

PROTOCOL DAVANT LES AGRESSIONS MASCLISTES I LGTB-FÒBIQUES EN ESPAIS DE CREART

MIREIA FERRER ESCRIBANO - CREART 2021

ÍNDEX

1. Presentació	3
2. Conceptualització i àmbit d'actuació	3
2.1. Conceptes	3
2.2. Àmbit d'actuació	4
2.3. Actuacions prèvies i genèriques	4
3. Principis d'actuació	5
4. Tipus d'agressions	6
4.1. Casos de violències i agressions no sexuals	7
4.2. Casos de violències i agressions sexuals	8
5. Organització i funcionament	9
6. Intervenció	10
6.1. Respostes	10
6.2. Pautes d'actuació	11
7. Sistema de seguiment i avaluació	13
7.1. Els casos	13
7.2. El protocol	13
8. Recull de recursos	13
9. Bibliografia	15
10. Annexos	16
10.1. Fitxa de recollida de dades	16
10.2. Estratègies de comunicació	17

1. PRESENTACIÓ

El protocol davant agressions masclistes i lgtbifòbiques en espais de Creart -elaborat entre el mes de novembre i desembre del 2020- és un document d'ús intern que forma part de l'estratègia de gènere de la ONGD Creart. Respon a la necessitat d'establir un model d'actuació sistemàtic en casos de violència de gènere durant les activitats impartides per l'entitat. El seus objectius son:

- Garantir el benestar de les treballadores de Creart durant la seva jornada laboral.
- Garantir el benestar de les persones assistents a les activitats organitzades per Creart.
- Evitar o reduir la incidència de les violències de gènere en l'entorn social més proper.

Al llarg d'aquest document es respondrà a perquè, què, qui, on, quan i com es gestionen les agressions masclistes i lgtbifòbiques.

Les referències bibliogràfiques son, principalment, el *Protocol d'actuació en casos de violències masclistes en les entitats juvenils* (Consell de la Joventut de Barcelona, 2017) i el *Protocol contra les agressions masclistes i lgtbifòbiques en espais d'oci nocturn* (Ajuntament d'Arenys de Mar, 2018).

1.1. CONCEPTUALITZACIÓ I ÀMBIT D'ACTUACIÓ

1.2. CONCEPTES¹

Parlem de violències de gènere per a referir-nos a tots els tipus de violències que s'exerceixen com a manifestació de la discriminació, la desigualtat i les relacions de poder del sistema sexe-gènere heteropatriarcal:

Violència masclista: La violència que s'exerceix contra les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloses les amenaces, les intimidacions i les coaccions, tingui com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat (Llei 5/2008, article 2.a).

Violència lgtbifòbica: Qualsevol comportament basat en l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere d'una persona que tingui la finalitat o provoqui l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat o la seva integritat física o psíquica o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest (Llei 11/2014).

¹ Definicions son extretes del *Protocol contra les agressions masclistes i lgtbifòbiques en espais d'oci nocturn* (Ajuntament d'Arenys de Mar, 2018). Per ampliar la informació es poden consultar glossaris especialitzats sobre les violències de gènere com per exemple el de la *Guia de prevenció i actuació dels assetjaments, discriminacions i violències sexuals* (lafede.cat, 2020); el *Glosario de términos sobre diversidad afectivo sexual* (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2018) i *Definiendo y enmarcando las violencias sexuales* (USV react, 2018).

Assetjament per raó de sexe: La situació en la qual es produeix un comportament relacionat amb el sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat de la persona i de crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu (Llei orgànica 3/2007, article 7).

Assetjament sexual: La situació en la qual es produeix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic, d'índole sexual, amb el propòsit que produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, especialment quan es crea un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu (Llei orgànica 3/2007, article 7). És habitual que el pateixin les dones, però els homes també el poden patir, generalment per motius d'expressió o identitat de gènere o per orientació sexual.

1.3. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

El protocol serà utilitzat en qualsevol espai on Creart realitzi una activitat: en l'espai públic, en un espai que no sigui estrictament de Creart (per exemple cedit per lafede.cat) o en l'espai habitual de les persones assistents, entre d'altres. Se'n podrà fer ús durant el muntatge, el desenvolupament de l'activitat i el desmuntatge.

S'aplicarà a totes les persones assistents a les activitats organitzades per Creart (quan es treballi amb grups de persones majors d'edat) sempre que es produeixi un agressió masclista i/o lgtbifòbica:

- Entre una o més persones assistents i una o més integrants de Creart.
- Entre dues o més persones assistents.
- Quan una o més persones assistents tinguin actituds i comportaments masclistes i/o lgtbifòbics que no estiguin dirigits a cap persona de forma directe però puguin agredir i incomodar al grup sencer d'assistents i integrants de Creart.

1.4. ACTUACIONS PRÈVIES I GENÈRIQUES

- a. Constitució de les persones responsables de gestionar les agressions masclistes i lgtbifòbiques en el sí de les activitats.
 - Sempre que es realitzi una activitat hi haurà mínim una integrant de Creart responsable d'activar el protocol en cas que es produeixi una agressió.
 - Aquestes persones hauran d'estar disposades a parlar amb agressors de forma calmada i contundent.
 - Per motius de seguretat, pot requerir-se l'actuació de la seguretat privada, així com la dels cossos i forces de seguretat en cas d'extrema necessitat.
- b. Informar a tot l'equip de treball de Creart (incloses les persones voluntàries, col·laborades,...) de l'existència d'aquest protocol i del seu funcionament.
 - Facilitar el document a les noves incorporacions dins l'equip de treball.
- c. Formació sobre l'aplicació del protocol a totes les persones que hagin de desenvolupar qualsevol mena de tasca relacionada amb la gestió d'aquest protocol, independentment del grau de responsabilitat, durant el desenvolupament de les activitats.
 - Facilitar la formació a les noves incorporacions dins l'equip de treball.

- Repetir fer la formació per a totes les membres de Creart un cop a l'any.
- d. Elaborar un document que sintetitzi de forma clara i concisa aquest protocol i fer-lo arribar a les persones assistents de les activitats de Creart.
 - Explicitar els objectius del protocol, el tipus d'agressions que no es toleraran i les mesures que es podran arribar a prendre al respecte.
 - Els centres escolars i entitats amb les que es treballi hauran d'acceptar el protocol.

2. PRINCIPIS D'ACTUACIÓ²

Respecte i protecció: cal procedir amb la discreció necessària per protegir la intimitat i la dignitat de les persones agredides i agressores. Es tindrà sempre en compte les necessitats de la persona agredida.

Confidencialitat: la informació generada en aplicació del protocol tindrà caràcter confidencial. Les persones que hi intervinguin directament (tant les parts implicades com les persones encarregades de gestionar-ho de Creart) tenen l'obligació de no revelar-ne el seu contingut. La realització de consultes amb el Servei d'Igualtat no suposa una vulneració de la confidencialitat, ja que també està sotmesa a aquest principi. I sotmesa al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques.

Diligència i celeritat: la recopilació d'informació s'ha de fer amb la major celeritat possible i amb la màxima sensibilitat i respecte als drets de cadascuna de les persones implicades.

Imparcialitat i proporcionalitat: el procediment ha de garantir que s'escolti i es tracti de manera justa totes les persones implicades.

No duplictat d'actuacions: un cas no podrà ser abordat diverses vegades. Així mateix, en cas que la persona o les persones agressores cometin agressions de forma sistemàtica o reiterada, les persones encarregades de gestionar-ho analitzaran els casos de forma conjunta per tal de garantir una resposta adequada davant de les persones agressores i impedir que segueixin amb el seu comportament.

Interseccionalitat de les discriminacions: és responsabilitat de les persones encarregades d'activar el protocol i la resta de integrants de Creart l'actuació davant de qualsevol actitud o agressió discriminatòria per motius de religió, procedència, cultura, sexualitat, gènere i qualsevol altra motivació de discriminació per condicions socials o personals. S'haurà de tenir especial cura en els casos en què les motivacions de discriminació o agressió atenyen a més d'un condicionant.

² Principis extrets del *Protocol contra les agressions masclistes i lgtbifòbiques en espais d'oci nocturn* (Ajuntament d'Arenys de Mar, 2018).

3. TIPUS D'AGRESSIONS³

Violència explícita

- a. **Física:** son totes aquelles lesions físiques de qualsevol tipus infringides de manera intencionada per part d'una persona a una altra causant-li danys. Poden ser directes, consistents en un contacte físic mitjançant cops, cremades, bufetades, pallisses, asfixies etc; o indirectes, com llançar objectes a prop de la víctima o contra ella.
- b. **Social:** control de "la vida social", dinamitar les relacions socials i familiars i els cercles d'amistats a la força o de forma subtil fins que la dona talla les relacions i acaba quedant aïllada i desprenent-se de qualsevol tipus de suport.
- c. **Psicològica:** qualsevol agressió tant verbal com no verbal a través de postures, gestos, mirades, moviments corporals, etc. que intenten desqualificar, manipular, ridiculitzar o humiliar per minvar l'autoestima de la persona, etc.
- d. **Econòmica:** privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si escau, de les seves filles o fills. També inclou la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella
- e. **Sexual:** les violències sexuals inclouen aquelles agressions que van dirigides a sotmetre o denigrar la persona a través de la seva sexualitat. Poden anar des de l'assetjament sexual, tocaments o conductes sexuals no desitjades, violacions, sexting, humiliacions per preferències sexuals, etc.
- f. **Ambiental:** s'anomena com a tal el resultat de destruir l'entorn de la persona, el seu context, les seves coses, etc. Per exemple: colpejar objectes, trencar-los, aïllar la persona agredida, etc.

Violència implícita

- a. **Simbòlica:** comporta un seguit de submissions i coaccions que no son percebudes com a tal, recolzades en unes creences i valors socials homogènies, en unes expectatives col·lectives. A través dels patrons culturals, de la imposició del que és ser dona i què és ser home, i del que s'espera, dins el marc tradicional heteronormatiu.
- b. **Estructural:** s'exerceix a través de les estructures socials i sembla inamovible, tot i que no ho és. Impedeix l'accés de les dones als drets bàsics, a través de barreres i obstacles arrelats i que es (re)produeixen diàriament. S'expressa a través dels rols sexistes, de la divisió sexual del treball i dels espais de la societat.
- c. **Institucional:** les institucions, les seves normatives i les seves accions (o omissions) no son neutres i quan no desenvolupen -que és quasi sempre-, polítiques d'igualtat d'oportunitats i d'eradicació de la violència masclista de forma suficient (en totes les seves vessants) i amb recursos coherents als objectius, estan exercint violència.

³ Classificació dels tipus de violències de gènere proposat pel Consell de la Joventut de Barcelona (2017) que pren com referència la normativa a nivell internacional, europeu, estatal i prenent de base, en el punt de formes explícites de violències masclistes, les definicions de la llei catalana 5/2008 i el *Protocol de Joventut per a l'abordatge de la violència masclista* (Generalitat de Catalunya, 2013).

- d. **Cultural:** s'exerceix a través d'aspectes culturals que la legitimen ja sigui a través de l'art, la religió, la filosofia, el dret, etc.

Tot seguit s'especifiquen agressions que corresponen als diversos tipus de violència de gènere identificats anteriorment. El fet que una agressió concreta no quedi recollida no significa que no es consideri violència de gènere; és a dir, aquest protocol ampara qualsevol d'agressió masclista i lgtbifòbica estigui aquí escrita o no. El recull s'ha fet tenint en compte el context en el que es desenvolupen les activitats amb la intenció de facilitar la identificació de les possibles violències de gènere que es poden produir. Les agressions s'han dividit en dos apartats –agressions no sexuals i sexuals- i en tres nivells els quals corresponen al grau de violència exercit.

3.1. CASOS DE VIOLÈNCIES I AGRESSIONS NO SEXUALS⁴

Nivell I:

- Assignar tasques determinades a una persona en funció del seu sexe, orientació sexual, expressió o identitat de gènere: anar a comprar material, neteja de l'espai, redactar l'acta de les reunions, etc.
- Utilitzar l'humor sexista o lgtbifòbic, estigmatitzant o agredint un col·lectiu o una persona en concret.
- Ridiculitzar i menysprear les capacitats i habilitats de caràcter intel·lectual o físic de les persones per raó del seu sexe, orientació sexual, expressió o identitat de gènere: realitzar afirmacions que afirmin que les dones no estan preparades per realitzar alguna tasca, fer referència als genitals per parlar d'un gènere, fer comentaris imposant la heterosexualitat o donant-la per suposada, etc.
- Control i valoració negativa sobre el tipus de roba o vestimenta d'una persona per raó del seu sexe, orientació sexual, expressió o identitat de gènere.
- Formes de comunicació no verbal que produeixin un ambient incòmode o hostil: mirades, gesticulacions, etc.
- Males dinàmiques assembleàries / de debat: imposar idees, interrompre, acumular torns de paraula, repetir el que ja ha dit una dona anteriorment, etc.
- Discutir irrespectuosament la necessitat de tractar la qüestió del gènere i la sexualitat quan altres persones ho considerin necessari.

Nivell II:

- Emprar formes denigrants per dirigir-se a les persones en funció del seu gènere, orientació sexual o expressió o identitat de gènere generant una situació incòmoda, desagradable o intimidatòria: “nena”, “maricón”, “marieta”, “travesti”, etc .
- Dirigir-se a una persona trans amb el gènere que li van assignar al néixer en comptes del seu gènere sentit.
- Insultar, menystenir, marginar o desvalorar una persona per la feina que està desenvolupant per raó del seu sexe, orientació sexual, expressió o identitat de gènere.

⁴ Elaboració pròpia a partir del *Protocol contra les agressions masclistes i lgtbifòbiques en espais d'oci nocturn* (Ajuntament d'Arenys de Mar, 2018).

- Conductes que expulsin i impedeixin la participació efectiva de dones i persones del col·lectiu LGBTI, també de forma inconscient, generant situacions incòmodes, hostils o violentes de forma constant: preguntant per la vida privada, to de paraula, gesticulacions, etc.
- Generar violència ambiental que promogui valors sexistes o lgtbifòbics: música, imatges, etc.
- Modificar, desordenar, amagar o destruir elements i objectes de l'espai d'una persona.
- Dificultar la resolució de conflictes o menystenir les decisions preses per Creart: generar un ambient tens, incòmode o hostil vers una persona que estigui exposant la seva agressió, incomplir les decisions de les persones agredides, reiterar-se en la conducta, menystenir les persones que gestionen l'aplicació d'aquest protocol i el seu procediment, crear un debat públic sobre l'abordatge d'una agressió, etc.

Nivell III:

- Prohibir, impossibilitar o dificultar a algú la participació o l'accés a informació (contactes, actes de reunions) per raó del seu sexe, orientació sexual, expressió o identitat de gènere.
- Amençar amb produir un dany a una persona per motius discriminatoris.
- Coaccionar algú per motius discriminatoris.
- Emprar la força física contra una altra persona per raó del seu sexe, orientació sexual, expressió o identitat de gènere: empentes, cops, bufetades, etc.
- Generar o buscar deliberadament situacions de coincidència amb una dona o persona del col·lectiu LGBTI que generin una situació de control, perill, manca de seguretat, violació de l'espai personal i de l'esfera privada.

3.2. CASOS DE VIOLÈNCIES I AGRESSIONS SEXUALS⁵

Nivell I:

- Utilitzar humor de caràcter sexual.
- Comentaris en abstracte no dirigits a cap persona en concret relatius al cos o aparença física.
- Mirades lascives sobre el cos d'una persona.
- Fer comentaris amb contingut sexista a qui estigui realitzant tasques en una determinada activitat: usant termes com "ei, guapa" per referir-se a algú, etc.

Nivell II:

- Jutjar i/o crear opinió pública sobre l'exercici de la llibertat sexual o conductes sexuals d'una persona o persones: insinuar o afirmar que algú es promiscu perquè és homosexual o bisexual.
- Jutjar i/o crear opinió pública de la vida sexual d'una persona.
- Realitzar gestos de caràcter obscè sense el consentiment de la persona que els rep o quan s'ha especificat el rebuig cap a aquesta conducta.

⁵ Elaboració pròpia a partir del *Protocol contra les agressions masclistes i lgtbifòbiques en espais d'oci nocturn* (Ajuntament d'Arenys de Mar, 2018)

- Exhibir material audiovisual amb contingut sexual discriminatori durant el desenvolupament de les activitats.

Nivell III:

- Estendre rumors sobre la vida sexo-afectiva, sexualitat, preferències, pràctiques sexuals o identitat de gènere d'una persona.
- Acostaments o contactes físics no consentits amb finalitats sexuals: arraconar, pessigar, tocaments, etc.
- Insinuacions directes de caràcter sexual en contexts on ja s'ha manifestat la negativa de l'altra persona, a través de paraules i formes de comunicació no verbal.
- Tenir actituds agressives o intimidar amb finalitat sexual.

4. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

L'aplicació d'aquest protocol es gestionarà a través de les membres de Creart específicament assignades a dur a terme aquest tasca, s'anomenen les persones de referència. Es recomana que sigui més d'una persona ja que és una tasca complexa, sobretot a nivell emocional.

En cada activitat hi haurà mínim una persona de referència que serà la responsable d'activar el protocol en cas d'una agressió masclista o lgtbifòbica, informar i assessorar a la persona agredida i portar a terme les intervencions necessàries amb la persona agressora. Aquesta també serà l'encarregada de:

- Facilitar el protocol al centre amb el que es treballi i assegurar-se de que aquest accepta les condicions plantejades.
- Disposar del protocol durant l'activitat (en format digital o imprès).
- Fer saber a totes les persones assistents que és la persona de referència.
- Escollir i comunicar on estarà l'espai de seguretat (on s'atendrà a les persones implicades).

A part de la persona de referència, es poden habilitar altres espais perquè les assistents no integrants de Creart comuniquin possibles agressions o incomoditats viscudes durant les activitats. Per exemple, oferint una direcció d'e-mail o facilitant un qüestionari (imprès), eines que permeten l'anonimat de les persones denunciants; la premissa a seguir en tot moment serà la de facilitar la comunicació i garantir la confidencialitat i el tracte respectuós de la informació.

En els processos d'intervenció en casos de violències de gènere les prioritats sempre seran: garantir el benestar de la persona agredida i no perpetuar les violències de gènere durant les activitats de Creart, en aquest ordre. Tan important és comptar amb acompanyament, informació i assessorament per la persona que pateix la violència, com intervenir, interactuar i frenar l'actitud de la persona o persones que exerceixen l'agressió.

Depenent de quin tipus de violència s'exerceixi, és important ser conscients que a part de responsabilitzar-ne la persona que l'ha exercit, cal analitzar els elements que han permès que es produís i l'entorn que ho ha tolerat o prèviament ha normalitzat determinats comportaments.

5. INTERVENCIÓ

Per identificar i detectar les possibles intervencions cal tenir en compte dos paràmetres que permetran definir l'acció a dur a terme:

- Quin tipus de violència és?
- Qui pateix la violència i qui exerceix la violència?

5.1. RESPOSTES

En funció del tipus i el grau de violència de l'agressió s'han elaborat quatre tipus de respostes diferents que defineixen quina serà la intervenció que es realitzarà cap les persones agressores.

Resposta en nivell I i II:

- Conversa d'avís:** la persona de referència es dirigirà a la persona que hagi comès l'agressió per fer-la conscient del seu comportament. Abans de procedir amb la següent mesura, l'avís es podrà repetir tantes vegades com la persona afectada ho requereixi. Caldrà valorar el nombre d'avisos davant de la reiteració de l'actitud o de l'agressió.
- Conversa contundent i separació d'espais:** se li farà notar a la persona l'alta gravetat dels seus fets i les conseqüències que podrien arribar a tenir. Si la persona de referència, donades les circumstàncies i atenent a la valoració de la persona afectada, ho considera oportú, podrà requerir que qui hagi comès l'agressió es mantingui a una distància determinada de la persona afectada.

Resposta en nivell III:

En tots els casos, s'oferirà ajuda a la persona afectada i se li proporcionarà la informació necessària: telèfons d'atenció i assistència, informació d'associacions d'atenció, etc.

- Expulsió de l'espai:** la persona de referència podrà decidir l'expulsió de qui hagi comès l'agressió, si persisteix en la conducta un cop se l'ha avisada. La decisió podrà ser presa d'ofici per la persona de referència, si considera que hi ha perill que es violi la dignitat o la integritat física, moral i/o sexual de la persona afectada o de qualsevol persona assistent a l'activitat.
- Expulsió definitiva:** si la persona de referència, les integrants de Creart o la persona agredida ho necessita i hi ha un consens entre aquestes, es podrà demanar a la persona agressora que no torni a participar de cap activitat impartida per Creart.

De la mateixa manera, si la persona de referència, les integrants de Creart o la persona agredida ho necessita i hi ha un consens entre aquestes, es portarà a terme la intervenció més adient encara que no correspongui a les detallades anteriorment.

5.2. PAUTES D'ACTUACIÓ

Gestionar situacions de violència és una tasca complexa i delicada, més enllà del propi sentit comú, requereix preparació, formació i experiència. Per aquest motiu, cal reconèixer i ser conscients que hi haurà situacions que estaran més enllà dels límits que aquest

protocol empara i de la capacitat i voluntat de la persona de referència d'actuar; si no es sap com intervenir, el millor és no fer-ho i derivar a persones especialitzades.

En aquesta línia, és important tenir en compte aquestes limitacions alhora de gestionar agressions entre persones assistents. Es recomana centrar-se en aquelles situacions en que les persones afectades siguin integrants de Creart o el grup complet.

Entre assistents i Creart: quan l'agressió la produeix una o més persones assistents i afecta a una o més integrants de Creart o quan una o més persones assistents tenen actituds i comportaments que no estan dirigits a cap persona de forma directe però agredeixen i incomoden al grup sencer.

Avaluació de la situació:

1. Identificació del tipus d'agressió:
 - És violència de gènere?
 - De quin tipus?
2. Raó (gènere, expressió de gènere, identitat de gènere, orientació sexual, ètnia,...)?
3. Agents implicats en l'agressió (un agressor, varis agressors, persones observant, persones perpetuant i legitimant l'agressió, persones condemnant l'agressió)
 - Quines persones han participat?
 - Quina ha sigut la seva posició?
 - Quina ha sigut la seva actitud?
4. Informar a totes les integrants de Creart de la situació, si es pot.
 - Quins altres agents poden ajudar en la gestió?

Intervenció:

5. Decidir una intervenció per a cada persona agressora (resposta a, b, c o d), conjuntament amb totes les integrants de Creart, si es pot.
 - Quan es durà a terme la intervenció (en el moment, al final de l'activitat, el dia següent,...)?
6. Previ al contacte amb l'agressor
 - Cal apartar-lo del grup i anar a l'espai de seguretat?
 - Cal parar l'activitat?
 - Quantes persones cal que ho gestionin? (si només ho gestiona la persona de referència, que una altre integrant de Creart estigui atenta a la situació per tal de donar suport si és necessari)
7. Comunicar a l'agressor
 - Presentar-se com a persona de referència
 - Exposar l'agressió: el tipus de violència, si hi ha hagut repetició,...
8. S'atura l'agressió?
 - Sí, seguir atentes
 - No, buscar suport en la resta d'integrants de Creart

Entre dues o més assistents: quan l'agressió la produeix una o més persones assistents i afecta a una o més persones assistents.

En aquests casos cal tenir en compte tres situacions:

- a. La comunicació en format queixa la fa la persona afectada
- b. Qualsevol persona o persones adverteixen d'una conducta d'agressió
- c. Una persona integrant de Creart observa una conducta d'agressió

Intervenció en a:

Primera acollida⁶:

1. Escoltar la persona que ens ho comunica activament sense forçar-la a explicar el que no vol.
2. Ser conscients que no hem de dir-li què ha de fer ni qüestionar el que ens està explicant ni és la nostra responsabilitat decidir si la situació és, per exemple, constitutiva d'assetjament o delictes.
3. Oferir-li màxima confidencialitat i discreció en relació a la informació tractada.
4. Cal oferir un espai de seguretat apartant-la de la persona agressora en cas necessari sense que se senti exclosa de l'activitat.
5. Acollir i avaluar les demandes explícites i implícites que presenta la persona que pateix l'agressió per fer possible un acompanyament més adequat.
6. Si la persona afectada ens ho ha comunicat via correu electrònic, oferir-li de trobar-nos de manera privada i confidencial.
7. Informar a la persona que fa la demanda en tot moment de quins seran els passos que faran les persones de referència. En el cas que no sigui la persona afectada qui s'ha posat en contacte amb la persona de referència, caldrà informar-la de la comunicació que hem rebut i dels passos que es consideren oportuns de seguir.
8. Internament, no s'ha de prendre cap decisió ni fer cap pas sense haver informat i tenir el consentiment de la persona afectada. En cas que aquesta no vulgui emprendre cap tipus d'acció, caldrà respectar la seva voluntat.

Avaluació de la situació:

9. Identificació del tipus d'agressió:
 - És violència de gènere?
 - De quin tipus?
10. Raó (gènere, expressió de gènere, identitat de gènere, orientació sexual, ètnia,...)?
11. Agents implicats en l'agressió (un agressor, varis agressors, persones observant, persones perpetuant i legitimant l'agressió, persones condemnant l'agressió)
 - Quines persones han participat?
 - Quina ha sigut la seva posició?
 - Quina ha sigut la seva actitud?
12. Identificació del tipus de demanda (pot ser més d'una):
 - Informació (explicar les pautes d'actuació en cas d'activar el protocol i facilitar recursos)
 - Assessorament (oferir atenció)
 - Acompanyament (gestionar conjuntament la situació: decidir la intervenció i comunicar-la)
 - Intervenció (la persona de referència gestiona la situació)

⁶ Consells extrets del *Protocol d'actuació en casos de violències masclistes en les entitats juvenils* (Consell de la Joventut de Barcelona, 2017).

Intervenció en b i c:

La persona de referència s'aproparà a les persones implicades i s'interessarà per la situació. Oferirà ajuda a la persona o persones agredides. Si la persona agredida accepta s'activaran les pautes d'actuació. En el cas de que rebutgi l'ajuda, la resposta individual de la persona agredida és totalment lliure, pot actuar com vulgui per tant, es respectarà sempre la seva voluntat; si no vol donar cap resposta és la seva decisió. No obstant això, la persona de referència es mantindrà atenta a la situació.

6. SISTEMA DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ

6.1.ELS CASOS

A través de la Fitxa de recollida de dades es portarà un registre dels casos atesos amb l'objectiu d'avaluar l'actuació i aprendre dels punts forts i punts febles.

La fitxa l'omplirà la persona o persones de referència comptant amb la informació de la resta de persones implicades. La informació que figuri a la fitxa serà anònima. A més a més, es podrà anotar tota la informació addicional que es consideri necessària procurant tractar la informació amb cura i que el tipus d'anotacions que s'hi facin no acabin essent cap judici de valor.

6.2.EL PROTOCOL

El protocol s'haurà de revisar periòdicament per adaptar-lo al context de Creart. També s'haurà de modificar a mesura que es detectin necessitats i inconvenients. Com més detallat i precís sigui el protocol (especialment les pautes d'actuació) més funcional i pràctic resultarà.

7. RECURSOS⁷

a. Telèfons d'emergències

- Telèfon Violència de Gènere – 016
- Línia d'atenció contra la violència masclista - 900 900 120
- Telèfon homofòbia, bifòbia y transfòbia – 012
- Emergències Mèdiques – 061
- Guàrdia Urbana – 092
- Policia Nacional – 091
- Tot tipus d'emergències – 112

b. Serveis i recursos especialitzats en violència sexual

- Fundació Vicki Bernadet. Associació que ofereix assessorament social, psicològic i jurídic especialitzat en abús sexual infantil.

⁷ Per ampliar la informació consultar els *Recursos de Barcelona i província* de USV react.

- Associació Assistència dones Agredides Sexualment (Aadas). Associació que ofereix assistència psicològica, jurídica y acompanyament en cas d'agressió sexual. Tel. 93 487 5760. Més informació: www.aadas.org.es/index.php/es
- ASSIR Unitat d'atenció a la salut sexual i reproductiva de l'Institut Català de Salut (Generalitat de Catalunya) Atenció integral a la dona en la seva salut sexual i reproductiva. Per trobar el centre més a prop: <http://158.109.129.18/centreatigona/docs/articulos/Directori%20dels%20programes%20d%27atencio%20a%20la%20salut%20sexual%20i%20reproductiva%20a%20Catalunya.pdf>

c. Serveis i recursos especialitzats en violència de gènere

- Oficina d'informació de l'Institut Català de les Dones (ICD) Ofereixen servei gratuït d'atenció psicològica i assessorament jurídic. S'atén amb cita prèvia que se sol·licita per telèfon. Més informació: http://dones.gencat.cat/ca/ambits/atencio_dones/ Mail: icd@gencat.cat.
- Servei d'Informació i atenció a les dones (SIAD) Ofereix informació, atenció i recuperació a les dones en situació de violència masclista i als seus fills/es.
- Dones juristes Equip especialitzat en la prestació d'assistència i serveis jurídics gratuïts en l'àmbit de la violència de gènere (treballen de manera coordinada amb psicòlogues i treballadores socials). Més informació: <http://donesjuristes.cat/serveis-juridics/>

d. Serveis i recursos especialitzats en violència a persones del col·lectiu lgtbi

- Observatori contra l'homofòbia Atenció i assessorament a la víctima de LGTBIfòbia. Assessorament general i telefònic, Atenció víctimes: servei d'atenció psicològica presencial. Més informació: <http://observatori-contra-homofobia.blogspot.com.es/p/inici.html>
- FAGC Front d'Alliberament Gai de Catalunya. Aquest col·lectiu disposa d'un servei jurídic, ofereix assessorament en casos de violència sexual en que intervé un component homòfob. Més informació: <http://fagc.org/news.php>
- Programa d'atenció a persones LGTBI en situacions de violència (Associació Conexus). Atenció psicoterapèutica a persones LGTBI en situacions de violència, tant persones que estan patint la violència, com per les persones que l'estan exercint i volen treballar-la voluntàriament. Mail: atencio@conexus.cat

e. Per presentar denúncia

- Inspecció de Treball de Barcelona Garanteix l'assoliment dels objectius assignats a la Inspecció de Treball. Recurs per presentar denúncia d'abusos laborals. Més informació: http://treball.gencat.cat/ca/ambits/inspeccio/atencio_ciudadana/denunciar/
- Guàrdia Urbana (Ajuntament de Barcelona) Tenen seu a tots els districtes de Barcelona. Per trobar el centre més a prop: <http://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/ca/estem.html>

- Mossos d'Esquadra (Grup d'Atenció a la Víctima-GAV) Actuació policial per denúncia de la víctima, familiars o coneguts. Assistència a la víctima posterior a la denúncia i seguiment. Aquests grups es coordinen amb el Grup Regional d'Atenció a la Víctima (GRAV-URPAC). Totes les comissaries:
http://interior.gencat.cat/ca/serveis/localitzador_de_comissaries/seguretat_ciudadana/
- Grup regional d'atenció a la víctima (GRAV). Mail: itpg31181@gencat.net
- Jutjat de Guàrdia violència sobre la dona Gran Via de les Corts Catalanes, 111 (edifici I) 08075, Barcelona Tel. 935548643.
- Jutjat de violència sobre la dona. Per trobar el més a prop:
http://administraciojusticia.gencat.cat/ca/administracio_de_justicia/seus_i_directoris/index.html
- Oficines d'atenció al ciutadà (OAC) a totes les comissaries dels Mossos d'Esquadra (24 h.) (per denunciar fets homòfobs)
- Àrea LGBTI de la Generalitat (per denunciar fets homòfobs)
arealgbt.tsf@gencat.cat. Més informació:
<https://ovt.gencat.cat/gsitfc/AppJava/generic/conqxsGeneric.do?webFormId=9&reqCode=newCqs&topicLevel2.id=17563&topicLevel3.id=23809>

f. Emergències sanitàries

- Hospital Clínic de Barcelona. Centre hospitalari de referència en qüestió de violències sexuals a Catalunya. C/ Villarroel, 170. 08036, Barcelona. Tel. 93 227 54 00 Extensió: 2137.
- Hospital Sant Joan de Déu. Unitat d'Agressions Sexuals Atenció a persones menors d'edat agredides sexualment. Ctra. D'Esplugues, s/n – 08034, Barcelona. Tel. 93 280 40 00.
- Hospital Parc Taulí. 08208, Sabadell. Tel. 937 23 10 10.
- Hospital de Terrassa Carr. Torrebonica, S/N. Tel. 937 31 00 07.

8. BIBLIOGRAFIA

Ajuntament d'Arenys de Mar, 2018. *Protocol contra les agressions masclistes i lgtbifòbiques en espais d'oci nocturn*. Disponible a:

[https://arenysdemar.cat/ARXIUS/2018/IGUALTAT/Protocol contra les agressions masclistes i LGTBI ultima versio 050718 .pdf](https://arenysdemar.cat/ARXIUS/2018/IGUALTAT/Protocol%20contra%20les%20agressions%20masclistes%20i%20LGTBI%20ultima%20versio%20050718.pdf)

Consell de la Joventut de Barcelona, 2017. *Protocol d'actuació en casos de violències masclistes en les entitats juvenils*. Disponible a:

<https://www.cjb.cat/wp-content/uploads/2017/01/Protocol-contra-les-viol%C3%A8ncies-masclistes-issuu.pdf>

USV react. *Recursos de Barcelona i província*. Disponible a:

[https://usvreact.eu/wp-content/uploads/2018/02/4.0-CAT Recursos-Barcelona.pdf](https://usvreact.eu/wp-content/uploads/2018/02/4.0-CAT-Recursos-Barcelona.pdf)

Observatori per a la igualtat, 2018. *Guia d'actuació davant el sexisme i les violències de gènere als col·lectius de la UAB*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona. Disponible a: <https://www.uab.cat/doc/guia-colectius>

Referències

Lafede.cat – Organitzacions per a la Justícia Global. (2020). *Guia de prevenció i actuació dels assetjaments, discriminacions i violències sexuals*. Disponible a:

<http://www.lafede.cat/protocolviolencies/wp-content/uploads/2020/09/Guia-Protocol-DEF.pdf>

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2018). *Glosario de términos sobre diversidad afectivo sexual*. Disponible a:

<https://www.msbs.gob.es/ciudadanos/enfLesiones/enfTransmisibles/sida/docs/GlosarioDiversidad.pdf>

USV react. (2018). *Definiendo y enmarcando las violencias sexuales*. Disponible a:

<https://www.usvreact.eu/wp-content/uploads/2018/02/1.3-Definiciones-a-analizar-.pdf>

Generalitat de Catalunya. (2013). *Protocol de Joventut per a l'abordatge de la violència masclista*. Direcció General de Joventut. Disponible a:

https://www.cnjc.cat/documents/protocol_joventut_abordatge_violencia_masclista.pdf

9. ANNEXOS

9.1. FITXA DE RECOLLIDA DE DADES ⁸

Persona de referència (nom de la persona que omplirà la fitxa):

Demandant (només omplir si la persona que fa la demanda no és la mateixa que la presumptament afectada):

- a. Edat:
- b. Gènere:
- c. Opció sexual:
- d. Tipus de demanda:
 - Informació
 - Assessorament
 - Intervenció
 - Acompanyament
 - Altres

Qui pateix la violència?

- a. Edat:
- b. Gènere:
- c. Opció sexual:

⁸ Elaboració pròpia a partir de la fitxa de recollida d'informació facilitada per l'Associació Cúrcuma al *Protocol contra les agressions masclistes i lgtbifòbiques en espais d'oci nocturn* (Ajuntament d'Arenys de Mar, 2018) i la de la *Guia d'actuació davant el sexisme i les violències de gènere als col·lectius de la UAB* (Observatori per a la igualtat, 2018).

- d. Tipus de violència:
 - Física
 - Psicològica
 - Sexual
 - Ambiental
 - Social
- e. Tipus de demanda:
 - Informació
 - Assessorament
 - Intervenció
 - Acompanyament
 - Altres
- f. Actuació:
 - Suport emocional
 - Informació
 - Derivació
 - Coordinació
 - Altres

Descripció dels fets (nombre d'agressions, dates aproximades, persones que hi eren presents...):

Avaluació de l'actuació (com s'ha sentit la persona de referència, com s'ha organitzat...):

Qui exerceix la violència?

- a. Edat:
- b. Gènere:
- c. Opció sexual:
- d. Intervenció:
 - Conversa d'avís
 - Separació d'espais
 - Expulsió
 - Expulsió definitiva

Avaluació de la intervenció:

Possibles derivacions de la demanda (Servei Assistencial de Salut o altres recursos externs):

9.2. ESTRATÈGIES DE COMUNICACIÓ⁹

TRACTE AMB LA PERSONA AGREDIDA

Percebre

Avaluar la situació tal com s'especifica a les pautes d'actuació.

⁹ Adaptació dels recursos formatius de UVC react. Més informació a: <https://usvreact.eu/ca/>

- a. Elements que ho dificulten
 - Tabús
 - Estereotips
 - Creences
 - Expectatives sobre la reacció de les persones afectades (ex. la persona agredida és exagerada, l'agressor no faria mai això, etc.)
 - Percepció de la gravetat o el perill
- b. Àmbit personal
 - Evitar tenir una vincle emocional o una relació negativa amb l'agressor
 - Evitar tenir una relació negativa amb l'agredida

Escoltar activament

- ✓ Diferencia entre escolta (sentir) i escolta activa (escoltar)
- ✓ Tenir en compte la comunicació no verbal
- ✓ Saber com i què preguntar

- a. Elements que ho faciliten
 - Disposició per escoltar
 - Comunicació verbal (ex. ja veig, umm, uh, si, vale, etc)
 - Comunicació no verbal (ex. contacte visual, gestos, inclinació del cos, donar la mà, etc.)
 - Empatitzar
 - Respectar
 - Concretar
- b. Elements que ho dificulten
 - Ambiental (soroll, persones, espai, temps,...)
 - Personal
 - Físic (ansietat, cansament,...)
 - Emocional (distanciament emocional, preocupació per un mateix,...)
 - Cognitiu (prejudicis, creences,...)
 - Socials (diferències culturals,...)
- c. Elements a tenir en compte
 - Incomoditat a l'hora d'explicar un cas de violència
 - No donar preses
 - Generar un clima de confiança i seguretat
 - Oferir un espai adequat per parlar (l'espai de seguretat escollit prèviament)
 - La creença de qui escolta que necessita saber exactament el que ha passat per poder ajudar (ex. forçar a explicar detalls, justificar-se)
 - La sensació de que al donar suport a la persona agredida/incomodada s'està acusant directament a l'agressor
 - La influència dels rols de poder i de gènere en el valor que hi donem a les relacions

Cuidar

- ✓ Diferencia entre cuidar i infantilitzar
 - ✓ Cuidar sense jutjar
 - ✓ Avaluar la gravetat i el perill
 - ✓ Autocures (estic còmode gestionant aquest cas?)
- a. Elements que ho faciliten
- Ajudar a pensar i ordenar les seves idees
 - Intentar que la pròpia persona agredida formuli les possibles actuacions
 - Mantenir sempre una actitud auto-reflexiva per evitar justificar, minimitzar, normalitzar o tolerar la violència sexual
- b. Elements que ho dificulten
- Criticar: recriminar la manca d'iniciativa, restar importància als fets
 - Emetre judicis de valor sobre la seva manera de comportar-se, de sentir, de vestir o de relacionar-se
 - Menysprea les necessitats, sentiments o opinions
 - Dir de manera clara el que hauria de fer, tractar amb paternalisme
 - Exposar-se a situacions de perill o fer que ho faci la persona agredida
 - Utilitzar expressions que poden fer sentir a la persona agredida culpabilitat, debilitat, inutilitat o vergonya
 - Donar la impressió de que tot s'arreglarà fàcilment o oferir solucions màgiques
 - Transmetre la teva pròpia angoixa a la persona afectada

Acompanyar

- ✓ No som terapeutes
 - ✓ No som jutges
 - ✓ No estem soles
 - ✓ Reconèixer els nostres límits (autocures, perill, manca d'eines)
 - ✓ Demanar ajuda
- a. Elements que ho faciliten
- Informar sobre els recursos, serveis xarxes específiques i com accedir a elles
 - Comentar a la persona agredida, en el cas de que en un futur decideix interposar denúncia és important que preservi les possibles proves
 - Potenciar la xarxa de suport i buscar persones aliades i sensibilitzades

Avaluar

Omplir la fitxa de recollida de dades.