

MANUAL OF CHANGE

Collection of practices & processes
for Women Support Services

TRUST



Co-funded by
the European Union



TAULA DE CONTINGUT

- 01 Introducció
- 02 Autocura i Benestar
- 03 Supervisió
- 04 Recaptació de fons
- 05 Gestió de casos en situacions de crisi
- 06 Dimensió Digital de la Violència
- 07 Prestació de serveis en línia
- 08 Publicitat dels serveis
- 09 Difusió a la comunitària
- 10 Conclusions

INTRODUCCIÓ

El TRUST - Towards Replicable forms of Support and Tools for Women's Specialist Services in crisis situations - és un projecte transnacional de 24 mesos finançant pel programa CERV-2021-DAPHNE. El projecte busca desenvolupar una metodologia de reenginyeria per als processos dels Serveis de Suport a les Dones i millorar la resiliència i la eficiència d'aquestes organitzacions, especialment durant moments de crisi com la pandèmia de la COVID-19.

Els Serveis de Suport a les Dones van enfrontar reptes sense precedents durant la pandèmia de la COVID-19, ja que la crisi va exarberar les desigualtats de gènere existents i va introduir nous obstacles per a les dones. Una de les principals lluites va ser l'augment de la demanda de serveis. La pandèmia va generar un increment alarmant en la violència domèstica i la violència de gènere a nivell mundial, col·locant una càrrega immensa sobre les organitzacions de suport. Les dones que buscaven assistència per a qüestions relacionades amb la violència, l'abús i el trauma van desbordar aquestes organitzacions, estirant els seus recursos fins al límit.

Les restriccions financeres van representar un obstacle significatiu per a les organitzacions de suport a les dones. La redistribució de fons cap a àmbits preocupants en el moment com la salut i l'economia durant els confinaments i les recessions econòmiques van deixar aquestes organitzacions amb una manca de recursos. La pressió financera no només va dificultar la seva capacitat per mantenir els serveis existents, sinó que, també, va obstaculitzar els esforços per ampliar la seva cobertura, per tal de satisfer la demanda creixent. Els confinaments i les mesures de quarantena van presentar reptes logístics en proporcionar espais segurs per a les dones que experimentaven violència.

Les restriccions de moviment i la necessitat de distanciament social van fer difícil que les dones accedissin a les cases d'acollida, augmentant l'impacte de l'increment de la violència a les llars. Operar i mantenir cases d'acollida en aquestes condicions es va convertir en un repte

addicional per a les organitzacions dedicades a proporcionar aquests espais crucials.

El pas a la comunicació virtual durant els confinaments va introduir barreres tecnològiques. Les dones sense accés a la tecnologia o aquelles que no se sentien còmodes amb les plataformes en línia van tenir dificultats per contactar amb les organitzacions de suport. Aquesta bretxa digital va marginar encara més les poblacions vulnerables, limitant la capacitat d'aquestes organitzacions de connectar i ajudar aquelles persones que ho necessitaven, especialment quan molts serveis de suport es van traslladar a plataformes en línia.

Les conseqüències econòmiques de la pandèmia van afectar de manera desproporcionada a les dones, especialment aquelles en sectors de baixos salaris i informals. Això, va tenir efecte dominó en la tasca de les organitzacions de suport a les dones, exigint una adaptació per abordar la interseccionalitat de les qüestions relacionades amb l'empoderament econòmic i la seguretat laboral. Donar suport a les dones en el mercat laboral es va convertir en un aspecte integral de les missions d'aquestes organitzacions.

L'esgotament del personal va emergir com un desafiament crític per a les organitzacions de suport a les dones que lluitaven contra la violència durant la pandèmia de la COVID-19. L'augment de la demanda de serveis, juntament amb el cost emocional d'abordar el trauma i la violència, va posar pressió sobre el personal. El pas a les plataformes virtuals, les responsabilitats personals i la intensitat de la feina van contribuir a l'esgotament.

L'impacte de la pandèmia en la salut mental va plantejar reptes addicionals. Les organitzacions de suport van haver d'adaptar els seus serveis per abordar les necessitats agudes de salut mental de les dones. L'estrès, l'ansietat i el trauma agreujats per la pandèmia i les mesures de confinament van requerir un suport addicional i recursos per ajudar les dones a fer-ne front.

Els esforços per abordar la violència de gènere i potenciar els drets de les dones van patir retrocessos. La pandèmia va desviar l'atenció pública i política cap a les preocupacions immediates de salut, provocant la despriorització d'iniciatives polítiques i dels esforços legislatius relacionats amb els drets de les dones. Això va dificultar el progrés que aquestes organitzacions havien estat fent en defensar el canvi sistèmic i les proteccions legals. Les qüestions d'interseccionalitat es van fer més

pronunciades ja que les dones de comunitats vulnerables es van enfrontar a reptes més complicats. Les organitzacions de suport a les dones van haver d'abordar la interseccionalitat de gènere amb nacionalitat, ètnia, estatus socioeconòmic i altres factors per assegurar que els seus serveis fossin inclusius i responguessin a les necessitats diverses. La pandèmia va posar de manifest les disparitats i vulnerabilitats existents que enfronten les dones en diferents contextos socials.

Les interrupcions en la divulgació comunitària van suposar un altre obstacle significatiu. Els confinaments i les mesures de distanciament social van obstaculitzar dur a terme campanyes de conscienciació i proporcionar educació a les comunitats. Aquesta manca de divulgació va deixar les dones en diverses comunitats en una situació de vulnerabilitat de patir l'abús i l'explotació, ja que podrien no haver estat al corrent dels recursos i suports disponibles.

Malgrat aquests reptes, les organitzacions de suport a les dones van demostrar una resiliència i adaptabilitat extraordinàries. Moltes organitzacions van canviar ràpidament a plataformes en línia, oferint serveis de suport i assessorament virtuals. Les col·laboracions amb altres actors, incloent-hi governs i organitzacions no governamentals, es van tornar crucials per a navegar pels reptes complexos presentats per la pandèmia. Aquestes organitzacions van trobar maneres innovadores de continuar proporcionant serveis essencials, mostrant el seu compromís en el suport a les dones davant de desafiaments sense precedents.

El Manual del Canvi defineix les noves pràctiques i processos introduïts pels socis del projecte en resposta als reptes sorgits durant la pandèmia i se centra en vuit (8) sectors principals:

- Atenció personal i benestar
- Supervisió
- Recaptació de fons
- Gestió de casos en situacions de crisi
- Dimensió digital de la violència
- Serveis de xat en línia
- Publicitat de serveis
- Divulgació comunitària

AUTOCURA I BENESTAR

Prioritzar la cura personal i el benestar dels professionals en els Serveis de Suport a les Dones és vital. Enfrontant-se a qüestions delicades, els empleats poden experimentar tensió emocional i esgotament. Assegurar la seva salut mental i física és crucial per mantenir l'efectivitat professional, reduir la rotació de personal i fomentar una cultura organitzativa positiva. Enfocar-se en el benestar del personal no només prevé l'esgotament, sinó que també capacita les organitzacions per donar millor suport a les dones. Mitjançant la provisió de recursos, formació i un entorn laboral solidari, aquestes organitzacions poden mantenir la seva missió, creant un impacte durador en les vides de les dones i promocionant una cultura d'empatia i resiliència.

Com a part del projecte TRUST, l'organització associada SURT mostra en aquest capítol el procés de desenvolupament del seu Pla d'Equitat com a bona pràctica durant la pandèmia de la Covid-19.

És essencial tenir present que la pandèmia ha tingut diversos impactes en les organitzacions feministes i els Serveis Especialitzats per a les Dones. Com la majoria d'organitzacions i entitats, SURT ha enfrontat grans dificultats: canvis bruscos en els tipus de suport proporcionats als beneficiaris, inestabilitat i inseguretats econòmiques, i una precarietat creixent de les condicions de treball. Com a resultat, hi ha hagut un augment de la càrrega mental dels professionals, provocant estrès i esgotament generalitzat entre els treballadors del sector social, especialment aquells especialitzats en la intervenció directa amb els beneficiaris. Va quedar clar que era necessari establir nous mecanismes interns i protocols per salvaguardar el benestar del personal.

Tot i que és difícil definir cuidar, a causa de la multiplicitat de teories i comprensions d'aquest concepte, el punt de partida d'aquest document és que la cura personal i el benestar de tots els treballadors és un horitzó essencial per a una estructura laboral feminista. El Pla d'Igualtat de Gènere té com a objectiu establir aquestes bases.

Destaquem aquesta experiència com a bona pràctica en termes d'autocura i benestar, ja que és un document amb l'objectiu d'evitar crisis de cuidat com la viscuda durant la pandèmia i promoure una pràctica laboral coherent amb l'ètica feminista de la cura. Amb aquest propòsit, hem segmentat aquest procés en dos etapes: 1) la fase de diagnosi i identificació de les necessitats dels treballadors, 2) l'elaboració i implementació del Pla d'Igualtat de Gènere.

Tot i que, les necessitats de cada organització feminista i de cada Servei Especialitzat per a les Dones són diferents, creiem que les eines que vam utilitzar per al diagnòstic organitzatiu i les etapes que van conformar el Pla d'Igualtat de Gènere poden ser reproduïbles - o almenys inspiradores - per a altres organitzacions i entitats.

PLA D'IGUALTAT DE GÈNERE

La fase de diagnòstic del Pla d'Igualtat de Gènere va començar al maig de 2020 i va concloure al juliol de 2021. La fase de diagnòstic es va definir com el punt de partida d'un procés participatiu, que va proporcionar espais per a la reflexió conjunta sobre l'entitat. Amb l'objectiu de generar un diagnòstic exhaustiu per construir pràctiques basades en la incorporació transversal de l'ètica de la cura, es van definir quatre fases:

1. Diagnòstic participatiu: L'objectiu principal era recollir les expectatives, percepcions i reflexions concretes sobre les formes internes de construir equitat. Amb aquest propòsit, la Comissió de Diagnòstic[1] va desenvolupar i implementar eines metodològiques quantitatives i qualitatives, que van ser validades pel Consell d'Administració de SURT. L'eina quantitativa utilitzada durant la fase de diagnòstic va ser una enquesta anònima en línia adreçada a tots els treballadors de SURT. Pel que fa a les eines qualitatives, vam realitzar sessions de reflexió i anàlisi grupals participatives per intercanviar idees.

2. Anàlisi documental: Es van analitzar els documents interns existents i es van classificar com rellevants per contribuir a diferents àrees de canvi per a l'organització. Entre aquests documents hi havia les polítiques de gestió de l'entitat; declaracions públiques; manuals de comunicació; guies metodològiques; procediments de gestió i informes generals.
3. Informe d'ocupació: Aquest document proporciona dades quantitatives detallades sobre el personal, incloent la seva distribució a través de diferents àrees i camps de treball. També inclou un anàlisi del sistema de classificació professional, així com un examen del temps de treball, la flexibilitat, la co-responsabilitat i la comunicació no sexista.
4. Resultats del diagnòstic: Els resultats del diagnòstic es van recopilar en un informe final que presenta i resumeix els resultats i les conclusions avaluatives de les diferents àrees de canvi. El Pla d'Igualtat de Gènere es va desenvolupar realitzant un diagnòstic participatiu que identifica les forces, els conflictes i els reptes de l'entitat i els sintetitza.

Gràcies a l'anàlisi i sistematització de la informació recollida en aquest procés, es van identificar necessitats específiques relacionades amb les cures.

RECURSOS NECESSARIS

L'equip responsable de crear les eines metodològiques per al diagnòstic van ser els membres de la Comissió de Diagnòstic. El Consell va aprovar tot el treball abans de la implementació d'aquestes metodologies. Entre els recursos utilitzats per desenvolupar la fase de diagnòstic, destaquem les eines de recopilació d'informació com a recurs essencial i efectiu. Per això, seguidament comentem amb més detall les especificitats de les metodologies quantitatives i qualitatives emprades.

Com es va esmentar, l'enquesta va ser l'eina metodològica utilitzada per a la recopilació de dades quantitatives. Fins ara, s'han realitzat dues enquestes: la primera durant la fase de diagnòstic i la segona -que actualment s'està desplegant- per avaluar el progrés de la implementació del Pla d'Igualtat de Gènere. Encara que la segona enquesta no formi part del procés de diagnòstic, es menciona per ressaltar el procés de seguiment del Pla d'Igualtat de Gènere.

La quarta àrea, centrada en l'organització del temps igualitari i eficient des d'un enfocament de la cura, es va dividir en tres parts en el qüestionari. L'avaluació del model de gestió del temps, les mesures de co-responsabilitat i flexibilitat, i la gestió del treball remot van ser els eixos en què es va basar aquesta secció de preguntes. De fet, una gestió del temps adequada és essencial per al benestar dels treballadors tant dins com fora del lloc de treball.

A més, es van integrar preguntes en un annex que tractava sobre assetjament sexual i laboral al treball. El propòsit era avaluar, d'una banda, el nivell d'exposició a l'assetjament percebut pels treballadors i, d'altra banda, el nivell de coneixement de les eines existents a SURT en cas de situacions d'assetjament.

També, per al diagnòstic participatiu, els resultats d'aquesta enquesta es van complementar amb les sessions de reflexió i anàlisi en grup.

El propòsit d'aquestes sessions en grup era compartir els resultats de l'enquesta i construir una reflexió compartida sobre les forces i les debilitats destacades. Les sessions també es van estructurar segons les àrees de canvi. Mitjançant una metodologia participativa, on els participants eren agents actius en la construcció del coneixement, l'organització de les sessions es va produir de la següent manera: identificació dinàmica d'expectatives, presentació dels resultats del diagnòstic, avaluació conjunta dels resultats, revisió de les dificultats i construcció de propostes, i distribució del treball en grup.

Els grups de reflexió van permetre compartir informació qualitativa rellevant sobre diferents concepcions de la cura i el benestar, així com proposar iniciatives per integrar l'ètica del cuidat a l'organització. Durant les sessions, van sorgir diverses preocupacions que es van traduir en expectatives sobre el Pla d'Igualtat de Gènere.

Una de les més rellevants va ser la implementació de les cures pel Pla i l'entitat. A més de mencionar explícitament la qüestió del cuidat, van sorgir altres expectatives estretament relacionades, com ara conèixer millor els companys, millorar la participació de tots en la feina i, fins i tot, millorar les condicions laborals - fonamental per al benestar de les persones. Al igual que amb l'enquesta, els grups de discussió es van guiar per les àrees de canvi proposades. D'aquestes discussions van sorgir propostes concretes, incloent-hi el desenvolupament d'un protocol o manual de cures per millorar els enfocaments en la resolució de conflictes i la resolució de problemes. En conseqüència, un dels aspectes més significatius del Pla d'Igualtat és la creació d'aquest document.

RESULTATS ESPERATS

L'objectiu principal de la recopilació de dades era identificar les forces

percebudes, els punts febles, els reptes i les recomanacions segons el personal de SURT, per identificar temes comuns que poguessin informar el Pla d'Igualtat de Gènere. Els resultats de l'enquesta i els grups de treball es detallen en dos informes separats.

Tot i que les recomanacions i propostes van ser nombroses i diverses, destaquen dues qüestions fonamentals. D'una banda, la necessitat de reforçar la cura dins de l'organització, i d'altra banda, el repte de trobar mecanismes de comunicació eficaços i inclusius. El propi Pla d'Igualtat de Gènere inclou accions per avançar en aquestes àrees.

DIFICULTATS I RISCOS

Una de les dificultats trobades durant el procés de diagnòstic va ser arribar a la totalitat de la plantilla. La mostra de l'enquesta va ser el nombre total de persones de l'entitat, és a dir, 102 persones amb contractes vinculants. El qüestionari en línia es va enviar a tots els empleats, però només 66 - és a dir, un 64% - van obrir el qüestionari i 50 - és a dir, un 49% de la plantilla - el van respondre.

A més, els grups de discussió van comptar amb la participació activa de 51 persones, mostrant una taxa de participació gairebé idèntica a la de l'enquesta.

En resum, implicar tots els treballadors en aquest procés de diagnòstic va ser una tasca difícil. Tot i que creiem que els números obtinguts van ser prou significatius, és important destacar que poden no ser del tot representatius.

COMISSIÓ D'EQUITAT

En base a les experiències i necessitats dels treballadors de SURT, el Pla d'Igualtat de Gènere va ser aprovat pel Consell d'Administració i el Patronat de la Fundació a l'octubre de 2021, presentat i discutit amb tota l'organització i, finalment, validat pel Comitè Negociador al desembre de 2021. La seva implementació va ser planificada entre el 2022 i el 2025 (amb un termini de quatre anys), de manera que el nombre total d'accions i mesures encara s'han de posar en pràctica.

Es va formar la Comissió d'Igualtat amb la finalitat de ser una eina, per a tota l'organització, per assegurar -d'una manera global i transversal- el

progrés de l'entitat cap a una estructura basada en l'equitat de gènere i per consolidar models organitzatius basats en una ètica feminista. Així, juntament amb el Consell d'Administració de SURT, la Comissió d'Igualtat és responsable de dur a terme la implementació del Pla d'Igualtat de Gènere i comunicar-se amb tota l'organització, a més de ser una part central del procés de redacció del mateix.

La Comissió està formada per una persona que representa cada àrea de treball de SURT: Serveis Centrals, Àrea d'Empoderament Econòmic, Àrea d'Empoderament Personal, Àrea de Consultoria, Direcció General, Representant Sindical i Recursos Humans.

L'objectiu principal del Pla d'Igualtat de Gènere de l'entitat és avançar cap a un model d'organització i pràctica - tant interna com externa - basat en valors feministes d'equitat de gènere i la incorporació de l'ètica de les cures. Es van definir objectius específics, indicadors i diverses accions per a cada àrea de canvi. A partir d'això, es va construir un Pla d'Acció, entès com un pla de treball, on les mesures per aconseguir els objectius es van integrar i sistematitzar. Aquest pla està compost per un objectiu específic i resultats esperats; accions a desenvolupar durant el període de validesa del Pla (2022-2025); àrees i persones responsables del compliment dels objectius; un calendari que indica el període en què s'hauria de començar el desenvolupament de les accions. La Comissió d'Igualtat és responsable del compliment.

RECURSOS NECESSARIS

El finançament d'aquest projecte - la seva fase de diagnòstic i la seva redacció i implementació - es va dur a terme gràcies a dos fons públics de l'Ajuntament de Barcelona. El propòsit d'aquests fons era contribuir a l'execució d'eines internes per al desenvolupament de diverses entitats socials.

Pel que fa a les eines de recopilació de dades, els recursos utilitzats en la segona fase del projecte del Pla d'Igualtat de Gènere són idèntics als utilitzats en la fase anterior, que ja hem presentat.

RESULTATS ESPERATS

Mitjançant la redacció d'un pla d'acció específic, s'espera que tots els objectius i accions proposats en el document es compleixin de manera eficient i pertinent.

S'identifiquen dues accions com a prioritàries en termes específics de les cures: el laboratori intern de SURT o protocol d'assetjament sexual i una guia de cures amb definicions específiques i eines entorn de l'ètica de la cura.

Pel que fa a la revisió del protocol d'assetjament sexual i del laboratori intern de SURT, s'espera - i s'estableix dins del Pla d'Igualtat - una actualització i implementació dels protocols. Així, la cinquena àrea de canvi està dissenyada per aconseguir aquest objectiu. A més de la revisió, l'objectiu és aconseguir la innovació i la millora de la prevenció de l'assetjament, així com conscienciar a nivell d'entitat. Per aconseguir aquest resultat, es va establir la participació del cap del departament de gestió de persones, el comitè de prevenció i un consultor extern.

També, es preveu que la finalització de la Guia de Cures, que està indicada en el Pla d'Igualtat de Gènere i deriva del procés de construcció en curs, s'assoleixi l'any 2025. Per tal de complir aquest objectiu, el pla d'equitat inclou una nova enquesta a nivell organitzatiu que aborda específicament la temàtica de les cures.

El seu objectiu principal és obtenir una explicació completa de la nostra interpretació de les cures i com creiem que s'hauria d'integrar a la rutina diària dels treballadors. A més, hauria de proposar exemples concrets i recomanacions per implementar aquesta visió. El resultat serà un informe

complet amb propostes concretes, que contribuiran al desenvolupament de la Guia Final.

Aquest procés en curs es basa en una guia anomenada: *Perspectiva feminista i ètica de la cura: guia d'autodiagnosi per a organitzacions*, desenvolupada per la xarxa d'Organitzacions per la Justícia Global. Aquesta guia està organitzada en sis eixos que es poden utilitzar de manera independent o conjunta: valors hegemònics; conflictes, relacions i emocions; participació i democràcia; organització del treball i tasques; conciliació i co-responsabilitat; assetjament sexual i de gènere. A través d'aquestes dimensions, la guia d'autodiagnosi aborda l'ètica de la cura en el món de les relacions laborals des d'una perspectiva feminista

DIFICULTATS I RISCOS

Com es tracta d'un pla extens amb múltiples accions, una dificultat és donar-li continuïtat i executar les accions dins del termini previst. Aquesta tasca és principalment duta a terme per la Comissió d'Igualtat, que per superar aquesta dificultat, prioritza algunes accions sobre altres segons les necessitats del context, donant al pla una certa adaptabilitat.

Una altra dificultat trobada és la comunicació i la implicació constant de totes les parts de l'entitat en el procés d'implementació del Pla d'Acció. Les accions definides són per a totes les persones que treballen a SURT; no obstant això, és difícil fer arribar la informació a totes elles. Actualment, el Comitè és responsable de transferir tota la informació a l'àrea de comunicació de SURT per garantir una transmissió constant de la informació. Això és important per a la implementació efectiva del pla i per superar qualsevol obstacle.

REFLEXIONS

En el context de la pandèmia de la Covid-19, es fa evident a Surt la necessitat de pensar i desplegar una iniciativa que promogui l'equitat des d'una perspectiva feminista de la cura. A partir d'aquest punt, i en línia amb la revisió del Pla d'Igualtat de l'entitat, es decideix construir un protocol que respongui a aquesta qüestió i establir el Pla d'Igualtat de Gènere.

Aquesta decisió i la tasca realitzada es poden considerar una bona pràctica a destacar. De fet, la implementació del Pla d'Igualtat de Gènere és un projecte a mig termini que busca tenir un equip de professionals millor informat i format en qüestions de cura personal i benestar. Construir dinàmiques laborals amb aquestes bases és clau per a treballar la capacitat professional de fer front a una crisi.

Tots els processos, reflexions i mesures preses per desenvolupar el Pla reflecteixen la necessitat d'una política interna de cuidat. No obstant això, certes accions específiques responen de manera més directa a aquestes ambicions, com la Guia de Cuidat i el Protocol d'Assetjament. El primer document encara està en fase de redacció, per lo qual encara s'estan realitzant enquestes per recopilar informació més específica sobre les idees que envolten el cuidat. Surt ja té un Protocol d'Assetjament, però també s'està revisant per integrar els resultats obtinguts de les enquestes, particularment en la segona.

El que vam intentar establir aquí va ser una breu descripció dels processos de diagnosi i elaboració del Pla d'Igualtat de Gènere per donar idees sobre possibles estratègies per abordar una crisi de cuidat en el lloc de treball.

SUPERVISIÓ

La supervisió és una eina crucial per aconseguir una millora en el rendiment dels serveis de suport a les dones després de la pandèmia. Es tracta d'un procés responsabilitzant i bidireccional que motiva els treballadors i recolza el desenvolupament de bones pràctiques. La supervisió és una eina crucial per assolir una millora en el rendiment dels serveis de suport a les dones després de la pandèmia. Es tracta d'un procés responsable i bidireccional que motiva els treballadors i fomenta el desenvolupament de bones pràctiques.

Els psicòlegs s'han reunit en grups per supervisar el seu treball clínic i teòric des de la fundació de la Societat Psicoanalítica de Viena (Counselman & Weber, 2004). La supervisió és una forma d'educació que pot ocórrer en diversos camps o professions. Aquesta representa una educació professional com a forma de formació. Els supervisats que assisteixen a la supervisió haurien de tenir l'oportunitat d'aprendre dels experts en el seu àmbit professional. No obstant això, en alguns casos també poden aprendre d'experts en altres àmbits (American Psychological Association, 2015).

La supervisió dona als treballadors l'oportunitat de: reflexionar sobre la seva pràctica, centrar-se en els seus punts forts, rebre feedback, orientació i suport, identificar i revisar àrees per al desenvolupament personal. Els avantatges són: ajudar els treballadors a desenvolupar i millorar les seves habilitats i coneixements i obtenir resultats positius per a aquells a qui proporcionen atenció i suport, donar suport als treballadors perquè se sentin segurs en la seva pràctica (especialment enfrontant situacions complexes i desafiantes). Els gestors i les organitzacions poden supervisar i revisar el progrés dels treballadors. Per desenvolupar una relació positiva amb el supervisat, el supervisor necessita formar una relació eficaç amb respecte mutu i valorant les aportacions i idees de cadascú. Els valors que guien aquesta pràctica són la confiança, l'obertura i l'honestedat, per tal que el supervisat sigui recolzat per desenvolupar relacions positives amb les persones, els infants i les famílies en la seva pròpia pràctica. Per donar un suport continuat al desenvolupament professional del supervisat, la

supervisió haurà d'incloure algun ensenyament i mentoratge. Els supervisats haurien de sentir-se còmodes discutint tots els aspectes del seu treball amb el supervisor i el principi de confidencialitat hauria de ser respectat. Tots dos haurien de poder accedir al registre de supervisió en qualsevol moment.

SUPERVISIÓ EN GRUP

A l'hora d'escollir un model de supervisió, els terapeutes han de coincidir el seu pla de desenvolupament professional amb els objectius del model, l'orientació teòrica, els rols dels membres i la relació (amb líders/sense líders), el grau d'estructura en el procediment, els rols dels membres i el focus de la retroalimentació i les etapes en el desenvolupament del grup. Hi ha dos tipus de supervisió en grup: vertical i horitzontal. La supervisió vertical és una relació jeràrquica, amb el supervisor com a expert identificat en el procés i inclou supervisió tutorial, supervisió de formació, supervisió de gestió i consultoria. La supervisió horitzontal és una relació no jeràrquica, comunament anomenada supervisió entre iguals, en la qual la supervisió es realitza al mateix nivell en forma de consultoria. La supervisió entre iguals difereix de les formes més tradicionals de supervisió en el fet que no requereix la presència d'un expert, és a dir, d'un supervisor, més qualificat identificat en el procés; en aquest procés de supervisió entre iguals s'emfatitza en el desenvolupament, la crítica, el suport de retroalimentació i l'aprenentatge autodirigit, mentre que desestima l'avaluació.

L'experiència de supervisió en grup pot ajudar a establir repertoris professionals específics que només es poden assolir en un entorn de grup, com ara escoltar activament els altres, evitar les activitats competitives i mantenir un avanç positiu i productiu del grup. Els avantatges de l'entorn grupal són abundants, juntament amb les habilitats requerides.

Mitjançant la supervisió en grup, ja sigui dirigida o entre iguals, i independentment del model de supervisió aplicat per raons específiques, els professionals, formadors, supervisors i participants poden assolir:

- Desenvolupament professional continu;
- Millor xarxa (social) de contactes;
- Aprenentatge observacional;
- Tenir diversos oients per al mateix esdeveniment;
- Reducció de la dependència de l'autoritat;
- Increment de la reflexió i de les opcions des de diferents marcs conceptuals;
- Reducció de les limitacions del treball, autonomia i resolució de conflictes quan sigui necessari;
- Desenvolupament de l'empatia;
- Retroalimentació entre iguals;
- Enfrontar-se a la solitud de la pràctica privada guanyant i oferint suport, encoratjament i idees pràctiques;
- Modelar i practicar un discurs positiu i productiu;
- Treballar parlar en públic;
- Desenvolupar repertoris professionals;
- Assolir objectius individuals relacionats amb casos difícils, qüestions ètiques i professionals;
- Sentir-se segur per presentar, obtenir comunitat, col·legialitat, validació i pertinença.

El terme "pràctica reflexiva" va ser acunyat per Schön el 1983, destacant el "coneixement en acció", i des de llavors s'ha emprat amb un significat més ampli. Dewey (1933) va descriure per primera vegada la reflexió en termes de "pensar sobre el pensament", encoratjant els professionals a examinar les raons subjacents de les seves eleccions i accions, ja que la Pràctica Reflexiva és un procés recíproc en què l'experiència és el detonant per a la reflexió i una pràctica conscient per als professionals.

La pràctica reflexiva va néixer com un procés en què els professionals adquireixen habilitats per identificar i canviar diverses suposicions per

augmentar la consciència, l'eficàcia i la competència. Constitueix una forma d'aprenentatge experiencial que permet als professionals passar de les seves pròpies experiències concretes a la conceptualització abstracta d'una idea per actuar sobre aquesta i avançar cap a noves experiències. La pràctica pot proporcionar un marc de formació comú en què les habilitats de pràctica reflexiva es poden ensenyar i desenvolupar. Els pensaments inicials involucren la descripció, mentre que nivells més profunds de reflexió involucren un major anàlisi de les premisses i una síntesi crítica.

La pràctica reflexiva s'aprèn de manera efectiva:

- En un grup petit
- Mitjançant mètodes narratius
- Amb supervisió estructurada que promogui la seguretat i la confiança
- En una experiència guiada i mentorada
- En un “learning-by-doing” d'enfocament estructurat en el qual la reflexió pugui motivar l'aprenentatge i facilitar l'assimilació de l'experiència de coneixements i habilitats
- La consciència crítica s'aconsegueix reflexionant sobre el que s'ha fet durant una intervenció (reflexió en l'acció), començant l'anàlisi després del fet (reflexió sobre l'acció) i planificant per a futures intervencions (reflexió per a l'acció)

La pràctica reflexiva és un procés iteratiu, en el qual l'experiència és el detonant per a la reflexió. La reflexió superficial implica descripció, mentre que nivells més profunds de reflexió impliquen un major anàlisi de premisses i una síntesi crítica. La capacitat per a la pràctica reflexiva en el domini de requisits de competència per als treballadors de l'àmbit de la salut. La Pràctica Reflexiva pot adoptar els següents tres formats:

1. El grup de supervisió reflexiva es refereix a quan una dinàmica inconscient del context terapèutic es representa en el grup, i es coneix com a “procés paral·lel”. El grup, incloent-hi el supervisor, està reflectint les dinàmiques inconscients destacades per la presentació del supervisat. En aquest cas, el supervisor ajuda als membres del grup a utilitzar la seva experiència en el grup de supervisió per arribar a una comprensió de la relació terapèutica.

2. La pràctica de la orientació reflexiva és una praxis conscient per als professionals. En aquest cas, la consciència dels propis punts forts o limitacions, nivells d'estrès i mindfulness de qüestions personals són fonamentals, ja que aquests factors personals poden afectar el rendiment. Després de cada sessió de orientació, el professional avalua el seu rendiment. Com a estratègia d'aprenentatge, permet als professionals prendre consciència de la seva base teòrica i aprendre de la seva experiència. La pràctica de l'orientació reflexiva amb els practicants, o el personal dels hospitals, és un mètode per millorar la consciència dels propis punts forts o limitacions. Els nivells d'estrès i de mindfulness de qüestions personals constitueixen punts clau, ja que aquestes assumptes individuals poden afectar les actuacions.
3. El practicum implica principalment un aprenentatge experiencial (learning-by-doing) en què els formadors o professionals reflexionen sobre les seves experiències per aprendre contínuament i reaplicar el seu aprenentatge a una nova experiència.

Però la supervisió no és només sobre aprendre...

També es sobre el suport.

És una útil prevenció de l'esgotament.

És una mena de responsabilitat que els professionals han de tenir envers els seus beneficiaris.

REFLEXIONS

La supervisió es consolida com a pedra angular en l'àmbit dels serveis de suport a les dones, oferint una aproximació multifacètica per mantenir tant el benestar emocional del personal com l'eficàcia de l'assistència proporcionada a les dones en situació de dificultat. La naturalesa emocionalment carregant de la feina, sovint amb casos de trauma i abús, requereix una estructura de suport. Les sessions de supervisió regulars proporcionen un espai dedicat a que el personal pugui debatre casos difícils, compartir experiències i buscar orientació. Això no només prevé l'esgotament i la fatiga, sinó que també cultiva un sentiment de desenvolupament professional i creixement. A més, la supervisió juga un paper fonamental en l'augment de les habilitats i la difusió del coneixement. Serveix com a plataforma per a la formació contínua, assegurant que els membres del personal estiguin al dia de les millors pràctiques i les tendències emergents en el camp. Aquest procés d'aprenentatge continu millora la qualitat de l'atenció i dota al personal de les eines necessàries per abordar les necessitats de les dones a les quals donen suport.

En essència, la supervisió és una inversió en la resiliència i l'empoderament de la força laboral. Un equip ben supervisat està millor preparat per navegar les complexitats dels serveis de suport a les dones, proporcionant en última instància una assistència més sostenible i impactant a aquelles que ho necessiten. En prioritzar la supervisió, aquestes organitzacions reforcen les seves iniciatives de defensa, fomentant una cultura de millora contínua i assegurant que la seva missió perduri amb força i compassió.

RECAPTACIÓ DE FONTS

La recaptació de fons és el conjunt d'activitats que les organitzacions sense ànim de lucre posen en marxa per augmentar i desenvolupar els seus fons i/o recursos disponibles per a la consecució de la seva missió i activitats. Hi ha molts tipus de recaptació de fons que són molt diferents entre ells, involucrant molts mètodes i pràctiques diferents. Els donants poden ser diversos i incloure el sector privat (empreses), fundacions i organitzacions internacionals.

Per als serveis especialitzats en l'atenció a les dones, l'activitat de recaptació de fons no es pot simplement considerar com l'activitat per "aconseguir fons", sinó per cultivar, fer créixer i desenvolupar recursos necessaris per a la realització de la missió de l'organització, promoure i reforçar la seva identitat social i política en la comunitat de referència i cap a una multiplicitat de parts interessades.

En aquest capítol, l'organització associada Rel.Azione Positiva ens dona un esbós de dues pràctiques amb repercussió que s'han implementat durant la COVID-19 per donar suport a la recaptació de fons de la seva organització.

MERCAT DE SOLIDARITAT ONLINE

Abans de la COVID-19, una de les estratègies de recaptació de fons implementades pel Centre Contra la Violència (CCV) de Pàdua era la participació en "mercats de solidaritat" locals. Aquests esdeveniments tenien lloc en el context de festes locals dedicades a organitzacions sense ànim de lucre, esdeveniments organitzats per altres organitzacions o administracions públiques, i durant esdeveniments de sensibilització. En aquestes ocasions, el CCV podia distribuir, a canvi d'una donació, productes artesanals (bosses de mà, polseres, arracades, bosses de la compra) produïts per dones que participaven en tallers organitzats pel CCV, així com gadgets personalitzats (samarretes, sueters, tasses, quaderns, gomes de cabell, imants, adhesius). A causa de les limitacions imposades per la COVID-19, i per tant la manca

d'oportunitats per participar en esdeveniments públics com els esmentats anteriorment, una font important dels recursos econòmics dels quals el CCV podia confiar per dur a terme la seva missió va desaparèixer sobtadament. En conseqüència, es va fer necessari trobar maneres de continuar amb aquesta activitat a través de canals alternatius.

Prenent com a inspiració els mercats existents en línia va ser creat el mercat de solidaritat en línia, que encara existeix fins al dia d'avui. Principalment, consisteix en una pàgina web on es publica un catàleg de productes disponibles. Per a cada producte, hi ha una imatge, una descripció i la donació mínima sol·licitada. Es van proporcionar instruccions senzilles i accessibles per fer comandes (per telèfon, correu electrònic o xarxes socials), formes de pagament acceptades (mitjançant transferència bancària o efectiu), recollida de productes (un dia i un horari específic per setmana) i/o entrega de productes per correu (les úniques modalitats disponibles durant les limitacions de la Covid-19). Tot el procés va ser gestionat pel personal del CCV, sense el suport de programari o programes específics o professionals. Es va desenvolupar una estratègia de comunicació per donar suport al "mercat de solidaritat en línia", amb especial atenció a períodes rellevants com ara Nadal, l'8 de març i el 25 de novembre. En l'actualitat, el "mercat de solidaritat en línia" funciona en paral·lel i integra els mercats de solidaritat portats a terme en presencial.

RECURSOS NECESSARIS

Els recursos necessaris per implementar el "mercat de solidaritat en línia" inclouen temps, recursos humans i costos tecnològics:

- Espai físic (caixa o taula), eines i habilitats per a fer fotografies dels productes (telèfon mòbil, càmera, anell lluminós);
- Programari i habilitats per a l'edició de fotos (com ara Photoshop);
- Programari o programes per a la creació de catàleg (com ara InDesign o alternatives gratuïtes com Canva");
- Recursos humans per a la gestió del lloc web i les xarxes socials;
- Recursos humans per a la gestió de comandes, pagaments, recollida/l'entrega;
- Recursos humans per a planificació i realització de les activitats de comunicació;
- Disponibilitat de fons per invertir prèviament en la creació de productes o la compra de gadgets;

- Espai adequat per emmagatzemar productes (teles, botons, cordills) i gadgets;
- Creativitat per proposar nous productes i gadgets.

RESULTATS ESPERATS

El "mercat de solidaritat en línia" és una pràctica que principalment té com a objectiu abordar la necessitat immediata de garantir una font tradicional de finançament en un temps de crisi i limitacions físiques com ara la Covid-19. Més enllà de les expectatives, aquesta pràctica ha demostrat el potencial de sostenibilitat, replicabilitat, escalabilitat i cost/efectivitat.

DIFICULTATS I RISCOS

El sistema "poc sofisticat" per recollir comandes i gestionar la recollida, el lliurament i els pagaments dels productes implica alguns riscos i dificultats, incloent:

- Possibles errors en la gestió de les comandes, especialment en el cas de les peces úniques;
- El catàleg de productes disponibles pot no estar sempre actualitzat.

Altres dificultats i riscos podrien ser:

- L'assumpció de riscos realitzada amb antelació en la creació de productes o la compra de gadgets no està coberta per les donacions;
- Limitacions d'espai per emmagatzemar productes;
- Recursos humans limitats per encarregar-se'n;
- Competència amb altres organitzacions sense ànim de lucre.

COMPROMÍS A TRAVÉS D'ESDEVENIMENTS ESPORTIUS

Des que va esclatar la COVID-19, s'ha consolidat una nova categoria d'interessats per al desenvolupament d'activitats de recaptació de fons: les organitzacions esportives i els gestors d'esdeveniments esportius. Les iniciatives de recaptació de fons amb aquests actors sovint ofereixen una varietat d'activitats/instruments de recaptació de fons, de manera que la cooperació és semblant a una associació plena.

Durant la COVID-19, es van organitzar esdeveniments esportius en línia com a "desafiaments virtuals" amb la possibilitat que els participants contribuïssin amb organitzacions sense ànim de lucre. En l'actualitat, quan tots els esdeveniments esportius es fan presencialment, l'esport més involucrat és l'atletisme o el senderisme, sent l'esdeveniment més destacat la Marató de Pàdua. Ocasionalment, també poden participar altres esports com el voleibol, el rugbi o el fútbol. Aquests esdeveniments esportius poden ser creats amb un propòsit específic de solidaritar, com en el cas de la Cursa Rosa, o poden donar suport al centre contra la violència de manera indirecta (Marató de Pàdua).

Específicament, les activitats/eines de recaptació de fons en el context dels esdeveniments esportius poden incloure:

- producció i venda de samarretes personalitzades i dorsals de cursa;
- estand dedicat a l'àrea de sortida/arribada per a la distribució de gadgets;
- participació de corredors/jugadors de perfil alt;
- iniciatives de recaptació de fons individuals promogudes pels competidors de la cursa;
- implicació d'empreses i altres parts interessades a través de sol·licituds de patrocini (per exemple, amb una donació mínima, el logotip de l'empresa es podria afegir a la samarreta);
- presentar la participació en la competició com a activitat de "team building" per a les empreses.

Una bona pràctica és vincular cada esdeveniment esportiu a un projecte específic a ser recolzat, en lloc de vincular-ho al suport genèric del centre. Per tant, s'ha de desenvolupar una estratègia de comunicació específica. Un efecte indirecte positiu és que la participació en aquests esdeveniments també representa una activitat de creació d'equip per al personal del centre. La participació del personal com a equip és un signe d'implicació visible i que es apreciat per la resta de participants i seguidors.

RECURSOS NECESSARIS

Els recursos necessaris per implementar l'activitat de recaptació de fons inclouen temps, recursos humans i costos tecnològics:

- Recursos humans per a gestionar els contactes amb els gestors d'esdeveniments esportius, les inscripcions dels participants, la distribució de samarretes, dorsals, gadgets;

- Recursos humans per organitzar el pla comunicatiu i les activitats;
- Disponibilitat de fons per invertir anticipadament en la compra de samarretes i dorsals;
- Participació i implicació del personal del centre;
- Recursos humans per a gestionar la pàgina web i les xarxes socials;
- Implicació dels voluntaris.

RESULTATS ESPERATS

La recaptació de fons a través d'esdeveniments esportius és una pràctica destinada a abordar la necessitat d'aconseguir fons durant la COVID-19. Gràcies als reptes virals, va ser possible implicar als participants en curses en activitats solidàries. Un cop tornat a la presencialitat, la recaptació de fons en activitats esportives, especialment amb esdeveniments de cursa o senderisme, ha demostrat ser una estratègia d'obtenció de fons molt eficaç.

DIFICULTATS I RISCOS

Com a dificultats i riscos podem trobar:

- Condicions meteorològiques dolentes que poden afectar profundament la participació en esdeveniments esportius com ara curses exteriors;
- La inversió anticipada en l'adquisició de samarretes i dorsals que no està coberta per les donacions;
- La escassa implicació de voluntaris per la realització dels esdeveniments esportius en caps de setmana o períodes vacacionals;
- Recursos humans limitats per gestionar-ho; Competència amb altres organitzacions sense ànim de lucre.

REFLEXIÓ

Tot i que les dues pràctiques presentades anteriorment es van desenvolupar en el context de la crisi del Covid19 amb l'objectiu d'abordar la necessitat de garantir fons econòmics en un moment de crisi i limitacions físiques, ambdues van demostrar el potencial de sostenibilitat, replicabilitat, adaptabilitat i cost-eficàcia més enllà de les expectatives inicials.

Actualment, el "mercat solidari en línia" funciona en paral·lel i integra els mercats solidaris realitzats presencialment. La versió en línia va permetre al centre antiviolència ampliar l'abast del seu mercat solidari i expandir la

xarxa de donants i seguidors. Pel que fa a la pràctica de recaptar diners en esdeveniments esportius, malgrat la inversió, especialment en termes de recursos humans, el retorn en suport i visibilitat és bastant bo.

GESTIÓ DE CASOS

EN SITUACIONS DE CRISI

La gestió de casos en situacions de violència domèstica és un repte per al personal. Haver de fer front a la violència durant moltes hores del dia, intentant trobar solucions creatives i enfrontant-se a víctimes angoixades i desesperades és una feina difícil. La por a fracassar i la preocupació pel benestar de la víctima és permanent, i el personal és susceptible a l'esgotament. Tenir les competències personals i professionals per fer front a aquest tipus d'estrès i gestionar els casos amb èxit és fonamental per als professionals que treballen en aquestes condicions.

La COVID-19, ha augmentat les dificultats per abordar la violència domèstica. La pandèmia ha imposat nous reptes a les víctimes de la violència domèstica, però també al personal que treballa en aquest àmbit.

Per a les víctimes de violència domèstica, la situació de pandèmia va representar noves condicions de vida que, en moltes situacions, van encarnar un risc intensificat d'agressió (Bullinger, Carr i Packham, 2020; Kaukinen, 2020). Amb el confinament obligatori, les víctimes que conviuen amb l'agressor es van sentir atrapades a casa; aquelles que intentaven deixar el domicili comú podrien haver retardat aquesta decisió i aquelles que ja s'enfrontaven a l'aïllament i vivien separades podrien haver-se sentit més apartades a causa del confinament i la reducció de la vida social. Es van introduir noves formes de violència durant la COVID-19, com ara l'amenaça de l'autocontaminació pel virus; o la intimidació de no gestionar els fills a causa de la possible exposició de les víctimes al virus en relació amb la seva experiència professional (per exemple, treballant en el sector de la sanitat o en el servei d'atenció al client dels supermercats). Altres formes de violència, com la violència en línia, van ser potencialment intensificades. Malgrat afrontar la violència a casa, la regla general durant la COVID-19 era l'ordre de "quedar-se a casa". Algunes víctimes podrien no haver estat al corrent que aquest ordre no els era aplicable. Altres víctimes podrien haver

(altruïstament) sentit que la situació violenta no era prou seriosa com per demanar ajuda durant una situació de pandèmia en què molta gent s'enfrontava a problemes de salut greus i alguns, fins i tot, a la mort. Aquelles que ja estaven implicades en suport amb serveis especialitzats van trobar el repte de continuar aquest suport en línia i disposar de l'experiència tècnica necessària per fer-ho (Erskine, 2020). En general, les víctimes de violència de gènere es van enfrontar aïllament d'una manera més intensiva en relació amb les mesures restrictives de la COVID-19.

Per al personal que treballa en Serveis d'informació i atenció a les dones (SIAD), la COVID-19 també va representar un repte (Pfitzner et al., 2020; Pontedeira, 2020). El personal que treballa amb la violència va haver d'aprendre ràpidament com treballar de forma remota, però, alhora, com garantir serveis presencials en un entorn segur. Treballar de forma remota sovint significava treballar des de casa, un lloc que per a aquestes persones era el seu lloc segur per descansar i allunyar-se de les situacions violentes que troben al treball. L'operacionalització del treball remot per aquests professionals va ser difícil, no només per trobar i adquirir la tecnologia necessària, sinó, també, per trobar un lloc dins els seus domicilis on poguessin mantenir la confidencialitat del treball i protegir la seva pròpia privacitat. Alhora, el personal del servei estava, evidentment, preocupat per la seva pròpia salut i la de la seva família i temia les conseqüències de la pandèmia en les seves vides personals (Pfitzner et al., 2020; Pontedeira, 2020).

Per tots aquests motius, la gestió de casos en situacions de crisi, especialment quan es tracta de violència domèstica, va esdevenir més complexa. Un "equip d'acció contra la violència" pot ajudar a millorar la gestió de casos. Un equip d'acció és un concepte que ens serveix per a definir un equip o una unitat establerta per treballar en una única tasca o activitat identificada. El terme originalment es va utilitzar per descriure equips d'acció militar. Avui en dia, moltes organitzacions no militars creen aquest tipus d'equip temporal especialitzat per realitzar activitats ad hoc.

Els equips d'acció contra la violència, i específicament contra la violència domèstica, han estat creats per diferents organitzacions per desenvolupar polítiques o productes específics. Per exemple, les Nacions Unides han creat un Grup d'acció interinstitucional contra la violència contra les dones per millorar el suport dels esforços a nivell nacional per eliminar totes les formes de violència contra les dones per part de les entitats del sistema de

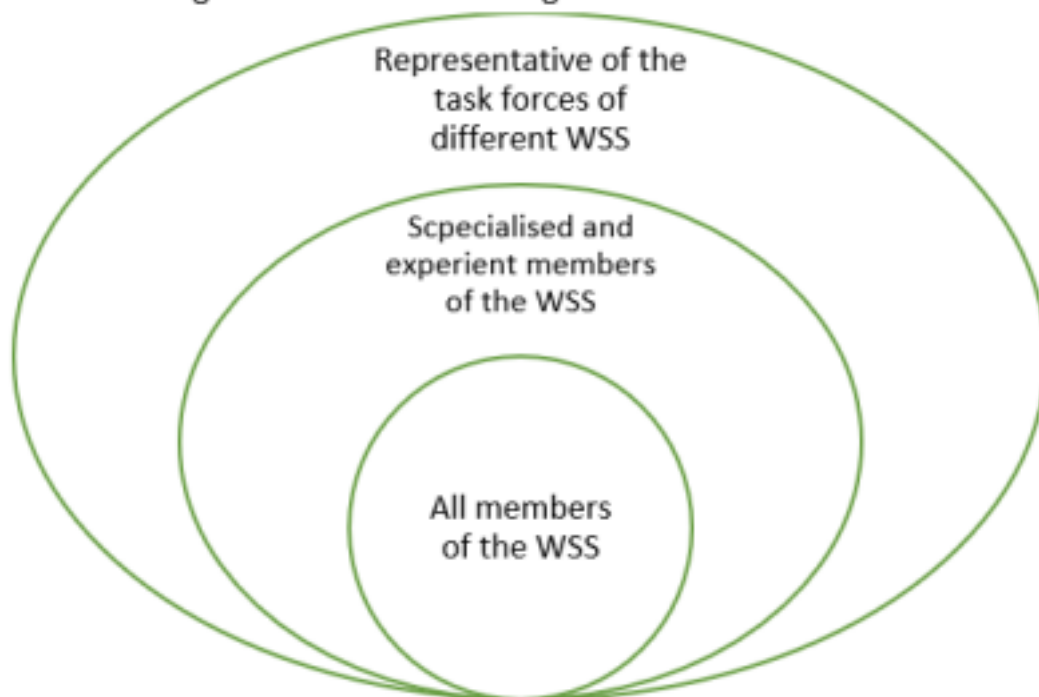
les Nacions Unides. Aquest grup d'acció inclou membres importants com l'Organització Mundial de la Salut (OMS), el Banc Mundial, l'Oficina de les Nacions Unides contra la Droga i el Delicte (ONUDD), el Fons de les Nacions Unides per a la Infància (UNICEF), l'Oficina del Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Drets Humans (ACNUDH) i d'altres. A nivell europeu, el conveni del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència envers les dones i la violència domèstica. Com a resultat d'aquest grup d'acció, es va publicar un informe el 2008 que defineix les prioritats i, a l'agost del 2014, va entrar en vigor la Convenció del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència contra les dones i la violència domèstica (Conveni d'Istanbul).

GRUP D'INTERVENCIÓ CONTRA LA VIOLÈNCIA

Establir un Grup d'intervenció contra la violència durant una situació de crisi és crucial per respondre adequadament a moments únics que es caracteritzen per tenir dificultats inesperades.

El Grup d'Intervenció contra la violència hauria de formar-se per equips especialitzats amb un propòsit específic (o propòsits). El grup de treball dins del Sistema de Suport a les Dones (amb les sigles WWS en anglès) podria tenir diferents configuracions (Figura 1). D'una banda, el grup d'intervenció pot estar constituït per tots els membres d'un sistema de suport a les dones específic, per tal que tots puguin participar activament. D'altra banda, el grup de treball pot estar format per uns pocs membres del personal més experimentats o personal més especialitzat en el tema en discussió. Finalment, també podria ser important crear un grup de treball interinstitucional amb un representant de cada institució que ofereixi suport a les dones per a discussions que puguin ser rellevants per a diverses institucions. En qualsevol de les configuracions, és molt important que tots els membres del personal estiguin al corrent dels principals reflexions d'aquestes reunions.

Figure 1. Different configurations of task force against violence



Els objectius de crear un Grup d'intervenció contra la violència poden variar segons les necessitats de cada institució; segons el context en què s'estableixi i, el que és més important, segons la situació de crisi que emergeix.

La crisi de la COVID-19 va generar diverses dificultats sense precedents que necessitaven una resposta immediata i urgent dels serveis especialitzats que ofereixen suport a les dones. La Figura 2 nomena alguns exemples de desafiaments específics als quals els WSS van fer front a causa de la pandèmia. Per començar, per exemple, els centres de suport van haver de fer front a un confinament obligatori i decidir si continuaven o no oferint serveis presencials. En alguns països no hi havia una regulació obligatòria i, per tant, era decisió de cada servei. La majoria dels serveis van iniciar la prestació de suport a distància sense temps per a cap formació i, a vegades, amb condicions tècniques precàries. Els plans de contingència per garantir la salut sovint eren difícils d'implementar en el context de la prestació de serveis (per exemple, distància física a l'espai per al suport).

Als allotjaments, els plans de contingència generals també van demostrar ser poc efectius. Alguns països han implementat mesures especials per als serveis d'allotjament, però sovint aquestes mesures estaven dirigides als serveis d'allotjament en general (per exemple, residències de gent gran) i no eren adequades per a les víctimes de violència domèstica. Per exemple, fer-se la prova de forma obligatòria abans d'entrar en un servei d'allotjament com un alberg durant moments en què hi havia una manca d'aquestes proves era una dificultat. A més, la decisió d'imposar un aïllament obligatori a l'entrada a l'alberg durant 15 dies per assegurar que la persona no estigués contaminada es va demostrar inadequada per a les víctimes de violència domèstica. El racionament d'aliments imposat generalment als supermercats també va causar algunes dificultats als membres del personal que solen comprar una major quantitat d'articles

per als allotjaments. El confinament nacional també va tancar albergs i hotels i va imposar una restricció de mobilitat que va inhibir la gent de viatjar. Això, també, va ser una limitació per a aquelles dones que estaven començant el seu procés d'autonomia i estan deixant els allotjaments. El fet que les dones haguessin de quedar-se un període més llarg i la necessitat augmentada d'albergs va provocar una disminució del nombre de places disponibles al principi de la pandèmia.

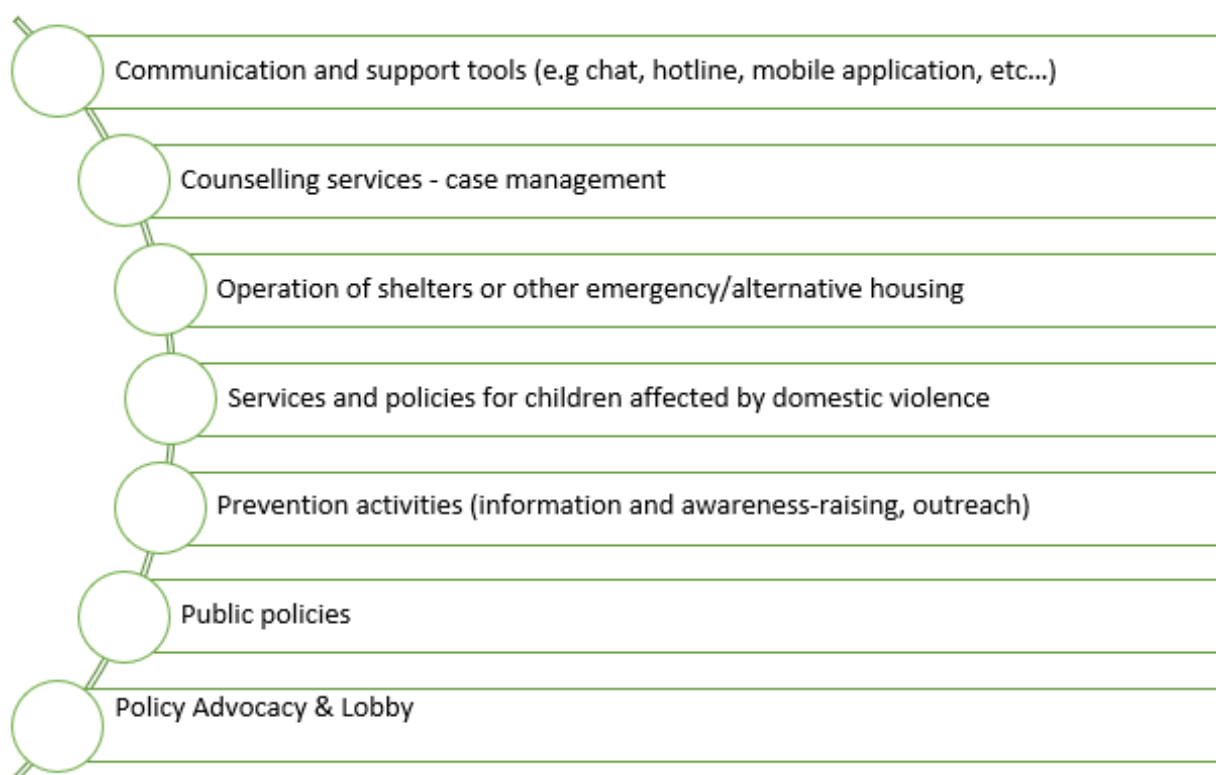
Els serveis judicials en alguns llocs van tancar, fins i tot per als casos de violència domèstica, la qual cosa va crear un retard significatiu en la prestació de justícia i un problema per mantenir a les víctimes segures. En els casos en què els serveis continuaven, també era un repte a causa de les restriccions sanitàries imposades, com ara les mascaretes, que disminuïen la capacitat de comunicació de les persones. La custòdia dels nens també va ser caòtica al principi de la pandèmia, amb diversos agressors amenaçant les víctimes que no els entregarien els seus fills a causa dels confinaments i les restriccions sanitàries. En alguns llocs, als serveis judicials els casos relacionats amb la custòdia dels nens es van suspendre.

Figure 2. Examples of the specific challenges faced by the specialized services during the COVID-19

| Support centers | Shelters and other accomodation services | Court services |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Face-to-face services• Providing support remotely• Contingency plans to ensure health• Risk case management | <ul style="list-style-type: none">• Contingency plans to ensure health• Testing as mandatory• 15 days isolation as mandatory• Food rationing in supermarkets• Vacancies in shelters vs fears of contamination | <ul style="list-style-type: none">• Domestic violence cases• Restriction orders• Child custody |

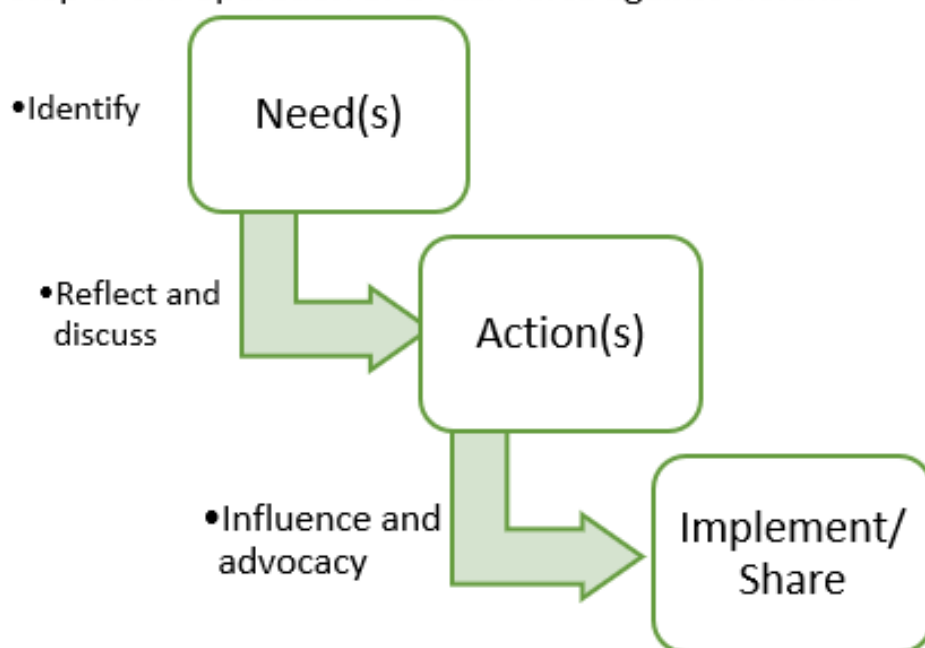
Enfrontant aquests nous reptes, les dimensions o categories en les quals es podria establir un grup de treball eren nombroses (Figura 3). Es podria crear un grup de treball per desenvolupar o valorar una nova eina de comunicació (com ara un xat o una línia directa). En relació amb les noves dinàmiques de la violència domèstica i la prestació de serveis a distància, un grup de treball també pot ser important per proporcionar supervisió i gestionar casos. En la gestió de casos, seria important reunir diversos serveis (per exemple, personal de diferents serveis de suport) per tal que es puguin discutir pràctiques i casos. En aquest grup de treball, els casos més difícils podrien ser compartits perquè es discuteixin diferents solucions i es comparteixin responsabilitats professionals. El mateix tipus de grup de treball es podria crear per discutir les necessitats dels allotjaments en termes d'operacions i identificar socis que puguin ajudar a millorar els serveis (per exemple, supermercats que entreguin els aliments directament a la residència). També, la discussió de les polítiques públiques i la justícia és molt important durant aquests períodes de crisi. El govern i els legisladors podrien no ser conscients de les necessitats específiques de les víctimes de violència domèstica i, per tant, les mesures de salut generals imposades a les dones podrien revictimitzar-les. Els serveis poden proporcionar informació crucial per ajudar a millorar la resposta a les víctimes durant les crisis.

Figure 3. Dimensions/categories of possible task forces



A la Figura 4 es descriu com podria funcionar un grup de treball contra la violència per aconseguir els resultats desitjats. El primer pas seria identificar la necessitat o les necessitats més urgents a abordar per l'equip. El grup de treball hauria d'estar format pel personal que sigui rellevant per a les necessitats específiques (per exemple, si la problemàtica està relacionada amb els albergs, és molt important incloure membres del personal que operen allí). Un cop identificades les demandes, el grup de treball seria responsable de pensar en possibles solucions i accions que podrien prendre's per millorar la qualitat dels serveis o resoldre un problema concret. Aquestes accions haurien de ser discutides amb altres membres del servei perquè tot el personal estigui involucrat i alineat en la presa de decisions. La fase final del grup de treball és implementar la(s) mesura(s) o compartir les recomanacions. Si és possible, el grup de treball hauria de buscar la sensibilització de les problemàtiques, ja que és probable que en una situació de crisi, altres serveis estiguin enfrontant les mateixes dificultats. Compartir amb altres serveis o fer activisme davant membres del govern en una situació d'emergència podria ser rellevant per millorar el sistema nacional de suport.

Figure 4. Step-by-step of the operation of a Task force against violence



RECURSOS NECESARIS

Pel que fa als recursos necessaris per implementar un Grup de Treball contra la violència, el més important són els recursos humans especialitzats. Com més multidisciplinari sigui l'equip i més serveis estiguin representats en l'equip, més probable és que els debats siguin productius. També, és cabdal identificar les parts interessades rellevants (per exemple, membres del ministeri i del govern) i que aquestes persones estiguin disposades a reunir-se amb el grup de treball i discutir les propostes.

RESULTATS ESPERATS

Els resultats generals d'un Grup de Treball contra la violència, independentment de les accions imposades, és millorar el servei proporcionat a les víctimes i la prevenció de la violència. Durant una situació de pandèmia com la COVID-19, el propòsit hauria de ser gestionar i connectar les necessitats de salut (i les restriccions imposades) amb les necessitats de les víctimes de violència domèstica.

Generalment, els objectius del grup de treball podrien estar relacionats amb:

- Analitzar dades sobre qualsevol canvi observat en la denúncia de la violència domèstica;
- Abordar els reptes que la COVID-19 planteja als usuaris i a les organitzacions;
- Identificar i prioritzar accions per reforçar l'acció de la institució;
- Dissenyar estratègies per abordar la violència de gènere durant les crisis;
- Supervisar als equips en matèria de gestió de casos; Supervision of the teams concerning case management;
- Crear un pla de contingència institucional;
- Compartir informació sobre polítiques dins de la institució;
- Identificar buits en polítiques, legislació i serveis en els serveis durant les crisis;
- Fer recomanacions sobre nova legislació, polítiques i plans d'acció per tal de millorar els serveis i el suport;
- Sensibilització i/o assessorament sobre qüestions emergents dels governs o altres institucions.

DIFICULTATS I RISCOS

Poden sorgir algunes dificultats en el funcionament d'un grup de treball. La primera adversitat està relacionada amb el rebuig de les mesures proposades pel govern o per les parts interessades. En aquests casos, és molt important que el grup de treball insisteixi en participar en el debat de la presa de decisions sobre les mesures que es prendran en aquests serveis, de manera que el resultat sigui adequat per al servei.

Altres riscos estan relacionats amb la disponibilitat del personal que ja està sobrecarregat de casos. Per superar aquest obstacle, es podria suggerir programar les reunions periòdiques amb antelació. Un altre risc és que hi hagi una situació d'emergència entre les reunions. En aquest cas, es podrien identificar dos o tres membres més experimentats (en cada àmbit) i es podria organitzar una trucada ràpida o una reunió per discutir l'emergència.

REFLEXIÓ

Un grup de treball format per les parts interessades compromeses crea una aliança indissoluble contra la violència de gènere. Junts, els cossos de seguretat, els professionals de la salut, els treballadors socials i els grups de defensa creen un front poderós, integrant de manera impecable la seva experiència. Aquesta sinergia no només garanteix una resposta ràpida i empàtica als incidents, sinó que també significa una dedicació compartida a erradicar la violència de gènere. Treballant col·lectivament, ens aixequem més forts en el suport a les usuàries, la persecució dels perpetradors i en la defensa d'un canvi social durador. Aquest front unit no és només una resposta; és una declaració rotunda que condemna la violència de gènere i subratlla el nostre compromís inquebrantable amb un món lliure de prejudicis, por i desigualtat.

DIMENSIÓ DIGITAL DE LA VIOLÈNCIA

Les formes digitals de violència de gènere contra les dones haurien de ser contextualitzades en el marc més ampli del fenomen de la violència contra les dones. Tot i que l'ús de la tecnologia canvia les dinàmiques, l'espai i les circumstàncies de la violència, s'hauria de considerar com una continuïtat de les diferents formes d'aquesta violència que afecta i agreuja les experiències de violència de gènere contra les dones. De fet, la violència en línia i a la realitat no són exclusives l'una de l'altra, i sovint es solapen. Malauradament, la violència de gènere realitzada per la tecnologia sovint s'entén com menys perjudicial que la violència física i pot ser menys presa seriosament i rebre menys atenció. Per tant, és important abordar aquest fenomen no com una qüestió aïllada, sinó més aviat de manera holística i connectada amb altres formes de violència contra les dones al nivell teòric, així com a nivell polític i operacional.

Les formes digitals de violència de gènere contra les dones poden incloure qualsevol acte de violència contra les dones i les nenes que es comet, assisteixi o agreugi total o parcialment mitjançant tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). Aquestes TIC poden incloure telèfons mòbils i smartphones, internet, xarxes socials o correu electrònic, dispositius de seguiment de geolocalització, drones i dispositius d'enregistrament no connectats a internet i intel·ligència artificial (IA). Alguns dels usos més comuns de la tecnologia amb la intenció de causar mal a les dones poden incloure la intimidació, l'assetjament, l'explotació, l'abús, l'assetjament, les amenaces i el xantatge, tots els quals poden succeir en un entorn en línia o gràcies a un dispositiu tecnològic que estableix les condicions per a l'abús.

Les formes digitals de violència de gènere contra les dones no són un fenomen recent; no obstant, és un fenomen que ha crescut i augmentat en els últims anys a nivell global. Aquesta tendència és el resultat de diversos factors interconnectats, incloent-hi el fet que les dones tenen cada vegada més accés a la tecnologia, a les plataformes en línia i als espais compartits online, així com el fet que les dones són més presents en espais per a fins

públics com pràctiques relacionades amb el treball, autopromoció, freelance o activisme en línia. L'inici de la pandèmia de la COVID-19, l'any 2020, va amplificar el fenomen de la violència digital causant increments significatius en l'ús d'internet per l'augment de la interacció en línia i la dependència a la tecnologia (50-70%), incrementant encara més la vulnerabilitat de les dones a patir abús en línia.

Tot i que l'accés de les dones a la tecnologia i la seva participació en espais en línia és una tendència positiva que hauria de ser fomentada amb l'objectiu d'assolir la igualtat de gènere, això només es pot aconseguir assegurant la seguretat de totes les dones als espais online públics. Com més presència en línia adquireixin les dones, més elevat serà el risc d'experimentar formes de violència i abús digitals, si se segueix sense prendre mesures per prevenir i/o mitigar els riscos associats.

CARACTERÍSTIQUES DE LA VIOLÈNCIA DIGITAL

Les diferents formes de violència digital que poden tenir lloc són tan nombroses i diverses com la violència de gènere contra les dones presencialment. Els agressors poden formar part de la vida quotidiana de les supervivents, com ara parelles o ex-parelles, així com poden ser completament desconeguts. Per exemple, una enquesta realitzada al Brasil, l'any 2018, va revelar que la majoria dels agressors eren parelles actuals o antigues. Tanmateix, les possibles víctimes poden pertànyer a qualsevol demografia, els episodis de violència poden ser recurrents o aïllats, i poden tenir lloc en contextos molt diferents. No obstant això, la violència digital té certes especificitats diferents de l'abús sense utilitzar les TIC, ja que pot ser perpetrada des de qualsevol lloc i per qualsevol persona en total anonimat, la qual cosa pot fer més difícil identificar els culpables. També, pot ser perpetrada de manera repetida i sistemàtica, plantejant una amenaça constant i, fins i tot, pot implicar múltiples agressors. A més, pot ser comesa en espais públics, augmentant el dany associat, ja que sovint és difícil eliminar contingut nociu en línia.

Es poden identificar quatre categories de violència utilitzant les TIC:

1. Formes d'assetjament, violència i abús que són facilitades per l'ús d'una tecnologia específica o dispositiu tecnològic (per exemple la violència contra la parella realitzada mitjançant l'ús de programari espia o altres dispositius amb l'objectiu de rastrejar la ubicació d'algú);
2. Abús que es perpetua o es magnifica en línia (per exemple, formes d'abús sexual basades en imatges com compartir de manera no consentida imatges íntimes);
3. Casos en què la tecnologia ha generat una nova forma d'abús (com ara la pornografia falsa i l'abús de les nostres identitats digitals al metaverse);
4. I casos en què l'entorn tecnològic s'utilitza per permetre que tinguin lloc formes de violència i abús.

Entre aquestes categories, en ocasions interseccionalment, es poden proporcionar algunes definicions més específiques de diferents formes d'abús. Per exemple, el assetjament sexual en línia (segons la definició d'assetjament sexual establerta en el Conveni d'Istanbul) pot comprendre una sèrie de formes específiques, com ara:

- Compartició no consentida d'imatges o vídeos (la compartició no consentida d'imatges o vídeos nus o sexuals d'una persona o amenaces relacionades, s'inclouen actes d'abús sexual basats en imatges);
- Presa, producció o obtenció no consentida d'imatges o vídeos íntims (com ara els actes de faldilla amunt i l'obtenció de "creepshots", així com la producció d'imatges digitalment alterades en les quals la cara o el cos d'una persona es sobrerposa en una foto o vídeo pornogràfic, conegut com a porneig fals, o el "deepfakes" quan s'usen imatges sintètiques creades amb intel·ligència artificial);
- Explotació, coacció i amenaces (com ara l'enviament forçat de missatges sexuals, extorsió sexual, amenaces de violació, publicació d'informació privada de caire sexualitzada o genèrica, suplantació i exposició de l'assetjament sexualitzat);
- Ciber-exhibicionisme (enviament d'imatges sexuals no sol·licitades a través d'aplicacions de cites o missatgeria, missatges de text, o fent servir tecnologies com AirDrop o Bluetooth).

Altres formes d'aquesta violència inclouen l'assetjament en línia i a

través de tecnología, con ara:



Co-funded by
the European Union

- Conversacions comeses en l'àmbit digital que incloguin amenaces (de naturalesa sexual, econòmica, física o psicològica);
- Danys a la reputació;
- Monitoratge i recopilació d'informació privada sobre la víctima, robatori d'identitat,
- Sol·licitar sexe;
- Suplantació de la víctima;
- Assetjament amb l'ajuda de còmplices per aïllar la víctima.

Aquestes pràctiques solen implicar la tàctica de vigilància dels perfils de les xarxes socials o les plataformes de missatgeria de la víctima, correus electrònics i telèfons, el robatori o el desxiframent de contrasenyes o el pirateig dels dispositius per accedir als espais privats a través de la instal·lació de programari espia o d'aplicacions de geolocalització, o bé robant els seus dispositius. Els perpetradors, també poden adoptar la identitat de l'altra persona o seguir a la víctima mitjançant dispositius tecnològics connectats a la Internet de les Coses (IoT), com ara els electrodomèstics intel·ligents del llar.

Finalment, les dimensions digitals de la violència psicològica inclouen una sèrie de components com:

- Violència domèstica a través de mitjans digitals, com la possessió d'imatges íntimes de la víctima i l'ús de la tecnologia per seguir la localització de la víctima;
- Actes individuals de violència que no són criminalitzats poden arribar al llindar de la violència psicològica quan es combinen amb la mentalitat col·lectiva i la repetició facilitada per internet: una broma o un comentari de burla pot esdevenir ciberassetjament quan es fa repetidament o per un gran nombre de persones;
- Intimidació, amenaces, insults, avergonyir i difamació (sovint amb una superposició en discurs de l'odi);
- Abús econòmic (control del compte bancari d'una persona o vigilància dels gastos a través de la banca digital).

Val la pena recalcar que en alguns casos la tecnologia pot ser utilitzada per intermediaris que poden establir les condicions per a l'execució de la violència digital (un exemple seria la publicitat de serveis il·lícits, il·legals o nocius en línia).

INCIDÈNCIA I IMPACTE DE LA VIOLÈNCIA DIGITAL

Segons estimacions, gairebé 3/4 de les dones han experimentat alguna forma de violència digital. Tanmateix, les estimacions i les dades existents poden no revelar les veritables dimensions del fenomen, ja que molts casos no es denuncien a causa de factors personals (vergonya, por de represàlies, dependència econòmica), com també per factors socials (relacions de poder desequilibrades entre homes i dones a la societat, privacitat de la família, culpabilització de la víctima). A més, moltes dones poden no ser conscients de la violència digital que han patit (per exemple, sense saber que les seves imatges íntimes s'estan compartint en línia). Com s'ha esmentat anteriorment, totes les dones poden estar en risc de violència en l'esfera digital. Tot i que, hi ha alguns grups de dones amb un risc més elevat, com les dones en l'esfera pública: per exemple, en la política, el periodisme, l'activisme i la defensa dels drets humans, especialment aquelles que participen activament en la política, en la promoció de la igualtat de gènere i els drets humans, i en la justícia climàtica. Les dones que pateixen discriminació i opressió múltiple i/o interseccional també tenen un risc més elevat i són impactades de manera desproporcionada, ja que les formes digitals de violència es poden agreujar per factors com la discapacitat, l'orientació sexual, l'afiliació política, la religió, l'origen social, l'estatus migratori o la popularitat social, entre altres. Per tant, és important adoptar un enfocament interseccional a la violència digital per garantir respostes legals i polítiques adequades i facilitar l'accés a la protecció i assistència. Les nenes joves, també poden estar en risc elevat de formes digitals de violència, incloïda la captació online i el catfishing, a causa d'una taxa més alta d'ús de la tecnologia i les plataformes de xarxes socials des de joves, i l'entorn en línia en gran part no regulat i sense una educació digital adequada ni suport d'una persona adulta.

La violència digital pot tenir un impacte mental i físic devastador en les dones i les nenes. Les conseqüències poden incloure danys psicològics i mentals, com ara estrès crònic, paranoia, depressió i ansietat, escarni públic, sensació de culpa i autoculpa, i una sensació de pèrdua de control. Aquests impactes psicològics poden portar a l'autolesió o al suïcidi. També, pot tenir un impacte en el benestar financer i la independència a través de la pèrdua del lloc de treball, l'abstenció de la participació en línia, la incapacitat per controlar o la pèrdua de recursos econòmics, entre d'altres.

MESURES PER A LA INTEGRACIÓ DE LA VIOLÈNCIA DIGITAL EN ELS SERVEIS DIRECTES DE SUPORT

Com s'ha esmentat anteriorment, la violència digital és un fenomen complex i multifacètic que té les seves arrels en les desigualtats estructurals i la discriminació contra les dones.

Els serveis especialitzats per a les dones juguen un paper destacat en l'abordatge dels casos de violència digital i proporcionen suport especialitzat a les dones i les nenes afectades. Especialment durant la pandèmia de la COVID-19, els serveis especialitzats van haver d'adaptar el seu model de suport per incorporar aquests elements de violència en línia vinculats al control coercitiu i altres característiques de la violència domèstica.

Dins del context de proporcionar suport directe a les víctimes/supervivents de violència digital en el marc de la violència contra les dones i les nenes, es poden implementar les següents mesures:

Provisió d'informació

Els serveis especialitzats en l'atenció a la dona poden establir canals específics d'informació per a les dones i les nenes sobre les manifestacions de la violència digital, els serveis disponibles per a la denúncia, així com el suport i l'assistència a l'abast. La majoria de les dones no són conscients de la violència digital i les seves manifestacions i impacte, a qui denunciar i com accedir al suport. Aquesta informació ha de ser completa, culturalment adequada, disponible de manera segura, completa i accessible.

Exemples i recursos per a la prevenció d'informació sobre la violència digital:

- ♦ El lloc web del Comissionat d'E-seguretat del Govern d'Austràlia proporciona informació sobre diferents formes d'abús en línia dirigides a les dones, preguntes freqüents, mecanismes de reparació civil disponibles, enllaços a recerques rellevants, consells sobre com eliminar contingut, incloses imatges i vídeos, com informar a les xarxes socials o llocs web, i com obtenir ajuda de la policia i informació per a familiars i amics. També té un portal per a la

denúncia i obtenció d'assistència de l'E-seguretat per al ciberassetjament, l'Abús Sexual Basat en Imatges (IBSA per les seves sigles en anglès) i el material d'abús sexual infantil.

- La iniciativa “Cyber Civil Rights Without My Consent” proporciona informació sobre l'assetjament en línia, incloent una guia anomenada "Something Can be Done.
- La YWCA Canada ha desenvolupat paquets d'informació sobre la IBSA per a adolescents i joves dones per explicar els drets legals, com informar sobre la IBSA i on obtenir suport.

Font: GBV AoR Helpdesk, Sèrie d'aprenentatge sobre la violència de gènere facilitada per la tecnologia, Nota d'aprenentatge núm. 2

Creació de mecanismes de denúncia

Els serveis especialitzats en atenció a la dona poden establir mecanismes de denúncia per garantir que les dones puguin denunciar la violència digital i accedir al suport de manera segura i anònima. A més, el paper d'aquests recursos pot tenir un impacte encara més profund en contextos on no hi ha respostes legislatives o institucionals per fer front a la violència digital i, per tant, els serveis per a la dona i serveis similars són l'única ajuda per a les usuàries. Exemples: línia directa, aplicacions.

Exemples i recursos per a mecanismes de denúncia i línies directes per a la violència digital:

- La Cyber Harassment Helpline de la Fundació de Drets Digitals de Pakistan proporciona assessorament legal gratuït i confidencial, suport en seguretat digital, assessorament psicològic i un sistema de referència a les víctimes d'assetjament en línia.
- La Revenge Porn Helpline de Regne Unit ofereix serveis per telèfon, correu electrònic i web per a supervivents i els professionals que els donen suport. La línia d'assistència proporciona consells confidencials i sense fer judici, ajuda per informar i eliminar contingut, consells sobre xarxes socials, informes a la policia i assessorament legal.
- La INHOPE (International Association of Internet Hotlines) és una xarxa d'associacions centrada en atendre el contingut i activitat il·legalment delictiva, en particular material d'abús sexual infantil,

engany en línia i odi en línia, incloent la xenofòbia.

Integració de la violència digital en la gestió de casos

La integració de les respostes a la violència digital en els processos i pràctiques de gestió de casos existents és un pas important que els WSS poden prendre per garantir una gestió integral del fenomen integrant els seus diferents aspectes en la planificació de la seguretat i la gestió dels riscos. En aquest sentit, es poden prendre passos de les següents maneres:

- El risc s'ha de gestionar en tots els nivells, no només a prop de la intensificació. Cal avaluar i gestionar també els riscos baixos i mitjans, a causa de la continuïtat de la violència domèstica, que pot coexistir o interactuar amb formes digitals d'aquesta.
- L'avaluació del risc s'ha de considerar com a part d'un mecanisme multilateral més ampli, orientat a protegir les víctimes de l'amenaça de violència addicional mentre s'emeten ordres de protecció. En aquest sentit, pot ser útil elaborar plans de seguretat individualitzats.
- Quan es gestiona un cas, els professionals no només han de tenir en compte l'incident puntual de violència digital, sinó considerar de manera més holística tot el context de l'abús.
- Les llistes descriptives de les evidències a recopilar amb propòsits judicials haurien d'estar incloses en els protocols, com també s'haurien de fer anuncis en aquest sentit: si les circumstàncies no permeten recopilar proves de manera segura, no s'hauria de fer.
- Incloure en les llistes de gestió de casos els signes d'alarma per a la violència digital.

Exemples i recursos per integrar la violència digital en la gestió de casos:

WESNET disposa de diversos recursos per donar suport en matèria de VG als professionals i ajudar a informar i donar suport a les dones en relació amb la violència digital. Aquests inclouen:

- [Is Tech Abuse Happening to You?](#)
- [Technology Safety Plan](#)
- [Documentation Tips for Survivors of Technology Abuse and Stalking](#)
- [Assessing for Technology Abuse and Privacy](#)
- [Dealing with harassing calls, texts, and messages](#)
- [10 Easy Steps to Maximise Privacy](#)
- [Stalking and Technology-Facilitated Abuse Log](#)

Safe Ireland ha elaborat una [guía](#) per ajudar als treballadors de suport i xarxes a identificar els signes d'advertència de violència digital i les formes d'abús en línia per part dels agressors.

Oferir assistència per eliminar el contingut abusiu i protegir-se contra més abusos

Moltes supervivents simplement volen que cessi l'abús i desitgen eliminar el contingut i les imatges abusives. Els serveis especialitzats en l'atenció a la dona poden proporcionar informació i assistència per permetre que les usuàries redueixin el risc de patir més violència, i que se'ls hi doni suport per a eliminar el contingut i les imatges abusives. Les estratègies per ajudar a les dones a esborrar el material, millorar la seva seguretat i prevenir més abusos inclouen:

- Proporcionar a les dones consells tècnics i d'orientació sobre com augmentar la seva seguretat digital i la seva privadesa, incloent l'assistència per eliminar aplicacions i programari utilitzats per a la monitorització i vigilància, esborrar l'historial de navegació, canviar la configuració de privadesa i ubicació, i gestionar contrasenyes.
- Ajuda als supervivents a utilitzar els mecanismes de denúncia proporcionats per les plataformes en línia per sol·licitar que l'empresa retiri el contingut abusiu. Les plataformes de xarxes socials solen tenir polítiques i mecanismes per informar sobre contingut inadequat i sol·licitar-ne l'eliminació. Tot i que aquestes polítiques poden ser efectives, no sempre són accessibles i, llevat que una imatge o contingut violi les polítiques de la comunitat, pot ser difícil eliminar-lo.
- Establir un canal de comunicació directa amb les plataformes de xarxes socials a nivell regional o nacional i sol·licitar la retirada de contingut en nom d'una víctima. Algunes plataformes de xarxes socials requereixen que la persona afectada sol·liciti la retirada del contingut, en aquest cas, els serveis proporcionen orientació sobre com fer-ho.
- Contractar un expert en eliminació de contingut en línia per esborrar material no desitjat o abusiu. Hi ha persones i empreses que eliminen contingut en línia mitjançant un pagament per servei i, tot i que això no és generalment assequible per les usuàries, és un cost que alguns serveis de suport inclouen en els seus pressupostos.

Quan sigui possible, els experts en tecnologia poden obtenir equipament tècnic i elaborar infraestructura digital amb l'objectiu d'ajudar a les dones amb la retirada de contingut quan sigui necessari, ja que és una tasca que pot ser complexa i requerir un coneixement tecnològic específic. Si no es pot contractar cap expert, cal proporcionar formació als treballadors dels serveis especialitzats en atenció a les dones per ajudar amb la retirada de contingut.

Exemples i recursos per ajudar els supervivents a eliminar contingut i protegir-se contra més abusos:

- El [Data Detox Kit](#) és una caixa d'eines per promoure la seguretat digital.
- El [TechSafety's Safety Toolkit](#) proporciona orientació i enllaços a eines per millorar la seguretat digital, la seguretat i la privadesa de les dones i les nenes, disponible en anglès i espanyol.
- [Cyber Civil Rights](#) té una guia en línia per a la retirada de contingut i pot remetre els supervivents a un servei gratuït per ajudar a eliminar imatges privades, vídeos i altres continguts.
- TakeBacktheTech proporciona informació i orientació als supervivents per protegir-se contra [l'assetjament en línia](#), [xantatge en línia](#) i el [discurs de l'odi](#).
- Chayn's [Online Safety Guide](#) va ser escrita per donar suport als supervivents de violència en l'àmbit de la parella i l'assetjament, encara que també és aplicable a altres formes de VBG en línia.
- Cornell Tech dirigeix una [Clínica de Seguretat Informàtica](#) per a dones que han patit violència de parella on voluntaris formats treballen individualment amb usuaris per millorar la seva seguretat i reduir els abusos relacionats amb la tecnologia. També, ofereixen una sèrie de guies pràctiques per donar suport a qui pateix abusos relacionats amb la tecnologia.
- El lloc web [Cyber Rights](#) té consells detallats sobre les polítiques i mecanismes de denúncia de moltes plataformes de xarxes socials per IBSA.
- La [guia d'Esafety](#) del Govern d'Austràlia proporciona informació específica sobre les plataformes i les xarxes socials, amb els mecanismes de denúncia subjacents de cadascuna d'elles.

Proporcionar assistència psicològica i suport

Com s'ha mostrat anteriorment, la violència digital pot tenir conseqüències greus per a la salut mental d'una persona i requereix un suport específic a causa del seu impacte. Què poden fer els serveis d'atenció a la dona en aquest sentit:

- Formar el personal dels WSS en actituds i comportaments no jutjadors per reduir la culpabilització de les víctimes, així com dotar al personal del coneixement, actituds i habilitats per validar i abordar la por, el sentiment d'impotència i altres conseqüències que experimenten les supervivents de la violència digital.
- Millorar les habilitats del personal directe en la detecció de factors de risc associats (autolesions, danys per qüestions d'honor).
- Oferir un assessorament psicològic tan personalitzat com sigui possible a les experiències d'abús digital. Així com desenvolupar un sistema de referència per a les víctimes d'assetjament en línia a xarxes locals d'assessors professionals amb experiència en suport a través de la violència digital.
- Proporcionar un fòrum en línia anònim i segur per a víctimes amb l'objectiu d'interactuar amb altres persones amb experiències similars per compartir vivències i estratègies podria ser beneficiós per algunes. Aquest servei virtual de suport entre iguals ha de ser gestionat i moderat amb atenció per un professional format per tal que aquest pugui gestionar la dinàmica del grup i proporcionar suport adequat, incloent-hi intervenció si un membre expressa idees autodestructives o pensaments suïcides. També, és vital que hi hagi un alt nivell de seguretat en aquests serveis per protegir la confidencialitat i la seguretat dels supervivents.

Exemples and resources for support for survivors:

[YWCA Canada](#) ha desenvolupat un projecte per als qui que donen suport a les noies que experimenten violència digital, incloent pares, professors, proveïdors de serveis, policies i professionals de les TIC, amb consells pràctics per proporcionar suport comprensiu i sense judici. [HeartMob](#) és un lloc web on aquells que enfronten assetjament en línia poden obtenir suport d'altres que tenen experiències similars.

[TechSafety](#) ofereix informació sobre com gestionar grups de suport en línia per a supervivents.

[HeartMob](#) és un lloc web on aquells que enfronten assetjament en línia poden obtenir suport d'altres que tenen experiències similars. [TechSafety](#) ofereix informació sobre com gestionar grups de suport en línia per a supervivents TechSafety offers information on managing online support groups for survivors.

Bloom és un grup de suport en línia, gratuït que es troba en una pàgina web, per a supervivents de maltractament domèstic i per a qualsevol que visqui violència de gènere. Dirigit per voluntaris de Chayn, té com a objectiu recrear la confiança, la participació i la confidencialitat d'un entorn d'un grup físic, però en línia. Cada grup ofereix consells diaris, recursos, eines i paraules reconfortants. Amb cursos que varien entre 4 setmanes i 2 mesos, els supervivents aprenen, reflexionen, completen tasques i processen el que han experimentat en un espai segur i participatiu. El contingut i els mètodes de Bloom estan validats per terapeutes en l'àmbit del trauma i experts líders en el camp.

Maru Chatbot té com a objectiu donar suport i potenciar les persones que pateixen,, presencien o lluiten contra l'assetjament en línia, proporcionant consells i recursos d'experts i activistes. Els usuaris poden aprendre més sobre l'assetjament en línia, com protegir-se'n, com informar-ne i respondre-hi, o com donar suport a altres que passin per aquesta situació.

Estratègies de prevenció

Més enllà del suport directe a les dones supervivents de la violència digital, els Serveis de Suport a les Dones també, poden dur a terme mesures preventives i de conscienciació que contribueixin al canvi a llarg termini a nivell polític i social. Aquestes inclouen:

- Accions preventives com programes d'igualtat de gènere, així com iniciatives d'alfabetització digital (GREVIO 2021; IACHR 2019);
- Defensa de l'adopció de lleis que criminalitzin aquest fenomen, per tal de combatre la cultura de la impunitat relacionada amb aquest;
- Sensibilització per a responsabilitzar a les plataformes d'internet de propietat privada de permetre de violència digital i en línia;
- Formar professionals que estiguin en contacte directe amb supervivents de violència digital per assegurar una millor comprensió del fenomen, les necessitats interseccionals de les víctimes i per prevenir la victimització secundària o la retraumatització. Com ara professionals de la policia, de

- l'àmbit de la justícia, i promoure la coordinació entre institucions;
- Augmentar la consciència i fomentar el diàleg públic tant en línia com presencial, i desenvolupar i difondre informació per a grups objectiu específics (joves, pares i professors)
 - Recollir i analitzar dades desagregades per sexe i publicar informes.

Exemples i recursos per ajudar a les persones supervivents a eliminar contingut i protegir-se contra altres abusos:

El Internet Society està potenciant la conscienciació sobre l'abús en línia a Barbados a través del projecte "[C.A.R.E - Combating \(online\) Abuse through Research and Education project](#)", que inclou una campanya de sensibilització sobre els efectes de l'abús en línia a les dones i les nenes, i el diàleg comunitari sobre aquest fenomen. A [Palestina](#), la mateixa organització està realitzant sessions de conscienciació amb els alumnes de secundària.

PeaceWomen Across the Globe i l'ONG palestina Women and Media Development estan implementant un projecte conjunt "[To be safe](#)" que busca desenvolupar la capacitat dels professors i treballadors socials en les escoles palestines per donar suport a les supervivents de la violència de gènere en línia i potenciar les habilitats dels estudiants per protegir la seva privacitat i seguretat digital. El projecte també inclou un pla perquè els estudiants organitzin iniciatives per a augmentar la consciència entre els seus companys.

Els recursos educatius en línia [Webwise Ireland's a IBSA](#) inclouen recursos d'ensenyament gratuïts per a les escoles i els adolescents, incloent-hi el vídeo d'una campanya, informació sobre sexting i què fer si s'ha compartit una imatge sense permís. També inclou recursos per a pares.

[The Cybersafe Toolkit](#) és una guia per a professors o altres professionals que treballen amb joves i que vulguin abordar la violència en línia contra les dones i les nenes, incloent-hi l'assetjament sexual i la seguretat en línia, a l'aula o en altres entorns. La guia proporciona materials per facilitar quatre tallers sobre com la compartició no consentida d'imatges sexuals, l'explotació, la coacció i les amenaces, el bullying sexualitzat i la sexualització no desitjada, incloent-hi una eina en línia que fomenta la discussió i el joc de rols i una guia amb informació pràctica per als facilitadors.

[YWCA Canadà](#) ha desenvolupat material didàctic per a aquells que donen suport a les noies que experimenten violència digital, incloent-hi pares, professors, proveïdors de serveis, policies i professionals de les TIC, amb consells pràctics per proporcionar suport compassiu i sense judici.

PRESTACIÓ DE SERVEIS EN LÍNIA

La pandèmia de la Covid-19 i els confinaments nacionals imposats, van crear la necessitat de nous serveis que poguessin ser prestats en línia. El servei de xat en directe es pot incloure en les formes asincròniques de comunicació que utilitzen tecnologies modernes per proporcionar orientació i assessorament (Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani, & Riva, 2003-6). La pandèmia de la Covid-19 va augmentar la dificultat per als afectats de comunicar-se amb l'associació SPAVO/APHVF a través de la línia d'ajuda nacional, ja que eren obligats a quedar-se a casa amb els seus agressors. El suport i l'orientació que una persona pot obtenir del servei de xat en directe és coherent amb la tendència creixent de la societat de buscar informació i serveis en línia, augmentant la participació en l'assessorament, millorant els sentiments de seguretat, motivant la persona a compartir informació; sembla que mostren millors resultats en algunes poblacions com aquelles que experimenten traumes i abusos (Newman, Szkodny, Llera, & Przeworski, 2011; Richards & Ritsarntson, 2012-6).

En primer lloc, és una forma de comunicació relativament segura si la connexió és privada, ja que la conversa és confidencial i amb professionals de la salut mental especialitzats. En segon lloc, la sol·licitud d'iniciar conversació de la víctima s'atén immediatament i se satisfà la necessitat d'orientació, suport, assessorament i empoderament en temps real. I, finalment, el servei és fàcilment accessible fins i tot des d'un telèfon mòbil amb accés a internet. Basant-nos en el que s'ha esmentat anteriorment, el servei de xat en directe va donar l'oportunitat a les víctimes de poder escriure en lloc de parlar, de compartir els seus problemes sentint-se segures, lluny de la coneixement del agressor.

El servei de Live Chat aviat es va convertir en una necessitat per a SPAVO/APHVF degut als seus nombrosos avantatges, com molts investigadors han assenyalat anteriorment (Cook i Doyle, 2002; Mallen et.al., 2003; Rochlen Land i Wong, 2004). Aquest servei elimina les distàncies geogràfiques entre l'organització i el lloc de residència de la víctima i se centra en les característiques sociodemogràfiques. També facilita la comunicació amb les víctimes amb discapacitats, com ara dificultats o discapacitats auditives, visuals o del llenguatge. A més, permet als nens i adolescents rebre consells, ja que se senten més familiaritzats amb els mitjans digitals. El servei de xat en directe dona accés a les víctimes que, d'altra manera, estarien en perill si intentessin comunicar-se a través de trucades telefòniques i cobreix la necessitat d'intervenció immediata en moments crítics. En general, aquest servei en línia millora l'accés als serveis d'ajuda i facilita compartir més informació a causa de la distància i l'anonimat. També, ajuda a les víctimes que troben difícil expressar-se oralment i mobilitza les persones per aconseguir l'accés als serveis de suport.

El marc teòric a través del qual treballem amb les víctimes de violència, se centra en l'enfocament feminista que conceptualitza la violència com a resultat de l'estructura patriarcal de la societat, aquest crea un sentiment entre els homes que tenen el dret de controlar i un poder sobre les dones. Des de la visió feminista, l'èmfasi es posa en l'empoderament de les dones mitjançant una relació terapèutica igualitària i col·laborativa. El procés d'empoderament se centra a millorar l'autoestima, reforçar les creences personals i el funcionament diari, millorar la cura de si mateixa i aprendre noves habilitats per afrontar els problemes. L'objectiu principal d'aquesta intervenció és que la víctima finalment actuï contra la violència, sigui capaç de fer front a la situació i se senti capacitada per continuar endavant (Brown, 1994; Enns, 2004).

SERVEIS DE XAT EN DIRECTE

Aquesta secció inclourà el model d'intervenció suggerit de SPAVO/APHVF a través del servei de Live Chat. A APHVF/SPAVO, al servei de Live Chat s'hi pot accedir a través de la nostra pàgina web (<https://domviolence.org.cy/en/>). El servei està disponible les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, com qualsevol altre dels serveis de l'organització. Quan algú visita la pàgina web, apareix l'opció de xat amb un missatge automatitzat agraint al visitant per comunicar-se i informant sobre la regulació de dades personals i la vulneració de confidencialitat.

El programari de Live Chat de SPAVO/APHVF va ser escollit per garantir i protegir la comunicació. Més específicament, cada operador té un nom d'usuari i una contrasenya únics i, només, té accés a les seves transcripcions de comunicació. Mentre que, només l'administrador de la plataforma té accés a totes les comunicacions que es fan. Per garantir la seguretat del visitant, el xat de comunicació es desactiva automàticament després d'uns minuts d'inactivitat. A més, quan el visitant marxa de la plataforma, totes les dades relatives a la comunicació no apareixen en la història socio-demogràfica del navegador.

Model d'intervenció de xat en directe

El model d'intervenció de Live Chat que implementem a SPAVO/APHVF es basa en un model de cinc etapes (Sindahl, 2013) complementat amb dades empíriques. La idea principal del concepte de les etapes és que les víctimes passin per aquestes per a trobar possibles solucions als seus problemes. L'operador ha de tenir en compte que per a les víctimes d'abús és molt difícil trobar la força i el coratge per parlar obertament sobre el que està passant en la seva vida privada. A vegades, el servei de xat en directe és l'única manera de rebre informació, orientació i possibles referències a les autoritats competents i serveis de suport.

La primera etapa es basa en la necessitat d'establir un sentiment de confiança perquè les víctimes puguin obrir-se sobre el que els està preocupant. L'operador en aquesta etapa intenta ajudar les víctimes a explicar la seva història amb l'ús de tècniques bàsiques d'orientació, com ara la paràfrasi i mantenir-se honest sobre els pròxims passos que prendrà l'operador (per exemple, ¿està bé si et faig algunes preguntes per entendre

millor el que està passant?). S'ha constatat empíricament que si l'operador explica i discuteix amb la víctima què passarà a continuació, els resulta més fàcil compartir més informació.

En la segona etapa, l'operador té present que ha de comprendre i avaluar la situació o problema de la víctima. L'operador fa algunes preguntes per identificar i aclarir els punts de conversa poc clars. En aquesta etapa, l'operador ha d'identificar què és important per a la víctima i quins són els seus recursos per a fer front al problema. Després, que s'hagin assolit els objectius d'aquesta etapa, l'operador pensa en el que podria ser útil per a la víctima i comença a fer un pla preliminar orientat a complir els objectius.

En la quarta etapa, l'operador, per protegir la víctima de la frustració de l'establiment d'objectius, informa a la víctima de les diferents opcions que poden ajudar al seu cas, d'una manera que no resulti amenaçadora. Seguidament, l'operador informa la víctima de totes les opcions apropiades, per tal que tingui en compte qualsevol problema de seguretat.

La darrera etapa del model d'intervenció tracta el tancament de la comunicació en línia, que és important que estigui delimitada pel professional. L'operador intenta aconseguir un tancament fluid, ja que és rellevant que la víctima deixi la conversa amb la sensació que algú els entén i els dona suport, ha desenvolupat una cooperació inicial amb l'organització i ha estat prou capacitada per actuar contra la violència.

Punts rellevants pels operadors del Live Chat

Als operadors del Live Chat se'ls recomana encaridament de considerar qualsevol problema d'interseccionalitat; examinar l'impacte que les seves intervencions podrien possiblement tenir en les diferents característiques individuals soci-educatives i culturals. A més, han de tenir present com qualsevol problema d'interseccionalitat, com ara discapacitats i l'edat de la víctima, pot afectar la qualitat i el context de la conversa. També, cal tenir en compte que els serveis en línia són fàcilment accessibles per part de menors que intenten ocultar la seva edat. Els operadors han de ser prudents en informar la víctima de qualsevol acció que prendran, per exemple, referències a autoritats competents, per obtenir el consentiment de la víctima, i quan violar la confidencialitat. El que empíricament s'ha trobat que és molt útil és que l'operador faci una pregunta a la vegada i respongui honestament a totes les preguntes de la víctima, especialment en cas de vulneració de la confidencialitat. Cada operador ha de ser prudent amb les

dificultats tècniques i informar la víctima sobre maneres alternatives de comunicar-se amb l'organització. Finalment, és important que tots els operadors participin en sessions de supervisió.

Gestió de les crisis al servei de Live Chat

Hi ha moltes víctimes que utilitzen el servei de xat en directe com a contacte d'emergència, ja que està operatiu les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana. El personal de SPAVO/APHVF ha estat format per actuar en cas d'emergència, per exemple, si en aquell moment concret està succeint un episodi d'abús i la víctima no pot trucar a la policia. Si una víctima està en perill, podria enviar missatges com "Estic en perill", "Necessito ajuda", "Ell em matarà", per tal d'obtenir ajuda de qualsevol manera possible. Si un operador rep missatges com els anteriors, ha de fer preguntes específiques per avaluar el perill i actuar en conseqüència. L'operador hauria de preguntar "¿Estàs amb l'abusador ara mateix?", "¿Estàs ferida?", "¿Necessites intervenció policial immediata o una ambulància?".

Si la víctima no respon a les preguntes de l'operador o tanca la conversa, l'operador comunica amb la policia i intenta ajudar a trobar la ubicació de la víctima per enviar ajuda. L'operador treballa en col·laboració amb la policia proporcionant tota la informació que pugui tenir sobre la víctima, ja que existeix un perill immediat evident.

En qualsevol cas possible de perill, s'anima a la víctima a comunicar-se amb la policia i se li proporciona la informació de contacte. L'operador, també, pot trucar per informar a la policia si la víctima ho demana. Si està succeint un episodi d'abús durant la conversa, l'operador té dret a informar immediatament les autoritats perquè puguin proporcionar ajuda a la víctima.

RECURSOS NECESSARIS

El Live Chat ha de ser dissenyat de manera que respecti els estàndards de confidencialitat i protecció de la privadesa i la qualitat dels serveis proporcionats. Per planificar i establir un servei de xat en directe, una organització necessita primerament un programari ben protegit contra possibles amenaces de seguretat. També, necessita tenir un pla de contingència en cas de comportament inadequat del personal o intervenció no autoritzada de tercers. Per a SPAVO/APHVF, una bona pràctica de protecció ha estat que cada membre del personal tingui el seu propi nom

d'usuari i contrasenya, per tal que només tinguin accés a la seva transcripció de comunicació.

RESULTATS ESPERATS

La principal idea darrere del llançament del servei de Live Chat era facilitar l'accés de les víctimes als serveis d'ajuda. A través d'aquest servei, SPAVO/APHVF pretenia proporcionar un accés més fàcil a la informació sobre els drets, possibilitats i opcions que necessitaven les víctimes. A més, aquest servei en línia tenia la intenció d'oferir suport i assessorament, facilitar la col·laboració amb altres serveis rellevants i proporcionar referències a altres serveis públics rellevants mitjançant informes escrits a les autoritats. Per últim, actuava com una porta d'entrada a altres serveis de l'organització com ara allotjaments, servei de conselleria, Casa de la Dona, Proteas, serveis social, etc. Durant la pandèmia de la Covid-19 i els confinaments locals, el servei de Live Chat, també, va actuar com una opció d'emergència alternativa per a aquelles víctimes que no podien sortir de casa, però necessitaven ajuda immediata.

DIFICULTATS I RISCOS

La recerca en el camp de les intervencions i assessoraments asincrònics de comunicació (Fenichel et al., 2002; Grohol, 1999, 2001-6; Barak et al., 2009-6) ha mostrat que hi ha molts reptes i dificultats. Els operadors del servei de xat en directe es troben amb dificultats que deriven de la falta de senyals de comunicació verbals i no verbals durant el procés. A més, els operadors han de ser entrenats per proporcionar orientació, consulta i ajuda d'emergència en línia. Per resoldre aquestes dificultats, ha d'haver-hi un programari sofisticat que asseguri una fàcil utilització i comunicació en línia, protecció de la vida privada i la prevenció de vulneracions de seguretat. A més, per abordar el perill d'una possible falsa comprensió del problema expressat, SPAVO/APHVF intenta proporcionar als operadors pautes per ajudar a prevenir la possible mal interpretació dels problemes. Per acabar, una altra dificultat té a veure amb els obstacles de connexió, i les peticions d'ajuda de víctimes que resideixen en diferents països que significa diferents marcs legals i diferents línies d'atenció telefònica nacionals i serveis de suport a les víctimes. Els operadors del xat en directe haurien de prendre mesures de

precaució per minimitzar el perill de pèrdua de contacte o altres dificultats tècniques i informar a les víctimes de maneres alternatives de comunicació (per exemple, número de telèfon, correu electrònic) per estar disponibles en cas de problemes. Això, hauria de succeir des del principi de la conversa en línia si l'operador és conscient de problemes com aquests.

REFLEXIÓ

Com millorar el servei?

Per avançar en el servei de xat en directe, l'organització hauria de considerar opcions facilitadores per a l'usuari que es puguin instal·lar o tenir en compte, així com opcions de protecció de dades, etc.

Es detallen a continuació diverses opcions (indicativament):

- S'ha observat que els operadors poden veure el que la persona escriu abans que aquesta envii el missatge. Per tal de protegir les dades personals, l'operador informa la persona abans de començar la conversa que tot el que s'escriu pot ser vist per l'operador abans que s'envii.
- Instal·lar una opció per canviar la mida de la font, el color de la pantalla o el fons per a persones amb discapacitats visuals: això proporcionarà una interfície amigable per a ells.
- Disponibilitat per fer una trucada de vídeo a través del servei de Live Chat: això serà útil com a opció per a persones que no poden escriure.
- Respostes estandarditzades en cas de retard en contestar la trucada al Live Chat, per exemple, "Ens disculpem pel retard. Un operador respondrà en un termini de 2 minuts" o "Ens disculpem pel retard. Si ho desitja, pot deixar les seves dades de contacte i un operador el contactarà aviat."
- Preguntes introductòries estandarditzades abans que un operador respongui al Live Chat per recollir informació inicial, per exemple: "Quin és l'objecte de la seva consulta?" o "Es troba en perill en aquests moments? Si la resposta és sí... (accions que la persona pot prendre, per exemple, deixar un missatge amb la seva informació de contacte i nosaltres informarem a les autoritats competents)."
- Com que hi ha persones sordes que només coneixen el llenguatge de signes i no el llenguatge nacional del país, els és impossible saber com poden contactar amb el servei de Live Chat. Per tant, la creació de material en llenguatge de signes que sigui publica a les pàgines web i

xarxes socials de l'organització, explicant com poden contactar amb l'organització a través del Live Chat, seria important.

Es podria oferir un qüestionari d'avaluació breu després de finalitzar la conversa al xat en directe, avaluant la qualitat de la conversa i la utilitat del servei. El qüestionari ha de ser anònim i breu, per recollir només respostes bàsiques d'avaluació per assegurar la qualitat, el que permetrà a l'organització millorar el servei de Live Chat i garantir-ne la qualitat.

- És útil que un o dos cops al mes els operadors/consellers rebin assessorament legal de professionals legals per actualitzar qüestions legals rellevants o aclarir assumptes judicials que s'estiguin tractant a les converses, per tal de poder proporcionar la informació correcta a les persones.
- Els xats en directe poden ser complicats per orientadors, ja que hi falta la interacció cara a cara o de veu. Es podria oferir supervisió als operadors/orientadors com a part del seu procés de supervisió global al treball o, específicament, per a casos de xat en directe, tenint en compte la quantitat d'aquests.

PUBLICITAR ELS SERVEIS

L'Organització de Suport a les Dones té com a objectiu oferir serveis de qualitat a les dones supervivents de la violència. Es pot argumentar que és igualment important que la provisió de serveis de qualitat sigui coneguda pels potencials beneficiaris. En cas contrari, el treball dur dels professionals no es capitalitza en la mesura que seria possible.

Un pla de comunicació efectiu juga un paper clau en donar a conèixer la vostra organització. En particular, desenvolupar un pla de comunicació per a una organització és un procés multifacètic que requereix una consideració curosa dels objectius, els interessats, els canals, el contingut, els mecanismes de retroalimentació, els horaris, els rols, la gestió de crisis, la formació i l'avaluació contínua.

Crear un pla de comunicació exitós per a una organització de suport a les dones és essencial per transmetre de manera efectiva la seva missió, relacionar-se amb la comunitat i fomentar el suport. El procés implica

diversos passos clau per garantir que els missatges de l'organització ressonin amb el públic objectiu i aconseguixin l'impacte desitjat.

En primer lloc, és crucial definir objectius de comunicació clars. Aquests objectius podrien incloure augmentar la conscienciació sobre la missió de l'organització, promoure esdeveniments futurs o proporcionar recursos per a dones necessitades. Tenir objectius ben definits guiarà la resta del pla de comunicació i ajudarà a mesurar el seu èxit.

Identificar el públic objectiu és el següent pas crític. Entendre a qui l'organització intenta arribar informará sobre el to, el contingut i els canals utilitzats per a la comunicació. L'audiència pot incloure dones en situacions de risc, potencials donants, voluntaris o el públic en general. Adaptar els missatges per abordar les necessitats i interessos específics de l'audiència objectiu és essencial per a una comunicació efectiva.

Elaborar els missatges clau és un altre aspecte vital del pla de comunicació. Aquests missatges haurien de transmetre de manera concisa la missió de l'organització, els seus valors i l'impacte que té en les vides de les dones. La claredat i la simplicitat són claus, assegurant que els missatges siguin fàcils de comprendre i ressonin amb l'audiència.

Utilitzar plataformes de xarxes socials com Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn pot ajudar a arribar a una audiència diversa. Mantenir un lloc web informatiu i fàcil de fer servir és crucial per proporcionar informació detallada sobre el treball i els serveis de l'organització. Els butlletins electrònics per correu electrònic poden mantenir els seguidors al dia sobre esdeveniments i iniciatives. Es poden emetre notes de premsa per compartir notícies importants amb els mitjans locals. A més, participar activament en esdeveniments comunitaris ofereix una oportunitat de connectar directament amb l'audiència.

Crear un calendari de contingut ajuda a planificar els esforços de comunicació amb antelació. Això assegura un enfocament consistent i estratègic en els missatges. Els elements visuals, com fotos, infografies i vídeos, poden millorar l'eficàcia de la comunicació fent els missatges més atractius i compartibles.

Interactuar amb la comunitat és un aspecte fonamental d'un pla de comunicació exitós. Respondre als comentaris, missatges i retroalimentació a les plataformes de xarxes socials fomenta un sentiment de comunitat i connexió. Participar activament amb l'audiència ajuda a construir confiança i fidelitat.

Col·laborar amb altres organitzacions, influencers o líders comunitaris que comparteixen objectius similars pot ampliar l'abast de l'organització. Les aliances poden augmentar l'impacte dels esforços de comunicació i crear una influència positiva més significativa.

Establir mètriques per al seguiment i l'avaluació és essencial per avaluar l'èxit del pla de comunicació. Les mètriques podrien incloure el trànsit al lloc web, la vinculació a les xarxes socials, l'assistència a esdeveniments i altres indicadors rellevants. Revisar regularment l'eficàcia del treball de comunicació permet fer ajustos i millores amb el temps.

Desenvolupar un pla de comunicació de crisi és una mesura proactiva per gestionar crisis potencials o situacions negatives. Estar preparat per respondre de manera prompta i efectiva en circumstàncies difícils ajuda a mantenir la reputació i la credibilitat de l'organització.

Quan l'objectiu previst és la publicitat dels serveis de les Organitzacions de Suport a les Dones, la Union of Women Association ha dissenyat i utilitzat dues pràctiques diferents adaptades al context local i les necessitats dels beneficiaris.

TOVALLOLETES D'EMERGÈNCIA

Les tovalloletes d'emergència haurien de ser discretes i contenir només la informació necessària perquè un potencial beneficiari pugui accedir als serveis.

Són distribuïdes a institucions sanitàries i professionals perquè les ofereixin a possibles supervivents de violència. El personal mèdic està al mateix temps informat de com reconèixer un incident de violència i de com informar-los de manera segura i amigable sobre els recursos disponibles.



En particular, el personal mèdic hauria de assegurar-se que la potencial supervivent de violència estigui separada del possible agressor que l'hagi acompanyada a la cita amb el metge o a l'urgència. A més, se li informa verbalment dels serveis disponibles, com ara assessorament, allotjament i la línia telefònica d'emergència, i se li ofereixen dues o tres de les tovallolletes d'emergència perquè les guardi a la seva bossa i pugui trucar al número d'emergència en cas d'un futur incident o simplement per demanar més informació.

RECURSOS NECESSARIS

Implementar aquesta pràctica requereix una assignació integral de recursos. En primer lloc, els recursos financers són essencials per a la producció de tovallolletes d'higiene, incloent-hi els costos de materials, fabricació i envasament. Es necessiten serveis de disseny i impressió per crear un disseny discret i informatiu per a les tovallolletes, posant èmfasi en el número de telèfon d'ajuda.

Els materials educatius, com ara fullets que detallen serveis de suport i recursos, requereixen finançament addicional. Col·laborar amb instal·lacions mèdiques exigeix recursos per a reunions, sessions de formació i materials informatius per educar els professionals de la salut sobre la iniciativa. La logística de distribució, incloent-hi el transport i l'emmagatzematge, necessita recursos dedicats per a una entrega sense problemes a les instal·lacions mèdiques

Les operadores de la línia d'ajuda necessiten un personal i recursos tecnològics suficients per gestionar possibles augments de trucades, garantint que les víctimes rebin suport oportú i compensiu. Els esforços de conformitat legal i ètica, incloent-hi consultes amb professionals legals i el desenvolupament de polítiques de privacitat, són crucials per protegir les persones que busquen ajuda.

Finalment, els serveis de suport de seguiment requereixen recursos dedicats, incloent-hi personal format en atenció informada sobre el trauma, per proporcionar assistència contínua a aquells que busquen ajuda a través de la línia d'ajuda. L'assignació estratègica de recursos en aquestes àrees és fonamental per a la implementació exitosa d'aquest servei, permetent a l'organització arribar i donar suport de manera efectiva a les víctimes de violència.

RESULTATS ESPERATS

Aquesta iniciativa proporciona un vincle crucial per a aquells que ho necessiten. Col·locant el número de la línia d'ajuda a les tovallolletes, les víctimes reben un recurs discret i immediat durant els seus moments de vulnerabilitat, facilitant un camí cap al suport.

Les sessions informatives que l'acompanyen juguen un paper fonamental en augmentar la consciència sobre els serveis disponibles, trencant els estigmes associats amb la cerca d'ajuda i involucrant activament la comunitat en la lluita contra la violència.

La col·laboració amb professionals mèdics millora l'eficàcia de la iniciativa, ja que els proveïdors de serveis de salut es converteixen en defensors de les víctimes, guiant-les cap al suport que necessiten. La distribució discreta d'aquestes tovallolletes assegura que les víctimes no només siguin ateses físicament, sinó també emocionalment, durant les seves interaccions amb les instal·lacions mèdiques. El èxit d'aquesta iniciativa no només es mesura per l'increment de l'ús de la línia d'ajuda, sinó també per l'impacte positiu en les relacions públiques, mostrant el compromís de l'organització amb el benestar de la comunitat.

L'avaluació contínua, a través de mecanismes de retroalimentació i suport de seguiment, reafirma el compromís de redefinir i millorar el servei basant-se en l'eficàcia de posar-ho a la pràctica. Més enllà de l'impacte immediat, aquesta iniciativa té el potencial de reforçar les aliances amb les institucions mèdiques i les organitzacions de suport, contribuint a la creació d'una xarxa de suport més completa i interconnectada per als supervivents de la violència.

COLLABORACIÓ AMB LES INDÚSTRIES DE SERVEIS

La Union of Women's Association of Heraklion ha establert una relació de col·laboració amb la indústria de serveis a Heraclión. Específicament, des de 2018, cada dia es du a terme una campanya important impulsada pel "Dia Internacional per a l'Eradicació de la Violència contra les Dones" (25 de novembre). S'han imprès i distribuït al voltant de 33.000 estores de taula i posagots personalitzats, respectivament, a més de 30 cafeteries i restaurants de la ciutat de Heraclión que participen en la campanya. Els posamans i sota-gots mostren cada any un missatge diferent contra la violència i contenen la informació de contacte de la línia d'ajuda 24/7.

Aquesta activitat va ser dissenyada amb un doble propòsit. En primer lloc, per augmentar la consciència i sensibilitzar al públic en general sobre qüestions relacionades amb la violència contra les dones, així com proporcionar un punt de partida per a la conversa en aquestes ocasions socials. En segon lloc, per informar les possibles dones o el seu sistema de suport sobre el funcionament de la línia d'ajuda 24/7. En particular, sovint es considera que aquest moment social és el millor per introduir un tema de discussió com la violència contra les dones i, també, ser informat sobre els serveis disponibles.

RECURSOS NECESSARIS

La implementació d'aquesta campanya juntament amb la indústria de serveis requereix diversos recursos clau. En primer lloc, són necessaris recursos financers per a l'enginyeria de serveis de disseny gràfic per crear dissenys visualment atractius i discrets pels mantells i els posagots. Els costos d'impressió constitueixen una part significativa del pressupost per produir una quantitat suficient per a una distribució generalitzada.

Els materials són crucials, requerint recursos per a la compra de materials de qualitat alta i duradora que puguin resistir l'ús regular en entorns de restaurants. La logística de distribució exigeix esforços de coordinació i recursos per al transport, emmagatzematge i sistemes de seguiment per assegurar la implementació efectiva de les estores de taula i els posagots als establiments objectius.

La col·laboració amb els restaurants requereix recursos per a reunions, presentacions i materials de comunicació per aconseguir el seu suport en la distribució i l'ús dels articles promocionals. La creació de materials promocionals complementaris, com ara cartells, pancartes o targetes d'informació, és essencial per explicar el propòsit de la campanya al personal

del restaurant i als clients.

Els esforços continus, incloent-hi recursos per a la comunicació i el seguiment amb els restaurants participants, són necessaris per assegurar l'ús sostenible dels mantells i posagots. Les campanyes de publicitat i conscienciació requereixen un pressupost per promoure la iniciativa a través de diversos canals, mentre que els mecanismes de retroalimentació i les consultes legals contribueixen a l'eficàcia de la campanya i al compliment de les regulacions.

L'assignació de recursos per a l'avaluació, la recopilació de dades i la presentació d'informes és essencial per mesurar l'èxit de la campanya i recopilar informació per a possibles millores. Distribuïnt estratègicament els recursos en aquestes àrees, la campanya pot augmentar eficaçment la consciència i proporcionar un sistema de suport discret per als qui ho necessitin.

RESULTATS ESPERATS

Integrant el número de la línia d'ajuda en l'entorn diari d'aquests espais socials, la iniciativa proporciona suport discret i accessible per a les persones que experimenten violència. La major visibilitat del número de telèfon augmenta la consciència sobre els serveis de suport disponibles, contribuint a la reducció de l'estigma associat amb la cerca d'ajuda.

A més, la campanya fomenta la participació comunitària, ja que les empreses locals participen activament en promoure un entorn de suport. Col·laborar amb restaurants i cafeteries no només amplia l'abast dels serveis de suport, sinó que, també, estableix associacions valuoses, creant una xarxa d'empreses compromeses en abordar problemes socials. L'impacte positiu en les relacions públiques mostra el compromís de l'organització amb el benestar comunitari i el suport a la salut mental.

L'èxit de la campanya es pot mesurar mitjançant l'ús incrementat de la línia d'ajuda, la retroalimentació de les empreses participants i l'augment de la consciència pública. Les avaluacions regulars proporcionaran informació valuosa per a ajustos i millores, assegurant la continuïtat de l'eficàcia de la iniciativa. En última instància, aquesta campanya contribueix a crear una comunitat que aborda activament problemes relacionats amb la violència, oferint un sistema de suport discret i continu per a aquells que ho necessiten.

REFLEXIÓ

Les pràctiques que publiciten els serveis d'organitzacions de suport a les dones mitjançant iniciatives innovadores demostren un enfocament proactiu i comprensiu per abordar qüestions relacionades amb la violència. Distribuir tovallolletes d'higiene amb números de línia d'ajuda i incorporar informació de suport als posagots i als mantells de les taules dels restaurants són estratègies lloables que milloren l'accessibilitat i redueixen l'estigma associat amb la cerca d'ajuda.

Aquestes pràctiques reconeixen la importància d'integrar els serveis de suport en entorns quotidians, proporcionant vies discretes per a les persones necessitades. Col·laborant amb instal·lacions mèdiques, restaurants i altres espais comunitaris, les organitzacions de suport a les dones fomenten un sentiment de participació comunitària i impulsen un esforç col·lectiu per combatre la violència.

A més, aquestes iniciatives contribueixen a trencar barreres participant activament en el diàleg sobre la violència contra les dones. No només fan més visibles els serveis de suport, sinó que també creen associacions que amplien l'abast de l'assistència.

L'impacte positiu en les relacions públiques demostra el compromís de l'organització amb el benestar comunitari, construint confiança i credibilitat. A més, la incorporació de mecanismes de retroalimentació i serveis de suport de seguiment demostra un compromís amb la millora contínua i la prestació d'assistència continuada.

En conclusió, aquestes pràctiques publicitàries van més enllà de la simple promoció; representen un enfocament holístic i orientat a la comunitat per abordar els reptes multifacètics de la violència contra les dones. En fer dels serveis de suport una part integral de la vida quotidiana, aquestes iniciatives creen un entorn més solidari i inclusiu, fomentant una cultura on buscar ajuda es normalitza i s'encoratja activament.

DIFUSIÓ A LA COMUNITAT

La difusió a la comunitat és vital per a les organitzacions de suport a les dones per tal d'augmentar la consciència, proporcionar accés als serveis i construir confiança amb les comunitats locals. Mitjançant la interacció directa amb la comunitat, aquestes organitzacions poden adaptar els seus serveis de suport, abordar els matisos culturals i capacitar les dones perquè busquin ajuda. Els esforços de difusió, també juguen un paper preventiu, intervenint de manera precoç en possibles problemàtiques i fomentant associacions de col·laboració amb altres actors. La ruptura d'estigmes, la promoció del diàleg obert i la resposta ràpida a les crisis són beneficis addicionals de la implicació comunitària, contribuint a l'eficàcia global i la rellevància de les iniciatives de suport a les dones.

StoP© - Districts without Partner Violence (Stadtteile ohne Partnergewalt)©

El StoP© - Districts without Partner Violence (Stadtteile ohne Partnergewalt) va ser iniciat i portat a terme per la Prof. Dr. Sabine Stövesand, professora de la Universitat de Ciències Aplicades de Hamburgo (HAW), Facultat d'Economia i Assumptes Socials, Departament de Treball Social. Un requisit bàsic per establir StoP en un districte és la realització d'un curs de formació amb quatre mòduls sobre treball de prevenció de la violència i treball comunitari, organització comunitària i treball amb espais socials contra la violència de parella.

StoP© és un concepte àmpliament investigat, de qualitat elevada i sostenible, basat en el mètode d'Organització Comunitària en la violència de parella i la violència domèstica en el sector social. Per això, StoP està protegit per drets d'autor per assegurar una implementació de qualitat i responsable. L'organització comunitària és un mètode que originalment ve dels EUA i té com a objectiu donar suport a les persones perquè formin i canviïn el seu propi espai de vida col·lectiva i de manera organitzada: "L'objectiu és que els ciutadans puguin modelar constructivament la seva pròpia ciutat. Es reuneixen i són recolzats per defensar els seus propis interessos i assolir una millora sostenible en les seves condicions de vida i de

treball." L'organització comunitària pot relacionar-se amb molts temes. En alguns projectes, els organitzadors van al districte i treballen amb els residents per descobrir quins són els temes importants per a ells i en que val la pena treballar. En altres projectes, però, els organitzadors entren en un espai social amb un tema específic i busquen persones que també estiguin interessades i vulguin canviar alguna cosa junts. El projecte StoP pertany a aquest últim cas. Des del principi, SToP es va centrar en la violència de parella i en fer que un districte o una (petita) ciutat fos no violenta.

El 2019, l'Associació de Refugis Autònoms de Dones d'Àustria, AÖF, va iniciar el nou projecte de prevenció de la violència orientat a la comunitat StoP - Districtes sense Violència de Parella - a Viena com a projecte pilot. Des de llavors, ha estat possible establir i expandir StoP en 25 localitats (districtes i municipis) en tots els nou estats federals d'Àustria. L'Associació de Refugis Autònoms de Dones d'Àustria, AÖF, és responsable de la coordinació i el contingut de totes les localitats d'Àustria. www.a oef.at

StoP - és una nova i sostenible aproximació al treball de prevenció de la violència.

Aquest projecte orientat a l'espai social combina conceptes i pràctiques de treball en matèria de violència i protecció de les víctimes amb treball social comunitari. Aquesta és una nova manera de protegir les víctimes.

Per tant, StoP es veu a si mateix com una connexió important, complement i enriquiment de la feina central, ja establerta i professional, dels refugis de dones i les organitzacions de protecció de les víctimes. StoP connecta la feina dels allotjaments per a dones, els centres d'assessorament per a dones i els centres de protecció contra la violència amb la societat civil, especialment amb l'entorn immediat de les persones afectades per la violència, així com amb els agressors: amb el veïnat, amb els veïns, amb els residents i amb totes les persones clau i multiplicadores del districte respectiu.

Objectius de StoP

L'objectiu més important de StoP és reduir els homicidis per motius de gènere i la violència contra les dones i provocar la conscienciació a la societat. StoP capacita i permet als veïns mostrar coratge cívic en cas de violència domèstica i prendre una posició clara contra qualsevol forma de violència. En StoP hi ha un potencial increïble per al canvi positiu a la societat, perquè tothom pot contribuir a posar fi a la violència de parella. Un

veïnat actiu pot propiciar un "canvi climàtic" social contra el patriarcat, de manera que la violència contra les dones ja no sigui ignorada ni tolerada.

FULLS D'INFORMACIÓ SToP

Els fulls d'informació són publicats a les escales i llocs públics per informar els veïns sobre com reaccionar quan siguin testimonis de violència contra les dones. Contenen la informació més important sobre els serveis de suport en cas de violència i com comportar-se com a testimoni de violència en el seu entorn.

Els següents temes específics s'aborden als fulls d'informació:

- Informació sobre números de telèfon i ofertes de suport per a casos de violència com la policia o la línia d'ajuda per a les dones contra la violència (0800 222 555), que és gratuïta, està disponible les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, fins i tot durant els caps de setmana i els dies festius.
- Promoció de la idea de coratge cívic i el missatge que la violència NO és un assumpte privat. Una recomanació és interrompre la violència trucant a la policia o pitjant el timbre del respectiu apartament, sigui sol o amb algú. Pregunteu si tot està bé o demaneu alguna cosa com sucre/farina, simplement per interrompre la violència.
Una altra recomanació és parlar amb el vostre veí/veïna(s) per poder fer alguna cosa junts. Es recomana parlar obertament sobre la violència entre parelles i senyalitzar a les víctimes que no han de sentir-se avergonyides.
- Informació sobre com implicar-se en la causa més enllà de les intervencions esmentades anteriorment i com posar-se, en el nostre cas, en contacte amb StoP. Districtes sense violència en l'àmbit de la parella (www.stop-partnergewalt.at).

Durant els confinaments relacionats amb la Covid-19 (fins i tot el primer), els membres de l'equip de StoP van continuar assegurant-se que els cartells amb informació sobre com reaccionar davant de situacions violentes estiguessin disponibles a les escales dels edificis d'habitatges i blocs d'apartaments del districte. Els voluntaris del projecte StoP van donar suport a això i, també, van col·locar cartells als seus propis edificis o altres espais públics.

RECURSOS NECESSARIS

La preparació de cartells informatius amb la informació adequada per a cada ubicació és una eina que té un baix esforç i pot augmentar la protecció de les dones. Els cartells poden estar disponibles en línia per a qualsevol que vulgui imprimir-los i penjar-los als edificis d'apartaments. En el cas de StoP, el personal juntament amb els voluntaris van col·locar els fulls d'informació a les escales, i els cartells de descàrrega gratuïta es van promoure a través de les xarxes socials.

Cal tenir en compte que el projecte StoP està protegit per drets d'autor i la replicació del programa està relacionada amb la realització del curs de formació de StoP. Enllaç a diferents idiomes: <https://stop-partnergewalt.at/materialien>.

RESULTATS ESPERATS

Mitjançant els fulls d'informació, les persones (afectades per la violència) es fan conscients de les ofertes d'ajuda. L'experiència demostra que els veïns volen implicar-se i ajudar altres persones. Volen mostrar coratge cívic, però no saben exactament com fer-ho. La violència de parella es dona en totes les classes socials i comunitats ètniques, a causa del sistema patriarcal. És aquí on intervé StoP. Els veïns estan informats, motivats i sensibilitzats per interrompre i aturar la violència. El tabú de la violència de parella es converteix en un debat públic dins del barri. Es treu de l'esfera privada i de la seva invisibilitat. A més, de promoure la voluntat de fer-ho públic i d'intervenir. Es fomenta que la gent del barri tracti activament el tema.

DIFICULTATS I RISCOS

Amb aquest mètode, basat en cartells, realment no es produeixen gaires riscos.

TAULES EN LÍNIA DE DONES SToP

Una peça central del projecte StoP són els grups d'acció al barri, anomenats taules de dones i homes. Aquestes són taules rodones on els veïns adquireixen coneixements sobre la violència contra les dones i després aprenen a prendre una postura activa contra la violència.

A les taules de dones i homes, intercanviem idees sobre el veïnatge, la participació cívica i la violència en les parelles. Cada taula de dones/homes se centra en un tema diferent i l'horari es canvia. A més de l'intercanvi de continguts i les discussions, sovint s'hi conviden experts, es realitzen exercicis i formacions, es fan tallers o els temes es tracten de manera creativa. Els nous temes i activitats solen desenvolupar-se en funció dels desitjos i suggeriments del mateix grup. Així, cada taula i grup té diferents enfocaments, però sempre amb el mateix objectiu: plantar-se junts contra la violència i fer quelcom contra la violència domèstica contra les dones* i la violència de parella íntima!

Des del principi d'abril de 2019, dones compromeses del barri de Margareten (el 5è districte de Viena) es reuneixen cada dues setmanes a les taules de dones de StoP i treballen juntes per posar fi a la violència en l'àmbit de la parella i la violència domèstica i parlar obertament sobre la violència de gènere.

Durant la pandèmia de la Covid-19 i les restriccions posteriors el 2020, les taules de dones es van dur a terme en línia 10 vegades. Després de les restriccions estrictes del 2020, era pràctica habitual reunir-se a l'aire lliure en un parc per a les taules. Les taules d'homes també es van dur a terme en línia. La tecnologia en línia que es va utilitzar al principi va ser la trucada de vídeo de WhatsApp, però després es va passar al programa Zoom. Les taules en línia van ser una bona eina per convidar més persones (que no estaven a Viena) i fer xarxa, per exemple, amb altres projectes SToP a Alemanya.

El 2021, quatre nous districtes de la ciutat de Viena - Wieden, Mariahilf, Favoriten i Meidling - van començar a implementar StoP. Les primeres taules de dones a Mariahilf i Meidling van tenir lloc durant el segon confinament massiu a Àustria.

Les taules en línia van garantir que la comunicació a la comunitat sobre aquest tema pogués continuar. Es van observar tant avantatges com

inconvenients de les taules que es van fer en línia, per exemple, arribar a persones a casa que no podrien deixar els seus fills/persones grans sense supervisió, però també una manca de privacitat en discutir temes sensibles.

RECURSOS NECESSARIS

És necessari tenir personal ben relacionat per establir contactes amb persones clau del barri. Com que el projecte StoP es dirigeix a tothom independentment del seu gènere, és important tenir coordinadors no exclusivament femenins. És necessari construir una xarxa en un barri, això vol dir que el personal ha de ser visible a la comunitat (per exemple, en diferents esdeveniments i espais públics). Altres recursos necessaris són un espai on es puguin dur a terme les reunions freqüents (taules), o una eina en línia fàcil d'utilitzar per a molts, com ara Zoom o trucades de vídeo de WhatsApp en grup.

RESULTATS ESPERATS

Un enfocament ampli i nou i ampliat per a la prevenció de la violència. El treball comunitari es combina amb la protecció de les víctimes. Un projecte sostenible de prevenció de la violència. La societat civil/el barri està involucrat. StoP és una incorporació a la feina de protecció de les víctimes ja existent, que, és clar, no pot substituir les institucions de protecció de les víctimes (refugi de dones, centres de protecció contra la violència).

DIFICULTATS I RISCOS

El projecte StoP està protegit per drets d'autor, el que garanteix un treball feminista de qualitat. Les dificultats en tots els projectes que depenen de voluntaris són els recursos necessaris financers, socials i de temps. Una altra dificultat és aconseguir que les persones es tornin actives en un tema que no els afecta directament. Per a algunes persones, també, és difícil veure els efectes positius del treball de prevenció.

REFLEXIÓ

“Say something. Do something” - aquest és el lema de StoP. Aquest projecte significa construir relacions al barri i, d'aquesta manera, fer visible el gran problema de la violència en l'àmbit de la parella i la violència domèstica contra les dones i els infants.

CONCLUSIONS

Avaluar i redissenar les pràctiques i processos de les organitzacions de suport a les dones és essencial per garantir la seva continuada rellevància, efectivitat i impacte. Aquestes organitzacions sovint operen en entorns dinàmics on les necessitats i reptes que enfronten les dones evolucionen. Les avaluacions regulars proporcionen un enfocament sistemàtic per comprendre els punts forts i febles de les pràctiques actuals, permetent ajustos estratègics.

L'eficiència i l'eficàcia són aspectes fonamentals de qualsevol organització de suport. Mitjançant les avaluacions, les organitzacions poden identificar ineficiències, redundàncies o mancances en els seus processos, permetent-los racionalitzar les operacions i millorar la seva capacitat per proporcionar suport oportú i específic a les dones necessitades.

L'adaptabilitat és un altre factor crític. Els canvis socials, els desenvolupaments legislatius i els problemes emergents que afecten el benestar de les dones necessiten un enfocament receptiu i adaptable. Les avaluacions ajuden les organitzacions a mantenir-se al dia amb aquests canvis, garantint que les seves pràctiques segueixin sent rellevants i efectives en abordar les necessitats evolutives de les dones.

Optimitzar els recursos és crucial per a les organitzacions que treballen amb finançament i personal limitats. Mitjançant el redisseny de processos, les organitzacions poden identificar àrees on els recursos es poden assignar de manera més eficient, promoure la rendibilitat i maximitzar l'impacte de les seves intervencions.

La qualitat dels serveis és fonamental en les organitzacions de suport a les

dones. Les avaluacions regulars i els esforços de redisseny basats en els comentaris dels beneficiaris i les parts interessades contribueixen a la millora contínua dels serveis. Aquest enfocament centrat en el client millora l'experiència global per a les dones que busquen suport i garanteix que els serveis compleixin els estàndards més elevats. Entendre el què funciona bé i què necessita millora permet a les organitzacions créixer i refinar els seus enfocaments de manera contínua.

La innovació i l'adopció de les millors pràctiques es faciliten mitjançant les avaluacions. Mantenint-se obertes a noves idees i enfocaments, aquestes poden millorar constantment les seves estratègies, introduint innovacions que podrien abordar millor les necessitats de les dones.

A més, les avaluacions promouen la responsabilitat i la transparència. Compartir els resultats de les avaluacions amb les parts interessades genera confiança, tant dins de l'organització com entre els socis externs, els donants i la comunitat en general.

Les pràctiques sostenibles són fonamentals per a la longevitat i l'impacte de les organitzacions de suport a les dones. Les avaluacions ajuden a identificar àrees on els processos es poden perfeccionar per garantir la sostenibilitat a llarg termini, preparant l'organització per a l'escalabilitat i la continuïtat de l'eficàcia.

Finalment, les avaluacions ofereixen oportunitats per a l'aprenentatge organitzatiu. Entendre què funciona bé i què necessita millora permet a les organitzacions créixer i perfeccionar constantment els seus enfocaments.

En conclusió, la importància d'avaluar i redissenyar les pràctiques i els processos en les organitzacions de suport a les dones no pot ser exagerada. És un imperatiu estratègic que garanteix que aquestes organitzacions continuïn sent reactives, eficients i impactants en la seva missió de suportar i empoderar les dones.



101049329/TRUST/CERV-2021-DAPHNE

Project co-funded by the European Union's DAPHNE Programme.

This publication was produced with the financial support of the European Union.

The contents of this publication are the sole responsibility of the TRUST project and do not necessarily reflect the opinion of the European Union.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - ShareAlike 4.0 International License (CC BY-NC-SA).

This license allows reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format for noncommercial purposes only, and only so long as attribution is given to the creator. If you remix, adapt, or build upon the material, you must license the modified material under identical terms.

CC BY-NC-SA includes the following elements:

BY ⓘ BY - Credit must be given to the creator

NC Ⓞ NC - Only noncommercial uses of the work are permitted

SA ⓘ SA - Adaptations must be shared under the same terms