, és una cosa que desgasta molt. Això és el que penso, s'ha de cuidar una mica més a les professionals per a que puguin realment acompanyar. (E02)

De la pluralitat de dilemes que podem identificar en aquest punt, centrem l'atenció en el dilema entre assumir la pròpia cura i la dels altres o oposar-se a seguir assumint aquesta càrrega de treball extra. El debat de fons és sobre qui s'ha de responsabilitzar de les cures de l'equip professional; o quina part de les cures de les professionals és responsabilitat d'elles mateixes treballadores -a nivell

individual i grupal- i quina part és responsabilitat de la direcció del servei i de l'administració pública, en aquets cas la Direcció de Feminismes i LGTBI en concret i l'Ajuntament de Barcelona en general, em la seva condició de ens contractant.

El fenomen de les cures entre companyes és valorat com a molt positiu per el conjunt de les entrevistades. Però alhora al debat que es genera al grup de discussió es planteja una idea amb la que també s'observa un important consens, que és el fet de que la responsabilitat de la cura de les treballadores no pot ser delegada a les treballadores mateixes, ja que això acaba esdevenint una més càrrega de treball per a elles i una responsabilitat que a la llarga també desgasta a un equip ja desgastat per la duresa i intensitat de la feina.

El que passa és que jo també penso que hi ha una pressió molt gran cap al mim equip. Amb la idea que sempre som nosaltres les que sostenim, doncs bé, anem fent pinya, estem aquí, però hi ha un moment que l'equip peta, o que moltes de les components estan malament. I com sostenim això? Haver de ser constantment nosaltres les que tenim aquest paper de cures, que no deixem de repetir patrons, perquè ens hem de cuidar nosaltres mateixes. (GD4)

Llavors evidentment aquí hi ha una manca de cura i és això una mica el problema que estan dient elles també, crec que el problema està en "bo ens cuidem moltíssims, som súper macos, ens volem tant", que al final si alguna cosa va malament, és perquè aquesta persona no sap gestionar-lo i llavors agafa una baixa i està assumint que ella no sap gestionar-lo, perquè nosaltres hem sabut gestionar-ho (GD5)

També es reivindica la manca de cures per part de l'Ajuntament i la direcció del servei com a responsable de l'equip de no fer-se càrrec o no donar respostes suficients i satisfactòries a aquesta necessitat. Quan les treballadores busquen eines i estratègies per a traslladar la responsabilitat de la cura a l'administració per a prenguin mesures es troben amb que no hi ha respostes satisfactòries.

Les injustícies exercides per les professionals

Fins aquí hem vist les injustícies patides per les usuàries ateses al servei per una banda i també les injustícies que pateixen les professionals que hi treballen. Així com alguns dels dilemes ètics que apareixen tant en un cas com en l'altre. Però hi ha una part on es relacionen de manera directa les injustícies patides per les usuàries i el paper de les professionals del SARA. Es tracta de les injustícies exercides per elles mateixes.

En aquest punt les entrevistades identifiquen un conjunt d'injustícies que tenen a veure directament amb elles, però no ja com a receptores sinó que es tracta de les injustícies que sorgeixen en l'exercici de la professió donades les actuals condicions de realització.

En alguns casos aquesta relació és més directa i en d'altres és més una relació de mediació o de transmissió. I en aquells casos que el seu paper és més actiu o més directe es perceben com a conseqüències de limitacions o d'errors, en tots dos casos alienes a la voluntat d'exercir actes considerats injustos. S'observen també un tipus d'injustícies que tenen més a veure amb l'estructura de la societat i els aparells de l'estat, aparells dels qual se'n reconeixen com a part membre, ja que també formen part del sistema o de les institucions que les exerceixen. El discurs sobre les injustícies que sorgeixen de l'actuació de les professionals ens indica, d'altra banda, el grau de reflexivitat de les pròpies persones professionals del SARA. Apel·la a la ètica de la responsabilitat i a la pròpia capacitat reflexiva a la que sotmeten la seva pròpia actuació. Cal recordar, que no és arbitrària o

excèntrica, sinó delimitada i constrenyida per a un conjunt de principis i processos que tenen efectes imprevistos i contradictoris amb el propis objectius que inspiren les polítiques d'intervenció contra la violència masclista. Un exercici professional que es fonamenta en la implicació de les persones que treballen al servei, per tal de contribuir a la reducció i mitigament de la violència, i que introdueix una mirada crítica sobre el que una o un fa, sovint escassa en altres serveis públics.

Injustícies exercides per les professionals segons les entrevistades

Violència institucional

Etnocentrisme en la intervenció i en els protocols

Actuacions realitzades i no acceptades per les professionals

Errors i limitacions de les professionals

Violència institucional

Són aquelles situacions de tractament inadequat per part de l'administració. Aquest tractament pot esdevenir maltractament, i per tant esdevé un tipus de violència que exerceixen les mateixes institucions. En les situacions de violència masclista es donen nombroses situacions d'aquest tipus de violència. Des de les institucions jurídiques així com des de les institució administratives.

Al preguntar durant les entrevistes sobre les principals injustícies que pateixen les usuàries del servei una de les persones entrevistades respon fent referència a aquesta violència institucional . En aquest cas, de les injustícies que pateixen les usuàries hi ha l'altra cara; qui les exerceix. I les professionals del SARA es reconeixen a sí mateixes com participants aquest tipus de violència que s'exerceix des de les institucions i en vers les usuàries.

Jo crec que el ritme de la justícia per exemple. A demés de la mirada ideològica sobre el fenomen de la violència masclista, això per descomptat, social i institucional. Després a nivell de procediment, crec que els ritmes dels

procediments son lentíssims i a mi em sembla terrible que un nano hagi de despenjar-se de la seva vida quotidiana quan entra en una situació d'acollida perquè està esperant que surti una proposta de resolució entre els pares que li permeti reprendre un ritme, o una ordre de protecció o el que sigui. Però que deixin d'anar a l'escola, que es passin setmanes a una casa d'acollida sense saber què passarà, jo crec que això és una injustícia. (E03)

La complexa situació dels infants que estan en situació d'acollida i que per risc de localització han de deixar d'anar a l'escola o a d'altres activitats que formen part del seu dia a dia és vista com un exemple de violència institucional i com una injustícia que viuen les usuàries. Com a part de l'engranatge les treballadores del SARA es perceben a sí mateixes com a integrants del sistema que actua d'aquesta manera.

És aquesta part de violència institucional que nosaltres compartim i que nosaltres recolzem que a mi personalment em fa sentir un mica pitjor en el desenvolupament de les meves funcions. (E02)

El corporativisme de les institucions i la violència que s'exerceix des de la posició de poder que atorga el rol professional és percebut com un exercici professional amb resultat injust per a les usuàries, tot i les bones intencions que guien aquestes actuacions i els intents sovint d'intentar evitar-les, amb les contradiccions que això implica.

El problema que mi em genera tot això és que el sistema et cobreix. És a dir que el teu mai li posaràs nom i cognoms a aquesta injustícia, el sistema et cobrirà [...] el

sistema mateixes dona el discurs, les eines i la justificació per a aquestes decisions.

(E02)

Aquesta percepció del sistema de serveis socials com un sistema que s'auto protegeix i que en ocasions és autojustificatiu. Els conflictes i la violència als centres de protecció o les denúncies per maltractaments en aquest o altres centres són una mostra de les deficiències del sistema de protecció. I els i les infants i adolescents que van a aquest centres hi van en qualitat d'infants que necessiten un espai de protecció perquè el seu entorn familiar no és un espai on es pugui garantir que les seves necessitats són cobertes i els seus drets respectats. Però aquí apareix la contradicció del sistema; l'entorn que l'administració ofereix a aquest menors per a protegir-los dels seus progenitors i progenitores pot ser també un espai que no és protector. Però el sistema es cobreix i s'autojustifica a través de l'argument del mal menor, s'empara en les lleis i en les limitacions pròpies de les situacions complexes que tenen a veure o amb factors estructurals o amb factors individuals; és a dir famílies amb un històric d'exclusió social o les desigualtats socials a nivell socioeconòmic i cultural per anomenar-ne una de cada nivell. Aquest és un exemple de violència institucional. I el sistema dona les eines per a justificar intervencions que no són les que necessiten les persones ateses. Es tracta de situacions contradictòries que segons les entrevistades cal resoldre, doncs aquests efectes qüestionen els propis objectius de fons d'aquestes actuacions, basats en l'equitat, la cura i la protecció.

La violència institucional tal i com l'entenen les entrevistades esdevé un calaix de sastre on s'hi poden encabir diverses manifestacions d'accions que són injustes o que suposen un greuge i que són realitzades per les professionals i que afecten negativament a les usuàries, sent probablement una de les fons principals de malestar professional. Dintre d'aquest calaix de sastre hi podem trobar altres manifestacions d'injustícies que pateixen les usuàries com efecte de les actuacions que realitzen les professionals en el marc de l'administració, com l'etnocentrisme o les actuacions etnocèntriques, altres tipus de discriminacions o de perspectives com l'heteronormativitat dels servei o tendència a homogenitzar processos de les usuàries o la sobreresponsabilització de les mares.

Aquesta no és més que tots els actes o omissions per part d'organismes i institucions públiques que generen violència sobre la ciutadania. També els homes poden patir-la, però per lògica en una societat patriarcal, són les dones les seves principals víctimes. A més, en una infinitat de formes. Pot ser que la violència més oculta que patim les dones sigui la violència institucional (Barbijaputa , 15.5.17)

La violència institucional són aquelles expressions de violència executades per representants de les institucions principalment contra les dones. I adopta formes diverses. Com les entrevistades expressen, aquestes formes poden ser des de jutjats, fins a professionals de caràcter tècnic o representants públics. És la violències que s'exerceix des de les institucions d'una o altra forma.

Diferències, diversitats, etnocentrisme i heteronormativitat.

A partir de les entrevistes i del grup de discussió les entrevistades expressen sentir-se com executores d'injustícies, amb el malestar professional que això els genera, envers les usuàries per raons relacionades amb la diversitat i l'etnocentrisme o altres discriminacions. Identifiquen aquest etnocentrisme o aquesta heteronormativitat en els protocols i normatives que elles han de fer complir o transmetre a les usuàries. Per tant es reconeixen a si mateixes com a braç executor d'unes normes que perceben com a injustes, amb les que en diverses ocasions expressen no estar d'acord o no del tot d'acord. També expressen un caràcter exclusiu pel que fa el servei relacionat amb la incapacitat com a servei per arribar als públics diversos o al que anomenen nous perfils. En aquesta categoria de nous perfils hi tenen cabuda les persones que no compleixen el model heteronormatiu de parella formada per un home i una dona i els models familiars que se'n deriven. Algunes de les entrevistades afirmen que existeix un biaix heteronormatiu que genera exclusió per aquells població que no té una identitat normativa, com per exemple les persones LGTBI+. No obstant l'obertura del servei a nous

perfils no ha estat lliure de contradiccions ja que ampliar la perspectiva equival a canviar-la, i això també ha generat debats i dubtes en el sí de l'equip.

Les entrevistades perceben que el servei no s'adapta a la diversitat de perfils que poden viure situacions de violència masclista a la ciutat de Barcelona i que podrien ser potencialment ateses al SARA. Ja sigui per raons de diversitat sexual, per raons culturals, o per altres diversitats i fets diferencials. La manca de perspectiva transcultural, que pot anar associada a una manca de formació i de consciència de les mateixes professionals, també és identificada com a una causa d'aquestes injustícies que duen a terme les professionals en les actuacions administratives que han de realitzar.

Diversitat per raó de classe social

La percepció de les treballadores entrevistades és de que sí arriben a totes les capes socials per exemple i de tots els barris. En aquest sentit sí que hi ha la percepció de que s'ofereix i es dona atenció per una població molt diversa. Un dels mites entorn la violència masclista és l'existència d'uns perfils determinats de dones que la pateixen, i per altra banda d'un perfil d'homes determinats que l'exerceixen. Segons els estudis realitzats ni una cosa ni l'altra són certes. Es tracta de mites construïts que funcionen com a mecanisme d'ocultació i legitimació de la violència. Un d'aquests mites és que es dona entre persones de classe social baixa i de nivell cultural baix. (Ajuntament de Barcelona i CSSB, 12 de juny del 2012)

Jo crec que a nivell de perfils, així com a definició, de classes socials i nivell cultural podríem dir que atenem tot el ventall. Jo he atès a directores de multinacionals i a persones que no havien treballat mai. De tots els barris, tenim gent de barris rics, si és veritat que a vegades per derivació de serveis socials podem arribar a atendre a més població en risc d'exclusió social, potser arribem a més

gent de Nou Barris, de Sant Andreu. Però jo des d'aquí he atès a gent de Sarrià i a gen de molt nivell, però menys. (GD05)

La diferència està en el tipus de recursos on les dones acudeixen a sol·licitar ajuda. Les dones de classe baixa es dirigeixen als serveis públics mentre que les de classe alta ho fan menys o busquen alternatives privades. En aquest sentit l'atenció a la diversitat no es planteja com un conflicte o una mancança per part dels serveis, ja que hi ha la percepció general coherent amb el que planteja la bibliografia especialitzada. Al SARA arriben dones de tots els perfils socioeconòmics, i si la majoria que arriben tenen un poder adquisitiu baixos és per el motiu exposat, les dones que disposen d'un poder adquisitiu més elevat no es dirigeixen dones la mateixa mesura als serveis públics. Existeix la percepció entre les professionals de que hi ha determinats perfils o sectors socials que queden exclosos. Tot i que col·loquen part de la responsabilitat en l'administració, si que hi ha espai per l'autocrítica com a professionals que treballen en aquest servei, no per excloure a aquestes persones de la possibilitat de ser ateses o d'oferir-lis els serveis, sinó perquè el fet cultural actua com una diferència que esdevé un obstacle o limitació per a l'accés o la realització d'un procés de recuperació al servei. Es fa palesa la necessitat d'adoptar perspectives d'anàlisi dels fenòmens socials que tinguin a veure les diverses formes d'injustícia de gènere, tant a nivell identitari i també a nivell redistributiu (Fraser, 2015) i que alhora també incorporin eines teòriques d'anàlisi duals en el plànol de l'altre concret i de l'altre generalitzat (Benhabib, 2006).

Diversitat per raó d'origen i cultural

Les propostes morals universalistes que tenen el seu origen a la Il·lustració i del projecte polític del liberalisme parteixen d'una idea d'universal esbiaixada. La filosofia creada per homes ha definit la universalitat a partir del punt de vista dels homes, el que Benhabib (2006) anomena *el punt de vista de l'altre generalitzat*, creant així un l'universalisme substitucionista, com l'anomena la mateixa autora.

Els serveis d'ajuda a les persones, com el SARA o la resta de serveis socials de la ciutat de Barcelona, formen part de les manifestacions de l'estat del benestar que ofereixen prestacions i serveis que tenen com a objectiu assegurar unes condicions de vida dignes al conjunt de la ciutadania i possibilitar una organització social equitativa. Les bases teòriques que sustenten l'estat del benestar parteixen d'aquesta idea d'ètica universal segons la qual el conjunt de la ciutadania ha de poder accedir en igualtat de condicions als serveis públics.

Aquesta concepció del món i de l'universal parteix de la idea d'universalisme substitucionista (Benhabib, 2006) i les polítiques públiques neixen a partir d'aquesta perspectiva política i ideològica. La necessitat d'una perspectiva transcultural que inclogui les diferències i que tingui en compte a l'altre concret (Benhabib, 2006) és una idea que està present en els discursos de les entrevistades, que perceben mancances en l'adaptació dels protocols i normatives i una falta de perspectiva transcultural en els serveis i limitacions en sí mateixes com a professionals.

Hi ha dones que venen de Pakistan, de l'Índia, fins i tot del Marroc que tenen una violència interioritzada que a nosaltres se'ns escapa bastant. Per exemple, l'abandonament és una forma de violència molt habitual, cosa que aquí o en altres països seria una mica un regal que t'abandonin i que l'agressor se'n vagi per la porta. Però sí, crec que hi ha moltes diferències a nivell cultural i que hauríem de veure què fem, que es dóna resposta. (E02)

Aquestes diferències culturals que es manifesten en la vivència que tenen les usuàries de la seva pròpia història de violència també es manifesta en altres àrees a les que des del servei es dona resposta i que estan estretament relacionades.

La percepció de que existeixen importants diferències a nivell cultural està present en els discursos de les entrevistades. Els serveis i les seves normatives no estan suficientment adaptats a la diversitat cultural a la que han de donar resposta i aquestes diferències generen sensació de manca de capacitat de resposta, que s'expressa per exemple com a una insuficient preparació i formació per a poder donar resposta a aquestes diferències i diversitats.

Totalment. I bé, al final al igual que ens travessa el gènere ens travessa la mirada europeocèntrica. I això està present. I ara si que és cert que també com creixen com a servei i en general a nivell extern hi ha la mirada interseccional i tot això està sobre la taula i crec que és alguna cosa cap al que avancem. I també com a servei tenim relació amb la psiquiatria transcultural, intentem incorporar mirada però crec que ens falta molt, que hem de aprendre molt juntes en aquest sentit. Que tant la institució com el circuit ha de créixer en aquest sentit. Crec que és un dels grans desafiaments que tenim ara per davant. (E01)

Tot i l'autocrítica i la percepció de que no s'hi arriba per part de les professionals, aquestes limitacions es plantegen com un desafiament, com un repte, per tal de millorar i donar resposta a una mancança que es detecta com a servei.

També hi ha una crítica a la institució per fer una política més centrada en gestos i en resoldre aquelles mancances que com a institució necessita tenir resoltes per a que els serveis que gestiona puguin funcionar i que les dones compleixin les normatives que no pas en fer accions que resolguin d'arrel les mancances en aquest àmbit.

La institució el que fa és traduir en diferents idiomes perquè les dones compleixin, perquè no es puguin agafar a que no ho ha llegit en la seva llengua i no ho pot complir. Tingues en compte que a les cases d'acollida no hi ha menjar *halal*. Et tradueixo un protocol de l'àrab, a per complir les normes, perquè no diguis que no

has pogut llegir. Però després els conflictes que generen el fet que tu no pots tenir una identitat cultural a una ciutat com de Barcelona ... doncs això és igual. (E02)

En aquest punt apareixen dos possibles dilemes en relació a aquestes injustícies identificades. Per una banda, oferir uns serveis universals i iguals per a totes les usuàries pot ser considerat com una virtut. Però, per altra banda, s'evidencia que existeixen diferències que requereixen abordatges específics. I donar cabuda a aquestes especificitats pot tenir com a resultat una discriminació que entra en conflicte amb la igualtat entesa com a atenció universal igual per a totes les persones ateses.

Nosaltres treballem amb gent de tot el món, catalanes, espanyoles, però de tot el món també. Nosaltres al final tenim la nostra mirada des d'on nosaltres hem nascut, específicament en la societat que estem aquí, però cal poder-nos obrir una mica. Perquè quan vingui una dona que sigui d'un altre país doncs adaptar-me jo a ella. Evidentment també és veritat que una persona quan ve de fora s'ha d'adaptar als serveis i tot, però puc tenir una mirada sobre com ella veu el món, i de com ella és. Així quan estic parlant de la violència sí estem entenent el mateix, perquè moltes normalment no. (E05)

La percepció i la vivència de la violència masclista està marcada per les pautes culturals i socials. En les diferents cultures el patriarcat i el masclisme adopten expressions diferents i formes de violències masclistes diverses. Però aquestes especificitats o idiosincràsies no poden tenir com a conseqüències una adaptació total, ja que sinó es corre el risc de relativitzar certes formes de violència. Aquí es planteja un altre dilema en quant a les diverses cosmovisions del món i que està connectat amb la proposta de Benhabib (2006) de la complementació entre universalitat i particularisme.

Si tu intentes acompanyar a algú sense compartir els seus codis el que intentes és homogeneïtzar d'alguna manera qüestions tan importants ja més enllà d'allò social el que és la pròpia vivència emocional, que això es universal. (E02)

Com hem vist en els punts que refereixen als protocols les professionals els valoren rígids i creuen que no s'adapten a la diversitat i a les diferències de les usuàries. Observem aquí una conflicte entre la consciència de que els protocols i les normatives no estan adaptats a la diversitat i la voluntat de les treballadores de voler adaptar les intervencions a aquesta diversitat. Aquí, com en el tema de les cures, trobem indicadors de que les professionals han adoptat una posició tècnica i ètica més adequada a les necessitats de les usuàries que no pas les que ha adoptat l'administració i les normatives i protocols que el servei ha creat per al funcionament del mateix.

Diversitat per raó d'identitat, de diversos models relacionals i *nous perfils*.

L'atenció a la diversitat per raó d'identitat i de models relacionals també és identificada com un punt feble en la intervenció de les professionals al SARA. En els discursos de les entrevistades podem identificar un perfil principal d'usuàries que són el perfil principal; dones que han viscut violència masclista en la parella i les seves filles i fills. De fet si de nou ens remetem a les dades de la memòria del 2015 el 90,83% vivien violència masclista en l'àmbit de la parella (1.347 dones). I les persones que havien exercit la violència eren en el 53,80% dels casos la parella actual i en el 46,19% l'exparella. Del total de dones ateses, el 75,38% (1.118) són mares.

Existeix una coherència entre les dades i el discurs de les entrevistades entorn un perfil de persones ateses que són dones i les seves filles en cas que en tinguin. Les entrevistades comparteixen la idea de que existeix aquest perfil i de que el servei encara és exclusiu per a les persones que no formen part d'aquest perfil, que és considerat resultat del binarisme i d'una perspectiva heteronormativa.

A nivel estructural opera, obviamente. Y nuestra manera de trabajar está totalmente instaurada en este binarismo. Definimos la violencia machista como aquella que se ejerce sobre las mujeres por el hecho de ser mujeres. Nada más en la propia

definición partimos de este binarismo que también es verdad que es históricamente el que teóricamente ha funcionado también, y bueno es nuestra concepción y definición de la violencia y yo creo que es el que trasladamos al final. Eso está ahí. Y cómo equilibrar y cómo dar cabida a un nuevo modelo que nos incluya y que separe este binarismo es un camino que tenemos que recorrer, pero que ahora mismo no está encima de la mesa en nuestra práctica diaria. (GD01)

Existeix per una banda un reconeixement i autocrítica a la perspectiva binaria i heteronormativa des de la qual es realitza una pràctica centrada en la intervenció amb dones heterosexuales que han patit violència masclista per part de les seves parelles o exparelles homes. Alhora una reflexió que assenjala que històricament la violència masclista l'han exercit els homes envers les dones, pel fet de ser dones.

Dins d'aquest perfil majoritari que són dones, infants i joves, les treballadores tenen la percepció de que ofereixen atenció a perfils molt diversos. Tot i així perceben dificultats per a arribar i atendre a la població jove.

Jo crec que hi ha una part d'adolescents en aquest cas als qui no estem arribant. Ja sigui perquè les nostres maneres d'apropar-nos no són les adequades per a la franja d'edat, no tenim *Whatsapp*, no tenim *Facebook*, no tenim eines per a apropar-nos a la gent més jove. O el fet de ser un servei en una zona determinada. Això també pot determinar quines dones que viuen en altres zones de Barcelona vinguin aquí. Perquè tenen una hora de trajecte per a fer una entrevista. (GD03)

En relació a l'accés al servei per part dels anomenats nous perfils, les entrevistades tenen la percepció de que hi ha la intenció des de la institució d'obrir el servei a aquest perfil de població però que aquesta voluntat no es transforma en accions que realment aconseguixin aquest objectiu. A la pràctica aquest nous perfils no arriben al servei.

Al discurs de les professionals es fa referència als nous perfils, que pot ser una nomenclatura molt relativa ja que es defineix en relació al temps, i una cosa deixa de ser nova amb el pas del temps, per tant dona molt poca informació. Per *nous perfils* les entrevistades entenen aquells perfils de usuàries Això inclou a persones d'orientació sexual dissident, com les englobades en els col·lectius LGTBI+, que han patit situacions de violència masclista, i, d'alguna manera, també engloba a la població jove que no arriba al servei com a filla o fill, o al menys no arriben acompanyades de la seva mare.

Nosaltres estem atenent ja no només dones, nenes i nens, sinó a nous perfils que també puguin estar veient situacions de violència masclista. (E06)

La categoria “nous perfils” dona lloc principalment a persones o relacions no heteronormatives, és a dir, persones que en aquest cas han patit una situació de violència masclista però que no necessàriament són una dona agredida per un home. També per a atendre a aquestes persones les professionals expressen necessitar més formació, igual que en l'àmbit de la diversitat cultural.

S'observa en aquest apartat també la contradicció entre la voluntat de l'administració d'obrir el servei a nous perfils i atendre totes les persones i alhora un sentiment de manca d'eines per part de les professionals per a poder donar resposta a aquestes persones des de la creença que per a poder oferir una atenció de qualitat i no actuar de maners injusta necessiten aquestes eines.

En una situació de violència en una parella ho tenim molt clar, si la violència l'exerceix l'home a la dona és una violència masclista amb totes les lletres, i llavors aquí és molt fàcil. Quan hi ha una violència que és més dels dos, per part del mateix sexe cap a tu, llavors és quan has de poder posar una altra mirada, és difícil, és que

també ens hem de formar una mica [...] quan hi ha dues dones per exemple a qui atenem primera, primer et ve una t'explica la seva posició que pot haver viscut des de la posició una mica més com a víctima o supervivent d'aquesta situació, però com jo he rebut i ella ha exercit, doncs que també et podria venir potser l'altra dona.

(E06)

Es planteja un dilema en relació als perfils que s'atenen al servei. Per una banda, existeix la convicció de que no ha de ser un servei exclusiu per a persones que han patit violència masclista en una relació de parella heterosexual i heteronormativa. Per altra banda l'evidència de que en la gran majoria és la població que arriba al servei i que s'atén. Llavors això genera un model d'atenció centrat en aquest perfil i una especialització o cultura d'equip centrada en aquest model relacional. També les treballadores expressen tenir dificultats per a analitzar els casos i explorar les situacions de violència quan aquesta no encaixa en els mètodes de treball que utilitzen o que no encaixen amb les eines de les que disposen com a treballadores.

En aquest dilema entra en joc, per una banda, la creença de que el servei i les professionals s'han de preparar per atendre una població que estadísticament de moment no arriba de manera significativa al servei, i de l'altra banda, la creença de que si es preparassin i si els mitjans d'accés, la porta d'entrada, estiguessin adequats si que arribarien al servei.

Actuacions no acceptades

El SARA és un servei integrat dins de la xarxa de serveis socials de la ciutat de Barcelona que pertany a un sistema que supera al servei en si mateix. Això suposa l'existència d'una jerarquia de decisions i del compliment de normatives, protocols i lleis que van més enllà del propi servei. Les principals lleis per les qual es regeix el SARA són tres,

- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Pel que refereix als diferents nivells de competències i de presa de decisió en l'àmbit, des serveis socials existeixen dos nivells diferenciats; primer i segon nivell. Aquest serveis treballen en xarxa, tot i que certes decisions són competència d'un determinat servei. Un exemple seria en l'àmbit dels serveis socials, i més concretament de la protecció a la infància i l'adolescència, un dels temes que generen més controvèrsia en l'àmbit social, les situacions de desemparament i les anomenades retirades de la custòdia d'infants i adolescents.

Per una banda, podem identificar el dilema que pateixen les treballadores en aquelles situacions en les que han de prendre, recolzar o traslladar una decisió amb la que no hi estan parcial o totalment d'acord. I, per una altra banda des d'aquesta posició de desacord el fet de saber-se part d'un ens més gran que pren decisions i realitza actuacions amb les que en ocasions no hi estan d'acord.

Oferim protecció per a les dones, però també per a aquests nens i nenes, i d'entrada pensem que la protecció va junta. Que vindrà una mare que com mare vol protegir als seus fills, però si no és així, nosaltres ens hem d'assegurar que estem oferint protecció a les dues parts [...] crec que el cas més evident és quan hi ha una retirada, dels fills i filles. No som nosaltres qui fem la retirada, però per a ells som còmplices, i no deixem de ser la representació de l'administració. Tot i que sóc una educadora [...] no deixo de ser la representació de l'administració, de la institució. (E04)

Aquesta cita planteja el dilema entre l'acompanyament a la mare i la protecció -mitjançant un desemparament- dels menors a càrrec. La intervenció al SARA generalment parteix de la premissa de que a un domicili hi ha una situació de violència masclista. Quan hi ha menors, el fet de que hi

hagi violència a l'àmbit familiar és un indicador de risc greu i requereix que l'administració proposi unes mesures a la família que en funció de com evolucioni el cas pot comportar un desemparament. Una solució possible és que una de les dues progenitores pugui protegir a l'infant. En les situacions de violència masclista en l'àmbit familiar la ruptura de la relació de parella de les progenitores pot suposar una acció protectora per als infants i adolescents. Tenint en compte això, és habitual al SARA que s'acompanyi a la mare en un procés d'alliberament de la situació de violència i de recuperació de les conseqüències d'haver-la viscuda. Però tal i com assenyala l'entrevistada a la cita anterior pot ser que malgrat la separació la dona no pugui protegir als seus fills i els segueixi exposant a situacions de violència o altres situacions de negligència que perjudiquin greument el benestar dels infants i vulneri els seus drets. En aquets casos les treballadores del SARA es veuen com a part de mesures de protecció amb les que en ocasions estan d'acord i amb altres no, però sigui com sigui formen part del sistema de protecció i perceben com les usuàries les identifiquen amb aquest sistema de protecció que ha pres mesures contra la seva voluntat.

Tu mous els elements d'un sistema. És a dir, poso un exemple. Si jo he acompanyat en el procés de retirada d'uns menors a mi m'han donat elements suficients per justificar aquesta situació. A mi em podria semblar injusta aquesta situació [...], però l'alternativa tampoc em sembla especialment bona. El sistema mateix et dota de discurs, d'eines i de justificació per a aquestes decisions. Això a mi també em genera bastant conflicte personal. Formar part de tot això. (E02)

En aquests sentit algunes de les entrevistades identifiquen que han de prendre accions que deriven del seu encàrrec professional amb les que estan parcialment o totalment en desacord. Les treballadores del SARA treballen sota el paraigües de l'administració pública i actuen com a un servei d'atenció i protecció social. El SARA, doncs, forma part d'un sistema més gran que en ocasions marca unes directrius amb les que les professionals no hi estan d'acord, però han de complir ja que formen part d'un ens superior que així ho marca. Aquesta vivència d'haver de traslladar decisions, prendre

decisions o realitzar actuacions amb les que no s'està d'acord genera oposició i contradiccions a les treballadores.

Quan haig de traslladar alguna cosa, una decisió amb la que no estic d'acord. Per exemple una expulsió d'una casa d'acollida, o alguna cosa en relació a una decisió legal o d'un Punt de Trobada. Quan jo haig de ser el vehicle que traslladi aquest tipus de decisió a la dona i que jo mateixa considero injusta i per tant ho trasllado de manera injusta. (E01)

Fins aquí hem vist aquelles injustícies que exerceixen les professionals com a part d'un sistema més gran, però les entrevistades perceben injustícies també en les seves pròpies accions, en relació a aspectes de la intervenció que estan al seu abast i de les que se'n senten responsables de manera més directa. Generalment la percepció que tenen sobre l'exercici de la injustícia té dues vessants; per una banda per errors comesos per les professionals i en segon lloc limitacions com a professionals.

Crec que hi ha com dues maneres de generar aquestes injustícies, o més però se m'ocorren dues. Una via és per algun error meu o alguna situació que podria haver-ho fet així, i no ho he fet, i això no ha ajudat tant al dona. I l'altra és que jo també tinc una normativa, i jo també tinc un protocol a seguir, que puc no estar d'acord, però he de seguir perquè és el protocol establert llavors ens regim per aquest protocol. I quan jo estic treballant amb una dona que va ser acollida o que està acollida jo estic com defensant. Estic com donant suport a aquest recurs que li està generant una injustícia a la dona. (E04)

En relació a aquestes accions, que són considerades errors propis de les treballadores, s'observa autocrítica i autoresponsabilització. Hi ha un alt nivell d'acceptació de la responsabilitat d'avant d'un error, que per una banda possibilita i facilita la millora, i per altra banda també es pot interpretar des d'aquesta perspectiva de la cura cap a les usuàries com una posició que les entrevistades han adoptat davant de la majoria dels dilemes i que pot tenir a veure amb un alt nivell d'implicació professional.

No deixo de pensar que hagués pogut fer jo diferent perquè no ho interpretés d'aquesta manera. Ho lamento molt. Si que penso que part tinc jo de responsabilitat en això. (E03)

Aquesta implicació amb les usuàries i amb la responsabilitat professional col·loca sovint a les professionals en una posició de dilema, ja que han de prendre unes mesures que no accepten o que no perceben com a justes o com a les més justes possibles. Haver de realitzar aquest tipus d'actuacions en un context d'implicació professional i emocional com e que hem descrit fins ara al llarg del treball genera un malestar tant emocional com un conflicte professional de caràcter ètic.

6. Conclusions

Les treballadores del SARA es troben habitualment en situacions que podríem catalogar com a dilemes ètics. Aquí hem analitzat els dilemes que tenen a veure amb situacions d'injustícia a tres nivells. Els principals dilemes en relació a les injustícies que pateixen les usuàries tenen a veure amb elements externs a les professionals però d'una o altra manera hi participen.

Davant d'un dilema no sabem quina opció triar. Precisament per això són dilemes, perquè no sabem quina opció triar. El que cal tenir en compte és que en relació a certes injustícies el dilema es podria evitar. Heinz¹⁸ necessita un remei per a curar el càncer de la seva esposa, però no pot pagar-ne el preu. Davant d'aquesta situació es troba davant d'un dilema: robar-lo o resignar-se i acceptar la mort de la seva esposa. Per a les persones que posen la vida per davant del capital no seria un dilema, ja que especular amb la salut és èticament reprovable i *robar* un remei per a sanar una malaltia que suposaria la mort seria legítim. En un context de sanitat universal Heinz no hagués tingut cap dilema ètic, no al menys per a salvar la vida de la seva esposa.

¹⁸ El dilema Heinz, citat anteriorment. El cito de nou per a facilitar la comprensió del text: A Europa una dona estava a punt de morir d'un estrany càncer. Existia un medicament que els metges creien que la podria salvar, una forma de ràdio que un farmacèutic de la mateixa ciutat havia descobert recentment. El farmacèutic cobrava 2.000 dòlars, deu vegades més del que li havia costat preparar-la. El marit de l'infermera, Heinz, va recórrer a tothom que coneixia per a demanar diners prestats, però tan sols va aconseguir la meitat del que la medicina costava. Va dir al farmacèutic que la seva esposa s'estava morint i li va pregar que li vengués més barata o que li deixés pagar més tard. Però el farmacèutic va dir que no. Així que Heinz desesperat va robar la medicina de la farmàcia per a donar-li a la seva dona. Havia de fer això el marit? Perquè? (Kohlberg, 1983 a Medina, 2016)

Alguns dels dilemes que apareixen en la intervenció al SARA són evitables, o millor dit tots o la gran majoria ho son. Cal veure a l'abast de qui estan. La legislació espanyola no és immòbil, però per acabar amb l'androcentrisme i el patriarcat que la sustenten cal una intervenció revolucionària. UN dels dilemes que ha aparegut al treball és el que ens planteja per un costat el dret a la seguretat i la protecció. I per l'altre costat el dret a viure una vida normalitzada sense fugir, amagar-se i deixar enrere coses importants de la vida com la xarxa social i la comunitat. Aquest és un dilema que no és es resol amb facilitat.

En canvi altres dilemes que apareixen en els que es troben les professionals del servei són d'un abast diferent, i malgrat a complexitat hi ha elements que fan pensar que algunes injustícies de les presentades podrien resoldre's i que la solució està a l'abast de les treballadores en certa mesura ide les responsables del servei ja sigui a nivell de direcció del servei, de la Direcció de Feminismes i LGTBI o a nivell de l'Ajuntament de Barcelona. Cal valorar amb sinceritat quina quota de responsabilitat té casa persona des del lloc que ocupa i sense carregar el pes sobre qui ja no en pot aguantar més ni té les eines per a canviar la situació. En aquest sentit pel que hem pogut recollir a partir de les percepcions de les entrevistades és possible que les treballadores ja estiguin sostenint una part de la càrrega que ni els hi correspon ni poden seguir sostenint. En la mesura que es resolguin aquestes injustícies poden desaparèixer alguns dels dilemes.

És rellevant destacar que l'elevat nivell de consciència i implicació expressat per les entrevistades ens ha de fer pensar en que alguns dels dilemes esdevenen realment conflictius ja que col·loquen a les treballadores en un atzucac si no volen inclinar-se per cap de les dues opcions. El dilema de la cura de l'equip en el que es troben moltes professionals és especialment conflictiu i està estretament vinculat a aquesta consciència i implicació de les treballadores. Entre traslladar la responsabilitat de la cura a l'administració per la via dels drets laborals i la millora de les condicions i assumir les cures

pròpies i de la resta com un element necessari per a poder seguir treballant i oferint el servei que el SARA ha de prestar es genera una situació especialment conflictiva.

Possiblement altres agents implicats també es troben amb dilemes en relació a aquesta o altres injustícies que tenen lloc a l'entorn de la intervenció al SARA. En aquest sentit, les treballadores del SARA han expressat el desig de que les condicions laborals millorin per tal de que siguin més cuidadores amb l'equip. I paradoxalment, l'administració trobant-se en una possible situació de conflicte o de dilema es beneficia precisament del que ha quedat palès al llarg del treball; la implicació professional i el compromís moral que les treballadores tenen amb la feina que fan. Com diu Coral Herrera (2018) s'hi deixen la pell, i se la deixen per les seves companyes de feina i per les usuàries que atenen. I en aquest cas deixar-se la pell no és una mera construcció retòrica, sinó que és una definició molt il·lustrativa d'un equip que emmalalteix a la trinxera per cuidar a les dones infants, adolescents i totes les persones ateses. "Aquestes dones que estimen la seva professió i estimen les persones amb les qui treballen [...] són les que coneixen la realitat del patriarcat i la transformen des de seus llocs de treball "(Herrera, 2018).

L'obra de Seyla Benhabib (2006) és espacialment útil per analitzar les injustícies i els dilemes que es donen al SARA, ja que relaciona els les dues vessants de l'ètica; els drets i la justícia per una banda i la responsabilitat i la cura per l'altra. Em aquest cas la dualitat no implica dilema sinó complementarietat. És aquesta complementarietat la que és necessària per a fer front als dilemes que es presenten en aquest treball.

Els protocols i les normatives etnocèntriques i massa generals, no tenen en compte les necessitats concretes i individuals, ja que parteixen de la idea del fals universal. Cal actualitzar-los i adaptar-los a les necessitats diverses de les persones diverses i en canvi constant.

Cal una perspectiva d'anàlisi universal però que tingui en compte les necessitats particulars. Aquesta premissa és tan vàlida per als canvis que són necessaris a nivell d'intervenció -dels quals les principals beneficiàries serien les usuàries i la ciutadania de Barcelona- com per a aquells canvis relacionats amb les qüestions laborals i de drets de les treballadores, les qui serien en aquest cas les beneficiades més directament. Cal destacar, que com també ha quedat palès al llarg del treball aquestes dues esferes estan estretament connectades. Per a poder cuidar cal estar cuidada. I les millores en les condicions de les treballadores fan millorar el servei i així les usuàries poden rebre una millor atenció. Exemples paradigmàtics són les baixes i la rotació de personal i els efectes que té en les usuàries o la freqüència de les visites.

Jo el que m'enduc, que crec que és el que ens manté aquí, és l'aprenentatge de tot el que m'aporten totes aquestes dones a nivell dels seus processos d'apoderament, de superació, és realment un regal super bonic. Quan li pots estendre la mà a algú i les veus pujar, i tens la sort, quan el procés va bé, aquest procés d'apoderament com a dona, de construcció del nou ésser, a poder ser espectadora d'això és un regal super potent. I tot i que amb totes aquestes connotacions ètiques o morals que hem anat parlant del que suposa estar en una institució també és un petit de sorra en la lluita contra la violència. (Treballadora del SARA)

7. Bibliografia

Ajuntament de Barcelona (2011). *Protocol de valoració del risc de violència contra la dona per part de la seva parella o exparella*. Ajuntament de Barcelona.

Ajuntament i Consorci de Serveis Socials de Barcelona (2012). *Intervenció amb infants i adolescents en situacions de violència masclista des del sistema públic de serveis socials de la ciutat de Barcelona*. Ajuntament de Barcelona

Ajuntament de Barcelona (2013). *Recuperació de les dones en situació de violència masclista de parella. Descripció i instrumentació*. Ajuntament de Barcelona

Ajuntament de Barcelona (2017) *L'impacte de la violència masclista i processos de recuperació en la infància i l'adolescència, en mares o en les relacions maternofilials. Recerca aplicada*. Ajuntament de Barcelona. Barcelona.

Benhabib, Seyla (2006) *El ser y el Otro en la ética contemporánea*. Gedisa. Barcelona

Benhabib, Seyla i Cornella, Drucilla (1990) *Teoría feminista y teoría crítica*. El Magnànim. València.

Bodelón, Encarna (2014) *Violencia institucional y violencia de género*. Anales de la Cátedra Francisco Suárez, 48 (2014), 131-155.

Cáceres, Pablo (003). *Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable*
Revista de la escuela de psicología facultad de filosofía y educación pontificia universidad católica de Valparaíso vol. II / 2003 (pp. 53 - 82)

Carrasco, Cristina (2017) *La economía feminista. Un recorrido a través del concepto de reproducción*. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, ISSN 0213-3865, Nº. 91, 2017 (Ejemplar dedicado a: Economía feminista: enfoques y propuestas), págs. 52-77

Fraser, Nancy (2015) *Fortunas del feminismo*. Traficantes de sueños. Madrid.

Federici, Sílvia (2010) *El calibán y la bruja. Mujeres, cuerpo y acumulación originaria*. Traficantes de sueños. Madrid

Giligan, Carol (1985) *La moral y la teoría psicología del desarrollo femenino*. Fondo de Cultura económica

Herrera, Coral (3 d'abril de 2018) *Mujeres que trabajan con mujeres*. Haikita.

Kohlberg, Lawrence, (1992) *Psicología del desarrollo moral* . Desclee de Brouwer. Bilbao.

Medina-Vincent, Maria (2016) *La ética del cuidado y Carol Gilligan: una crítica a la teoría del desarrollo moral de Kohlberg para la definición de un novel moral postconvencional contextualista*.

Pérez, Amaia (2010) *Diagnostico de la crisis y respuestas des de la economía feminista*. *Revista de Economía Crítica*, nº 9, primer semestre 2010, ISSN: 2013-5254

Haraway, Donna (1995) *Ciencia cyborgs y mujeres. La invención de la naturaleza*. Madrid. Càtedra.

Vázquez, F. (1996). *El análisis de contenido temático*. En F. Vázquez (Ed.), *Objetivos y medios en la investigación psicosocial* (48-70). Barcelona: UAB. Documento de trabajo no publicado.

8. Annexes

Annexe 1

Hola a totes,

Ens dirigim a vosaltres per a traslladar-vos una proposta de col·laboració amb el treball de camp que estem realitzant.

Som dues estudiants que estem realitzant els nostres respectius treballs. Angeline Giusto Ampuero, del Màster d'Investigació i Intervenció en Psicologia Social de la UAB. I Àlex López Cordero, del Màster d'Estudis de Dona, gènere i Ciutadania del IIEDG, de la UB.

El nostre objectiu és realitzar una reflexió crítica al voltant de la intervenció amb persones que han patit situacions de violència masclista. Concretament es tracta d'un treball de camp per a dos estudis diferenciats però amb espais compartits.

Un dels estudis posarà l'accent en la intervenció professional i tot allò que l'acompanya. L'altre estudi es centrarà en l'anàlisi i reflexió al voltant de la perspectiva ètica i perspectiva de gènere en la intervenció en situacions de violència masclista.

Per a realitzar el treball de camp apostat per entrevistes individuals per a les que sol·licitem la vostra col·laboració. Ens agradaria aclarir d'avant mà que el nostre objectiu és realitzar entrevistes còmodes i agradables on pugueu expressar la vostra opinió i plasmar la vostra experiència professional, parlant d'aspectes relacionats amb la vostra feina quotidiana. També és el nostre desig generar un espai de reflexió que pugui aportar a la vostra intervenció perspectives que sumin i us serveixin per a incorporar els fruits de les reflexions de les pròpies professionals.

Per tal de realitzar aquestes entrevistes i concretant la nostra demanda, ens agradaria entrevistar a 6 persones del vostre equip. Val a dir que contem a mb l'aprovació de la direcció del servei i del Departament de Feminismes i LGTBI per a realitzar aquestes entrevistes i aquests treballs.

Per acabar, informar-vos de que el proper dia 26 de febrer assistirem a la reunió d'equip del SARA per tal de poder ampliar la informació, resoldre dubtes i compartir un espai mb vosaltres.

Aquelles persones que estiguen interessades podeu escriure a les següents adreces:

angelinealejandra.giusto@e-campus.uab.cat

alopezco19@alumnes.ub.edu

Annexe 2

Guión entrevista

1. PREGUNTAS INTRODUCTORIAS

1. ¿Podrías explicar en qué consiste tu trabajo en el SARA?

(Teniendo en cuenta desde el momento en que llegaste al servicio a la actualidad en caso que se haya modificado)

2. ¿Habías trabajado anteriormente en el ámbito de la violencia machista o en ámbitos relacionados?

3. ¿Por qué motivos elegiste esta profesión?

2. FORMACIÓN EN VIOLENCIA DE GÉNERO I PERSPECTIVA DE GÉNERO

4. Has realizado algún tipo de formación relacionada sobre violencia machista antes o durante tu vinculación profesional al SARA?

5. Como valoras estas experiencias?

6. Estas formaciones han estado promovidas des de la institución o se trata de una iniciativa personal?

7. Quién asume los costes económicos?

8. ¿Has participado o participas en espacios (organizaciones, entidades, asociaciones...) relacionados con el feminismo, el género y en espacios de lucha contra la violencia machista?

3. PERSONAS QUE RECIBEN ATENCIÓN EN EL SERVICIO

9. En relación a las personas a las que atiendes. Trabajando en este servicio escuchas a muchas personas que hablan de su vivencia. ¿Podrías explicar alguna de las cosas que más ha llamado tu atención de estas personas? (de su vivencia)

10. A partir de tu práctica profesional has observado que la violencia machista afecte de manera distinta a niños, niñas y adolescentes que a las mujeres o personas adultas?

11. Crees que el posicionamiento de las personas que atendéis en relación a la violencia machista se ve modificado durante o después de vuestra intervención profesional? (Su posicionamiento político en relación al fenómeno de la VM, no solamente como proceso personal de recuperación.)

4. PERSPECTIVA DE INFANCIA Y DE GENERO

12. En el año 20014 el EAD y el SAN se integran en un solo servicio, el SARA. Que ha supuesto la integración de estos dos servicios para la intervención con las personas que atendéis?

12.1. Dicho de otro modo, ¿Que crees que supondría que el SARA se dividiera de nuevo en dos servicios diferenciados (uno de infancia i adolescencia y otro de mujeres)?

13. Has identificado algún tipo de conflicto entre la atención y protección a la infancia y **la atención y los procesos de recuperación de las mujeres?**

5. SOBRE VIOLENIA MACHISTA COMO VIOLENIA ESTRUCTURAL

14. Según la propia documentación del SARA y según la ley catalanala violencia machista tiene un carácter estructural. (*LLEI 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista*)

¿En tu intervención profesional en que se traduce el hecho de que la violencia sea de carácter estructural?

15. ¿Cuál es la respuesta que se da desde la intervención en el SARA a este carácter estructural del fenómeno?

16. ¿Con qué límites de encuentras para dar respuesta a las consecuencias del carácter estructural de la violencia machista? ¿Y como equipo?

6. VISIÓN DE INJUSTICIA DE LAS Y LOS PROFESIONALES

17. Un servicio público como el SARA que además trabaja con un alto nivel de riesgo y urgencia debe dotarse de protocolos y otra documentación para la intervención. ¿Qué

protocolos u otras herramientas utilizas en tu trabajo? (Para orientar o sistematizar la intervención)

18. ¿Cómo utilizas esos protocolos (u otros documentos)?

19. ¿En qué aspectos consideras que te son útiles y en cuáles no?

20. Estos protocolos son útiles para todas las personas que atendéis?

21. ¿Cómo te sientes cuando los usas?

22. ¿En alguna ocasión has sentido que aplicar el protocolo te hacía sentir mal?

23. Y ¿en qué casos te has sentido bien

24. ¿Cuáles son las principales injusticias que viven o han las personas que se atienden en el SARA?

24.1 ¿Y las injusticias relacionadas con el servicio?

25. Durante tu ejercicio profesional ¿Has vivido alguna situación de injusticia? ¿Y alguna compañera tuya? ¿Porqué?

26. ¿En alguna situación tu actividad profesional crees que ha podido tener como consecuencia que alguna persona haya vivido alguna injusticia?

26.1 ¿Y podrías explicarnos alguna situación en la que una decisión tuya haya tenido un resultado justo? (Y que si no hubiera sido por tu decisión hubiera podido acabar de manera injusta

27. ¿Qué significa para ti actuar de forma injusta en tu ejercicio profesional? ¿Y hacerlo de forma justa?

28. ¿Alguna vez te has llevado los problemas del trabajo a casa? ¿Cuándo? ¿De qué tipo

29. ¿Te has sentido en alguna ocasión responsable de lo que le pueda ocurrir a la persona a la que atiendes?

30. En tu opinión ¿Como se relacionan el fenómeno de la violencia machista con el contexto social actual?

31. ¿Has observado diferencias en los procesos de las mujeres, niños, niñas o adolescente relacionadas con el hecho cultural en tu intervención? ¿O que tengan necesidades diferentes por su territorio de origen o por su cultura?

32. ¿Qué crees que se podría hacer para resolver las injusticias de las que hemos hablado?

7. CONEXIÓN PERSPECTIVA PERSONAL SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO

33. ¿Desde que trabajas en el SARA tu mirada o tu opinión sobre el fenómeno de la violencia machista se ha visto modificada? ¿En qué?

34. ¿Cómo crees que la violencia machista te puede afectar a nivel personal o profesional?

35. ¿De qué manera conecta tu visión sobre la VM y la mirada que promueve la institución para la que trabajas?

8. SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO Y SOBRE LOS CUIDADOS DEL EQUIPO

36. De qué métodos de evaluación y análisis dispone vuestro servicio? ¿Cuál es tu opinión sobre estos? ¿Qué cambiarías?

37. ¿Qué necesidades crees que tiene vuestro equipo?

38. ¿Crees que existen suficientes espacios para reflexionar sobre el fenómeno de la VM y la intervención en VM en el si del equipo?

39 ¿Qué herramientas de cuidado y protección dispones en el servicio (SARA, Ayuntamiento), y a nivel personal?

9. RETROSPECTIVA Y REFLEXIÓN SOBRE LA INTERVENCIÓN

40. ¿Cuáles son las situaciones más difíciles que has vivido en el SARA? En relación a la intervención, al equipo, a la institución, en lo personal.

41. Nos podrías plantear algunas situaciones en las que hayas sentido que debías tomar decisiones (tu o tu equipo) que podían afectar a las personas con las que trabajas (usuarias) y te hayan generado dudas sobre tus principios o valores (éticos o políticos)?

4.2. Del trabajo que haces en el SARA, ¿Cuál es la parte más importante para ti? ¿Coincide con lo que es más importante para la institución?

43. ¿Podrías comentar algunas intervenciones que evalúas más positivas? ¿Y alguna que crees que podría mejorar?

44. Para acabar, ¿qué es lo mejor que se llevan las personas que entiendes en tu trabajo?

44.1. ¿Y qué es lo mejor que te llevas tu del trabajo que realizas?

Annexe 3

Guión Grupo de discusión

¿Como definiríais quienes son las personas que se atienden aquí en el SARA?

¿Y cuáles serían esos requisitos que quizás no cumplen para ser atendidas en el SARA?

¿Y quizás personas que serían el perfil, pero por distintos elementos no llegan a ser atendidas en el SARA?

Pero en base a lo que decían de que cada experiencia es particular o de que también hay otros elementos quizás estructurales como clase social o origen que son las que marcan más. Porque en términos de personas, todas las personas somos distintas, pero...

Nos gustaría saber también como creéis que afectan los mandatos de género en vuestra intervención en el SARA.

Existen unos mandatos de género, existe la categoría mujer que como categoría analítica nos sirve para explicar la sociedad humana. Y la categoría hombre. Este binarismo tan estanco también genera mucho malestar, es la base de la violencia.

