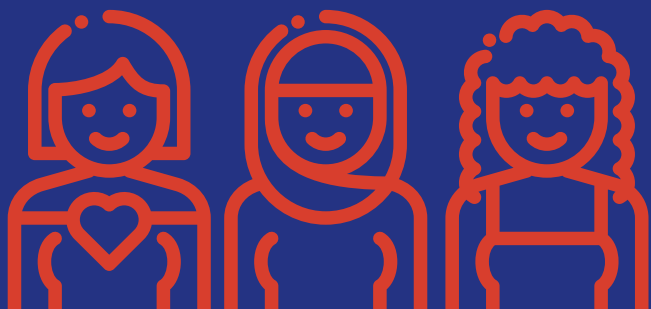




Protocol per l'abordatge de les violències al CJB



Construïm
espais lliures
de violències



Índex

Declaració de principis	2	Comissió de seguiment i avaluació	19
Objectiu	3	— Context intern	19
		— Context extern	20
Marc conceptual	3	— Funcionament de la comissió	20
— Violència	4	Garanties del procés i terminis	22
— Tipologia de violències	4	Publicitat i entrada en vigor	23
— Les violències són multidimensionals: interseccionalitat	6	Protocol Auditori (Annex)	23
		Xarxa de recursos	25
Fonaments de la intervenció	7	Bibliografia	28
— Premisses bàsiques d'actuació	7		
Procediments d'actuació	9		
— Prevenió	9		
· Interna	9		
· Externa	11		
— Detecció	13		
· Factors de risc	13		
· Valoració del risc vers la diversitat personal i/o col·lectiva	14		
— Atenció	15		
— Intervenció	16		
· Procediment d'actuació interna	16		
· Procediment d'actuació externa	17		

Declaració de Principis



Des del Consell de la Joventut de Barcelona (d'ara en endavant CJB) expressem el nostre compromís amb la prevenció, el tractament i l'erradicació de tots els tipus de violència, així com amb el respecte a la dignitat i als drets fonamentals de les persones.

És per això que rebutgem qualsevol tipus d'actituds violentes. Volem cercar i aplicar les estratègies ne cessàries per actuar en cas que situacions violentes esdevinguin una realitat en els nostres espais, tant dins de l'organització entre les per sones que hi treballen de manera remunerada o voluntària, com en els espais en què participen persones i/o associacions usuàries.

El CJB limita l'accés a l'espai, recursos, serveis i equipament que gestiona a aquelles persones o entitats que manifestin actituds violentes o que incitin públicament a l'odi, la violència o la discriminació per motius de naixement, ètnia, sexe, religió, opinió, diversitat funcional, orientació sexual, identitat de gènere o qualsevol altra condició o circumstància social o personal. En limita l'accés, també, a aquelles persones que es comportin de manera agressiva o provoquin aldarulls a l'exterior o a l'entrada del recinte, a aquelles que portin armes o objectes susceptibles de ser utilitzats com a tals, i a les que portin robes, objectes o símbols que incitin a la violència o facin apologia d'activitats i discursos contràries als Drets Humans.



El CJB, conjuntament amb els serveis, projectes i equipament que gestiona, no accepta actituds violentes. La persona i/o entitat que exerceix violència o genera una situació de violència haurà de respectar els procediments d'actuació establerts en aquest Protocol. La persona i/o entitat que viu la situació de violència o violències podrà rebre suport, si així ho vol.

Objectiu

L'elaboració i difusió d'aquest document respon a l'objectiu marcat pel CJB de desenvolupar una diagnosi per detectar les violències i com s'aborden al CJB, i dissenyar un procediment d'actuació per eliminar els actes violents adaptable a altres contextos, com entitats o equipaments.

Marc conceptual

És indispensable aclarir a què ens referim quan parlem de violència i violències. Exposem, doncs, les bases conceptuals amb què es fonamenten les propostes d'intervenció, les quals comprenen una definició de les violències com un fenomen complex i multidimensional. Amb el Protocol volem afavorir la presa de consciència dels factors que generen situacions de violència, com també de les tipologies i manifestacions diverses d'aquesta violència.

Violència

Definim violència segons Marina Caireta i Cécile Barbeito, com **aquella actitud o comportament que constitueix una violació o una privació en l'ésser d'una cosa que li és essencial com a persona: integritat física, psicològica i moral, drets, llibertats...**

Aquesta definició es pot ampliar per incloure també els danys ocasionats a altres animals o a la natura, i els danys a béns materials, com poden ser un edifici, el mobiliari o les infraestructures (Caireta, M. & Barbeito, C.; 2009).

La violència pot ser exercida per una persona (desconeguda, una amiga, un company de feina, etc.), una institució (una presó, una escola, un equipament municipal, etc.) o una situació estructural (l'explotació laboral, la repressió política, etc.). Les violències poden esdevenir de resultes de la nostra posició al món, dels rangs o privilegis que tenim de manera situada en els diferents espais i grups socials.

Tipologies de violència

La violència és un **concepte únic amb múltiples manifestacions**. És, doncs, una realitat molt complexa que segons com s'expressa genera un rebuig rotund, i en d'altres ocasions pot restar invisible, normalitzada, ignorada o justificada. En bona part és així perquè **vivim en la cultura de la violència**, en què aquesta "ha estat interioritzada i fins i tot sacralitzada per amplis sectors de moltes societats, a través de mites, simbolismes, polítiques, comportaments i institucions, tot hi haver causat dolor, sofriment i mort a milions d'éssers" (Fisas, V.; 2009).

No es pot entendre un fet violent de forma aïllada i excepcional, sinó que cal tenir present el marc on es desenvolupa. Per poder comprendre les manifestacions de la violència, Johan Galtung (Galtung; 1998) en distingeix tres dimensions interrelacionades: **directa, estructural i cultural o simbòlica**.



Aquesta categorització permet, d'una banda, identificar violències més enllà de les més visibles i fàcils de reconèixer, i prendre consciència que **la major part de situacions de violència que vivim formen part d'aquest gran grup invisible o invisibilitzat**. De l'altra, facilita plantejar formes d'intervenció que compreguin el fenomen violent des d'una perspectiva àmplia i global.

Violència directa (VD): agressió física i/o psicològica contra una persona o una comunitat, contra la natura o contra béns materials. En són exemples: les guerres, les agressions físiques, verbals i psicològiques, o la contaminació ambiental. També en són exemples actituds basades en insults, desqualificacions, crits, humiliacions, aïllaments o amenaces d'abandonament. Totes aquestes agressions es poden donar de manera simultània.

En les organitzacions, podem trobar exemples de VD: insults, empentes, baralles, menyspreu, destrosses del material o pintades a l'edifici.

Violència estructural (VE): conjunt d'estructures (socials, polítiques, econòmiques, etc.) que no permeten la satisfacció de les necessitats bàsiques de les persones. També pot entendre's en termes relatiu: estructures que no permeten satisfer les necessitats de les persones al mateix nivell. Aquesta perspectiva té en compte el tracte desigual o la desigualtat d'oportunitats en funció de les estructures, com és el cas del patriarcat, el capitalisme, l'autoritarisme, etc.

Podem trobar expressions de VE en els impediments en l'accessibilitat a l'Espai Jove La Fontana, o en la senyalització dels lavabos basada en el binarisme de gènere.

Violència cultural o simbòlica (VC): aspectes de l'àmbit simbòlic (llengua, religió, cultura, ciència, etc.) que s'utilitzen per justificar i legitimar la violència directa i/o la violència estructural. Els acudits, les cançons, els refranys populars, l'ús d'argot amb continguts discriminatoris o la manipulació dels mitjans de comunicació, en són alguns exemples.

La VC es manifesta per exemple en les lletres discriminatòries d'algunes cançons, acudits o comentaris en grups de whatsapp o e-mail, o en el menyspreu a cultures diferents. També en són exemples la reproducció d'estereotips i prejudicis.

Les violències són multidimensionals: interseccionalitat

La interseccionalitat és una teoria que reflecteix que les identitats individuals i col·lectives són el resultat i l'expressió de la combinació d'un conjunt de variables que es donen simultàniament, com són el gènere, l'orientació del desig, la procedència, la classe social, la situació econòmica, la diversitat funcional, entre d'altres. Les persones, per tant, **vivim en un creuament de variables constant que concreta els privilegis dels quals disposem i les discriminacions que podem viure al món** (Crenshaw, K. W.; 1989).

Aquestes variables les hem d'entendre de manera interdependent: en cada un dels contextos tenen significats específics que poden generar situacions discriminatòries en funció dels valors dominants. Identificar els valors de les categories socials, doncs, ens pot permetre veure i entendre els sistemes de relacions, de poders i d'opressions (i per tant, els privilegis o no que tenim en diferents espais i moments) per prendre'n consciència i poder-los abordar, especialment en contextos on s'exerceixi la violència.

Fonaments de la intervenció

Premisses bàsiques d'actuació

L'objectiu d'establir procediments d'actuació neix de la necessitat de consensuar unes línies de treball per donar resposta a les situacions de violències que puguin donar-se dins del CJB i en l'equipament, projectes i serveis que gestiona.

L'actuació per part de les treballadores segueix unes premisses bàsiques per abordar les situacions de violències directes, estructurals o culturals, tant en l'àmbit intern com extern del CJB. Per intern ens referim entre treballadores i/o voluntàries del Secretariat; i per àmbit extern, a entitats membres i/o persones usuàries (per part d'usuàries cap a d'altres usuàries, cap a treballadores, envers l'equipament i/o espais dels serveis que gestiona o cap a elements materials).

Al seu torn, aquestes actuacions han de donar resposta a totes les persones implicades davant una situació de violència (qui la viu, qui l'exerceix i qui l'acompanya) i recullen els criteris mínims consensuats d'intervenció.

En relació a qui viu la violència

- Actuem sempre que hi hagi una sospita o demanda explícita.
- Actuem sempre vetllant per la seguretat de la persona.
- Intentem entendre la vivència de la persona per determinar l'actuació.
- Oferim acompanyament i suport.

En relació a qui exerceix la violència

- Actuem quan una persona o entitat se salti la normativa del CJB i/o equipament i serveis que gestiona.
- Actuem sempre que hi hagi situacions de violències contràries a l'ideari del CJB.

En relació a qui l'acompanya

- No qüestionem a les persones o la persona que viu la situació de violència¹.
- Valorem els criteris de seguretat pròpia i seguretat d'altres persones.
- Valorem els instruments a l'abast per donar-hi resposta.
- Ens responsabilitzem de manera compartida i col·lectiva.
- Vetllem per l'acompanyament i suport a la persona que acompanya la violència.

¹ — Sovint les persones que han viscut situacions de violència estan confoses, no saben si allò és violència, no estan segures del que ha passat. Per això és important legitimar el que senten, i convidar a posar llum plegades.

Procediment d'actuació

L'abordatge de les violències està estructurat en les intervencions següents: prevenció, detecció, atenció i seguiment.

Es distingeix l'actuació segons si té lloc:

- En l'àmbit intern del CJB: entre treballadores i/o voluntàries del Secretariat.
- En l'àmbit extern: entitats membres i/o persones usuàries (per part d'usuàries cap a d'altres usuàries, cap a treballadores, envers l'equipament i/o espais dels serveis que gestiona o cap a elements materials

Prevenició

Les mesures preventives següents tenen l'objectiu de contribuir a la sensibilització i l'apoderament de les persones perquè esdevinguin agents actives en la detecció, reflexió, actuació i anàlisi de situacions de violència, fent del CJB, serveis, projectes i equipament que gestiona uns espais de seguretat per a totes.

A continuació es detallen les mesures que ja s'estan duent a terme a nivell intern i extern, com també els compromisos expressats durant l'elaboració del Protocol.

Interna

En l'àmbit intern, la prevenció s'articula en: comunicació interna, formació, espais de gestió emocional i tasques de revisió i millora del Protocol.

Comunicació interna	Formació contínua	Espais emocionals	Avaluació i millora
<ul style="list-style-type: none">— Manual de regulació d'ús dels canals de comunicació interna— Bústia de suggeriments— Protocol per a noves incorporacions	<ul style="list-style-type: none">— Formació i assessorament	<ul style="list-style-type: none">— Espai emocional i de gestió de conflictes	<ul style="list-style-type: none">— Revisió anual del Protocol

La **comunicació interna** contempla, en primer lloc, un **manual de regulació de l'ús dels canals de comunicació interna** al servei de l'equip tècnic. Es dona a conèixer, a més, el Protocol quan es produeix una nova incorporació en l'equip tècnic o en el Secretariat del CJB. I per últim, existeix una **bústia física situada en la primera planta de l'Espai Jove La Fontana** i una adreça de correu (protocolviolencias@cjb.cat) per recollir de manera anònima suggeriments, demandes i propostes de millora en relació a la prevenció, detecció, atenció i seguiment de les violències als espais, serveis i equipament que gestiona el CJB.

La **formació contínua** inclou **formació i assessorament** a aquelles treballadores que ho necessitin sobre temes vinculats a la prevenció de violències, i requereix d'una valoració prèvia per part de la comissió de formació i la del Protocol.

La Comissió de seguiment és l'encarregada de convocar, un cop l'any, un **espai emocional i de gestió de conflictes** per a l'equip tècnic i el Secretariat amb un doble objectiu. En primer lloc, tractar els conflictes latents i facilitar l'expressió emocional i la cohesió dels equips que treballen al CJB de manera remunerada i no remunerada. En segon lloc, oferir un espai de cura a les persones implicades en l'aplicació del Protocol.

En relació a l'**avaluació i millora del Protocol**, la Comissió de seguiment és l'encarregada de **revisar anualment la tasca realitzada i la utilitat i funcionament del Protocol**, a més de fer un retorn al Secretariat, a les treballadores i a l'Assemblea General Ordinària del CJB sobre la pràctica i propostes de millora del Protocol, entre d'altres funcions.

Externa

Aquestes accions s'organitzen en: participació; formació i assessorament; recursos i materials i, estructura i equipament.

Participació

- Comissió de seguiment
- Bústies/correu de demandes
- Grups de Treball de les àrees de treball

Formació i assessorament

- Càpsules formatives
- Cicles temàtics
- Xerrades i conferències

Recursos i materials

- Banc de recursos per a entitats
- Falques pels concerts i micros oberts
- Cartelleria específica
- Guies i Protocols d'actuació per a entitats

Estructura i equipament

- Millores en l'accessibilitat
- Normes d'ús i seguretat dels espais
- Zona de seguretat i zona d'acollida
- Manifest públic

El CJB concep la **participació** en relació a la protecció de la llibertat i la igualtat entre les persones, amb respecte i atenció a la diferència, la no discriminació i la garantia dels Drets Humans. En aquest sentit, a través de l'Àrea de treball de Cohesió i Drets de Ciutadania (dretscivils@cjb.cat) es promouen accions i projectes relacionats amb la diversitat sexual, la diversitat intercultural, la incorporació de la perspectiva de gènere a les associacions juvenils i la lluita antiracista. També es duen a la pràctica accions de visibilització i sensibilització de la participació diversa dins dels espais de participació del CJB. Els **Grups de treball** -GT Feminismes, GT Diversitat Funcional, GT LGBTI i GT Interculturalitat - Aixada Antiracista s'ocupen de desenvolupar aquest seguit de projectes.

La **Comissió de seguiment** s'encarrega de garantir el compliment de les mesures acordades al Protocol i proposar-ne millores, si s'escau. Existeix una **bústia de demandes**, física (situada en la primera planta de l'Espai Jove La Fontana) i electrònica (protocolviolencies@cjb.cat), per recollir comentaris i suggeriments sobre el Protocol i el seu àmbit d'actuació.

En relació a la **formació i assessorament**, el CJB, els serveis, projectes i equipament que gestiona realitzen **càpsules formatives, cicles temàtics i xerrades i conferències** vinculades amb la temàtica. Al seu torn, des del Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona (d'ara en endavant CRAJ) s'ofereix informació a les entitats o col·lectius sobre possibilitats de formació i sobre el desenvolupament de protocols

d'abordatge de les violències propis. En el terreny dels **recursos i materials**, s'ofereixen eines diverses a persones, entitats juvenils i col·lectius de Barcelona: el **banc de recursos per a entitats, guies i propostes d'actuació, i les falques pels concerts i micros oberts**. Aquest Protocol mateix està disponible per a la lectura i consulta en espais físics i online, i la **cartelleria específica** per a l'eradicació de les violències i les propostes d'actuació resta visible. Al seu torn i des de la data d'aplicació d'aquest Protocol, es requereix a cada entitat membre que elabori, en un termini de fins a quatre anys, un **protocol intern propi** contra les violències com a requisit per formar part del CJB.

En relació a l'**equipament**, el CJB es compromet a fer un seguiment i incidència a l'Ajuntament de Barcelona perquè es duguin a terme **millores en l'accessibilitat** de l'edifici de l'Espai Jove La Fontana per convertir-lo en un **espai accessible**, inclusiu i segur per a totes les persones i entitats usuàries. S'entén l'**equipament**, doncs, com un espai dinàmic i canviant que es vol adaptar a totes les realitats per ser un espai de referència d'igualtat, de respecte a les diversitats i de rebuig a les violències. Es vetlla per facilitar l'accés a la informació sobre la **normativa d'ús** a totes les persones i entitats usuàries dels espais, serveis i equipament que gestiona el CJB. La **zona de seguretat** és l'espai de referència per fer denúncies de situacions de violència que succeeixin dins l'equipament, serveis o activitats. Té per objectiu facilitar l'accés i l'atenció a les entitats i/o persones que viuen, de-

tecten o consideren la possibilitat d'una situació de violència. La zona de seguretat **està operativa de dilluns a divendres fins a les 21h a la primera planta**, al CRAJ o a dinamització. I fora d'aquest horari i durant els **caps de setmana**, se situa a l'**Espai de trobada**.

Quan les activitats es realitzen a l'exterior de l'equipament o fora de l'horari habitual, s'habilita la zona d'acollida, en què s'atén a persones que hagin pogut viure una situació de violència, i en són responsables les entitats organitzadores -les entitats, el CJB, el CRAJ o el PIJ- que actuaran segons les indicacions del Protocol de l'Auditori (Annex 1 Protocol Auditori). Aquestes activitats fan referència a esdeveniments de gran format.

A través dels **Manifestos, Comunicats i Adhesions a Campanyes**, el CJB expressa i comparteix el seu posicionament polític, els seus valors i el seu compromís vers l'eradicació de tot tipus de violència i per a la justícia social. L'objectiu d'aquestes mesures és fer pública l'opinió del CJB, fer visible i rebutjar la o les situacions de violència viscudes en els espais del CJB o en d'altres espais de la ciutat.



Detecció

A continuació es descriuen un seguit de factors de risc² per tenir en compte en una situació de violència, que n'estableixen la importància i el grau de rapidesa òptim per a l'actuació. La violència exercida a la qual es fa referència pot estar dirigida a una persona (usuària, voluntària o de l'equip tècnic), a l'equipament, als espais dels serveis que gestiona o al mobiliari. No es diferencia si es dona en context intern o extern.

Factors de risc

	Indicadors menors	Indicadors majors
Factors de risc en els fets	<ul style="list-style-type: none">— Clima tens o violent— Existència d'amenaques prèvies a la situació	<ul style="list-style-type: none">— Conducta amb intenció de provocar danys— Coincidència de les conductes amb les amenaces expressades— Existència de situacions de violència anteriors— Augment important de clima tens o violent— Victimització per part de l'entorn
Factors de risc en la persona que exerceix violència	<ul style="list-style-type: none">— No responsabilització dels fets— Resposta agressiva davant la intervenció de l'equip tècnic o el Secretariat— Justificació parcial de l'acció violenta	<ul style="list-style-type: none">— Justificació de l'acció violenta— Assumpció de la inevitabilitat de la violència— Convenciment de la culpabilitat de qui ha viscut la situació de violència— Acceptació o reforçament positiu en relació a la violència— Conducta visiblement alterada pel consum irresponsable de psicòtròps

² — Factors de risc elaborats en base al Protocol per a l'abordatge integral de la violència masclista en l'àmbit de la parella de l'Ajuntament de Terrassa.

Factors de risc

	Indicadors menors	Indicadors majors
Factors de risc en la persona que viu violència	<ul style="list-style-type: none">— Justificació parcial de la violència— Desig explícit que el procediment es tanqui— Sentiment de culpabilitat	<ul style="list-style-type: none">— Justificació del que ha succeït— Assumpció de la inevitabilitat de la violència— Convenciment de la culpabilitat pròpia (victimització)— Conducta visiblement alterada pel consum irresponsable de psicòtròps

Valoració del risc vers la diversitat personal i/o col·lectiva

	Factors de risc
Factors de risc en la persona que exerceix violència	<ul style="list-style-type: none">— Rep suport o està acompanyada.— Són varies persones i/o una entitat.— Ha influït quelcom del seu bagatge personal en l'exercici de la violència.— Hi han motius personals o col·lectius que porten a exercir la violència.— Ha viscut o exercit anteriorment altres situacions de violència.
Factors de risc en la persona que viu la violència	<ul style="list-style-type: none">— No està acompanyada ni rep suport.— Després dels fets es troba en un estat molt alterat.— Un o més d'aquests factors de diversitat ha pogut influir en la situació: edat, és menor, ètnia, origen, diversitat funcional (física, intel·lectual i/o sensorial), identitat i expressió de gènere, orientació sexual, altres.— Ha viscut altres situacions de violència o n'ha exercit.

Atenció

Els principis de protecció i cura en la intervenció han de basar-se en:

- La no victimització de les persones que viuen la violència.
- La protecció de les necessitats i la seguretat de les persones que viuen i acompanyen les violències.
- La no categorització sistemàtica i automàtica de les persones que exerceixen la violència.

La persona o col·lectiu que viu una situació de violència pot iniciar el procediment intern d'actuació amb independència de les accions legals que emprengui amb una instància administrativa o judicial.

A continuació es detallen les recomanacions³ a tenir en compte a l'hora d'actuar en una situació de violència:

- Garantir en qualsevol moment del procés el respecte dels drets de les persones, des d'una perspectiva dels Drets Humans i feminista, al marge de la situació administrativa de les persones implicades.
- Oferir i assegurar l'escolta activa a totes les persones que intervenen en el procés tan aviat com sigui possible.
- Oferir una actitud proactiva en la detecció de diferents situacions de violència, més enllà de les demandes expressades.
- Oferir un seguiment de la situació segons el grau de gravetat.
- Informar de manera clara i comprensible sobre els drets, els serveis i els

- recursos disponibles.
- Informar de manera clara i comprensible de les accions de denúncia administrativa que es poden activar davant de situacions de violència que siguin delictes.
 - Acompanyar en l'expressió i clarificació de la situació viscuda, personalitzant l'atenció a partir de la comprensió de la demanda i el respecte als ritmes de la persona que ha viscut la situació de violència.
 - Atendre de manera integral i tenint en compte la diversitat de les persones i les especificitats pròpies de determinades formes i àmbits de les violències.
 - Evitar actituds paternalistes i judicis de valor sobre les actuacions de qui viu la situació de violència i de qui l'exerceix.
 - Respectar i donar suport a les decisions de les persones en situació de violència o amb risc de patir-la, tot i que rebutgin els recursos i serveis oferts. Paral·lelament, el CJB pot aplicar la normativa sempre que ho consideri oportú.
 - Procurar que les persones de referència en cada cas siguin les mateixes durant tot el procés.

³ — Extret del Protocol Marc per una intervenció coordinada contra la violència masclista. (vegeu bibliografia)

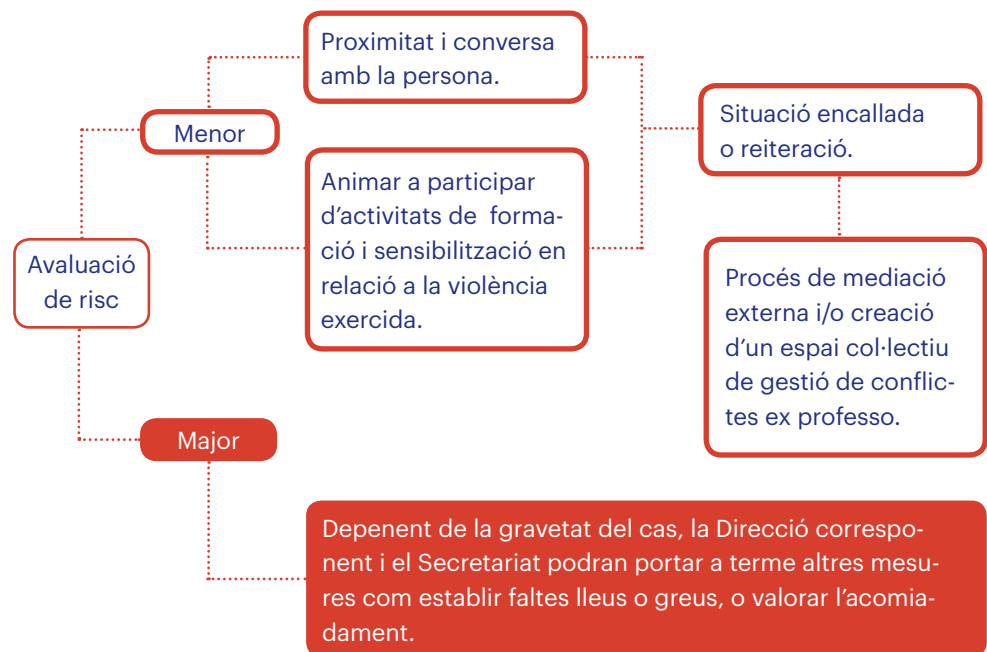
Intervenció

Les propostes d'intervenció es concreten segons la valoració del risc i la necessitat de rapidesa. Es basen en experiències ja viscudes i en propostes realitzades durant el procés participatiu d'elaboració del Protocol. Totes les accions definides posen el focus en l'atenció a les neces-

sitats de la persona o col·lectiu que ha viscut la situació de violència i de la persona o col·lectiu que l'ha exercida, i no en el càstig d'aquesta última. Tenen la finalitat de promoure la reflexió amb una perspectiva pedagògica per generar canvis més enllà dels fets ocorreguts.

Procediment d'actuació interna

La Comissió de Seguiment s'ocupa d'actuar en els Procediments d'actuació interna. Rauen fora de l'àmbit del Protocol els conflictes relacionats amb les condicions salarials o altres aspectes laborals, i amb l'assetjament sexual i per raó de sexe dins de l'àmbit laboral⁴.



⁴ — La Llei Orgànica 3/2007, del 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes estableix que "les empreses han de promoure condicions de treball que evitin l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe i arbitrar procediments específics per prevenir-los i per donar curs a les denúncies o reclamacions que puguin formular els qui n'hagin estat objecte".

Procediment d'actuació Externa

En els Procediments d'Actuació Externa, és l'equip tècnic present en el moment de la demanda qui avalua la situació, tenint en compte la diversitat de tipologies de violència i les seves interaccions, descrits en l'apartat del Marc Conceptual, i els factors de risc presents, descrits en l'apartat corresponent a la Detecció. És, doncs, aquest equip qui assumeix l'actuació immediata, i pot contemplar elements no descrits en aquest document a l'hora d'intervenir. Un cop tancat el procés, s'afegirà en el registre de situacions de violència perquè la Comissió de seguiment en tingui constància, i en valori el cas amb la Direcció referent.

Sota cap concepte es reté a les persones en contra de la seva voluntat i, si no es pot donar resposta amb les eines que es tenen o la situació és desproporcionada pel que fa a la capacitat d'actuar de l'equip tècnic present, es compta amb l'opció de demanar presència policial. En concerts, conferències o actes que es realitzin a l'Auditori, s'estableix el procediment d'actuació descrit en l'Annex (vegeu l'Annex 1 Protocol Auditori). Les actuacions externes, en última instància, són responsabilitat del Secretariat, el qual pot determinar accions no recollides en aquest Protocol.

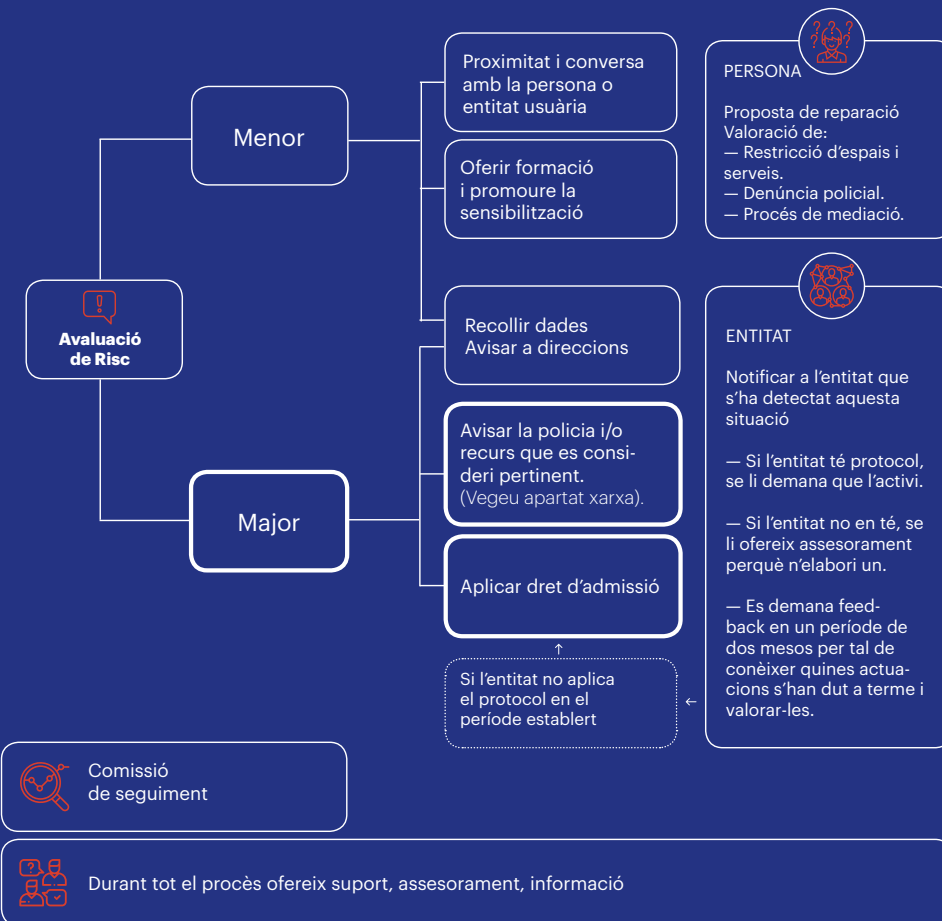
S'aplicarà el Dret d'admissió a:

— **Persones:** serà l'última mesura aplicable a les usuàries dels serveis o de l'equipament. Cal entendre que és una mesura difícilment assumible ja que l'accés a l'equipament o activitats és complex de gestionar per dificultat dels coneixement i identificació de les usuàries, tipologia d'activitats i ús de l'espai públic (la plaça) en la que no pot ser aplicable aquesta acció.

— **Entitats:** podrà ser temporal o definitiva tant en els espais de participació com en l'organització d'activitats. Es valorarà segons la gravetat de les violències reproduïdes, entenent que la mesura temporal podrà ser utilitzada com una eina per a garantir un treball de formació i sensibilització per part de l'entitat. La mesura definitiva implicarà l'expulsió de l'organització de tots els espais propis i dels vinculats CJB.

Equip Tècnic de Referència

Direccions



Comissió de seguiment i avaluació

La Comissió de seguiment i avaluació té per objectiu garantir el compliment d'aquest Protocol, així com vetllar per la seva revisió i millora. Té una funció consultiva i propositiva, sense detriment de les tasques pròpies del Secretariat, amb qui, si s'escau, hi haurà una coordinació.

Les tasques de caràcter general són:

- Assistència a les reunions.
- Revisió anual de la normativa i la legalitat per adequar-hi el Protocol i les intervencions proposades, si s'escau.
- Revisió i actualització del punt Xarxa de Recursos del Protocol.
- Valoració anual de la tasca realitzada i de la utilitat i funcionament del Protocol.
- Recollida i anàlisi d'indicadors.
- Rendició de comptes al Secretariat, a les treballadores i a l'Assemblea del CJB respecte la pràctica i propostes de millora del Protocol.

La Comissió assumeix també uns objectius i unes tasques específiques, les quals dependran del context -intern o extern-.

Context intern

A nivell intern, els objectius d'aquest òrgan són:

- Detectar casos o situacions de violència.
- Recollir demandes explícites sobre situacions de violència.
- Realitzar el seguiment dels casos, avaluar el compliment de la normativa i proposar accions a mig termini davant les violències reproduïdes als serveis i equipament.
- Reportar els casos, si s'escau, en la valoració anual.
- Convocar i, si s'escau, dinamitzar l'es-

pai emocional anual per a l'equip tècnic i el Secretariat.

D'aquests objectius deriven les tasques següents:

- Atenció a les demandes relacionades amb el Protocol per part de l'equip tècnic i el Secretariat.
- Estudi de casos: recull de la informació, avaluació de la gravetat i proposta d'actuació.
- Acompanyament a la persona que viu la situació de violència.
- Diàleg amb la persona que exerceix la o les violències.

- Proposta de derivació al recurs o serveis més adequats sempre i quan sigui convenient.
- Seguiment del cas.
- Dinamització de l'espai emocional per a l'equip tècnic i el Secretariat.

- Revisió periòdica dels espais de denúncia i demandes offline i online.

Context extern

A nivell extern, el objectius de la Comissió són:

- Oferir assessorament i propostes de possibles actuacions i derivacions quan els equips tècnics ho demanin.
- Gestionar la base de dades amb el registre de les situacions ocorregudes.
- Identificar els casos reiterats o d'especial interès.
- Registrar en una base de dades les demandes rebudes a la bústia i derivar-les a l'equip de treball pertinent segons les característiques de la demanda.
- Reportar els casos de violència, si s'escau, a la valoració anual.
- Vetllar per la realització de formacions i/o activitats que promoguin la sensibi-

lització, la prevenció i l'abordatge de les violències.

- Les tasques que es deriven d'aquests objectius són:
- Proposta d'actuació i/o derivació al recurs o servei més adequat, sempre i quan es cregui convenient.
 - Revisió periòdica dels espais de denúncia i demandes offline i online.
 - Realització d'un informe sobre les situacions ocorregudes, les seves característiques i com s'han abordat, afegint possibles millores i revisions.
 - Demanda de formacions vinculants que aportin informació o eines per a la sensibilització, la prevenció i l'abordatge de les violències.

Funcionament de la Comissió

La Comissió està formada per tres persones, dues de les quals són persones no socialitzades com a homes. D'aquestes tres persones, n'hi ha dues de l'equip tècnic, una de les quals forma part de l'equip de direccions, i l'altra pertany al Secretariat del CJB:

- Les persones que volen formar part de la Comissió han de tenir l'aprovació de la resta de les treballadores, de les direccions i del Secretariat. L'elecció es fa en una reunió de treball, a mà alçada o mitjançant el vot secret.
- Les persones que volen formar part de la Comissió han de formar-se en temes de violències, formació que per a les treballadores es realitza durant la bossa d'hores anuals de formació en el lloc de treball.

Les reunions i trobades de la Comissió tenen lloc en horari laboral:

- En el cas que no sigui possible, són compensades.
- S'ha de notificar a les treballadores i al Secretariat el lloc i l'hora de les reunions, amb l'aprovació anterior de les direccions. En les reunions per tractar casos urgents, si no es pot notificar a les treballadores i al Secretariat, les direccions n'han d'estar informades.
- La participació dins la Comissió és anual. Si alguna persona vol continuar formant-ne part, ho pot fer fins a 3 anys consecutius, i amb l'aprovació dels equips de treball i del Secretariat.
- La periodicitat de les reunions és adaptable segons els casos. Com a mínim, hi ha tres reunions a l'any per valorar la utilitat del Protocol.

Els principis bàsics que la Comissió ha de vetllar i respectar són:

- La Comissió garanteix la confidencialitat dels casos tractats. Si una persona membre vulnera aquest dret, és expulsada immediatament de la Comissió i se li prohibeix tornar a integrar-la.
 - Les treballadores, direccions o el Secretariat poden demanar que una persona abandoni la Comissió en els casos següents: si ha vulnerat els drets de les persones ateses dins del marc del Protocol, si no compleix amb les tasques acordades, si dificulta la consecució dels objectius, o si reproduïx actituds violentes en els espais del CJB, serveis o equipament.
 - Les persones integrants de la Comissió es comprometen a fer un traspàs exhaustiu de la informació recollida en el moment d'abandonar l'òrgan.
- La rendició de comptes al Secretariat, a les treballadores i a l'Assemblea del CJB respecte la pràctica i propostes de millora del Protocol segueix els punts descrits:
- Recollir les valoracions trimestrals de la Comissió en una base de dades on s'aborda l'adequació de les respostes a les situacions de violència, les formacions realitzades per part de les treballadores, i les propostes de millora.
 - Recollir les valoracions de les treballadores sobre les respostes donades a les situacions de violència i les propostes a mitjà termini.
 - Crear un espai anual amb l'equip tècnic i el Secretariat per valorar conjuntament el Protocol.
 - Fer un informe anual que reculli, de manera sintètica, detallada i clara, tots els ítems esmentats, el qual es fa extensible.

Garanties del procés i terminis

Per garantir la seguretat de totes les parts implicades en l'actuació i treball davant situacions de violència, aquest procés es dota d'elements diversos:

Informació

- El Protocol està disponible a totes les persones i entitats vinculades al CJB; els materials de difusió i sensibilització estan a la vista; i les zones de seguretat decretades senyalitzades degudament.

Intimitat, privacitat i rigor

- Totes les queixes, demandes i denúncies internes i externes es tracten amb rigor, rapidesa, imparcialitat i confidencialitat per a totes les persones que intervenen en el procediment.

Agilitat

- Es valora en cada cas si l'actuació ha de ser immediata o ràpida:
 - En aquells casos que requereixen d'immediatesa, l'actuació s'inicia en el moment en què es té coneixement dels fets.
 - En aquells casos que requereixen una actuació amb rapidesa, s'intervé de forma immediata o al llarg dels 7 dies després del moment en què es té coneixement dels fets.
- En tots els casos la resolució, comunicació i pla de treball es contempla en un període no superior a dos mesos.

Seguretat

- L'equip tècnic actua segons els criteris -i en aquest ordre- davant situacions d violència: la seguretat pròpia, la seguretat de les altres treballadores, els instruments adequats a l'abast, la seguretat de les usuàries i la seguretat de l'equipament. En les actuacions on es posi en perill els criteris de seguretat o no es disposi dels instruments necessaris per abordar-la, s'informarà a la policia dels fets.

Protecció

- El CJB s'encarrega de procurar la protecció suficient a la persona denunciant o que viu la situació de violència mentre aquesta es trobi dins de l'equipament, davant de possibles represàlies.
- Es vetlla per protegir i respectar els drets de les persones implicades en la situació denunciada.

Seguiment

- L'òrgan encarregat de vetllar pels punts anteriors i pel compliment del Protocol és la **Comissió de seguiment**.

Publicitat i entrada en vigor

Aquest Protocol entra en vigor el març de 2018, i és d'obligat compliment per a totes les treballadores del CJB, serveis, projectes i equipament que gestiona i del Secretariat del CJB. Està signat per totes les treballadores i les persones membres del Secretariat de CJB.

La revisió del contingut i propostes de canvi es revisa anualment. En cas que hi hagi modificacions, cal renovar la signatura del document i la nova versió resultant esdevindrà d'obligat compliment.

Cal donar a conèixer el Protocol a totes les treballadores i membres del Secretariat en l'espai que es consideri adient de manera anual. A les persones que s'incorporin als equips de treball (remunerats o

voluntaris) més tard de la presentació del Protocol se'ls fa coneixedores del document en el moment de la seva incorporació o durant el període d'acollida al lloc de treball o a l'equip voluntari corresponent. De la mateixa manera, les entitats membres del CJB han d'estar informades de l'existència del Protocol, i poden tenir accés a una còpia del Protocol i a l'informe anual de valoració.

Protocol Auditori (Annex)

En concerts, conferències o actes que es realitzen a l'Auditori, s'estableix el procediment d'actuar davant de situacions de violència seguint la proposta següent:

— En la reunió prèvia que es fa amb l'entitat s'exposa que **aquest és un espai lliure de violències**.

— Les entitats han de **signar un document** conforme es responsabilitzen de garantir que així sigui i se'ls ofereix un exemplar del Protocol d'actuació adaptat a les activitats de l'Auditori. També se les informa de l'actuació per part de l'equipament en cas de detectar algun discurs no adequat.

— S'elabora un **document concret adreçat als grups de música i companyies** explicant que aquest és un espai lliure de violències, amb les actituds i discursos que no s'accepten.

— Si en les reunions prèvies es considera que l'activitat per temes de seguretat o ideològics no és assumible, no es durà a terme.

Durant el transcurs de l'activitat:

— Si és un concert o similar s'activen **falques** de forma regular.

— **S'habilita un espai a la barra del bar de zona d'acollida**, per adreçar-hi en cas de detectar situacions de violència, i en què una persona vestida amb una **armilla identificativa** s'encarrega d'acompanyar a qui ho sol·liciti o ho necessiti a l'Espai de trobada. A la zona d'acollida hi ha sempre una persona, com a mínim.

— En cas de detectar alguna situació de violència directa o cultural:

1a vegada.

En cas que els o les tècniques de so i/o informadores detectin alguna cosa:

· Si són els o les tècniques de so, ho posen en coneixement dels o les tècniques informadores.

· Els o les tècniques informadores parlen amb l'entitat que organitza el concert perquè s'avisi a les persones que generen la situació de violència, tant si formen part del grup com del públic.

· Es recorda a l'entitat quins són els passos establerts, i que en cas que es repeteixi fins a una tercera vegada, és l'entitat mateixa que ha d'aturar el concert.

· S'activa la falca.

2a vegada.

S'atura la música o el micròfon més estona -2 minuts-, i s'activa de nou la falca.

3a vegada.

S'atura el concert, la conferència o l'acte, sempre que sigui segur per a les tècniques que hi treballen. Es prohibeix la cessió d'espais a entitats o grups que no hagin respectat el Protocol per a properes ocasions (depenent del grau s'aplica una mesura o una altra).

En el **micro obert** que organitza l'equipament bimensualment es busca un assessorament per treballar en pro de la transformació dels discursos dels i les joves quan rapegen.

En els **concerts de rap** s'obliga als col·lectius organitzadors a tenir una **persona moderadora** que actuï en cas de discursos no adequats.

Xarxa de recursos



AL BARRI (GRÀCIA)

Mossos d'Esquadra

Av. Vallcarca, 169 Telf. 205
112 Emergències — 93 306 23 20

Guàrdia Urbana

Av. Vallcarca, 205 Telf. per a urgències:
092 / 112 Emergències / 933264000
En casos de denúncia de delictes, con-
ductes agressives o desallotjament de
l'espai.

Centre d'Urgències d'Atenció Primària - Hospital de l'Esperança

Av Santuari S Josep Muntany 12 (Gràcia)
93 367 41 00
Urgències mèdiques: 112

Punt d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD) de Gràcia

Pl. Vila de Gràcia 2 (Gràcia)
93 291 43 30
Servei municipal de proximitat que ofe-
reix informació i atenció en tots aquells
temes que interessin i preocupen a les
dones.

Centre Jove d'Anticoncepció i Sexualitat (CJAS)

C. La Granja, 19 Bxs
93 415 10 00 — correu@centrejove.org
Servei d'atenció específica als adoles-
cents i joves de caràcter preventiu-
educatiu i assistencial basat en la defen-
sa dels drets sexuals i reproductius.
Al barri (Gràcia)

Centre de Serveis Socials Vila de Gràcia

Pl. Vila de Gràcia, 2 — 93 619 73 11 (dll-dj)
(9-14 h i de 16-19 h/ dv de 9-14 h)

Centre Exil

Av. República Argentina, 6, 4rt 2ª · 08023
Barcelona · exilspain@pangea.org
93 238 57 60 (Atenció terapèutica mè-
dic-psico-social a persones traumatitza-
des per diferents tipus de violacions dels
Drets Humans).

Fundació Aroa

C. Gran de Gràcia
669 05 75 40 aroa@fundacioaroa.org
Prevenició i atenció de trastorns psicoso-
cials des d'un model hol·lístic, centrat en
les persones i en el desenvolupament del
seu potencial.

Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA) Gràcia

C. Mare de Déu del Coll, 41 - 93 218 93 02

Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ) Gràcia

C. Santa Eulàlia, 11-13
93 457 58 48 — Oferimacompanyament
i suport.

A LA CIUTAT (BARCELONA)

Mossos d'Esquadra

Av. Vallcarca, 169 Telf. 205
112 Emergències — 93 306 23 20

Guàrdia Urbana

Av. Vallcarca, 205 Telf. per a urgències:
092 / 112 Emergències / 933264000
En casos de denúncia de delictes, con-
ductes agressives o desallotjament de
l'espai. Atenció a situacions de violència
masclista

SARA: Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida per a Dones Adolescents

C. Marie Curie, 16 — 93 291 59 10
Cal demanar visita trucant, els dilluns
de 9 a 18 h. i dimarts, dimecres, dijous i
divendres de 9.00 a 20.00 h.

SAH servei d'atenció a homes

C. Garcilaso, 23-27
933 491 610 — sah@bcn.cat
Assessorament i tractament dirigit a
homes que exerceixen o han exercit
violència vers la parella i volen canviar la
seva manera de relacionar-se i allunyar-se
de les conductes violentes. Accés directe
i voluntari.

Conexus

Avda. Diagonal 440 4t 1a
93 217 16 46 — info@conexus.cat
Atenció, formació i investigació
psicosocial.

Fundació Vicky Bernadet

C. Taquígraf Martí 30-32
93.318.97.69 - info@fbernadet.org
Servei d'atenció integral, prevenció i sen-
sibilització dels abusos sexuals a menors
comesos en l'àmbit familiar i de l'entorn
de confiança de l'infant o adolescent.

Oficina per la No-discriminació

C. del Rec, 15— 93 413 20 00
Mecanisme de garantia de Drets Humans
a escala local dirigit a atendre les vulne-
racions de Drets Humans relacionades
amb l'àmbit de la discriminació. El servei
s'adreça a tota la ciutadania, amb atenció
especial a les discriminacions patides per
origen, pertinença cultural o religiosa,
orientació sexual i identitat de gènere,
entre d'altres.

Servei d'atenció i denúncia

SOS Racisme Rambla de Santa Mònica,
10, 1a planta
93 412 60 12 (gratuït)
www.sosracisme.org/said
Servei gratuït per a les persones o
col·lectius que han patit discriminació
racista de qualsevol tipus.

IRIDIA, Centre per a la Defensa dels Drets Humans

C. Casp, 43.
693 28 73 23 — info@iridia.cat
Associació que treballa a Catalunya per a
la defensa dels Drets Humans, principal-
ment civils i polítics.



Emergències mèdiques

Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)

C. Llacuna, 25 — 900 703 030

Ofereix un servei d'atenció psicosocial permanent, que atén qualsevol situació d'urgència i d'emergència social a la ciutat, durant les 24 h dels dia, els 365 dies de l'any. Atenció a persones sense llar
Catàleg recursos i serveis de la xarxa d'atenció a Persones sense llar.

A NIVELL NACIONAL

Observatori contra l'homofòbia

C. Verdi, 88 baixos

93 217 26 69 - coordinacio@och.cat

Disseny i implementació d'un sistema d'observació permanent davant la discriminació i l'homofòbia, bifòbia, transfòbia en els diferents escenaris on es pugui produir. Atenció a la víctima, oficina de

denúncies, formació i recerca.

Línia d'atenció contra la violència masclista

900 900 120

Telèfon Infància Respon

116 111

Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte de Barcelona

Gran Via de les Corts Catalanes, 111

Edifici P, 5a. planta (Ciutat de la Justícia)

93 554 87 00

victimabarcelona.dj@gencat.cat

Servei gratuït que ofereix atenció, suport i orientació a les víctimes i persones perjudicades per un delicte o falta. També és un punt de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere que adopten els òrgans judicials a Catalunya.

Bibliografia



CAIRETA, Marina i BARBEITO, Cécile, Introducción de conceptos, paz, violencia, conflicto, Cuadernos de educación para la Paz, Escola de Cultura de Pau, Universidad Autònoma de Barcelona, 2005.

FISAS, Vicens, Cultura de paz y gestión de conflictos, Icaria/NESCO, Barcelona, 1998.

GALTUNG, Johan, Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia, Gernika Gogoratuz, Bilbao, 1998.

MINDELL, Arnold. Sentados en el fuego. Cómo transformar grandes grupos usando el conflicto y la diversidad, Icaria Editorial, Barcelona, 2004.

CRENSHAW, Kimberle, "Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics, Feminist Theory and Antiracist Politics", University of Chicago Legal Forum: Vol. 1989: Iss. 1, Article 8.

HILL COLLINS, Patricia, "Intersecting Oppressions", SAGE Publications: https://uk.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/13299_Chapter_16_Web_Byte_Patricia_Hill_Collins.pdf

Protocols

Protocol Marc per una intervenció coordinada contra la violència masclista, Institut Català de la Dona, Generalitat de Catalunya, 2009.

Protocol per a l'abordatge integral de la violència masclista en l'àmbit de la parella, regidoria de Polítiques de Gènere, Ajuntament de Terrassa, 2010.

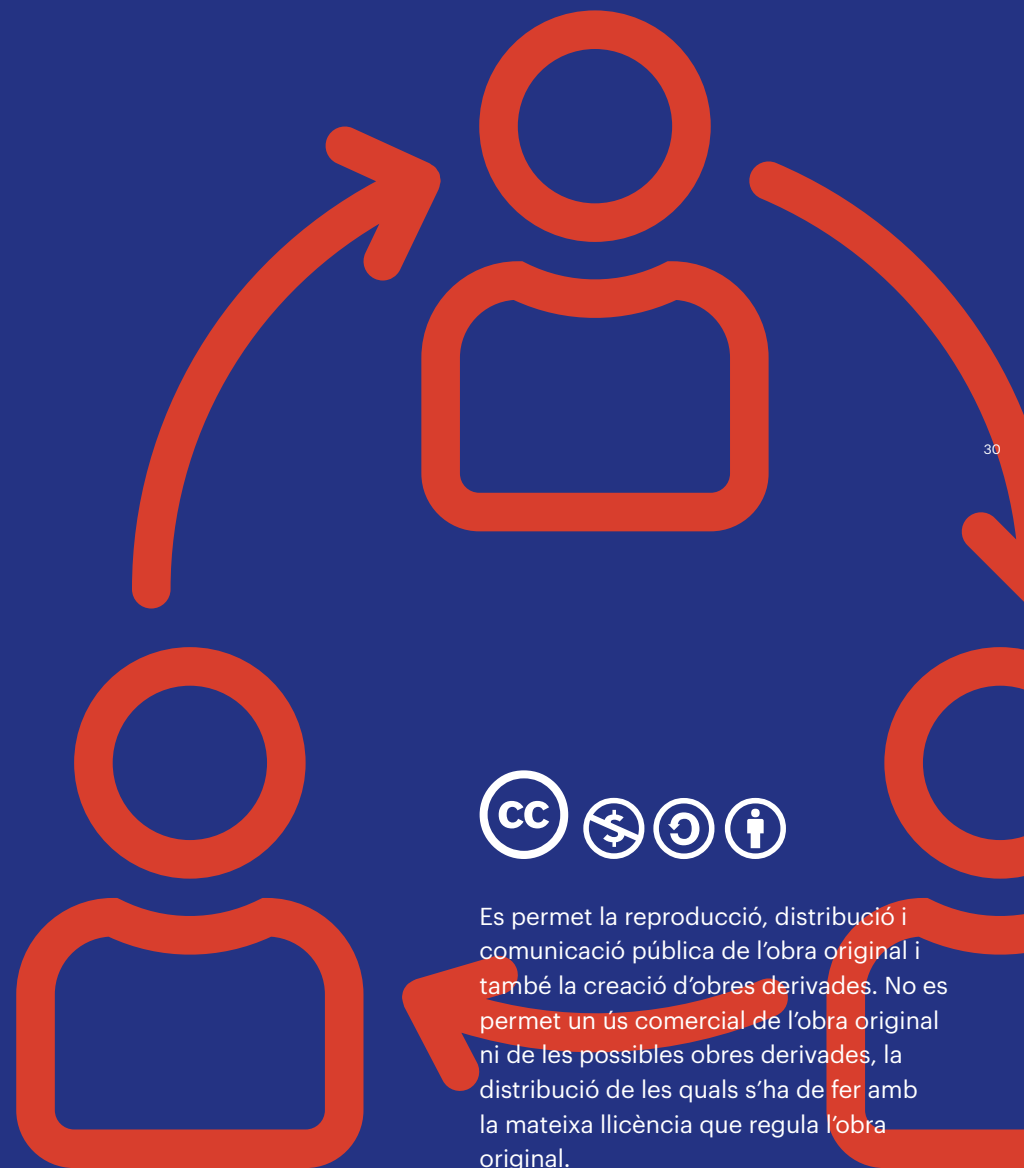
Protocol d'actuació en casos de violències masclistes en les entitats juvenils, Consell de la Joventut de Barcelona, 2016.

Protocol de Joventut per a l'abordatge de la violència masclista. Guia pràctica per a professionals de Joventut per orientar l'actuació en violència masclista amb persones joves, Direcció de Joventut, Departament de Benestar i Família, Generalitat de Catalunya, 2013.

Protocol contra les agressions sexistes a les festes majors del Poblesec, Poble Sec Feminista, 2015.

Protocolo de actuación para la prevención, identificación e intervención contra las violencias machistas. Aprendiendo a regular conflictos y cuidar la vida del grupo para un trabajo en equipo no heteropatriacal, Setem, Euskadi, 2017.

Memòries de les jornades fetes a Rimaia sobre les agressions sexuals i sexistes als espais alliberats, La Rimaia, 2011.





Construïm espais lliures de violències

Aquest protocol ha estat
elaborat per Matriu. Per a més
informació, pots consultar el
seu web matriu.org



La Fontana
c/ Gran de Gràcia, 190 · 08012 Barcelona
Tel. 93 265 47 36 | cjb@cjb.cat
www.cjb.cat