

Vint anys d'acollida
a dones i famílies:
Una mirada des de l'experiència
(1989-2009)

MARTA AMER RUBÍ
MARGARITA SEGUÍ ANDREU

Aquest llibre està dedicat:

A totes les persones que han arribat als centres d'acollida i que han estat la seva ànima donant-los significat i sentit, ensenyant-nos a confiar en la vida i en les capacitats de l'ésser humà des del valor incommensurable de la dignitat humana.

A totes aquelles persones i institucions que varen fer possible aquest projecte i a tots els professionals que han treballat en el context dels Casals al llarg dels 20 anys de gestió de Càritas.

A totes aquelles institucions, entitats i serveis externs, als seus professionals i als col·laboradors voluntaris amb els quals hem fet una feina coordinada i en xarxa, perquè junts hem recorregut un camí que no hauríem pogut fer sols.

Càritas
Mallorca 

©Marta Amer Rubí

©Margarita Seguí Andreu

Edita: Càritas Mallorca

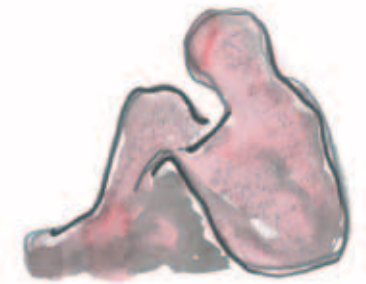
Revisió i correcció: Miquel Àngel Lladó Ribas

Il·lustracions: Catalina Martorell Llaneras

Disseny i realització: Di7 Comunicació i Màrqueting

Impressió: Gràfiques Rubines

Dipòsit legal: PM-634-2011



Índex

PRESENTACIÓ	8	UN ESTIL D'INTERVENCIÓ CENTRAT EN LA PERSONA	47
Antoni Vera, Director de Càritas Mallorca		Referents metodològics	47
Josefina Santiago, Consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració		L'acollida com a element clau	49
INTRODUCCIÓ	12	Processos d'acompanyament i desenvolupament	67
UNA APROXIMACIÓ A LA REALITAT SOCIAL: VIOLÈNCIA DE GÈNERE I FAMÍLIES	14	L'acomiadament	89
Dona maltractada: violència a la parella	14	El treball en equip dins el context de les cases d'acollida	103
Famílies monoparentals i biparentals en situació d'emergència social	24	DARRERES REFLEXIONS	111
HISTÒRIA I ORÍGENS: MÉS DE 20 ANYS D'EXPERIÈNCIA EN CENTRES D'ACOLLIDA DE CÀRITAS MALLORCA	30	Societat i responsabilitat	111
Experiències prèvies als centres d'acollida: el Pis Tramuntana	30	Societat i violència	112
Naixement i desenvolupament de les Cases d'Acollida	33	L'avanç del serveis socials i l'augment de recursos específics	112
		Aspectes en relació als perfils atesos	113
		A manera d'epíleg	115
		Bibliografia	116

Un repte responsablement afrontat

Càritas Mallorca, en el marc del 50 Aniversari de la seva creació, vol presentar el treball realitzat als “Centres d’acollida de dona i famílies” al llarg de 20 anys. Un projecte que va néixer per donar resposta a una problemàtica emergent dins un context històric concret, descrit al llarg d’aquestes planes.

La intenció del llibre que teniu a les vostres mans no és altre que la de deixar constància d’una metodologia i un estil de fer, i alhora, transmetre i compartir l’experiència de tots aquests anys de feina ben feta que va acabar, com fruita madura, l’any 2009.

L’estudi combina molt bé el coneixement tècnic i l’experiència vivencial del procés, establint una vertadera simbiosi entre el cap i el cor. Ens apropa a l’experiència viscuda per professionals i usuàries durant 20 anys; ens acosta al seu projecte comú que no va ser altre que el de provocar, acompanyar i afavorir el procés propi de cada dona o família, un procés de reconstrucció necessàriament personal i familiar.

Cada pàgina del llibre és un homenatge a totes i cada una de les dones i famílies que han donat vida i sentit al projecte. Les autores vertebren el llibre a partir de casos concrets, històries complexes i diverses problemàtiques nuades entre si, situacions de maltractament, violència, etc. I ho fan des d’una mirada plena d’esperança, fruit del treball constant i la lluita diària per ajudar a sobreviure i reeixir de la dolorosa realitat en què moltes dones es trobaven quan arribaven al centre.

En cada cas explicat es dibuixa la delicadesa de les intervencions quan aquestes es realitzen centrades en la persona, la seva acollida i l’acompanyament respectuós; queda ben palès el treball que suposa tenir cura de cada cas, de cada situació, respectant els ritmes i moments personals i familiars. I es fa evident que la dona, en aquesta situació de maltractament, només pot assumir decisions que la fan més lliure i més alliberada, quan confronta la vida des de la seva pròpia realitat.

És aquesta una obra on es veu clarament com les autores i tots els professionals implicats en aquesta tasca també varen haver de fer el seu propi procés: varen anar creixent i aprenent a partir de la realitat de les dones ateses i del treball en equip, on es revisava i compartia la feina que s’estava fent.

Dèiem abans que aquest llibre és un homenatge a totes les dones que han passat pels centres, i ho és, però també és un reconeixement i agraïment a tots els professionals que no escatimaren temps i dedicació exercint el seu treball amb vocació de servei i ajuda alliberadora.

Reconeixement, doncs, als qui saben escoltar i acollir la persona que necessita ser escoltada i així possibiliten que l’altra se senti estimada, valorada i respectada. Escoltada fins i tot en el que ni sap –ni pot– expressar verbalment; als qui sintonitzen amb l’altre i fan sentir el que vertaderament és: persona; als qui accepten, acullen i donen suport a l’altre en el seu propi itinerari.

Felicitats per aquest gran servei de recreació de tantes i tantes dones que varen fer aquest procés. A elles, la meua admiració i homenatge.

Antoni Vera,
Director de Càritas Mallorca

Vint anys de cases per a dones, vint anys de compromís

En aquest llibre, Càritas vol compartir l'experiència de vint anys de treball amb dones. Durant aquests vint anys són molts els canvis que s'han produït en la nostra societat. Un dels canvis positius ha estat que el maltractament cap a les dones ha passat de ser tractat com un problema familiar que s'havia de resoldre en la intimitat a ser considerat un problema social i rebutjat públicament. Tot i així, la violència masclista cap a les dones, en totes les expressions, continua essent un dels reptes per superar que tenim en democràcia.

En la lectura d'aquest text, trobareu diversos nivells d'informació. Per una banda, és un recorregut històric dels diferents processos i de l'evolució per la qual han transitat, fins ara, els serveis socials: la professionalització progressiva, el treball en equip, el treball en xarxa, els registres, l'especialització dels serveis, la descentralització, els protocols, etc. I, per altra banda, també hi trobareu alguns dels debats que s'han produït en el si dels serveis socials: professionalitat i/o compromís vocacional?, és necessària l'empatia professional?, com es pot desconnectar sense perdre el component humanitari?...; processos i debats que han anat enriquint la feina i els resultats.

És també una guia metodològica i tècnica de com abordar la feina en un centre, les distintes fases de l'acollida, l'acompanyament, els programes individuals, l'acomiadament, de la utilització de diverses tècniques, l'abordatge de conflictes propis de la convivència, etc.

Però, sobretot, el que recordarà la lectura d'aquest llibre és que, en el treball social, sempre hi ha un repte i una premissa: fer feina "amb un ésser integral, únic, irreplicable", com es recull en aquestes pàgines, així com la força que té per a una persona, en aquest cas per a les dones, haver aconseguit un canvi positiu en la seva vida.

Les cases d'acollida per a dones i els seus fills i filles són avui un dels serveis socials més necessaris i més indiscutibles, i bona part d'aquesta indiscutibilitat és gràcies a la feina de Càritas, que durant aquests vint anys les han consolidades. Càritas sempre ha promogut que aquestes cases siguin generadores d'espais i serveis que facilitin que la dona pugui ser la protagonista del seu propi procés. Per a moltes dones i el seus fills, les cases no han estat només un servei que ofereix prestacions; per a moltes dones han estat un lloc de tranquil·litat, d'autoconeixement i de créixer en l'autoestima. La Conselleria d'Afers Socials i l'Institut de la Dona tenen el repte de continuar aquesta tasca i de reconèixer la bona feina i el compromís de Càritas. Per això, per a totes les dones que han passat per aquestes cases i han sabut superar situacions difícils i injustes, mostrant la capacitat de superació i la seva vàlua indiscutible, la nostra felicitació i la nostra admiració.

Fina Santiago Rodríguez,
Consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració

Introducció

Quan vàrem començar a plantejar-nos fer aquesta publicació va ser amb la idea de deixar plasmades una metodologia i un estil de fer. Però per damunt de tot volíem transmetre i compartir l'experiència viscuda amb tantes i tantes persones ateses des dels inicis del projecte, un projecte aleshores innovador i pioner.

Una de les persones que ens ha ajudat a definir els continguts del llibre ens va animar a escriure des del cor i l'ànima. Així ho hem procurat fer, malgrat hi hagi moments en què la feina i els textos haurien necessitat segurament aspectes més formals i d'anàlisi, reflexió, planificació i avaluació.

Una sensació experimentada a mesura que escrivíem el llibre i que ens endinsàvem en els continguts ha estat la dificultat de reflectir i transmetre tot el que succeïa a la vida dels centres. És a dir, traslladar amb paraules el batec del cor de totes les històries de vida que han donat un sentit a l'existència del casals.

Centrant-nos majoritàriament en l'experiència viscuda, no hem entrat a aprofundir en temes o qüestions com ara les funcions dels diferents professionals, el reglament intern de funcionament dels centres d'acollida, les normes i criteris d'actuació, les dades estadístiques, les memòries anuals... No era aquesta, insistim, la finalitat que ens plantejàvem. A més, tota aquesta informació es troba a l'abast de les persones interessades en publicacions força més ambicioses que aquesta.

Hem partit de la realitat de la gent que hem atès dins el context dels casals d'acollida, però sabem que les realitats socials en què hem treballat van més enllà dels centres i del que, fins i tot, podem reflectir.

Som conscients que el context on feim feina i les seves característiques determinen la visió que tenim de la realitat social amb la qual treballam. D'aquí la importància de tenir una visió global, integral i coordinada amb les institucions, entitats, serveis i professionals que hi intervenen. No hem d'oblidar que les disciplines tendeixen com més va més a integrar-se com una manera d'avançar davant una realitat que és la que és i no la que nosaltres voldríem que fos.

Hem dividit el llibre en quatre capítols, disposats de manera que es puguin llegir tot seguit o de forma independent, segons les necessitats i els interessos de les persones que es disposin a fer-ho.

En el capítol d'aproximació a la realitat ens hem basat en un recull de material ja escrit i publicat per diversos autors, referències que consten a la part de bibliografia. D'altra banda, a l'hora d'emmarcar i contextualitzar les dues realitats socials amb què hem treballat dins el context del SADIF (dona maltractada i famílies en situació d'emergència social) hem fet referència, en determinats moments, als mateixos períodes a nivell d'història però des dels matisos necessaris per emmarcar l'evolució de cadascuna.

Pel que fa al capítol dedicat a la història i orígens dels centres d'acollida, volem ressaltar que ha constituït una meravellosa oportunitat de trobada amb les arrels del projecte i els testimonis d'alguns dels professionals que hi varen ser als seus inicis i d'altres que li varen donar continuïtat.

Amb relació al capítol sobre l'estil d'intervenció, l'hem desenvolupat partint de les tres fases en què s'estructurava la tasca que realitzàvem amb les persones que ateníem (acollida, acompanyament i acomiadament). Això no obstant volem ressenyar que, tot i que hem tractat en dos apartats diferents l'acollida i l'acompanyament, creim que són dos processos que es donen paral·lelament, és a dir, a la vegada i de manera constant, encara que en determinats moments de la intervenció cobri més protagonisme un que l'altre.

I ja a l'últim capítol i a manera de reflexió, el que hem pretès ha estat expressar i compartir en veu alta plantejaments que ens fèiem en funció de l'experiència en els casals en to de reflexió i anàlisi, d'una banda, i com a possibles reptes de futur, de l'altra.

Aquest llibre que teniu a les mans, en suma, pot donar una visió bastant aproximada de com viuen les persones en un centre d'acollida i de la tasca dels professionals que hi treballen. I sempre sense perdre de vista que, tot i que en un primer moment els centres d'acollida poden ser un alliberament per a les persones que hi acudeixen, l'objectiu últim és que cada una arribi a tenir el lloc a la seva vida que li pertany en funció de la seva condició i dignitat.

Una aproximació a la realitat social: violència de gènere i famílies

L'apassionant experiència d'haver treballat i gestionat durant 20 anys els Casals d'Acollida a Palma i, posteriorment, a la Part Forana (Inca, Artà/Manacor) ens du a voler emmarcar les dues realitats socials en les quals hem fet feina predominantment: dona maltractada i famílies.

Dedicar un temps i un espai a revisar d'on venim, des del reconeixement del que ha estat, és el que ens mena a recollir la força del nostre present (on som) i del nostre futur (cap on anam), així com fixar les arrels des de les quals poder situar el naixement i la història de les Cases d'Acollida i de la nostra experiència.

Dona maltractada: violència a la parella

La violència contra les dones no és un fenomen social nou, sinó que forma part de la història de la humanitat i, més concretament, del pensament misogin que ha impregnat bona part del seu recorregut.

Per això, abans de començar, pensam que no podem entrar a aprofundir en el tema sense fer un reconeixement a tres de les dones que varen estar a la casa d'acollida de Palma i que varen morir a conseqüència de la violència masclista: Ana María, María del Mar i Nora. Vet aquí algunes de les reaccions dels professionals del SADIF davant la magnitud d'un dels crims: "Al llarg d'aquests dies, impactats per la notícia, han estat nombroses les declaracions que condenen el terrible succés i que no pretenen altra cosa que no sigui denunciar una mort injusta, en aquest cas la d'Ana María, però també les de tantes altres dones que l'han precedida i de moltes altres que viuen, sovint sense adonar-s'én, sota aquesta terrible amenaça". "Per què tot això? Segurament d'aquí a uns dies s'oblidarà aquest terrible succés, però cal que pensem que ben prop nostre hi pot haver una dona que estigui passant per una situació semblant a la d'Ana María. Tenim tendència a pensar que això passa lluny de nosaltres, però no és així. Ella havia viscut entre nosaltres, per això és important que prenguem consciència, que denunciem aquests fets i que ajudem a canviar les relacions de domini i possessió per altres basades en la igualtat i la complementarietat".



Submergir-nos dins l'àmbit de la violència contra les dones ens du a prendre consciència, efectivament, però també a actuar en conseqüència. Per això és important mirar més enllà per adonar-nos de la complexitat d'aquesta realitat social, ja que té a veure amb una llarga història de patiment i dominació, un present on es mantén o perpetua i un futur cap on enfocar la mirada.

Per això ara entrarem a descriure els antecedents i evolució d'aquest problema social, els maltractaments. Però abans volem fer una sèrie de consideracions entorn a la definició i tipus de violència i les seves diferents accepcions segons els termes que utilitzem. No entrarem a fons en aquests aspectes, donat que no és l'objectiu d'aquesta publicació i a més tenim a l'abast una innumerable bibliografia al respecte.

Vegem a continuació alguns dels intents més reeixits a l'hora de definir aquest tipus de violència:

"Qualsevol acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que tingui o pugui tenir com a resultat un dany o patiment físic, sexual o psicològic per a les dones, incloent-hi les amenaces d'aquests actes, la coacció o la privació arbitrària de llibertat, tant si es produeix en la vida pública com privada". (Article 1 de la Declaració de les Nacions Unides sobre l'Eliminació de la Violència contra les Dones, 1993)

"La violència contra la dona és tal volta la més vergonyosa violació dels drets humans. No coneix límits geogràfics, culturals o de riqueses. Mentre continuï, no podrem afirmar realment que hem avançat cap a la igualtat, el desenvolupament i la pau." (Kofi Anan, Secretari General de les Nacions Unides, 1997-2006)

"Es tracta d'un patró de conductes abusives que inclou un ampli espectre de maltractament físic, sexual i psicològic, usat per una persona en una relació íntima contra una altra per guanyar poder o per mantenir l'abús de poder, control i autoritat sobre aqueixa persona." (Grup de Treball en Violència i Família de l'Associació Americana de Psicologia, 1999)

D'aquestes paraules cal ressaltar, en primer lloc, que la violència no la podem reduir a un sol context o causa, sinó que implica molt més. Inclou, en primer lloc, tot el que fa referència a l'estructura de les societats de les quals provenim (patriarcal) i en les quals vivim i som coprotagonistes i coresponsables de la seva evolució i construcció; i en segon lloc, el fet que aquestes formes de violència es donen combinades i formen part d'una escalada i un cicle caracteritzats per l'abús de poder i el control d'una persona sobre l'altra.

Però no podem quedar-nos aquí. Hem d'anar més enllà i demanar-nos què és allò que fa que dues persones es trobin, s'atreuïn i decideixin començar una relació per a després mantenir un patró de conducta basat en la violència i la dominació.

Dins l'àmbit dels Centres d'Acollida parlarem especialment de maltractament o violència contra les dones dins el context de parella, atès que aquests són els casos que hem atès majoritàriament. També hem intervingut, encara que menys freqüentment, en situacions de violència entre membres de la família que no eren pròpiament la parella. I, puntualment i en aquests darrers anys, en situacions de maltractament a gent gran (agressions de fills a pares).

Evolució de la societat i les institucions a nivell internacional amb relació a la violència contra les dones

Anem ara a fer un ràpid recorregut cronològic a través de les declaracions i actuacions més significatives que s'han anat desenvolupant a nivell internacional.

1910. En el context de la II Conferència Internacional de Dones Socialistes a Copenhague es proposa celebrar el **Dia Internacional de la Dona** com a homenatge al moviment a favor dels drets de la dona i per ajudar a aconseguir el sufragi femení universal.

1945. L'ONU elabora la **Carta de Drets de la Dona**, on es proclama que la igualtat de gèneres és un dret humà fonamental.

1975. Es celebra l'**Any Internacional de la Dona**.

1977. L'Assemblea General de las Naciones Unidas declara oficialment el dia 8 de març com el **Dia Internacional de la Dona**.

El creixent reconeixement internacional de la dona es veu reforçat per Naciones Unidas mitjançant quatre conferències mundials: **Mèxic** (1975), on es reconeix per primera vegada la gravetat de la violència contra les dones; **Copenhague** (1980); **Nairobi** (1985), i **Beijing** (1995). En aquesta darrera es recull la violència contra les dones com una àrea específica d'actuació.

1979. L'Assemblea General de las Naciones Unidas aprovà la **Convenció sobre l'eliminació de totes las formes de discriminació contra la dona (CEDAW)**. Ratificada per 163 estats, Espanya s'hi adherí a partir de 1984.

1981. En el mes de juliol té lloc a Colòmbia el **Primer Encontre Feminista Llatinoamericà i del Carib**, on es decideix instituir el 25 de novembre com a **Dia Internacional de l'Eliminació de la Violència contra la Dona**. La data recorda el brutal assassinat de les germanes Mirabal (1960), activistes de la República Dominicana, per ordre del president Rafael Trujillo.

1993. A la **Conferència Mundial sobre els Drets Humans**, celebrada a Viena, es reconeixen per primera vegada els drets humans de les dones com a part dels drets humans universals i es defineix la violència contra les dones. Dins aquest mateix context, l'ONU declara que la violència contra les dones suposa una violació dels drets humans. Aquest mateix any l'Assemblea General de les Naciones Unidas aprova la **Declaració sobre l'Eliminació de la Violència contra la Dona**.

1995. L'Organització Mundial de la Salut du endavant treballs sobre la violència, inicialment centrats en violència en el marc de la parella i després diversificats cap a altres àmbits.

1997. La Comissió Europea inclou la violència domèstica en el programa polític de la Unió Europea.

1999. Es declara l'**Any Europeu de la Lluita contra la Violència de Gènere**, amb l'objectiu, entre d'altres, de rompre el silenci que envolta la violència domèstica.

2006. Es crea l'Institut Europeu de la Igualtat de Gènere, el qual, al seu torn, alberga l'Observatori Europeu sobre Violència de Gènere. Paral·lelament es continuen desenvolupant els Programes Europeus d'Acció Comunitària per a la Igualtat d'Oportunitats.

Evolució de la societat i les institucions a nivell nacional i a les Illes Balears amb relació a la violència contra les dones

Una vegada revisada l'evolució del tractament de la violència contra les dones a nivell internacional, vegem ara l'evolució específica que ha experimentat a l'Estat espanyol i a les Illes Balears.

1931. Durant la Segona República es va aprovar una Constitució que reconeixia el dret al vot de tots els ciutadans majors de 23 anys, a més de la igualtat de drets entre els dos sexes en el matrimoni, entre altres importants avanços. Les dones varen aconseguir el seu dret a votar el 1931, un dels grans èxits d'aquest període.

1936. Amb l'adveniment de la dictadura es varen abolir el matrimoni civil, el divorci, l'ús d'anticonceptius i l'avortament. Es va tornar al Codi napoleònic de 1889 i a la legislació laboral anterior a la Segona República.

1960. A causa del dinamisme econòmic imperant s'introdueixen canvis a nivell legislatiu relacionats amb el treball de les dones; tot i així, des del Règim se seguia insistint que el lloc natural de la dona era casa seva. Durant aquesta època es comença a articular el moviment feminista espanyol, el qual defensa el dret a decidir sobre les seves vides i el seu cos, reivindicant la legalització del divorci, l'avortament i els anticonceptius.

1975. S'inicia la transició democràtica, que suposa la desaparició de la situació d'inferioritat legal de les dones dins el marc de la família patriarcal. En aquest context tenen lloc les *Primeras Jornadas Nacionales por la Liberación de la Mujer*, tota una fita en la visibilització de la lluita feminista.

1976. Se celebra a Madrid la primera manifestació de dones sota el lema "*Mujer, lucha por tu liberación*". El reconeixement de la sexualitat femenina permet que es comenci a posar en el centre de l'escena la violència que s'exerceix contra la llibertat sexual, primerament a través de la violació i més endavant mitjançant altres tipus de violències que aniran adquirint perfils i reivindicacions més definides.

1978. Es promulga la **Constitució** sorgida de la nova situació democràtica, la qual va suposar el reconeixement de la igualtat davant la llei d'homes i dones com un dels principis inspiradors del nostre ordenament jurídic.

1981. S'aprova la primera **Llei del divorci** de la democràcia.

1983. Es crea l'**Instituto de la Mujer** com a organisme autònom, òrgan que aborda específicament la qüestió de la violència contra les dones al nostre país. Pel que fa a les diferents comunitats autònomes, aquestes aniran creant diferents organismes d'igualtat a mesura que en vagin assumint les competències.

1984. S'obren les primeres **cases d'acollida** per a dones maltractades a Madrid i Pamplona. S'aprova la Llei d'interrupció voluntària de l'embaràs, que suposa la despenalització de l'avortament en determinats supòsits.

1988. Té lloc la **Primera Campanya sobre Maltractaments** (*Instituto de la Mujer*, Ministeri de Treball i Afers Socials).

Però no serà fins ben entrada la dècada dels 80 quan s'abordi específicament el problema de la violència contra les dones, el qual passa de ser considerat un problema privat a un problema social. En aquesta època varen tenir lloc diversos fets importants amb relació a la violència contra la dona: l'avanç de les mesures institucionals, sustentades especialment pels fòrums europeus i internacionals (Nairobi, 1985, i Beïjín, 1995); la importància de les reformes legals; el paper dels mitjans de comunicació amb relació al tema de la violència de gènere, sobretot arran de diversos assassinats, i l'orientació penalista del Govern, iniciada pel PSOE i continuada posteriorment pel Partit Popular.

A partir de la segona meitat de la dècada dels 80 i principis del 90 comencen a realitzar-se estudis sobre maltractaments a diferents comunitats autònomes (Madrid, 1989; Comunitat Valenciana, 1990, i País Basc, 1991).

Però fou sens dubte el cas d'**Ana Orantes Ruíz**, que el desembre de **1997** moria cremada a mans de la seva exparella pocs dies després de sortir a un programa de televisió per explicar la seva història de maltractaments en el context de la seva relació sentimental, el que va marcar un punt d'inflexió important amb relació a la violència contra la dona. Aquest fet va tenir un gran impacte a la societat a nivell de sensibilització i va fer de caixa de ressonància d'una problemàtica social que, malgrat tot, seguia encara immersa en el procés de passar d'ésser considerat un problema d'àmbit privat a una qüestió d'àmbit públic.

2002. Es constitueix l'**Observatori contra la Violència Domèstica i de Gènere**, mitjançant un conveni entre el Consell General del Poder Judicial i els ministeris de Justícia i Treball, i Afers Socials. Entre els seus objectius figuren realitzar el seguiment del tractament donat a aquest tipus de violència a l'Administració de Justícia, per tal de reconduir i plantejar pautes d'actuació i suggerir modificacions legislatives.

2003. Es dicta la **Ley de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica**, que implica tota una sèrie de mesures que es poden sol·licitar amb l'ordre de protecció: mesures penals, mesures civils i mesures assistencials i de protecció social. Aquesta Llei va generar i estimular tota una sèrie de plantejaments que ens varen dur a redefinir i reconduir aspectes a nivell d'intervenció dins el context de les cases d'acollida.

2004. S'aprova la **Ley Integral contra la Violencia de Género** (Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere), la qual pretén proporcionar una resposta global a la violència que s'exerceix sobre les dones, a més d'ampliar les mesures que es poden sol·licitar les ordres de protecció.

2006. Es posa en marxa l'**Observatorio Estatal de Violència sobre la Mujer**, que implica una passa més quant a la recollida i sistematització de dades referides a la violència de gènere.

2007. S'habilita el **Telèfon 016**, en què durant 24 hores al dia es facilita informació i assessorament a dones víctimes de violència.

2008. Es crea el **Ministeri d'Igualtat**, amb l'objectiu d'impulsar les polítiques socials recollides a la Llei per a la igualtat i a la Llei integral contra la violència de gènere, així com els programes socials de l'Institut de la Dona i de l'Institut de la Joventut.

Pel que fa a les Illes Balears, a nivell social, les coses eren bastant semblants a la resta de l'Estat espanyol. A grans trets, aquests serien algunes de les fites més significatives en la lluita per la igualtat i contra la violència de gènere; cal destacar que les primeres que s'organitzaren per fer front al problema dels maltractaments varen ser precisament les dones:

1976. Es crea l'Associació de Dones de Mallorca.

1981. Es crea l'Assemblea de Dones.

1985. Es crea el Centre d'Informació dels Drets de la Dona (CIDEM), mitjançant un conveni entre l'Institut de la Mujer i l'Ajuntament de Palma.

1987. Es funda l'Assemblea de Dones de Manacor.

1988. Es constitueix el **Consell de Dones**, que integra diverses associacions de dones. Es creen unitats específiques d'atenció a la dona dins els cossos nacionals de policia.

1989. S'inaugura a Palma el **SADIF** (Servei d'Acollida a Dones i Famílies) i es posa en funcionament la primera **Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte**.

1990. Es crea la **Comissió Interdepartamental de la Dona**, organisme de referència en la tasca de fer efectiu el principi d'igualtat entre homes i dones, amb l'objectiu de promoure la igualtat de drets, la no discriminació i la participació equitativa de les dones en tots els àmbits de la societat.

1994. Sorgeix el **Lobby de Dones de Mallorca**, que recull el testimoni i la feina de l'important moviment feminista arreu de les Illes i de l'Estat espanyol.

2000. Es crea l'**Institut Balear de la Dona (IBD)**, un organisme clau en la sensibilització, denúncia, intervenció i tractament de la violència contra les dones dins la societat il·lenca a nivell institucional.

2001. Impulsat pel Govern autonòmic, s'inicia el **Programa de Prevenció de la Violència Familiar**, servei de caràcter preventiu l'objectiu del qual és donar suport a les famílies que presenten dinàmiques violentes en les seves relacions i convivència.

2002. Se signa el **Pacte Institucional contra la Violència Domèstica**, conveni institucional que marca les pautes d'actuació que donin a les víctimes respostes pràctiques i efectives davant una agressió, com ara un model únic d'atestat policial i informe mèdic.

2003. Es posa en marxa el **Servei d'Assessorament i Assistència Psicològica a Menors Víctimes de Maltractament**, dependent de l'Associació Balear per a la Defensa de la Infància Maltractada (ABADIM).

2004. Es constitueix la **Fundació Balear contra la Violència de Gènere**, les finalitats de la qual són, entre d'altres, implicar tota la societat civil i les administracions envers la lluita contra la violència cap a les dones, investigar formes pioneres de combatre-la i aconseguir recursos per destinar-hi programes de lluita i sensibilització.

2005. Es crea el **Jutjat de Violència Domèstica Número 1**, una reivindicació històrica en l'àmbit jurídic i penal relacionat amb la violència de gènere.

2006. El Parlament de les Illes Balears aprova la **Llei 12/2006**, de 20 de setembre, **per a la Dona**. Són específicament significatius els articles que conformen el capítol VI, dedicats al treball de prevenció, l'assistència a les víctimes de violència de gènere i els protocols d'actuació i protecció de les víctimes. Aquest mateix any entra en funcionament el Programa Municipal d'Assistència Psicològica a Maltractadors per a

L'Eradicació de la Violència de Gènere, posteriorment gestionat per la Fundació IreS amb el nom de **Servei Municipal d'Atenció a Persones que Maltracten dins l'Àmbit de la Relació de Parella**.

2008. Promogut per l'Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma es crea el **Servei d'Atenció Social Integral a Víctimes de Violència de Gènere**, que ofereix informació, orientació i assessorament a víctimes de violència de gènere i als professionals que les atenen.

Per finalitzar aquest apartat cal dir que els **estudis de gènere** trobaren un gran trampolí en el context acadèmic universitari. Aquestes serien, a grans trets, algunes de les fites més importants:

1997. Neix a la UIB la **Universitat d'Estiu d'Estudis de Gènere** amb la intenció de convertir-se en un marc des d'on fomentar l'intercanvi d'informació i el debat, d'una banda, i en un punt de trobada entre persones interessades a revisar i aprofundir en l'anàlisi des d'una perspectiva de gènere, de l'altra.

2000. Es constitueix l'**Associació Universitària d'Estudis de Gènere**, amb l'objectiu de desenvolupar activitats docents i d'investigació.

2006. Mitjançant un conveni entre la UIB i la Fundació Balear contra la Violència de Gènere es crea la **Càtedra d'Estudis de Violència de Gènere**, destinada a l'ensenyament, la recerca i la divulgació de la violència de gènere i a donar suport a la formació de la comunitat universitària en qüestions relacionades amb la igualtat real entre homes i dones.

Volem ressaltar, una vegada més, que tots aquests avanços han estat possibles gràcies a la lluita i l'esforç de moltes persones que, al llarg de la història, han dipositat la seva mirada molt més enllà de l'horitzó assenyalat per l'estàndard del moment. Persones que han trascendit, en suma, la situació política, econòmica, social, religiosa i cultural imperant, sempre des d'una actitud d'obertura vers allò que és nou i des de la confiança en les potencialitats de l'ésser humà i en la vida.

Pel que fa al paper de Càritas com a entitat de l'església que treballa per la justícia social, cal dir que sempre ha focalitzat la seva tasca allà on normalment ningú mira, amb l'objectiu de denunciar, conscienciar i intervenir en les àrees o realitats socials invisibles. L'objectiu no és altre que fer-les visibles, recuperar la dignitat perduda i traslladar-les a les agendes polítiques de les institucions a fi que es comprometin i donin respostes des del caire que els correspon per a, partir d'aquí, retirar-se i dipositar la mirada cap a altres problemàtiques emergents de la societat.



Dades estadístiques

DADES ESTADÍSTIQUES A NIVELL NACIONAL I DE LES ILLES BALEARS

Denúncies per maltractaments en el context de la parella interposades per dones (Nombre de denúncies de dones als seus marits, parelles o anàlegs)

Any	Estat espanyol	Illes Balears	Any	Estat espanyol	Illes Balears
1989	17.738		2000	22.397	511
1990	16.089		2001	24.158	699
1991	16.946		2002	43.313	1351
1992	16.520		2003	50.090	1706
1993	15.908		2004	57.527	2.136
1994	16.284		2005	59.758	2.278
1995	16.122	382	2006	62.170	2.524
1996	16.378	327	2007	126.293	3.910
1997	17.488	265	2008	142.125	4.690
1998	19.535	342	2009	135.540	4.453
1999	21.680	471			

Font: Instituto de la Mujer (web) i Estudi de recursos per afrontar la violència de gènere a la CAIB: anàlisi quantitativ i qualitativ (Bosch Fiol, E.; Ferrer Pérez V.A.; Navarro Guzmán C.; Ferreiro Basurto, V.; Escarrer C.; Augusto, M; López-Tello, A.). Oficina d'Igualtat d'Oportunitats entre Homes i Dones, UIB. <http://www.migualdad.es>

Es important tenir present que els criteris de recollida de dades han anat variant al llarg del temps, depenent de regulacions legals i de l'aparició de diferents recursos, la qual cosa explica les diferències significatives que es poden trobar d'uns anys a uns altres. També mencionar que no reflectim les dades de 2010, atès que no hem trobat les actualitzacions pertinents.

Nombre de dones mortes com a conseqüència de la violència de gènere

Any	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Total	54	63	50	54	71	72	57	68	71	76	55	73

www.inmujer.migualdad.es/MUJER/

Per comunitats autònomes, les que han registrat un major nombre de víctimes en nombres absoluts des de 1999 a 2010 són: Andalusia (155); Catalunya (114); Comunitat Valenciana (98) i Madrid (82). Per contra, les comunitats amb menor nombre de víctimes mortals són Ceuta (2), Melilla (2), La Rioja (6) i Cantàbria (6). Les Illes Balears ocupen el novè lloc, amb 28 víctimes. (<http://www.inmujer.migualdad.es/MUJER/>)

Tanmateix hem d'ésser conscients que les dades numèriques són només la punta de l'iceberg, davall de les quals romanen submergides les raons complexes que ens transcendeixen i on els protagonistes som les persones, amb un valor intrínsec com és la dignitat humana.

Famílies monoparentals i biparentals en situació d'emergència social

La família, segons la Declaració Universal dels Drets Humans (art. 16), és l'element natural i fonamental de la societat i té dret a la protecció individual i de l'Estat. El concepte de família i la seva composició ha variat considerablement en els últims anys, especialment als països occidentals.

Teresa Jurado Guerrero, al seu llibre *Cambios Familiares y trabajo social*, exposa que les claus de l'evolució de la família a Espanya estan marcades per tres grans canvis històrics.

- Primera transició demogràfica: es produeix una disminució de la mortalitat i la fecunditat (finals del segle XIX fins a 1950 aproximadament), en part producte

d'un canvi en les pautes familiars d'alimentació, la cura dels nins i el control natural de la fecunditat.

- Industrialització i urbanització: aquesta època va suposar la crisi de la família tradicional amb un marcat caràcter patriarcal, on el pare exercia com a cap de família mentre la mare quedava relegada a l'àmbit domèstic. Aquesta època es caracteritza per la immigració massiva a les ciutats, la qual comportarà un major anonimat de la vida familiar i dels individus. Aquest fet incrementarà sobretot els marges de llibertat de les dones i la seva incorporació al treball.
- Democratització de les institucions polítiques i de la societat (finals dels anys 70): amb la Constitució de 1978 es proclama la igualtat entre els homes i dones i la igualtat dels fills independentment de la seva filiació; s'instaura així mateix el matrimoni civil i es deixa oberta la possibilitat de legislar el divorci. Tots aquest aspectes incideixen, sens dubte, en la l'evolució de l'estructura familiar. Cal tenir present les famílies monoparentals, les famílies homoparentals, les famílies reconstituïdes, entre altres.

Altres factors a tenir en compte són l'accés femení a l'educació universitària i la incorporació de la dona al món laboral. També les actituds i els comportaments masculins han anat gradualment adaptant-se als canvis familiars (equiparació d'obligacions, incorporació a les tasques domèstiques, criança dels fills...). D'altra banda, l'augment de les parelles que conviuen sense ser matrimoni ha comportat l'augment dels nins nascuts de dones solteres. El manteniment de la convivència dels joves amb els progenitors fins a edats elevades i les dificultats que tenen per accedir al treball, així com la precarietat de les seves situacions laborals, són altres motius que expliquen l'augment de l'edat de matrimoni o emancipació en la societat espanyola actual.

Hi ha altres raons de caràcter social, com el canvi dels estils de vida i els desigs de llibertat i independència dels joves abans de contreure les responsabilitats familiars. Es tracta d'una tendència generalitzada a tota Europa, al marge de la conjuntura econòmica de cada país.

Una altra qüestió que origina grans dificultats a les famílies és la conciliació del treball remunerat i la cura dels seus membres. Això ha fet necessaris una sèrie de canvis en l'administració i en les empreses, així com un desenvolupament potent dels serveis públics i una major incorporació dels homes a la vida familiar. Les dones presenten, en suma, unes noves aspiracions per a la seva realització, a les quals les famílies i les institucions encara no s'han adaptat.

Les crisis i dificultats socials de les últimes dècades han fet redescobrir el valor de la família com a potencial per a l'amortiment dels efectes dramàtics de problemes com l'atur, les malalties, l'habitatge, les drogodependències o la marginalitat. La família és considerada avui com el primer nucli de solidaritat dins la societat, de manera que és molt més que una unitat jurídica, social i econòmica: és, abans que res, una comunitat d'amor i de solidaritat. Per a la nostra supervivència física i emocional necessitem formar part d'un grup. La família i les amistats són els primers grups amb els quals entrem en contacte. I és en l'espai social de la família on construïm la nostra identitat individual i social.

La Declaració Universal dels Drets Humans, al seu article 25.1, ho expressa amb claredat: "Tota persona té dret al nivell de vida adequat que li asseguri, així com a la seva família, la salut i el benestar, i en especial l'alimentació, el vestit, l'habitatge, l'assistència mèdica i els serveis socials necessaris; té així mateix dret a les assegurances en cas de desocupació, malaltia, invalidesa, viduïtat, vellesa o altres casos de pèrdua dels seus mitjans de subsistència per circumstàncies independents a la seva voluntat".

La Constitució espanyola reitera també aquest dret al seu article 39, quan estableix que els poders públics asseguren la protecció social, econòmica i jurídica de la família.

El treball amb les famílies més vulnerables

Càritas treballa amb les persones i famílies més excloses o vulnerables, sempre sota la premissa que la persona és un ésser integral, únic i irrepetible amb les seves potencialitats i capacitats. Arribats a aquest punt podem dir que el recorregut històric anterior influeix o conflueix, l'any 1989, en la creació del Centre d'Acolliment per a Dones i Famílies.

En el projecte del Centre d'Acolliment a Dones i Famílies es feia referència a persones en situació d'emergència social, des de la creació del centre fins al moment actual. Al llarg dels anys en què el centre ha estat gestionat per Càritas, les persones ateses presentaven moltes mancances a nivell afectiu, relacional i econòmic. En les últimes dècades s'ha anat incrementant també l'atenció als col·lectius d'immigrants.

Les famílies ateses es troben bé en una situació puntual de crisi o bé en una situació d'instabilitat i desestructuració que s'ha convertit en un estil de vida i una manera de sobreviure. Podríem parlar així de famílies marginals, nòmades urbanes a les quals el ritme vertiginós de la nostra societat no té temps de recuperar per

ensenyar-los allò que és realment important: aprendre a viure des de l'autenticitat de l'ésser humà.

De forma més genèrica podríem parlar de *Família Multiproblemàtica*, terme bastant recent en la història de les ciències humanes. Tot i que sol fer referència a famílies de baixa extracció socioeconòmica, també les podem trobar en qualsevol context social, cultural i econòmic.

Algunes de les característiques que defineixen l'estil de funcionament d'aquest tipus de família són les relacions conflictives amb l'entorn i el sistema familiar, la desorganització interna, l'abandonament de les funcions parentals i l'aïllament i processos d'exclusió dins els quals estan immersos.

Ens agradaria també poder fer una aproximació breu i sintetitzada del procés migratori amb relació a les famílies que ens han arribat al centre al llarg dels darrers anys. Aquesta mudança demogràfica ha requerit sens dubte d'una adaptació de les mentalitats i de les mesures polítiques. La societat i les institucions s'han mogut per regla general entre la incertesa, el temor i la sorpresa, i han hagut d'abordar gairebé sobre la marxa els reptes sorgits del fluxe continu d'immigrants. No debades en els últims anys la immigració s'ha consolidat com un dels fenòmens amb major impacte en els processos de canvi social i econòmic al nostre país, guanyant pes la imatge d'un estat més plural i divers en termes de diversitat ètnica, lingüística, cultural i religiosa.

Algunes qüestions que afecten de forma important les famílies immigrants poden ser les condicions en què es produeixen els projectes migratoris, la duresa de les condicions de vida a què estan sotmeses, els processos de separació i reunificació familiar i les expectatives que els pares dipositen en els seus fills. Tanmateix aquests factors no actuen mai mecànicament: són les persones les que, en funció dels seus recursos, formulen les pròpies dinàmiques migratòries. I és aquí on les famílies comencen a jugar un paper destacat, ja que aquests projectes i recursos no pertanyen a individus aïllats, sinó a grups humans amb forts vincles afectius i emocionals.

A llarg termini, la presència dels fills obliga els pares a replantejar-se un projecte que segurament va començar formulant-se com una cosa transitòria, destinada a cobrir les necessitats i satisfer els desigs que tenien els subjectes al país d'origen. Molts migrants deixen els seus països amb la intenció de romandre a l'estranger durant uns quants anys (per estalviar, pagar els seus deutes, estudiar, etc.), però al final succeeix que gairebé mai no tornen en el termini que es varen marcar en principi. En aparèixer en escena els fills, els pares pensen que el millor per a ells serà créixer i educar-se en un país on les condicions de vida siguin millors que al seu país

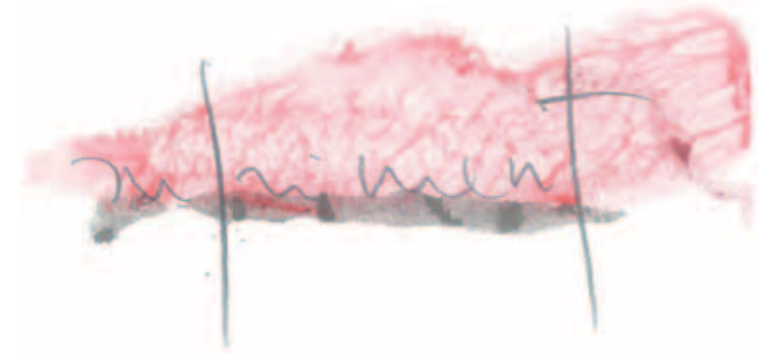
d'origen i on tinguin més possibilitats de desenvolupar les seves capacitats gràcies a l'abundància de recursos.

La majoria dels projectes migratoris giren entorn de l'ocupació, ja que en les societats capitalistes aquesta és la principal via d'accés als recursos econòmics i socials que permeten a les persones millorar les seves condicions de vida. Però els immigrants, per regla general, tenen difícil el seu accés al mercat de treball. Parteixen d'unes condicions desfavorables (manca de capacitat de negociació, problemes amb la validesa de les seves qualificacions...); sovint ni tan sols no tenen el permís de treball adequat, i rars vegades poden competir en igualtat de condicions amb els espanyols, ja que aquests tenen prioritats legal. Davant aquest panorama, als immigrants només els queden les anomenades ocupacions de difícil cobertura, que solen ser les més dures i les més mal pagades. Davant aquesta tessitura, l'estratègia que la majoria adopta és la d'estar plenament disponible per al treball, almenys durant els seus primers anys de vida a Espanya.

Aquesta disponibilitat, evidentment, afecta de diverses maneres els fills d'aquests treballadors: escolarment (incorporacions tardanes, una vegada que ja ha començat el curs), estacionalment (famílies que van canviant de lloc de residència al llarg de l'any) i quotidianament (problemes per conciliar les jornades laborals dels pares amb l'horari escolar). També és freqüent trobar adolescents sobre els quals els pares han perdut tota autoritat, perquè van passar diversos anys separats d'ells, i que rebutgen violentament tot el que els seus progenitors representen per a ells en termes de pautes de conducta, valors, cultura, etnicitat, etc.

Com es pot veure, la diversitat de trajectòries i situacions per què passen les famílies migrants és més complexa que la de les espanyoles. Aquesta diversitat no és sinó un reflex de les tensions que travessen: les tensions territorials, derivades del fet que els membres de la família passen molt de temps separats, i les tensions provocades pel mateix fet d'emigrar, de marxar dels seus països d'origen. No s'ha d'oblidar que no es tracta únicament d'un viatge espacial, sinó també d'un viatge social, un itinerari d'una societat a una altra o, si es prefereix, d'un punt de la societat global a un altre molt allunyat d'ell. Això implica passar per experiències personals molt complexes i haver de manejar simultàniament referents plurals, sovint contradictoris.

D'altra banda, a la seva memòria de 2008, Càritas Espanyola ressenyava que, a diferència del que succeeix en diversos països europeus, a l'Estat espanyol les polítiques centrades en la família són gairebé inexistentes. D'aquesta manera el seu reconeixement i situació vénen determinats per polítiques sectorials o en àrees específiques d'intervenció, amb una gran absència d'abordatge integral.



Història i orígens: més de 20 anys d'experiència amb centres d'acollida de Càritas Mallorca

El naixement dels centres no va tenir lloc d'una manera sobtada, sinó que hi varen confluïr tota una sèrie de condicions històriques, polítiques, socials, culturals i econòmiques, sobre les quals hem donat unes pinzellades al capítol anterior, que conformaren la conjuntura necessària perquè els projectes de centres d'acollida per a dones i famílies passassin a ser una resposta a les problemàtiques emergents de la dècada dels 80.

Una vegada més volem fer referència a la importància de reconèixer les arrels i orígens dels projectes iniciats, ja que, per una part, ens donen pertinència i, per l'altra, sentit a moltes de les actuacions que s'han anat desenvolupant al llarg de l'evolució dels casals.

Experiències prèvies als centres d'acollida: el *Pis Tramuntana*

- *La missió de tota dona, amb o sense fills, és la de realitzar-se com a persona el més plenament possible.*
- *Tota dona pot assumir la funció de ser mare i ha de fer-ho de manera conscient i responsable.*
- *Tot infant que es desenvolupa al si de la mare ha de ser acollit per tothom amb afecte i sense traumes, doncs té dret a néixer sa i normal.*
- *Esperar un infant mai no és un delictes, és una responsabilitat i una il·lusió.*
- *Davant això i mentre la nostra societat no aporti espais adequats a aqueixes i altres situacions que des d'aquí reivindicam, CÀRITAS obre les seves portes a les dones que ocasionalment necessiten una llar nova per poder afrontar la vida amb dignitat i coratge.*

Aquestes són algunes de les frases que apareixien al tríptic del *Pis Tramuntana* i que palesen el tarannà d'una època.

A finals dels anys 70 havien passat per les oficines de Càritas un gran nombre de mares joves i fadrines que havien quedat embarassades. A causa del moment social en què ens trobàvem, eren sovint rebutjades per la família i la societat. Patien una situació econòmica difícil i no se'ls podien donar alternatives, ja que no hi havia institucions que les acollissin una vegada que havien tingut l'infant. Aquest testimoni d'una treballadora il·lustra la situació: "Les dones que estaven al pis eren mal vistes i rebutjades per la família, les guarderies eren cares i amb uns mals horaris, no hi havia gaires ajudes..." "Quedar embarassada essent fadrina era aleshores una tara per a la família i per a la societat".



La dona gestant, fadrina i molt jove, només podia ser acollida en la maternitat de l'Hospital General, on compartia els espais amb les ingressades per part. És en aquest context, amb la cessió gratuïta d'un pis gran i senyorial al carrer de la Mar i mitjançant fons propis i estatals, que es crea el *Pis Tramuntana*.

En aquest espai hi havia lloc per a vuit dones, amb els seus fills respectius. L'entrada als pisos era valorada per l'equip responsable; una primera atenció i recepció és realitzava a les oficines de Càritas, ubicades a la Casa de l'Església. Al pis hi accedia molta gent de Palma, pobles i, segons ens diuen, "gent de la Península que venia per posar terra pel mig". Un detall a ressenyar és que en aquell temps existia un Llibre de Família (pare i mare) i un Llibre de Filiació (mare fadrina), el qual duia implícita una connotació discriminativa i pejorativa.

En aquells primers mesos en què comença a funcionar el pis es van anar elaborant criteris comuns d'actuació en relació a les persones que estaven al pis (tipus de famílies acollides, concepte de parella, educació dels fills, tasques...). També es va fer un contacte amb una associació de Saragossa que gestionava un pis de característiques semblants al *Pis Tramuntana*, per tal d'anar intercanviant experiències i agafar noves idees amb vista al bon funcionament de la iniciativa.

Als inicis del pis es varen oferir tres infermeres com a voluntàries. Un grup de matrimonis també hi participà com si formassin part de la família; ho feien amb molta autonomia, tant els era anar a reparar qualche cosa de la casa com estar amb alguna de les dones que en aquells moments patien contraccions o acabaven d'ésser mares.

Al cap de dos anys, el *Pis Tramuntana* va passar a un immoble –també cedit amb la finalitat de seguir atenent les dones– del carrer Passadís. Estava situat al centre històric de Palma i disposava de nou habitacions. Mentrestant, al pis del carrer del Mar, Càritas va crear la Cooperativa de Treballadores Familiars. L'època del pis al carrer Passadís va ésser més estructurada a nivell d'organització i metodologia. *Tramuntana* no era tan sols un refugi, sinó també un punt de suport en el qual les dones havien de refer l'entramat de les seves vides i sempre partint de l'aspecte psicològic i formatiu de la persona acollida. Des de Càritas es vetllava per la formació de les dones com a mitjà d'obrir portes de cara al futur en el món laboral. Amb aquesta intenció s'impartia alfabetització i educació permanent, per tal de capacitar les dones a l'àmbit formatiu.

Més endavant al pis hi hagué dos monitors contractats per torns, de les 21 a les 9 h. La resta del temps, les dones estaven soles. Gestionaven l'habitatge i, si sorgia alguna incidència, hi acudia d'immediat algun membre de Càritas. Els monitors sopaven amb elles i compartien el transcurs del seu dia en un ambient familiar, acollidor i de confiança, intentant, en aquells moments d'incerteses, orientar-les en els dubtes que molt sovint els anaven sorgint.

Una treballadora de Càritas comenta que a *Tramuntana* va veure sorgir els primers bolquers moderns. També afirma que, en aquells moments, “anàvem a comprar a les grans superfícies amb els nostres propis cotxes”. Era un altra època, no tan llunyana com sembla, marcada per la dedicació, l'entrega i l'atenció a les noves necessitats que sorgien.

També s'ajudava cada mare a estimar el seu fill, un eix fonamental en la seva rehabilitació. “Algunes d'elles acabaven de donar a llum un nin que rebutjaven”. En el pis s'ajudava a les dones a prendre decisions durant l'embaràs: si volien donar el

fill en adopció ho havien de fer en llibertat, i si el volien tenir havien de tenir un suport físic i emocional. D'altra banda l'estada de les dones al pis no era indefinida. Normalment finalitzava quan estaven preparades per enfrontar-se psicològicament i econòmica a la vida en societat.

En aquest moment es crea el Servei d'Acollida a Dona i Família (SADIF). L'existència d'aquest recurs global per a l'atenció i acollida a la dona produí que *Tramuntana* s'hi unificàs i desaparegués com a tal l'octubre de 1989.

Naixement i desenvolupament de les Cases d'Acollida

Creació i desenvolupament del SADIF

El 14 de juliol de 1989 la premsa local publicava aquesta notícia: “Cort i l'Església signen un conveni per afavorir la població marginada de Palma”. D'aquesta manera quedaven patents les negociacions i esforços dels responsables de la Delegació Diocesana d'Acció Social i l'Ajuntament de Palma.

Així el bisbe de Mallorca, don Teodor Úbeda i Gramage, i el batle de Palma, don Ramón Aguiló Munar, varen signar un conveni de col·laboració per al desenvolupament de programes de caire social en el qual es creava el Centre d'Acollida a Dones i Famílies (SADIF), amb l'objectiu d'atendre les dones maltractades i les famílies amb necessitats extremes. Aquest conveni es la culminació dels esforços realitzats a nivell de detecció de necessitats per uns professionals inquietos i compromesos amb la realitat social del moment. A partir d'aquí, Càritas s'ocuparà de la contractació del personal necessari i de la gestió dels projectes que es detallen a la lletra del conveni.

Des de la Delegació d'Acció Social del Bisbat es tenia la mirada posada en la realitat de la dona en situació de vulnerabilitat. Així fou com de forma coordinada diferents ordres religioses (Oblates, Adoratrius, Germanes de la Caritat,...) iniciaren nous projectes com el Centre d'Atenció a la Dona Pis Petit, dedicat principalment a dones prostitutes.

Amb aquests precedents sorgeix l'avantprojecte d'atenció a la dona adulta marginada *Centre de la Vileta*, realitzat el març de l'any 1989, on es constata l'absència

d'un pla global que presti una atenció a la dona marginada. Es dedueix per tant la urgència d'un projecte global que doni resposta real a aquesta problemàtica i que possibiliti una intervenció coordinada entre els diferents recursos existents. En aquells moments l'únic centre que hi havia per atendre aquests perfils era l'alberg de transeünts, que per les seves característiques –predomini d'homes i condicions físiques de l'immoble– no era el més adequat per a un perfil de dona que es trobàs en una situació extrema de marginació. Mentrestant el *Pis Tramuntana* s'havia anat especialitzant en un centre per a dones joves gestants.

També, des dels diferents serveis socials d'atenció primària i des de l'Església de Mallorca, es detectà un gran nombre de famílies afectades per múltiples causes personals, socials, econòmiques i estructurals, i que no tenien accés als recursos normalitzats. En els inicis, el projecte de Centre d'Acollida es va idear per al perfil de dona maltractada. Després de negociar-ho amb l'Ajuntament, es va plantejar que també s'atenguessin famílies biparentals amb fills al seu càrrec i que es trobassin al carrer (emergència social).

La inauguració del Centre d'Acollida a Dones i Famílies va tenir lloc el dia 1 de juliol de 1989. Va obrir les seves portes el 10 de juliol del mateix any a l'edifici de Can Pere Antoni, situat al carrer de Joan Maragall. El Centre va començar la seva activitat amb un equip format per una directora, un assistent social i set educadors, amb un pressupost de 13.400.000 pessetes per al semestre de juliol a desembre de 1989. En aquells primers dies es comença programant els torns, organitzant els menús... El projecte partia ja d'una intervenció que es caracteritzava per ser una feina integral i on es treballaven diferents aspectes de la persona (psicològic, laboral, social, etc.).

Una treballadora social d'aquells primers anys comentava que varen haver d'invertir molt d'esforç per acomodar les infraestructures, a fi que les persones ateses s'hi sentissin acollides. Al respecte comentava el següent: "En funció de com s'havia dissenyat el projecte i una vegada creat el recurs, el gran repte consistia a trobar la manera d'adaptar aquest projecte a la realitat amb què treballàvem, i això es va fer des de l'equip".

En els convenis de col·laboració entre l'Ajuntament i Càritas s'acorda que la Delegació Diocesana aportarà els locals del centre de primera acollida ubicats a Can Pere Antoni i el centre *La Vileta*, mentre que l'Ajuntament aportarà la quantitat econòmica necessària per al funcionament del centres.

Els inicis, a nivell d'infraestructures i fins que no es varen trobar unes alternatives adients i estables, varen ésser difícils. El primers centres del SADIF es varen obrir

alhora a La Vileta i a Can Pere Antoni. El centre de la Vileta, també conegut per Son Ceba (nom de la possessió en què s'ubicava l'edifici) era la segregació d'un convent cedit per les religioses Oblates a la Delegació d'Acció Social i en conveni amb Càritas per a l'objectiu d'atenció del projecte. Eren temps diferents. Les Oblates, al mateix temps que es desenvolupava el projecte, vivien a una part de l'edifici que era la seva residència habitual. Una de les monitores d'aquella època ens descriu moments inoblidables, com ara quan els nins de les dones acollides es divertien anant a donar menjar a la somera que hi havia a les terres que enrevoltaven la possessió.

Mentrestant el centre de Can Pere Antoni, cedit per les monges Trinitàries, era el punt de recepció de demandes i primera acollida, on quedaven les dones amb infants amb problemàtica diversa i les famílies biparentals. Les dones amb maltractaments, després d'un temps de valoració i diagnòstic, passaven a La Vileta (centre d'estada més llarga i més preservat, en ubicar-se en un altre lloc fora de Palma). El Centre de Can Pere Antoni es tancava de 12 a 15 h, mentre que el de Son Ceba romania obert les 24 hores al dia. Atès que les instal·lacions de Can Pere Antoni no eren les més adequades per a l'atenció del perfil del projecte, la Delegació d'Acció Social va tramitar l'alternativa d'habilitar l'edifici conegut per *La Rosa*. En aquest nou centre es varen dur a terme obres per tal d'adaptar-lo a les noves necessitats. Una vegada acabades les reformes, l'atenció de Can Pere Antoni es va traslladar a *La Rosa* (1991-1992). Es tractava d'un antic convent, un espai acollidor i amb molta llum on es respirava un ambient familiar. Al segon pis hi havia les parts comunes, on compartíem les menjades i els horabaixes al voltant de la televisió, amb la melodia característica de les telenovel·les. Finalment, les deu habitacions que les pròpies dones ocupaven, habitacions petites que cada dona agençava així com podia amb el que havien pogut agafar quan marxaren del seu domicili.

L'any 1991 és un any important i rellevant perquè s'estableixen les coordinacions amb altres serveis, així com amb els cossos i forces de seguretat, d'una manera més estructurada i formalitzada. L'any 1993 els serveis es traslladaren des de la possessió de Son Ceba als pisos del mateix nom. Es tracta de locals cedits a la Delegació Diocesana d'Acció Social per la Conselleria de Sanitat i Seguretat Social del Govern Balear. Posteriorment els pisos son cedits a l'IBD. Novament l'estructura de l'edifici determinava el tipus d'intervenció amb les dones i famílies, i més quan s'estava valorant la importància dels abordatges més personalitzats i en contextos més normalitzats. L'objectiu era poder oferir a la dona un espai per anar reconstruint la seva vida i un acompanyament que servís com a model de referència. Una de les treballadores ens comentava que a la Vileta era més tranquil, però que les dones estaven més aïllades. El fet que les dones passassin a tenir una habitació per a cadascuna, compartint un pis cada dues dones, implicava una millora en qualitat d'atenció i

l'accés a contextos més normalitzats. La treballadora social d'aquells moments ens comentava el següent: "En pocs anys es varen fer molts de trasllats amb l'esforç de totes les persones que treballaven voluntàriament als centres: col·laboraven en les mudances, oferien els seus cotxes particulars...".

El programa d'atenció a la dona i família queda definit finalment de la següent manera: en el centre de *La Rosa* es realitza el període d'adaptació i observació per a després realitzar la derivació al Centre de Reinserció Social, Son Ceba, on es realitza l'elaboració del pla de treball personal. L'any 1994 ambdós centres passen a ser de primera acollida i llocs en què es realitzarà tot el procés, ja que tant les entrades i sortides com el propi procés de les dones no deixen preveure el nombre de places amb les quals es comptarà, i del que es tracta és de garantir la seguretat i l'estabilitat dels usuaris del servei.

Al llarg de 1998 s'incorporen nous canvis al centre. La feina de revisió permanent ens fa veure necessitats per cobrir i avanços en la millora del servei. S'introdueixen canvis en l'organització de la feina que duïen a terme les educadores. Es crea un nou rol de monitora de manteniment, que es dedicarà principalment a dur l'organització de les tasques dels centres de forma més centralitzada: compres, cuina... El mateix any es rementa el funcionament dels centres d'acollida i es regulen els drets i deures de les persones usuàries del servei (BOCAIB núm. 16, de 3/2/1998).

Han passat deu anys d'ençà que s'obriren les portes del Servei. Durant aquest temps s'han anat introduint variants que han redefinit d'una manera rítmica les prestacions i la metodologia d'intervenció, tot partint de la millora de qualitat i de la necessitat de donar resposta als reptes plantejats. Però encara queden moltes coses per fer. Això era el que ens comentava la directora en aquells moments: "En la mesura que el SADIF feia i s'obria camí s'anaven possibilitant més recursos. Al principi (al voltant del primer any) no es donava atenció psicològica, però després ja sí. Érem sis treballadors i en dos anys hi hagué dotze persones. Era l'únic servei que existia i calia oferir-ne més". S'intentava, en definitiva, que tota dona que presentàs una situació de risc elevat tingués un lloc per recuperar-se, encara que no fos clarament maltractament.

Els anys 2002-2003 el Centre es veu afectat per dos canvis importants. Un a nivell social, motivat pel gran augment d'atenció de persones immigrants i el descobriment de la intervenció amb noves cultures, diferències idiomàtiques i patrons de conducta, i un altre a nivell jurídic, amb la regulació de l'ordre de protecció, que fa que es descobreixin i revisin noves formes d'acompanyament de les dones que arribaven per situació de maltractament. Això es tradueix en un increment de dones

que realitzen contactes puntuals amb el nostre servei o que hi fan estances més curtes i que tornen a la llar familiar, tot en un moment d'ambivalència i vulnerabilitat davant l'agressor. Això ens porta a haver de redefinir la intervenció, amb l'objectiu de reduir el risc d'una nova agressió i donar a la dona el suport adient.

L'any 2004, després que Càritas reclamàs de forma constant i repetida la necessitat d'un recurs intermedi entre el Centre d'Acollida i que les dones i famílies recobrasin la seva autonomia, l'associació Nuevo Futuro, independentment de Càritas i del SADIF, proposa la creació d'un pis pont, el qual va ser molt ben rebut. Aquest pis va dirigit a dones maltractades que requereixen un acompanyament que els permeti assolir la plena autonomia i incorporació social. Poc mesos després la Regidoria de Benestar Social posa a disposició del Centre d'Acollida dos pisos. El servei de pisos, que depèn directament del SADIF, s'obre al llarg de 2005 amb el nom de *Cala Murta*. L'objectiu és que les dones i o famílies (d'ara endavant, **DioF**) que hagin estat acollides en el SADIF puguin continuar el seu procés d'inserció social en un context més independent i normalitzat.

Una vegada més, ens agradaria destacar la col·laboració i participació de l'equip en la posada a punt dels pisos, penjant quadres, fent net, triant els mobles a Deixalles... Encara recordam l'anada a una casa particular en què la senyora ens va cridar perquè feia donació d'un mobiliari molt adient per als pisos, el trasllat que vàrem realitzar i la pujada dels mobles a un quart sense ascensor...

Al llarg dels anys 2007 i 2008 es va ampliar l'equip del SADIF amb una auxiliar informadora, una treballadora social i una promotora laboral a mitja jornada. La incorporació, l'any següent, d'una monitora educadora per a famílies –també a mitja jornada– va ser molt important. D'aquesta manera l'equip quedava definit amb els següents professionals: 1 coordinadora tècnica, 1 psicòloga, 2 treballadors socials, 1 promotora laboral, 1 auxiliar informadora i 14 monitores (6 monitores d'educació, 4 monitores de manteniment, 2 monitores de substitució, 1 monitora de temps lliure, 1 monitora de famílies).

Al llarg d'aquests vint anys s'atengueren 3.731 casos, alguns d'ells de dones reincidents quant a la problemàtica atesa. Per tal de reflectir la importància d'aquestes dades, vegem les següents taules comparatives d'atenció entre el 2000 i el 2009, estretes de les memòries del SADIF:

Dones en situació de maltractament acollides

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Dones	147	125	115	99	101	86	110	118	76	69
Infants	139	130	122	121	99	76	80	88	54	54
Total persones	286	255	237	220	200	162	190	206	130	143

Famílies monoparentals acollides

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Dones	26	25	23	34	36	38	50	62	63	69
Infants	-	-	-	-	-	-	-	92	91	92
Total persones	-	-	-	-	-	-	-	154	154	161

Famílies biparentals acollides

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Parelles	20	27	14	19	16	11	19	23	34	36
Infants	-	-	-	-	-	-	-	35	60	50
Total persones	-	-	-	-	-	-	-	58	94	86

Les comparatives comprenen el període 2000-2009, ja que els anys anteriors els sistemes de registre es regien per criteris diferents. Els canvis de dades significatives amb relació a dona maltractada coincideixen amb canvis legislatius i creació d'altres recursos com poden ser la creació de les cases d'acollida de part forana.

Però tal volta, molt més que les anàlisis i les comparatives, siguin molt més interessants els testimonis d'algun dels treballadors del SADIF. Vegem-ne un exemple prou significatiu:

*“Avui he d'acomiar-me de La Rosa.
I no només m'acomio d'un treball,
sinó d'una forma de vida.*

*Tenc l'absoluta convicció que cada forma de vida
té una qualitat pròpia i un plaer particular.
I quan es passa a una altra vida,
encara que sigui millor, encara que la desitgem,
aquest plaer tan peculiar no és tan feliç,
i aqueixa qualitat no és tan bona,
deixen d'existir i hi ha una falta.*

*No necessit forçar la imaginació per comprendre
com vos trobaré a faltar a totes.
Encara que les nostres trobades girin al voltant d'històries alienes
però que tantes vegades sentim com a pròpies,
i que tan sovint, també, ens parlen de nosaltres.*

*Sent tendresa, tendresa fins a les llàgrimes,
per tot el que m'envolta en aquesta casa:
pel llibre en què anotam les incidències del dia,
pel quadern d'observacions,
per aquesta cuina que desprèn aqueixa flaire de menjar casolà,
pels seguiments i aprenentages dels dijous alterns.*

*Estim tot això per sentiment:
les dones i els nins amb què convivim,
les raons dels nostres acords i desacords;
però, sobretot, vos estim a totes i cadascuna de vosaltres”.*

En aquests darrers anys, Càritas Mallorca comença una feina d'anàlisi, revisió i reflexió interna i profunda, com es mostra en el document de planificació estratègica de l'entitat 2009-2013. Es prioritza el progrés en la reubicació d'una activitat més transversal i innovadora, menys encaixada en la prestació de serveis estandarditzats de responsabilitat pública.

Vint anys després Càritas finalitza la prestació del servei i gestió del Centre d'Acollida, gestió que serà assumida per una altra entitat. El desembre de 2009 Càritas treu un comunicat on, entre altres coses, s'afirma el següent: “Aquests darrers dies

Càritas Mallorca s'ha acomiadat d'unes dones, d'uns infants, d'unes famílies, d'uns professionals, d'uns espais. Ha dit adéu a un servei que ha gestionat ininterrompudament al llarg de vint anys amb il·lusió, rigor i professionalitat. Fins a dia d'avui, la lluita de la dona per aconseguir els seus drets bàsics i un lloc a la societat ha estat dura, però tenaç. El treball d'entitats públiques i privades que realitzaren aportacions fermes i constants a favor d'aquest procés ha possibilitat canvis prou importants. I creim que Càritas Mallorca hi ha posat el seu granet d'arena, en aquest camí. Per això volem posar en un lloc ben alt les dones i els fills que han donat significat, contingut i vida a aquest projecte. Elles i ells han estat l'ànima i el motor del nostre compromís”.



Evolució del perfil de les dones i famílies ateses en el SADIF

Ens agradaria dedicar ara un breu espai a l'evolució del perfil de les dones i les famílies ateses a la història del SADIF. En general es tractava de persones majors de 18 anys o menors emancipades (casades o amb fills), preferentment amb les característiques que s'esmenten a continuació:

- Dones amb o sense fills que abandonaven el seu domicili a causa d'una problemàtica de maltractaments.
- Famílies, sobretot parelles amb fills i famílies monoparentals en situació d'emergència social (per raó d'incendis, neteges i sanejaments, transeüntisme, enderrocaments, manca d'habitatge i desestructuració familiar).

Dones

Quan s'obrien els centres arribaven dones amb una situació familiar problemàtica i desestructurada. Sovint es trobaven al límit de la marginació (alcoholisme, prostitució, transeüntisme...). Les dones que hi acudien amb situacions de maltractament portaven a l'esquena històries de quinze i vint anys de patiment i eren força reticents a denunciar (en aquell moment no era de gran ajuda). Havíem d'aprendre a situar-nos i a intervenir davant la situació de violència contra les dones. Els cossos de policia i seguretat de l'Estat també estaven immersos en aquets procés i no tenien encara unitats específiques d'atenció a la dona. Les dones, quan anaven a denunciar, havien d'afrontar la situació enrevoltades de la figura masculina en un moment on la sensibilitat a aquesta realitat social a penes s'estava obrint camí, amb tot el que això suposava de vergonya i culpa en sentir-se jutjades, per l'entorn i per elles mateixes.

Els primers anys, les denúncies servien, entre altres motius, per preservar la qüestió de la guàrdia i custòdia dels fills a l'hora de sol·licitar les mesures provisionals en els processos de separació de parella.

Però allò que va marcar realment un abans i un després varen ser les primeres morts que varen aparèixer als mitjans i que tingueren un fort impacte social. A Mallorca, després de la mort d'Ana María i gràcies a l'activitat desenvolupada pel Lobby de Dones i altres entitats, la visió del tema pren un gir important. A partir d'aquest moment arribaven als centres dones que presentaven un funcionament més estructurat i en què la seva situació familiar era també més normalitzada. Semblava que, a la fi, la qüestió dels maltractaments era assumida per la societat com el que era, un problema d'índole pública i una vertadera qüestió d'estat. Poc a poc, el fet que una dona sofrís maltractaments va passar de ser un tema privat a un problema social. Al principi la dona se sentia víctima i culpable alhora de la situació. Però en el moment en què descobria les seves capacitats ja no importaven les lleis ni els recursos. Era molt important el fet que sentís que ella podia sortir-se'n; només comptava amb la seva persona i un escàs suport social, era cert. Però el fet de sentir-ho era tot un descobriment que li donava força per tirar endavant.

Els primers anys, amb petites ajudes, les dones arrancaven. Sentien impotència per no haver pogut quedar a casa seva, però això mateix les motivava per tirar endavant. En els darrers anys, en canvi, les dones presentaven actituds en la línia de reclamar i exigir més drets que deures.

A partir dels anys 2001-2002 es va començar a observar un increment de casos de maltractament relacionats amb el processos migratoris. Això va suposar un moment

de crisi en el procés, atès que la situació ens duia a haver de replantejar-nos molts d'aspectes de la nostra intervenció i quefer diari. De sobte s'obrien davant nosaltres noves realitats i horitzons: no debades les persones que acudien als casals procedents d'altres països presentaven una realitat sovint complexa, amb molts de fronts oberts.

En aquest context es va començar a treballar amb dones que venien de països llatinoamericans (equatorianes i bolivianes, majoritàriament), i de països àrabs (predominantment del Marroc). Més tard vingueren DioF de països de l'Est (Bulgària i Romania, sobretot) i, posteriorment, DioF africanes (de Nigèria i Senegal, entre d'altres països).

A partir de l'any 2004 vàrem començar a notar una major complexitat dels casos. En ocasions els maltractaments era un tema més amb el qual havíem de fer feina, ja que s'hi afegien altres problemàtiques (desestructuració, transeüntisme, problemes psíquics, addiccions...). També es donaven alguns casos puntuals de violència creuada, que es dona en una posició d'igualtat entre home i dona. Començam a detectar una confusió en la utilització del terme violència: algunes dones s'acosten al servei expressant un conflicte de parella i el desig de separació, confonent-ho en termes d'agressivitat. Per a aquestes situacions i donada la necessitat de donar al maltractament la importància que requereix, començam a analitzar i a qüestionar-nos diferents aspectes que exposarem en el darrer capítol.

Famílies

En un primer moment la família s'hi estava durant un mes, període en què havien de trobar una alternativa. Es realitzava un pla de treball breu i amb objectius a curt termini. L'any 2003 els lloguers dels pisos seguien pujant. Ens arribaven famílies amb una desestructuració cronificada (i que en ocasions ja havien estat al SADIF). Comencen a arribar les primeres famílies immigrants sense recursos familiars; es planteja llavors la necessitat d'una feina més profunda amb els nuclis familiars. Hi havia famílies que, a la seva sortida, no havien fet cap tipus de procés i no tenien una alternativa real a la seva situació que els fes sortir amb una estabilitat i una possibilitat de canvi.

A partir d'aquest moment i juntament amb l'Ajuntament de Palma s'analitza una intervenció integral a nivell familiar, amb períodes d'estança més llargs i plans de feina a mig i llarg termini. Es comença a plantejar la possibilitat d'una monitora de famílies que faci un seguiment, acompanyament i tasca educativa més intensos. És important tenir present que a nivell d'infraestructura les famílies compartien edifici

amb l'atenció a dones maltractades, a pesar que el pis on vivien estigués ben diferenciat i separat.

Aquest va ser un tema de debat intern i qüestionament permanent a la feina dels centres d'acollida. No obstant això, el temps ens va dur a valorar els pros i els contres del fet que es compartissin els espais i que convivissin els diferents perfils. Si bé per una part resultava molt complex compaginar les vivències, problemàtiques i situacions de perfils diferents, per altra banda això ens donava una visió de globalitat i de riquesa en l'aprenentatge i creixement de cada una de les persones que treballàvem als casals.

Un altra demanda que se'ns va fer al llarg d'aquests vint anys va ésser la del perfil d'home maltractat amb fills. Només n'atenguérem dos casos; però no obstant això ho volem destacar pel que implicava per a ells de vergonya i humiliació en una societat on es tracta majoritàriament el maltractament cap a les dones. I, també, per als professionals, que s'havien de situar d'alguna manera davant aquests nous paradigmes.

Dones amb problemàtica de toxicomanies

Un altre perfil que es va acollir d'ençà que es va obrir el SADIF va ser el de dones que realitzaven algun procés de desintoxicació a Projecte Home. Les al·lotes de Projecte comptaven amb unes peculiaritats de procés i seguiment que no tenien les altres dones. Tenien un seguiment molt estricte per part de Projecte Home: no podien estar soles, tenien l'obligació de complir unes tasques i, en cas que hi pogués haver algun tipus de consum addictiu, s'havia de saber distingir. Un altre tema important a treballar era el de la imatge, tota vegada que havien de vestir una roba adequada, no dur pírcings... La treballadora social del moment ens comentava que era un tema desconegut per a alguns professionals i que calia entendre'l per encaixar-lo, familiaritzar-se'n i, només llavors, començar a intervenir.

Per tal de seguir donant resposta a aquesta necessitat, Càritas realitza un nou projecte per donar continuïtat a l'atenció d'aquests perfils: el *Pis Balenguera*.

Altres perfils

També ens agradaria fer referència a persones acollides als casals que, per bé que es varen acollir en un moment puntual de dificultat o perillositat, després ens trobàvem amb les dificultats inherents a haver d'afrontar la problemàtica del cas. Alguns

exemples foren els de dones majors amb dificultats de mobilitat i discapacitats greus, persones amb discapacitats psíquiques i físiques, dones amb addiccions, dones amb trastorns psíquics no controlats, dones que havien passat un llarg temps a la presó... Alguns d'aquests casos requerien de fet un centre i unes condicions de rehabilitació més adients a la seva situació, per tal de facilitar el seu procés i millorar alhora el seu grau de benestar.

Creació de la Xarxa de Cases d'Acollida a Mallorca

Va ser amb el primer pacte d'esquerres quan es creà l'Institut Balear de la Dona (IBD), l'any 2000. Francisca Mas Busquets, la seva primera directora, plantejà la creació de dos centres d'acollida per a dones maltractades a la Part Forana, per tal de donar cobertura i amb l'objectiu de descentralitzar. Fins aleshores l'Ajuntament de Palma havia assumit les estades de dones dels pobles, malgrat no formàs part de les seves competències. És just en aquests moments que l'IBD i Càritas comencen a col·laborar en la creació de nous centres.

Aquesta col·laboració parteix, d'una banda, de l'IBD, que té atribuïdes les competències i les polítiques en matèria d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones, i, de l'altra, de Càritas Diocesana de Mallorca, entitat amb bona experiència en treball psicosocial amb dones al Centre d'Acollida a Dona i Família, així com altres projectes que es duen als barris de Palma i a alguns pobles.

El 18 de juny de 2001 se signa el conveni de col·laboració entre la consellera de Benestar Social, a través de l'Institut Balear de la Dona i Càritas de Mallorca per a l'obertura i la gestió d'un centre d'acollida al municipi d'Inca. El mateix any se signa un conveni de col·laboració entre l'IBD i la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Palma pel qual l'Institut es compromet a crear xarxa de cases d'acollida, afavorir formació a les dones, col·laborar amb el CIDEM i facilitar la incorporació i formació dels professionals del SADIF.

El Casal *Ses Ufanes*, segon centre d'acollida de Mallorca i primer de la Part Forana, es va posar en marxa el 9 de juliol de 2001. L'edifici on s'obre el centre és una cessió realitzada per la Fundació Benestar i les religioses Franciscanes. Una de les treballadores del casal ens comentava: "Hi ha un pati a l'edifici al qual donen les habitacions; és un lloc d'esbarjo per a petits i grans, un pati interior, sense accés al carrer: és un lloc segur". El Casal inicia el seu funcionament amb cinc habitacions, la qual cosa equival a 19 places. L'any 2002 s'amplia a 7 habitacions i 28 places.

El tercer centre d'acollida gestionat per Càritas va ser el *Casal de Llevant*. S'obrí el 10 de febrer de 2003, després de la firma d'un conveni, el 9 de desembre de 2002, entre l'IBD, Càritas Diocesana de Mallorca i els ajuntaments d'Artà i Sant Llorenç. L'any 2003 s'incorporen al conveni els ajuntaments de Capdepera, Felanitx, Manacor i Son Servera. Una vegada signat el conveni i dos mesos abans d'obrir-se el casal un equip novell va començar a fer-hi feina amb l'objectiu de condicionar l'immoble. Era una casa particular, molt gran i amb un marcat caràcter mallorquí. La responsable d'aquells moments ens comentava: "Suposava començar de zero. Vàrem haver de fer de tot: netejar el soterrani, cercar ferrers per fer les portes, posar i adoptar mesures de seguretat, anar a comprar mobles... Es tractava, en definitiva, de transformar una casa particular en un centre i conservar alhora l'ambient càlid d'una casa".

"Abans d'obrir el casal amb un equip nou vàrem fer una setmana de formació, per tal de conèixer els recursos dins àmbit de la violència: tipologia, característiques, especificat... Al principi vàrem agafar exemple del funcionament dels altres centres d'acollida, d'experiències que ja hi havia, però poc a poc vàrem anar donant forma en funció del nostre dia a dia i peculiaritats pròpies".

La directora d'aquell moment ens comentava el següent: "A Artà hi ha molt d'ambient, ambient de poble, de festa al carrer, sobre tot per primavera i a l'estiu. Vull dir que la gent surt bastant, viu molt les festes... Artà es un poble molt dinàmic, que té un bon teixit social. Les dones s'hi trobaven bé, però els costava complir amb les seves responsabilitats i horaris; fins i tot, en alguna ocasió, qualque dona va sortir per la finestra de la cuina per poder anar de festa... La dificultat era la inserció, ja que malauradament no tothom podia inserir-se laboralment al poble. Els jutjats, la seguretat social... eren a Manacor. Molts de serveis eren a Manacor, i això representava una dificultat molt gran. A nivell de transport l'única opció era l'autobús, amb uns horaris molt restringits. A una dona, així com arribava, no la podies tenir esperant hores i hores al carrer per Manacor, tot per fer una gestió i tornar al Casal".

Aquests foren els motius pels quals es decidí fer el canvi d'ubicació cap a una altra zona de Llevant, a un edifici privat del qual l'Ajuntament de la zona va fer-se càrrec del lloguer. La directora va comentar que a l'hora de fer el canvi es varen tornar a adaptar els espais que teníem a la vida del Casal, a fer les compres i reparacions necessàries, a revisar-ne l'organització i el funcionament, ja que els espais influeixen molt en la dinàmica de la casa i en la intervenció.

Al llarg dels anys posteriors a la posada en marxa dels casals s'entra en una fase d'estabilitat. Paral·lelament, Càritas va denunciar la necessitat de realitzar millores als centres per tal d'oferir una millora qualitativa cap a les dones, així com dels

equipaments i les condicions laborals del personal contractat. Finalment i davant la impossibilitat de donar el servei que Càritas plantejava, l'11 de gener de 2009 es pren la decisió de finalitzar amb la gestió dels casals de la Part Forana deixant el camí obert a noves etapes i reptes.

Comunicació i coordinació de les cases d'acollida de les Illes Balears

Una vegada creats els centres d'acollida de la Part Forana i atès que la gestió dels tres casals existents a Mallorca era duita a terme per Càritas Mallorca, es varen establir reunions periòdiques bimensuals amb els equips de coordinació dels centres per tal d'anar unificant criteris i línies d'actuació quant al funcionament intern i la intervenció amb les dones.

Un altre pas important en la creació de la xarxa de cases d'acollida va ser el fet de poder tenir reunions conjuntes entre els centres de Mallorca i altres centres de les Illes. A Eivissa i Formentera, l'Oficina de la Dona (Consell Insular d'Eivissa), es va crear l'any 1997 i té les competències de la Casa d'Acollida per a Víctimes de Maltractaments que es va posar en marxa el mateix any. També a Menorca, el Centre Assessor de la Dona (Consell Insular de Menorca) va començar la seva activitat l'any 1988. En aquest context, els pisos d'acollida per a dones víctimes de la violència de gènere (conveni Consell Insular-Càritas Menorca), varen obrir les seves portes l'any 2001.

Aquestes reunions conjuntes entre centres d'acollida permetien compartir experiències i vivències des de la realitat dels diferents territoris de les Illes Balears, d'una banda, i des dels diferents organismes que treballen en l'àmbit de la violència contra les dones, de l'altra, a més de treballar altres aspectes als quals ens referirem més endavant, en tractar els referents metodològics.

Un estil d'intervenció centrat en la persona

Referents metodològics

Abans d'entrar a abordar la intervenció que realitzàvem dins el context de les Cases d'Acollida, volem donar a conèixer, de forma breu, els referents metodològics que han emmarcat el treball desenvolupat dins els centres.

Càritas Diocesana de Mallorca

El model d'acció social i el marc d'intervenció amb persones en greu situació d'exclusió social, des del que parteix i treballa Càritas, caracteritza la seva metodologia, filosofia i estil de feina. Aquests són, en síntesi, els trets identitaris:

- El punt de partida es la centralitat absoluta de la persona.
- L'acció social és essencialment un procés de diàleg entre persones que es reconeixen com a legítimes en la convivència. No imposa; proposa i és proactiva. No fa; fa fer. L'objectiu final és, simplement, esdevenir persones en societat.
- El mètode és l'acompanyament, és a dir, caminar junts un mateix camí. Amb un punt de partida divers, amb uns subjectes asimètrics en les seves condicions vitals però iguals en dignitat. Un procés que va ajudant a cobrir necessitats d'una forma humanitzadora.
- La importància de dissenyar processos en els quals cada persona passi a ser l'element central. S'ha de tenir present que es tracta de llargs i complexos camins, i que la mesura del temps i dels objectius és distinta en cada un.
- La necessitat de posar mitjans per aconseguir el major grau d'autonomia possible. Això ens planteja dos grans reptes:
 1. Davant la linealitat dels itineraris, l'espiral dels processos. Una persona no està mai a una sola fase, sinó a totes a la vegada i en distints graus. Els seus elements, les seves carències i les seves potencialitats s'entrellacen i es donen totes a la vegada, en un punt concret del seu recorregut vital i temporal.
 2. Davant del factor quantitatiu, predominant en la inserció, potenciar la qualitat del desenvolupament.

- Davant de les carències cal situar, ben en el centre, les potencialitats.
- L'acompanyament ha d'ésser integral. Acompanyar no és una acció que pugui centrar-se en elements parcials: ha de procurar acollir la persona en el seu conjunt, en totes les seves dimensions i, en especial, les relacions entre elles.

L'Ajuntament de Palma

El document "Atenció Individual-Familiar des dels Serveis Socials d'Atenció Primària" (TSIF), elaborat pel Departament d'Acció Social de l'Ajuntament de Palma. Aquest document és el marc de referència des del qual s'ordenen les actuacions adreçades a l'atenció individual i familiar des d'Atenció Primària, amb l'objectiu d'unificar criteris tècnics i metodològics del procés d'atenció individual i familiar, així com facilitar la intervenció quotidiana dels professionals. Per a l'Ajuntament, l'atenció individual-familiar a les persones i famílies en situació de problemàtica social o exclusió es fonamenta sobretot en la personalització de l'atenció, és a dir, en l'adaptació del procés d'ajuda a la peculiar situació de cada persona.

Cal dir que des del SADIF, durant el període de contractació del Servei i en la línia d'actuació iniciada amb els serveis municipals, l'Ajuntament de Palma i Càritas Diocesana de Mallorca, vàrem anar treballant aspectes de revisió metodològica i de sistematització dels processos d'atenció.

L'Institut Balear de la Dona

Pel que fa a l'Institut Balear de la Dona i mitjançant el treball en xarxa amb les cases d'acollida a nivell interinsular (Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera), tot seguit es detallen algunes de les tasques que es varen desenvolupar a nivell metodològic amb relació a l'atenció a les víctimes de violència de gènere:

- Elaboració de sistemes i documents de registre
- Avantprojecte d'ordre pel qual es registra l'establiment, funcionament i organització dels centres i llars d'acollida a les Illes Balears per a dones víctimes de violència de gènere
- Creació del CEADONA: sistema de registre informàtic de cases d'acollida
- Protocols de derivació entre els centres d'acollida de Mallorca

Cal tenir en compte que des del SADIF ateníem, a més de la dona maltractada, famílies monoparentals i biparentals, la qual cosa representava una dificultat a l'hora d'integrar determinats criteris o documents de registre.

L'acollida com a element clau

Contextualització del procés d'acollida

Començarem comentant tota una sèrie d'aspectes a nivell d'organització i estructura de funcionament, a fi d'ubicar-nos en els centres i poder entendre el tipus d'intervenció que realitzàvem.

Si ens situam als centres, hem de diferenciar en primer lloc dos programes: el Programa d'informació i orientació i el Programa d'acollida. Cal destacar que els centres són serveis permanents d'atenció d'urgències durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

En el Programa d'Informació i Orientació es pretenia donar una atenció personalitzada a les persones interessades (dones o famílies) i als professionals o serveis que ens derivaven, amb l'objectiu de realitzar uns primers contactes i una primera valoració de la situació expressada i respondre així a les demandes formulades. A partir d'aquí, se seguia fent una intervenció a nivell extern en visites concertades per la treballadora social: o bé es donava informació i es derivava als recursos pertinents d'acord amb la situació o problemàtica expressada o bé es valorava l'entrada als centres.

En el Programa d'acollida es pretenia oferir un suport temporal a les persones perquè poguessin desenvolupar un procés de reinserció psicosocial, a fi d'aconseguir un equilibri personal bàsic, un treball normalitzat i un habitatge adequat a la seva situació i necessitats. La intervenció s'estructurava en tres fases: Fase d'adaptació i avaluació o diagnòstic inicial, Fase de promoció sociopersonal i Fase de sortida. Els diferents programes s'anaven incorporant a les dues primeres fases d'intervenció i es mantenien fins que les DioF realitzaven la sortida dels centres.

El procés d'acollida al centre es correspon amb la primera de les fases, la d'adaptació i diagnòstic.

A través dels programes que es desenvolupaven i a partir d'un estil de feina basat en la persona i en les capacitats que té per dirigir la pròpia vida, l'equip de professionals intentava mobilitzar tots els recursos necessaris per tal de promoure l'autonomia personal de les DioF. Es tractava de potenciar totes les seves capacitats, d'una banda, i de generar la possibilitat de canvis d'actitud i de comportament davant les situacions que sorgien, de l'altra.

En aquest procés els protagonistes eren la dona i les famílies, i la tasca de l'equip consistia a acompanyar-les i orientar-les tant com ho necessitassin.

Acollida i acompanyament: processos paral·lels

Encara que dediquem dos apartats diferenciats a l'acollida i l'acompanyament, hem de dir que són dos processos que es donaven paral·lelament i que s'alimentaven mútuament durant tota l'estada de les DioF als casals. Acollíem constantment (quan la dona arribava al centre cada dia, a l'hora de posar-li el plat a la taula, quan ens plantejava que se sentia malament perquè havia tingut un mal dia...) i acompanyàvem des del primer moment en què ens trobàvem.

Aspectes generals de la intervenció

La intervenció realitzada des de les cases d'acollida s'ha caracteritzat per ésser multidisciplinària (en relació amb l'equip de professionals i els paradigmes o línies teòriques de les quals ens nodríem i partíem); transversal (quant a treballar en el dia a dia els diferents objectius); integral (creixement personal, cura dels fills, xarxa familiar i social, convivència, organització, previsió, prioritització i presa de decisions, educació per a la salut, capacitació professional i accés a l'ocupació, administració i recursos econòmics, accés a l'habitatge...), complementària i coordinada amb altres institucions que intervenien en el cas o amb les quals fèiem una feina en xarxa.

Registre de dades

Un aspecte important dins l'estructura de funcionament dels serveis era la recollida de dades a través de protocols de registre i el seu tractament a nivell informàtic, mitjançant programes de bases de dades adaptats a les característiques i necessitats dels centres. Sobre la base d'aquests registres podíem fer les memòries anuals dels casals; revisar i reflexionar sobre determinats aspectes amb l'objectiu d'introduir canvis i millores, i tenir a l'abast la informació dels casos a l'hora d'avaluar-ne l'acollida o la intervenció més adient.

Procedència i tipus de demanda

Un aspecte que s'havia de valorar era la procedència de la demanda, és a dir, qui feia la derivació i com (per telèfon, personalment o mitjançant els serveis), i si aquesta es realitzava dins una situació de crisi i urgència (de dia o de nit) o es duia a terme per via regular, amb entrevistes concertades.

Les persones interessades (dones i/o famílies) acudien als centres personalment, derivades per la Policia, l'IBD (Centre d'Informació dels Drets de la Dona), l'OAVD (Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte), els CMSS (Centres Municipals de Serveis Socials), Acció de Base/Atenció Primària de Càritas, els centres sanitaris o el Servei de Menors, entre d'altres.

Per tant, com podem observar, es realitzava l'acollida des d'un ventall heterogeni de situacions, perfils i contextos.

Fase d'adaptació i diagnòstic

La Fase d'adaptació i diagnòstic en el procés i dins el context del Programa d'acollida tenia una durada habitual de 15 dies, encara que es podia ampliar en determinats casos. Els seus objectius eren, per una banda, donar un temps i un espai a les DioF perquè s'adaptassin al nou mitjà, considerant la situació en què arribaven als centres; i, per l'altra, realitzar un estudi i valoració del cas amb l'objectiu de fer-ne un diagnòstic per, posteriorment, elaborar un pla d'intervenció específic.

Els aspectes que donaven significat i contingut a aquesta fase es concretaven a:

- Explicar què era el servei i com funcionava, juntament amb les normes bàsiques.
- Firmar el contracte d'acollida, on s'explicava el que el centre oferia i allò a què les DioF es comprometien.
- Presentar les instal·lacions, el grup de convivència i l'equip de feina.
- Facilitar un temps per familiaritzar-se amb el funcionament de la casa i l'estil de convivència.
- Trobar un espai de respecte i restitució de confiança.
- Garantir les necessitats materials i emocionals bàsiques.

Els punts que abordàvem dins el procés de valoració i diagnòstic eren els següents:

- Demandes expressades i implícites
- Descripció dels problemes i dificultats de les DioF: problemàtica social (dificultats econòmiques, aïllament, manca d'autonomia...) i factors associats (escàs suport familiar, manca d'habilitats personals i socials per al treball, baixa autoestima...)
- Descripció de les capacitats i potencialitats de les DioF
- Pronòstic de resolució: grau d'implicació de la família, propostes concretes que fa per superar les dificultats, i recursos i prestacions necessaris i disponibles des dels casals i altres serveis externs.

Procés d'acollida des de l'estil d'intervenció de Càritas

Com a forma de continuar aprofundint en el procés d'acollida, comentarem ara el significat d'aquest procés des de l'estil d'intervenció de Càritas.

Acollir vol dir obrir-se a l'altre. I això només és possible si l'altre se sent valorat i respectat. L'acollida és una trobada que té valor en ella mateixa. És, normalment, el primer contacte que tindrem amb la persona que demana ajuda. És un moment important del procés d'integració d'una persona que necessita ajuda, atesa la situació en què es troba. Quantes vegades els professionals vibràvem, a nivell de sentiments i emocions, amb les DioF, i ens sorpreníem quan ens feien comentaris com ara aquest: "M'agrada quan veig que vos emocionau amb nosaltres en aqueixa tasca de descobrir qui som!"

Però per fer una bona acollida no ens hem de centrar només en les mancances de subsistència que presenta la persona –que solen ser les que manifesten més obertament–, sinó que hem de saber acollir-la en el conjunt de les seves necessitats per tal que pugui portar una vida autònoma i independent. Algunes vegades ens veïem obligats a haver de dir que no davant d'una determinada proposta. Però el problema és més com ho diem, com ho fem, com acompanyam en el no, que el fet en si mateix d'haver de dir no, des de la consciència i l'acceptació de les limitacions i capacitats de resolució de què disposa l'entitat o institució.

L'última finalitat de l'acollida és obrir el camí de la integració i inclusió que permeti a la persona anar descobrint quin és el seu lloc, des del respecte a l'ordre natural de la vida. I, a partir d'aquí, millorar la seva qualitat de vida sempre tenint en compte que nosaltres no solucionam problemes, sinó que acompanyam processos.

Qualsevol tipus d'ajuda ha de contribuir a un procés de canvi, reeducació o reaprenentatge en aspectes concrets de les persones o famílies que la reben. D'aquesta manera la nostra acció ha d'anar dirigida a motivar la promoció integral de la persona, a fi que torni a connectar amb totes les seves potencialitats.

Comprensió abans que confrontació

Era de vital importància tenir en compte que la persona a la qual ateníem vivia una situació de necessitat i inseguretat, que desitjava ser compresa abans que confrontada o il·luminada per trobar alternatives al seu problema. Seguint la línia de pensament de Luciano Cian i aplicant-la a l'experiència dels casals, les DioF es trobaven en una dinàmica que es pot resumir de la manera següent:

Les DioF vivien una situació que els suposava una dificultat concreta (maltractaments, manca d'habitatge...). Ningú millor que elles coneixia el que estaven vivint, les implicacions i els elements en joc: elles eren, en suma, les protagonistes de la seva història. Aquesta dificultat o conflicte viscut els generava un patiment que s'expressava amb sentiments d'inseguretat, por, culpabilitat, confusió, agressivitat...



Les persones que ens arribaven en una dinàmica com la que hem descrit esperaven dels professionals que fèiem feina als casals un procés de recorregut invers. Tot seguit intentarem explicar què significa això:

- Els professionals havien d'entendre, per damunt de tot, els seus sentiments, la seva confusió, la seva incertesa, la seva por, la seva inquietud.
- Les DioF esperaven que l'ajudant s'implicàs d'alguna manera en el patiment que estaven experimentant, que es posàs al seu costat amb una actitud empàtica i que vibràs amb elles. Així el patiment era menor si resultava compartit.
- Esperaven així mateix de l'ajudant que examinàs amb elles les dificultats per què passaven i que cercàs un sentit al seu problema, sense jutjar-les.
- Per finalitzar, esperaven que l'ajudant els facilitàs pistes vitals per sortir de la situació, per prendre una decisió o per viure d'una altra forma allò que aparentment no tenia solució.

Aquest procés es donava en general en cada una de les persones ateses, ja fos una primera acollida o d'algun cas que ja havia estat atès en repetides ocasions. En aquesta darrera situació, el vincle i el coneixement de la DioF atesa partia d'una intervenció diferent que la d'una persona atesa per primera vegada.

Condicions necessàries per a un procés d'acollida adequat

Quant a les condicions òptimes per a la consecució d'un bon procés d'acollida, aquestes passen per:

- Centrar-nos en la persona i en les seves necessitats.
- Entendre com pensa i sent l'altra persona, sempre des d'una posició d'empatia. Aquesta comprensió no implica únicament la capacitat de captar el significat de la seva experiència, sinó també la de traslladar-li aquest significat perquè senti realment que està sent compresa.

Potser s'entendrà millor amb un exemple. Una dona africana va venir al centre amb els seus dos fills quan es va quedar sense feina i sense casa. No volia parlar absolutament de res. Es mostrava desconfiada i ferida, i no s'hi podia establir una comunicació de cap tipus, amb ella. Ella va acudir al centre amb resistències. Des del primer dia en què va arribar va agafar una cadira i seia al mig del pati amb els seus fills a devora, amb un mutisme que esgarrifava. Aquest fet ens desorientava com a equip. Intentàvem comunicar-nos amb ella de forma verbal, fins que decidíem respectar el seu mutisme des d'una actitud de comprensió, no d'ignorància. La dona va romandre així durant una setmana. Finalment, va ser ella la que poc a poc va anar sortint del seu mutisme i va anar comunicant-se en funció del seu estat d'ànim.

- Reconèixer la individualitat i llibertat de l'altre des d'una actitud de respecte. No imposar, ni prendre decisions per ella. Respectar la seva escala de valors. Ajudar-la a canviar per raons que per a ella siguin importants, de manera que el canvi vengui sempre des de dins, no des de fora. D'aquesta manera també s'aconseguirà que el canvi sigui autèntic i durador.
- Acceptar l'altre tal com és realment, amb les seves característiques, limitacions i idees, amb el seu present, passat i futur. L'acceptació no significa l'aprovació de totes les seves conductes i activitats, sinó la comprensió de la situació amb la qual es troba la persona en qüestió.
- Considerar cada subjecte diferent dels altres. Valorar cada situació sense generalitzar o deixar-se portar per estereotips i prejudicis.
- Creure en la capacitat de la persona per prendre decisions i resoldre els seus problemes, desenvolupant les seves pròpies potencialitats i capacitats. Tot i que hi hagi problemes que no tenen solució, es pot canviar la manera de viure'ls i de dignificar la vida de la persona que els pateix. Algunes DioF ens manifestaven que els ajudava molt sentir que creïem en elles, que els animàssim a fer o a aconseguir allò que volien.

- Treballar l'autonomia evitant tot paternalisme o dependència. Promoure la mobilització de la persona i fer-la participar en el seu procés de millora. Sovint ens comentaven que a mesura que veien que avançaven se sentien més vives i capaces de sortir-se'n.
- Tractar de ser autèntics, és a dir, coherents amb allò que som, pensam i sentim en la nostra relació amb les DioF acollides. Coherència tant a nivell d'estil de vida com de feina. Les DioF ens agraïen aquelles situacions en què reconeixíem que ens havíem equivocat i els demanàvem disculpes. O quan ens servien de mirall i ens deien que no fèiem bona cara i els acceptàvem el comentari. O quan ens emocionàvem amb elles. Quan els responíem que necessitàvem un poc de temps per pensar o consultar allò que ens plantejaven perquè no teníem resposta per a tot, ni tampoc ho sabíem tot.

"He descobert que, com més autèntic som en la relació, més útil resultarà aquesta. Això significa que he de tenir presents els meus propis sentiments i no oferir una façana externa, adoptar una actitud diferent de la que sorgeix a un nivell més profund o inconscient. Ser autèntic implica també la voluntat de ser i expressar, a través de les meves paraules i la meva conducta, els diversos sentiments i actituds que existeixen en mi (...). Només mostrant-me tal com som puc aconseguir que l'altre cerqui amb èxit la pròpia autenticitat." (Carl Rogers).

El procés d'acollida als centres des de la nostra experiència

Una vegada establertes les bases de l'acollida, continuem ara aprofundint en aquest primer període d'estada al centre des de l'apropament al dia a dia de la vida de les persones que hi acudeixen.

Ens hem plantejat alguna vegada què significa dirigir-nos, arribar, entrar i romandre a un centre d'acollida? Com bategaria el nostre cor, com seria el ritme de la nostra respiració i el moviment del nostre cos davant una experiència com aquesta, en un moment de la vida en què tot es traspasa i no hi ha res en el seu lloc, perquè no hi ha res que sigui com ens agradaria que fos?

Quan les DioF arribaven al centre duïen amb elles una estela d'històries familiars, personals i de vida davant les quals ens havíem d'inclinar en senyal de respecte, reconeixement i agraïment per tot el que això havia suposat, amb les seves forteses i debilitats. La casa d'acollida era un lloc de trobada i creixement, on nosaltres, els professionals, també portàvem els nostres orígens i històries personals i familiars, que havíem de reconèixer i tenir presents.

La vida en els casals d'acollida era molt intensa. Era en un espai que ens permetia submergir-nos dins un mar convuls i ple de corrents marins que eren les vivències, emocions, sentiments, tensions i conflictes interns tan característics de l'espècie humana i amb els quals arribaven les DIOF, una mena d'oasi enmig del desert, el lloc on potser mai havien pensat trobar-se. Vet aquí alguns testimonis ben significatius: "Vaig arribar al centre amb el que duia posat"; "Quan arribes aquí és com si tinguessis 40 de febre; et sents molt malament, a estones deliries, tens por a perdre l'únic que et queda, que són els teus fills i la teva llibertat"; "Mai m'hauria pensat que me trobaria en aquesta situació i que acabaria en un centre..."



Així de rotund és el clam i el sentiment d'una dona que arriba al centre després de patir maltractaments:

*Ara vull meditar.
Vull saber si he d'abandonar aquesta selva,
els seus pobladors,
la fauna diversa i amiga.*

*Aniré prest vora el riu,
a l'hora en què tot es desvetlla.
Potser no seré al teu costat,
quan despertis.*

*Sàpigues tanmateix que vaig estimar-te,
però que em va ser impossible
de conjuguar el blau del cel
amb els nombrosos blaus
que cobrien el meu cos,
extenuat i feble.*

*Trobaré altres selves, tal volta,
i invocaré les deesses
de l'Estima i la Refeta,
més enllà dels inferns
de l'Odi i la Malvolença.*

Recés

Miguel Àngel Lladó Ribas
"Reivindicació de Jane". Poemes

Quanta fortalesa i valentia hi ha en el fet de demanar i acceptar ajuda, d'entrar a un centre d'acollida deixant enrere la història recent, amb tot el que això implica! Aquests són alguns dels testimonis, narrats per una de les psicòlogues dels centres en recordar aquelles veus esperançades: "M'han dit que no em preocupi, que m'ajudaran..."; "Estàvem desesperades, sense saber on acudir...". Hem de pensar que arribaven a un lloc desconegut i que els era estrany, que havien de compartir espais amb altres dones i fills que no coneixien, i que a l'igual que elles no passaven per un bon moment en les seves vides. Tot plegat conduïa sovint a situacions de tensió i conflicte en la convivència. Aquestes situacions impedièren que les dones focalitzassin l'atenció en altres problemes personals i que descarragassin el seu malestar. No entenien, en definitiva, perquè eren elles les que havien hagut d'abandonar les seves cases, si eren els seus marits o parelles els que les havien agredit.

Sens dubte la casa d'acollida proporcionava a les DioF un espai i un temps on reflexionar, analitzar i prendre consciència d'on venien, en quin moment estaven i cap on volien anar. Podien plantejar-se com organitzar les seves vides, les decisions que havien de prendre amb relació al seu futur: "De cop i volta ho deixes tot, tens moltes coses al cap, trobes gent que no coneixes de res i que és estranya a tu, normes que no entens..."; "Arribàvem assustades, sense saber on anàvem..."; "No record si era de dia o de nit; ens donaren una habitació i amb tot el dolor que sentia me'n vaig anar a dormir, em semblava un miracle ésser viva...". Alguns treballadors del centre es referien a aquests instants dient: "És la casa de les oportunitats. Una casa concebuda perquè la gent se senti còmoda i protegida". "Quan vaig arribar em va xocar molt, era com si fos la casa d'una gran família. Els moments del dinar eren molt especials, tanta gent unida, la bona acollida que se feia a una dona quan arribava...".

En el procés d'acollida es realitzava l'assignació d'una monitora a cada DioF que entrava al centre, amb l'objectiu que cada cas tingués el seu espai d'acompanyament i seguiment ben personalitzat. Els treballadors socials dels Casals d'Acollida eren els que atenien les DioF. Realitzaven els primers contactes i tràmits, i feien la valoració inicial dels casos i posterior seguiment. També era el moment de començar un suport a nivell psicològic, creant una xarxa d'acompanyament, suport i contenció des de la qual la DioF podia realitzar el seu procés.

Un dels aspectes que havíem d'abordar quan una dona acudia al centre era com tractar la situació que se'ns plantejava en el moment d'haver d'anar al domicili familiar a cercar les seves pertinences. Des dels casals orientàvem i assessoràvem les dones sobre la manera d'afrontar aquestes situacions: des d'anar acompanyada de qualque familiar o amabat (preferiblement a una hora en què la parella fes feina i de dia), preparar una llista amb tot el que havia de recollir de la casa... Hi havia dones

que deien que havien anat a la casa per recollir roba i que havien netejat la cuina, perquè estava bruta..., o que hi havien passat perquè els havien dit que ell estava amb una altra... Aquests comportaments responien a una necessitat imperiosa de controlar què estava passant a la casa d'ençà que elles no hi eren. Tenien necessitat de saber, per exemple, si la seva parella podia viure sense elles o no, si estava tot sol o era veritat que els havia substituït per una altra, etc. El fet que l'home els telefonàs o els enviàs un missatge, els anàs a cercar a la feina o a l'escola dels nins, eren interpretats per elles com una mostra d'estimació i afecte. Tot això ens portava a reflexionar sobre la complexitat del procés de les persones immerses en una situació de maltractaments.

D'altra banda, les DioF que ateníem i que presentaven un funcionament desestructurat, cronificat i dependent dels serveis socials tenien una major dificultat d'adaptació al funcionament i convivència en els centres. També disposaven de poques habilitats a l'hora de fer-se càrrec dels fills, on l'acompanyament i la intervenció eren més complexos. En canvi, en aquells casos en què arribaven per una situació puntual de crisi o bé de maltractaments, presentaven un funcionament més estructurat, s'adaptaven i responien millor al funcionament i convivència en els casals. Mantenien, en suma, una actitud més compromesa, activa i dinàmica en el seu procés personal.

Amb freqüència es donava la circumstància que les DioF esperaven al darrer moment per entrar a les cases d'acollida, bé per falta de previsió bé perquè l'entrada al centre era el darrer recurs. Normalment els resultava molt difícil deixar casa seva i s'hi resistien, fins que les circumstàncies queien pel seu propi pes.

En aquest moment de l'acollida era molt important detectar si les persones que feien demanda d'ajuda presentaven problemes d'addicions a l'alcohol, altres substàncies o al joc, o bé problemes a nivell de salut mental. En cas afirmatiu, calia saber si estaven en procés de tractament o no i, a partir d'aquí, valorar la intervenció més adient. En aquests casos augmentaven les dificultats d'adaptació al servei; els problemes a l'hora de conviure es multiplicaven. També era més complex el treball a nivell personal, atesa la falta de consciència o reconeixement de les seves dificultats.

En aquests moments de trobada i acolliment, era important establir un bon vincle afectiu, emocional i humà amb la DioF. Només després es podia entrar a intervenir a un altre nivell, així com també assenyalar els punts forts més que les seves mancances. És a dir treballar amb els factors protectors, més enllà dels factors de risc, transmetent confiança en les seves possibilitats i fent incidència en el fet que un gran canvi comença per petits canvis.

Eren moltes i variades les situacions en què les dones arribaven als centres: amb lesions físiques com a conseqüència de les agressions que havien patit; amb les mínimes pertinences que havien pogut recollir; sense o amb suport familiar i social (amistats, veïnats, coneguts); amb fills o sense fills, que venien espantats, temerosos i aferrats a la mare com si fossin un sol cos; amb feina o sense, amb estudis o analfabetes; deixant un habitatge més o menys estable o havent passat per albergs, habitacions llogades... Cal tenir-ho en compte per prendre consciència que darrere una denúncia hi ha una pluralitat d'històries diferents i a la vegada amb nexes comuns que les uneixen, i que s'han de considerar necessàriament per poder oferir la millor acollida possible en un moment clau de les seves vides. Sovint ens expressaven la por de caure a l'abisme i de no poder-ne sortir, de no ser capaces de tirar endavant.

És des d'aquest context heterogeni que podem entendre perquè algunes dones maltractades, als poc dies o setmanes d'estar al centre tornaven amb la seva parella, davant el gran abisme que s'obria davant elles i la relació de dependència que tenien cap a ells. Un dels professionals del centre recordava el que moltes dones expressaven en aquests difícils moments: "He de donar-li una altra oportunitat, és el pare dels meus fills i no és dolent, el que passa és que...". Aquests moments inicials, de presa de consciència del seu problema, de tocar terra i entrar a conèixer un nou espai de convivència, el fet de compartir l'espai amb altres DioF, les instal·lacions, les normes..., constituïen per a elles molts de reptes i canvis. Al principi no solien mostrar-se tal com eren, però poc a poc anava emergint la seva pròpia essència i posicionament davant d'elles mateixes, els altres i el món en general. A partir d'aquí els acompanyavem, conscients que junts compartiríem un temps i un espai molt determinat de les seves vides. No debades sabíem que teníem entre mans una història prèvia molt valuosa i un futur ple de possibilitats i de millora de la seva situació.

Ajudar les DioF perquè prenguessin consciència de la seva situació des d'una posició objectiva i ampla, assumir la responsabilitat sobre la pròpia vida, eren temes que d'una manera o altra calia abordar durant l'acollida. En les primeres setmanes era necessari crear espais per aclarir dubtes i expectatives a diferents nivells: legal, de funcionament dels centres... "M'han dit que aquí donau feina, casa..."; "Em digueren que en 15 dies tot estaria arreglat...", eren algunes de les idees preconcebudes amb què acudien al centre i que era necessari aclarir. Dins el procés de presa de consciència de la seva situació, el sentir generalitzat de la dona era el de "primer cal que t'adonis que t'estan maltractant, perquè quan t'hi ayeses et trobes en un cercle viciós i tendeixes a justificar-ho".

Pel que fa als fills de les dones afectades per una situació de violència conjugal cal dir que sovint arribaven en un estat d'indefensió, de por a la separació de les seves

figures de referència. D'angoixa i desorientació davant les situacions de tensió i conflicte viscudes a la llar familiar, les quals, en determinats casos, venien experimentant des que estaven al ventre de la mare, on ja varen patir cops i crits. Al principi d'estar als centres, els nins, en general, vivien aquesta situació amb molta angoixa. Fins i tot les mares, davant les seves pors i inseguretats, feien servir els fills com a escut protector, ja que sentien que era l'únic que tenien i pel que calia lluitar. A les primeres entrevistes mare i fill eren una sola cosa i anaven junts per tot arreu. Però a mesura que passaven els dies i s'anaven tranquil·litzant, confiant en el centre i familiaritzant-s'hi, cadascuna recobrava la seva individualitat. I així fins que arribava un dia en què els fills ja no entraven durant tot el temps de l'entrevista. Un cop aconseguit era emocionant, com a professionals, viure les mostres d'afecte dels nins quan et veien pel centre i et donaven una aferrada o et besaven de manera espontània i inesperada, o et cercaven perquè els diguessis qualque cosa o juguessis amb ells.

Hem volgut fer-vos properes situacions quotidianes viscudes en el dia a dia dels centres. Creïm, tanmateix, que s'han de situar i interpretar des d'una visió sistèmica, ampla i global, que ens permeti entendre les dinàmiques internes i profundes que es donen per davall de tot allò que veïm i que hem de tenir en compte per realitzar les intervencions adients, des del respecte a la dignitat humana i sempre evitant jutjar, etiquetar i alimentar els processos de revictimització.

Altres aspectes a valorar en el procés d'acollida

Juntament amb tot el que hem comentat fins ara, hi ha tota una altra sèrie d'aspectes a tenir en compte i que totes les persones portam a sobre, implícitament, a la motxilla de la nostra vida i que estan constantment presents en la trobada amb els altres.

Situació de crisi puntual o cíclica

Una qüestió a tenir en compte era si les DioF es trobaven en una situació puntual de crisi o bé si la situació d'inestabilitat i desestructuració s'havia convertit en un estil de vida i una manera de sobreviure. Podríem parlar així de famílies marginals, nòmades urbanes per a les quals el ritme vertiginós de la nostra societat no té temps de dedicar allò que és realment important: aprendre a viure des de l'autenticitat de l'ésser humà, respectant els diferents ritmes de vida i sense excloure totes aquelles persones que no segueixen la dinàmica imperant.

Són les contradiccions d'un segle XXI en què les noves tecnologies marquen el ritme frenètic dels canvis que, per una part, ens permeten avançar, però que també ens es-

clavitzen segons el sentit, ús i prioritat que els donem. D'una banda no volem renunciar a l'economia del benestar; de l'altra, som una societat clarament a la recerca de valors.

Moltes persones arribaven amb una història d'indiferència que els havia produït la mort psicològica o social. Quantes vegades vàiem al centre DioF rompudes per dintre! Hem de reconèixer que com a professionals el cor se'ns encongia, al connectar amb un sentiment molt profund de dolor i d'emoció alhora, per veure més enllà i sentir la vàlua de l'ésser humà per damunt de tot.

L'estructura familiar

Es important també conèixer l'estructura familiar en què es movien les persones i famílies que tractàvem. Els problemes familiars no resolts es cronifiquen de manera transgeneracional, és a dir, passen a ésser temes pendants que es van traslladant d'una generació a l'altra.

Per tant, les aportacions de la Teoria General de Sistemes (Bertalanffy, 1940), la Teoria de la Comunicació Humana (Watzlawick) o el Model Ecològic (Bronfenbrenner 1978, Corsi 1994 i Heise 1998, aplicat a la violència contra la dona dins el context de la parella), entre d'altres, ens ajuden a tenir un cos teòric, a estimular una mirada ampla des de la qual ens hem de situar per entendre la complexitat apassionant dels sistemes familiars i els problemes humans amb els quals treballam a un o altre nivell en realitzar intervencions psicosocials amb persones.

Una disparitat de fronts oberts

Les DioF acudien al servei amb multitud de fronts oberts (economia, habitatge, treball, salut física o mental, formació, cura dels fills, escolarització, malalties, dificultats en la relació de parella i amb les famílies d'origen...). Les dificultats i carències els havien transformat en uns éssers més rígids i tancats; presentaven, per tant, els mecanismes homeostàtics activats (tendents a l'estabilitat) i amb dificultats per activar els mecanismes morfogenètics (tendents al canvi i al creixement).

La nostra tasca, en definitiva, pretenia tenir un sentit holístic amb les persones ateses, entenent la persona com un ésser biopsicosocial.

Etales en els processos de canvi

Les persones, quan acudeixen al centre, no estan en el mateix moment del seu procés de vida, sinó que passen per etapes molt diferents que hem d'intentar veure i

entendre. Per entrar a aprofundir en aquest contingut ens basarem en el model teòric que varen desenvolupar Prochaska & Di Clemente dins l'àmbit dels comportaments addictius, i que extrapolarem a l'àmbit de les dones que han patit violència de parella i a les famílies en situació de desestructuració.

Pel que fa al primer grup, cal dir que unes venien sent conscients de la decisió que preniën, havent fet passes prèvies; altres, en canvi, venien anestesiades per l'impacte de la situació de crisi i malestar del moment o perquè es varen deixar endur per la situació i les persones del voltant davant la situació de bloqueig en què es trobaven. Quant al segon grup, cal dir que a les famílies a les quals ateníem no els agradaven els canvis, atès que les dificultats i carències els havien convertit sovint en sistemes rígids i tancats.

Així ens trobàvem amb famílies i dones que se situaven en l'Etapa de precontemplació, segons el model Prochaska & Di Clemente citat. Normalment no estaven preparades per veure i reconèixer determinades coses, i per tant s'entestaven a negar o justificar tot allò que era font de malestar: "Ell normalment no és així...", "La policia m'ha duit fins aquí, però jo vull ésser a ca nostra".

Altres DioF se situaven en una etapa ambivalent: s'havien començat a llevar la bena dels ulls i a mirar i afrontar el dolor que suposava el reconeixement del que ha estat i és, però encara no estaven preparades per fer (Etapa de contemplació). "Ja no puc més"; "Crec que el problema està en ell"; "Estic pensant que alguna cosa no funciona en mi i vull saber què és..., perquè vull treure la meva família endavant".

A l'Etapa de preparació per a l'acció, les DioF començaven a fer petites passes, tot dins un procés de canvis vitals: "Fa temps que vaig anar a demanar informació a l'IBD"; "Fa alguns mesos que vaig començar els tràmits de la separació"; "He anat fent un raconet per si havia de sortir de casa..."

Quan les DioF estaven submergides en el procés de canvi d'actituds i comportaments i portaven a terme determinades decisions se situaven dins l'Etapa d'acció: "He decidit venir al centre de nou perquè ara sent que estic preparada per viure sola amb els meus fills"; "Des que vaig sol·licitar i em concediren el punt de trobada per a les visites dels nins amb son pare tots estam més tranquils"; "D'ençà que el meu home i jo hem començat a fer feina ja no hi ha entre nosaltres la tensió i el malestar que hi havia..."

Altres miraven cap enrere i contemplaven el camí fet i alliberador recorregut amb gran esforç, regat per l'esperit de superació a pesar de les situacions i de les difi-

cultats viscudes i tractant de consolidar tot allò que havien aconseguit (Etapas de manteniment): “Tot allò em sembla ara un malson, ara em sent segura i tranquil·la, centrada en el meu futur”, “Em sent orgullosa del que he aconseguit...”

Per últim ens trobàvem amb DioF que entraven en un període d’anades i vingudes del centre, al qual valoraven com una part del procés de canvi (Fase de recaiguda): “He decidit tornar amb ell; crec que venir al centre amb els meus fills li ha servit de lliçó”; “Pensava que canviaria, però el mateix dia que vaig tornar em va tornar a pegar”; “Em costava tornar al centre per vergonya...”

Etapas del cicle vital de les famílies

Hem de tenir present que així com les persones estan immerses en un continu procés evolutiu, les famílies també passen per etapes. Són les anomenades etapes del cicle vital de les famílies (Jay Haley, 1973). Per tant, tenir una visió ampla del moment en què es troben ens ajuda a situar el nostre punt de partida de l’acollida i acompanyament, adequant-lo tant com sigui possible a les realitats i necessitats de cada família.

La realitat des de la qual partim és diferent si una família o dona maltractada planteja tota una sèrie de dificultats a l’inici de la constitució de la parella, en el període de naixement dels fills, quan duen molts d’anys junts, quan els fills se’n van de casa o quan s’està entrant a l’etapa de la jubilació. En molts de casos existeix una alteració, distorsió o desordre en les etapes del cicle vital de les famílies que dificulta el pas d’una etapa a una altra. Una situació que reflecteix aquest aspecte és que un dels moments de crisi en el context de violència de parella té relació amb el naixement dels fills, on, en molts de casos, les dones assumeixen que els problemes a nivell de parella es varen començar a fer visibles o varen començar a emergir.

Quan la intensitat i duració dels esdeveniments pertorbadors és molt gran i els recursos familiars són escassos o s’han esgotat (o no existeixen a l’entorn familiar o social recursos alternatius), hi ha el risc que la tensió familiar sobrepassi els límits tolerables i de viure immersos en una situació d’estrès i desbordament continuat.

Els processos migratoris

Les famílies i dones que ens arribaven presentaven una situació de crisi vital important i, en molts de casos, cronificada, mentre que moltes famílies i dones immigrants presentaven, d’entrada, una situació de crisi reactiva al procés migratori. Tot això els portava a haver d’afrontar tot un procés de dol davant el que s’havia deixat, a

trobar-se amb una realitat molt diferent a la seva de procedència. D’altra banda, la situació en què estaven aquí i els escassos recursos de què disposaven feia que el risc de cronificació fos elevat.

Per això i des de la nostra experiència, volem dedicar unes línies al dolorós procés en el qual estan immersos la majoria de nouvinguts. En primer lloc, entrarien a una fase de dolor pel que han deixat. Tenen por davant tot allò que és nou, tenint en compte que en arribar pateixen un bombardeig d’estímuls nous i diferents, davant els quals sovint no saben com situar-se. Posteriorment es passa per una fase de nostàlgia, d’anhel i tristesa per tot el que s’ha deixat, augmentada per les dificultats amb què es troben al país d’acollida. A vegades, si la persona que ateníem se situava més del compte en aquest període, es transformava amb exigència cap a nosaltres com a institució. En ocasions ens trobàvem també amb persones que presentaven una actitud de replegament, introversió o mutisme.

La combinació de soledat, fracàs en l’èxit dels objectius, vivència de carències extremes i por serien la base psicològica i psicosocial de la denominada Síndrome de l’Immigrant amb Estrès Crònic i Múltiple (Síndrome d’Ulisses).



Un altre aspecte a tenir en compte era la vivència que algunes DioF manifestaven quan ens deien que se sentien físicament aquí, però que una part d'elles seguia connectada al seus països d'origen, amb la consegüent sensació de no pertànyer a cap lloc en concret. Això era així fins al punt que moltes vegades et transmetien –no tant pel que verbalitzaven sinó a través del llenguatge del seu cos– la sensació de tenir el cor dividit o romput en mil bocins.

També hi havia dones que havien vingut aquí a treballar per ajudar les seves famílies. I, davant la soledat, el sentiment de desemparament i la vulnerabilitat de la seva situació, havien iniciat una relació de parella. Algunes havien quedat embarassades, fadrines o amb família al seu país (marit i fills). En ocasions ocultaven a la família la seva vertadera situació, no podent ajudar-la econòmicament, amb les expectatives truncades i un sentiment de deslleialtat, traïció i vergonya difícilment suportables.

Finalment arribava una fase de reflexió o resolució on començaven a recuperar la seva vida, des de la planificació de projectes i sempre cercant el punt d'intersecció entre la cultura d'origen i la nova cultura. Hem de tenir en compte, com diu el Dr. Joseba Achotegui, que és un procés de dol de llarga durada i que requereix temps i suport. Tampoc no hem de perdre de vista que es tracta d'un dol recurrent, és a dir, que està present en tota la vida de la persona i que pot reaparèixer quan l'immigrant té problemes al país d'acollida.

La riquesa d'una visió ampla de la realitat

Ser conscients de la importància de valorar tots aquests aspectes, entre d'altres, ens ajudava a realitzar un apropament des d'un caire d'acolliment incondicional, motivador, dinamitzador i humanitzador, des del qual la persona que venia se sentís observada amb uns altres ulls. Havíem d'estimular i possibilitar que la persona anàs experimentant un exercici d'interiorització a partir del qual poder mobilitzar recursos propis, de dins cap a fora. Només d'aquesta manera podíem convertir la primera passa que implicava l'acollida i la trobada amb els altres en l'inici d'un procés regenerador, reparador i sanador.

Després que les DioF haguessin tingut un espai i un temps per resituar-se arribava el moment de donar pas a la Fase de promoció sociopersonal, on es desenvolupava l'acompanyament en la seva màxima expressió.

Processos d'acompanyament i desenvolupament

Records que ens hem duit

Quan pensam en les DioF que han passat pel centre són molts els noms i les cares que ens vénen al cap, cada una amb un fet, una frase, un sentiment. En alguns casos, després de pensar i analitzar el seu procés ens queda la sensació que sempre haguéssim pogut fer qualque cosa més. En altres, unes simples paraules omplien de sentit l'acompanyament realitzat i et donaven forces per afrontar properes situacions. Perquè el dia a dia del centre era quelcom viu: en ocasions eren elles les que ens donaven les gràcies per l'ajuda rebuda, però nosaltres els hi podíem haver donat les gràcies per partida doble: pel que ens havien ensenyat i per haver confiat en nosaltres.

També es realitzaven activitats on es compartien les rialles i les enyorances dels seus moments passats i que despertaven els records de la seva infantesa. Així ho recordava una de les dones: "Les festes de Nadal al casal foren inoblidables. Totes tinguérem un regal del Pare Noel i els Reis, però el més important és que els més petits també el varen tenir". Era una forma de sentir-se estimades i acompanyades en un moment en què un dels punts de suport era la vida al casal.

També recordam les festes d'estiu, on des de l'equip es preveia alguna actuació i es preparava amb molta cura el sopar com a forma de cuidar les dones. O aquella dansa del ventre que ens va ensenyar una monitora i de la qual tots els que integràvem el centre vàrem aprendre a fer els primers moviments, i a compartir així unes rialles fresques i espontànies. O les participacions voluntàries d'uns mags i malabaristes que omplien els moments d'esbarjo i entreteniment dels nins. O la col·laboració de diferents grups de música, que omplien de sons el centre i que distreien per uns instants les dones dels maldecaps i les tensions patides.

També recordam una anada en tren a Sóller, amb una pluja de bimbolla on tots quedàrem remulls de dalt a baix. O aquella anada a Lluc per celebrar l'any jubilar, les sortides amb el grup de dones per prendre un gelat i les anades a la platja. Malgrat en un primer moment a les dones els costava realitzar aquestes activitats, després ho agraïen i servien per omplir els temps d'esbarjo d'anècdotes viscudes conjuntament.

La nostra feina als centres des de Càritas ens reafirma en la idea que la professionalitat sense humanitat no arriba a les dones. Podem parlar de límits, de fet és necessari establir-los, però hem d'esser capaços de saber fins on i com. Tot i que en la teoria ho tenim clar, a la pràctica –i més en context residencial, on les experiències són

molt intenses– pot succeir que sense un treball d'introspecció i reflexió constants s'arribi, com a professional, a distorsionar determinats fets i situacions.

Però per trobar sentit a l'acompanyament no fa falta anar a aquelles situacions puntuals i extraordinàries viscudes des dels centres. També les petites vivències de cada dia donen sentit i vida, un fet que a moltes dones i famílies que passaven pel centre els costava reconèixer i assumir. Una de les monitores que estava fent feina al centre va descriure el dia a dia amb aquestes paraules:

UNA CASA MOLT PECULIAR

Visc al núm. 1 del carrer de l'Esperança. La meva casa és molt peculiar, tant que a les 5 del matí ja ens duen el pa.

Els matins són atrafegats, fa olor de cafè i el microones no para de sonar.

A casa meva viu molta gent, i molt diferent.

Jo l'anomen la casa de les oportunitats, perquè aquí tothom que hi entra té dret a canviar, créixer i millorar.

És una casa gran i freda, però plena de sentiments. On sempre hi ha lloc per a un acudit, una abraçada; la por, el dolor o l'esperança.

A casa meva també vénen els Reis d'Orient. Celebrem aniversaris i gaudim de les petites coses: d'un cafè a mitjan horabaixa o de veure una pel·lícula, tots junts, mentre menjem crispetes.

En aquesta casa hi ha moltes escales i el timbre sona sense parar.

Des del despatx puc sentir com juguen els nins; a vegades hi entren i s'asseuen per pintar.

M'alegra veure riure a un nin o la il·lusió d'una dona en veure els passos que va fent.

És emocionant poder caminar devora ells i compartir les seves alegries, com ara una nova feina, el naixement d'un infant o la mudança d'una dona o una família que ha fet un bon procés i se'n va a una altra casa.

Però resulta que aquesta casa tan peculiar no és casa meva, sinó el meu treball. En lloc de centre les meves companyes i jo l'anomenam casa, perquè així és com volem que se sentin. Volem que se sentin acollides, protegides i còmodes: volem que se sentin com a ca seva.

És a través d'aquests moments que aprenem, compartim i acompanyam les DioF des d'un altre caire de la relació més proper i sorprenent, ja que ens mostren altres capacitats i recursos que, si no es donassin aquestes situacions, tal vegada no arribaríem a conèixer.

La Fase de promoció sociopersonal: programes que hi intervenen

Com a part de la nostra feina en els centres volem destacar i donar importància al fet de saber conjugar la part vivencial, experiencial i humana amb una altra més formal i professional.

Així doncs, és important exposar el procés d'acompanyament en el funcionament diari dels centres. Una vegada emmarcat el programa d'acollida i tenint en compte les tres fases en què s'estructura la intervenció amb les dones i famílies (Fase d'acollida, Fase de promoció sociopersonal i Fase de sortida), en aquest apartat ens centrarem en el procés d'acompanyament de les dones i famílies (Fase de promoció sociopersonal), definida de la següent manera per una de les treballadores del centre:

“Orientam les novingudes perquè comencin a marcar-se uns objectius, ja que saben que únicament romandran aquí temporalment”. L'objectiu a treballar, en suma, és que les persones acollides se situïn i prenguin consciència de la realitat. És el moment de la presa de decisions, l'elecció de metes, la posada en marxa d'actuacions... Es tracta d'un procés personalitzat, ja que cada dona és un món i, malgrat hagin tengut experiències semblants, la forma de ser i d'enfrontar-se a un determinat problema és diferent. La durada d'aquesta fase és variable, ja que depèn del temps que requereix la persona i la situació en què es troba. No obstant això i si ens cenyim a les dades de les memòries, la dona en situació de maltractament se situa al voltant dels quatre mesos, mentre que l'estança de les DioF en situació d'emergència social sol ésser més llarga.

Poc a poc s'acompanyava la dona en la seva adaptació progressiva en la dinàmica de la llar: participació a les reunions, entrevistes amb professionals... Era el moment d'aprofundir en la seva situació per tal de definir el pla d'actuació; també es donava suport permanent a les activitats proposades mitjançant l'ús de recursos personals, familiars, socials i comunitaris.

En aquesta fase confluïen diferents programes que feien que la intervenció s'abordàs des de la integralitat. Tot seguit ens detindrem breument a exposar cada un d'ells, per tal de donar una visió ampla de la tasca que es realitzava:

- El Programa de promoció i inserció anava adreçat a les persones acollides al Centre, allotjaments alternatius o pisos, i que varen iniciar un procés d'inserció social amb l'objectiu de promoure la resolució de les causes que van motivar la demanda a través d'una intervenció pactada, bidireccional i d'orientació multi-causal. D'altra banda, l'atenció que rebien les persones des d'aquest programa era en la línia que es prestava als centres municipals de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma.
- El Programa de promoció laboral anava dirigit a les dones i famílies acollides amb necessitats d'informació, orientació, formació i promoció laboral. L'objectiu era emfatitzar la feina com a eina estabilitzadora i reguladora de les habilitats socials i quotidianes, rols i límits de la persona, ajudant a normalitzar la situació personal o familiar i social, sense oblidar l'atenció més personalitzada i individual de cada usuari.
- El Programa d'intervenció educativa i temps lliure anava dirigit a fills de dones o famílies que es trobaven acollits al Servei. Aquest programa pretenia desenvolupar una intervenció dirigida a organitzar activitats de caràcter educatiu i d'ocupació del temps lliure, tant al propi servei com fora de les seves instal·lacions. Es tractava d'afavorir l'entreteniment dels nins fent-los partíceps de les tasques als centres, donar-los reforç escolar, treballar en l'adquisició d'hàbits bàsics, reforçar el vincle mare-fill... Eren tasques importants que donaven un lloc i un reconeixement als nins, i dels quals en moltes de les famílies no havien pogut gaudir atesa la situació en què es trobaven.
- L'objectiu del Programa d'intervenció psicològica, per últim, era donar suport psicològic al treball que es desenvolupava des del Centre. Això es feia bé directament amb les persones que utilitzaven el servei o bé a través de l'equip de treball mitjançant intervenció psicoterapèutica amb les persones acollides, intervenció amb els grups de dones i treball amb l'equip de feina.

El procés d'acompanyament des de l'estil d'intervenció de Càritas

La realitat de les DioF que s'atenien des de Càritas, i més concretament des dels centres d'acollida, contenia sovint un patiment difícil d'imaginar. Eren vides en ocasions rompudes, truncades, maltractades, que havien patit moltes vegades la injustícia més absoluta, el desamor i el desarrelament... Calia ser molt conscients d'aquestes condicions com a punt de partida. Era fonamental, en suma, obrir la ment i el cor per tractar d'imaginar com serien les nostres vides si haguéssim viscut en les mateixes condicions. I no únicament parlem de les econòmiques, sinó també de les afectives, emocionals, d'educació i de relació.



Per anar fent camí era important dissenyar processos en què cada persona fos l'element central i posar els mitjans per aconseguir el major grau d'autonomia possible. No obstant això, per dissenyar els processos i posar els mitjans havíem de partir de nou del concepte d'integralitat, acollint la persona en el seu conjunt i en totes les seves dimensions. A continuació passarem a descriure alguns dels trets que ens trobàvem, tot amb la intenció d'acostar el lector al dia a dia que vivíem al centre.

Les dimensions de la persona

Moltes vegades hem comentat en els centres, a les reunions i en els canvis de torn tot allò que ens deien les DioF amb el seu cos (dimensió corporal). Dones tristes, dones amb la mirada perduda, dones de les quals mai haguéssim dit l'edat que tenien perquè el patiment s'havia encarregat d'afegir-hi 10 o 15 anys més... Dones amb la mirada desconfiada, dones que viuen amagades en el seu cos, dones amb el parlar insegur vora d'altres que parlen a crits, dones amb la rialla furtiva, perquè al llarg dels anys han perdut el costum de fer-ho... Dones molt dinàmiques vora d'altres que no s'atrevien a bategar-se, dones amb les faccions contretes per la ràbia que no podien contenir...

Podríem omplir pàgines i pàgines, escrivint o descrivint els gestos de tantes i tantes persones que han passat pel centre i de la importància d'ajudar a prendre consciència del propi cos. Recordam les DioF que no se sentien preparades per assumir un repte diferent i s'amagaven entre les parets de les seves habitacions o feien del centre un hostel al qual només acudien per dormir. Recordam les dones envellides pel desgast del patiment, la feina que havien de fer perquè a través dels seus gestos i el seu rostre trobassin un camí de pau i d'esperança i expressassin amb el seu cos la tranquil·litat del canvi.

Parlem ara de la dimensió intel·lectual: "Per què he arribat fins aquí? Com és possible que m'hagi passat això? Què he de fer? Cap on he d'anar? Com puc ajudar els meus fills? Per què tanta injustícia?" Totes elles eren preguntes que tenien a veure amb aquesta dimensió; cada persona afrontava la seva situació i analitzava el seu bagatge de vida tot compartint espais de conversa on les dones rebien i donaven alhora cada una de les seves vivències i experiències. En no poques ocasions, després d'una conversa, havien pogut dir: "he descobert", "he entès", "he pensat"... paraules clau per recuperar l'autoestima i refermar la seva personalitat.

Sentiments, sentiments i més sentiments. Tots els racons del centre se n'amaraven i donaven lloc a la dimensió emotiva. Les persones omplien de sentiments el centre: en duien quan arribaven, alguns els deixaven i, en alguns casos, s'acomiadaven dels centres amb altres diferents. Sentiments intensos i que afloren constantment, alguns els duen d'enrere i d'altres neixen allà mateix. Sentiments de culpa, de decepció, d'inseguretat, de ràbia, de pena, de tristor, d'agressivitat, d'alegria, de felicitat... Sentiments que condicionaven el dia al dia del centre, les relacions entre elles mateixes i també amb les persones que hi fèiem feina.

La dimensió social. Una altra cosa que ens sorprenia era la diversitat de totes i cada una de les persones. Persones diferents, situacions diferents. A nivell familiar

hi havia persones amb un suport important, mentre que d'altres no disposaven de família o la tenien enfora per motiu de migracions i de trasllats. Persones que no disposaven d'amics vora d'altres que en tenien i que els ajudaven en els moments difícils. Un altre aspecte important a nivell social era la xarxa que s'establí arran de les relacions laborals i que donava una estabilitat i un reconeixement inqüestionable a les persones que ateníem. Hem de reconèixer que la soledat d'algunes dones ens commovia, ja que en aquesta soledat la debilitat es feia molt més patent.

La dimensió espiritual, no lligada a la religió sinó com a sentit darrer de l'experiència viscuda. Les dones sovint es plantejaven el sentit i el futur de la seva vida: era el moment de traçar la projecció dels seus desitjos. Al llarg de la història del centre han passat persones que han viscut el present i que miren cap al passat sense poder donar pas al futur, ja que estan estancades en la seva vida anterior i en els conflictes irresolts que no els permeten alliberar-se i mirar cap endavant.

Ens agradaria remarcar una vegada més la importància d'aquestes dimensions com a eina per a les persones que treballen en el camp de la intervenció social, per tal d'anar descobrint les capacitats i recursos personals i poder acompanyar-les en el seu creixement i maduresa. Fer l'anàlisi de la persona necessitada des d'aquestes dimensions dóna sens dubte la visió global i necessària per establir un clima de confiança i facilitar la intervenció.

La relació d'ajuda

Als programes i projectes de Càritas sorgeix constantment la idea d'ajudar les persones a ser autònomes, d'aconseguir que deixin de necessitar la nostra ajuda. Però per aconseguir-ho necessitem utilitzar una sèrie d'eines. Una d'elles es la relació d'ajuda a la qual Càritas com a institució hi ha dedicat, des de fa molts anys, un especial interès en formació i aprenentatge als seus professionals, atès que és un tret bàsic del seu estil de relació, humanitzador i integrador alhora. Acompanyant-nos en aquest procés, professionals com José Carlos Bermejo i Ana Martínez.

Al llarg del primer apartat del present capítol hem abordat les actituds a desenvolupar (empatia, acceptació incondicional i autenticitat). Ara donarem una passa més en la descripció de les habilitats per poder arribar com a professionals a ser "instruments reals d'ajuda" amb les dones i les famílies que atenem. Una relació pot considerarse d'ajuda quan serveix a la persona per a clarificar-se amb les seves capacitats, mancances i problemes, a alliberar-se dels seus lligams i trobar recursos personals, relacionals o materials per solucionar els seus conflictes. Aquest és l'estil

de relació de Càritas, en el qual ajudam la persona a resoldre els seus problemes, estant al seu costat i oferint-li alternatives.



Una vegada descrites les actituds que ens acompanyaran en el procés que la persona fa al centre, ens agradaria ara dedicar un espai a ressaltar algunes de les habilitats importants presents en aquest acompanyament.

Escolta activa: escoltar és molt més que sentir. Escoltar és centrar-se en les persones que ens arriben. Suposa fer callar el conjunt de veus que murmura dins nosaltres i que ens parlen de records, penediments, alegries, preocupacions, sentiments... Escoltar suposa acollir les expressions de la vida de l'altre, llegir les pàgines del llibre de la vida que ens mostra amb confiança si sabem situar-nos amb atenció davant d'ella, amb respecte i modèstia. Es tracta, en definitiva, de voler comprendre què hi ha darrere les paraules.

Expressions com ara "M'estàs sentint o m'estàs escoltant?", "No m'entens", "Jo no he dit això", "Feia temps que no me sentia escoltada i entesa", entre d'altres, ens feien tocar de peus a terra i comprendre profundament l'altre. Aplicàvem l'assertivitat. El nostre comportament es assertiu quan expressam de forma honesta i oberta els nostres punts de vista i al mateix temps entenem la posició de l'altre.

Personalitzar. Mitjançant aquesta habilitat es pretén que les DioF identifiquin el seu problema, és a dir, que no el vegin com quelcom degut a circumstancies ambientals

i externes, fora del seu control, sinó que analitzin el seu grau de responsabilitat en la seva aparició, el seu control sobre ell, les seves pròpies capacitats. I, finalment, el grau en què desitgen realment superar-lo. Estam, en suma, avançant en el procés.

La confrontació s'utilitza per posar la persona davant possibles contradiccions presents en la seva forma de pensar, sentir o actuar. Aquesta habilitat és molt utilitzada en aquesta part del procés, on les persones ateses es troben amb moltes ambivalències i contradiccions quant a la seva persona, el seu procés i les fites marcades. Així una dona ens podia dir un dia que estava disposada a separar-se i l'endemà decidir que tornava amb la seva parella. Una altra apostava per cercar feina però no sortia del centre per fer-ho... A la pràctica són moltes les situacions que requereixen d'una confrontació per ajudar a prendre consciència del que es fa i enquadrar així el propi procés.

Traçant l'itinerari

Una vegada arribat a aquest punt donam una passa més en el procés, tenint en compte que és el moment de la presa de decisions, l'elecció de metes i la posada en marxa d'actuacions. És molt important que la persona prioritzi els problemes que considera urgents i necessaris per tal que l'itinerari sigui realista (no podem, per exemple, cercar una casa si no té una feina i uns ingressos).

Aquest itinerari traçat marca la direcció a seguir, el procés a realitzar. Traçar l'itinerari i acompanyar les DioF en aquest punt és una tasca complexa, ja que és important respectar els ritmes. Allò que els professionals poden plantejar com a fàcil i bo de fer, elles ho poden viure amb molta angoixa. Així doncs és important equilibrar els ritmes per tal que les persones avancin, però de manera que hi trobin una motivació per avançar i no es quedin estancats o acomodats. No obstant això és important temporalitzar els objectius per tal de poder avaluar i redefinir, si és necessari, aquells que no s'han pogut aconseguir.

Hem vist dones que arribaven al centre amb una motivació alta i que després d'un temps aquesta havia minvat, ja fos pel pas del temps, per unes expectatives no cobertes, perquè a pesar de la lluita no veien el seu futur clar, o bé perquè s'acomodaven, és a dir, perquè sabien que a pesar que el centre no era el lloc idoni per viure sabien que sempre hi trobarien aixopluc i menjar.

Per tant, per traçar l'itinerari, els professionals podien fer propostes proporcionades a les persones del servei i a la seva situació. Era important també ajudar a veure el procés de manera realista i no idealitzar l'estança en el centre, en el sentit de llevar-los la idea que

allà es resol·drien tots els problemes. A l'hora de traçar l'itinerari o proposta educativa hem de tenir en compte que una persona, en el seu procés, fa passes endavant i passes cap enrere. Tornar enrere no vol dir necessàriament retrocedir en els objectius, sinó més aviat afiançar-los. Els professionals havíem d'estar molt atents a aquests fluxos i refluxos, ja que sovint eren interpretats per les DioF com a fracassos irreversibles.

També es podia fer una proposta transformadora, que provocàs canvis avaluable i reals. Ara bé, per damunt de tot no podíem perdre de vista que era la persona la que havia d'aprendre a avaluar el seu procés de canvi en acceptar el repte plantejat. Hi ha canvis mesurables i d'altres que no ho són tant. A vegades comentàvem que seria interessant fer una foto a les persones quan entraven i una altra quan sortien. Potser aquesta seria una bona manera de mesurar els canvis i de fer-los objectivables.

Un altre element important de motivació era que aquest itinerari acordat quedàs reflectit a l'acord-contracte que se signava en cada una de les fases amb objectius diferents, segons aquella en què es trobava la persona dins el centre i també segons la seva situació. Això ajudava a evitar expectatives errònies i feia que les persones prenguessin consciència de la responsabilitat en les seves vides, assumint així la possibilitat d'errar-se i evitant culpabilitzar els professionals que els acompanyaven.

Per traçar l'itinerari i materialitzar-lo a l'acord o contracte ens plantejàvem les següents qüestions:

- Què li havia fet arribar fins al centre? (situació)
- Com es trobava? (sentiments)
- De què disposava? (recursos i capacitats)
- On volia arribar? (objectius i metes)
- Què necessitava per aconseguir-ho? (eines)

A partir d'aquí s'acotaven i prioritzaven els objectius a complir per tal de dissenyar la intervenció més adequada.

Cal dir que si bé l'acord-contracte el realitzava la DioF amb la treballadora social, a les reunions de seguiment cada un dels professionals feia la seva aportació des del seu camp d'intervenció. Una vegada pactat l'acord tots els membres de l'equip, cadascun des del seu àmbit d'actuació, acompanyarien la dona en el seu procés i en l'aconseguint dels objectius assenyalats.

Àrees d'intervenció

A continuació farem una petita descripció de les àrees d'intervenció on s'incidia més en el procés de les DioF des d'una tasca educativa. És important ressenyar que en cada una d'aquestes àrees s'exploraven els recursos de què disposava cada una de les persones que passava pel centre: família, amistats, relacions laborals...

Creixement personal

És important i necessari treballar-se a un mateix per tal de créixer des de l'autoestima i la confiança. Les habilitats de comunicació i relació, l'assertivitat, l'autoestima, la resolució de conflictes, el propi coneixement i la història personal i familiar fan que la persona s'empoderi i cresqui en posicionament i seguretat. Per descomptat, tots aquests aspectes influeixen en el procés de la persona i en els que l'envolten; relacions filials, familiars, així com en les accions que realitza, cerca de feina, d'habitatge, gestions...

Era important veure com amb les dones i parlant d'un mateix terme com ara la independència hom pot partir de punts diferents de creixement. Així una d'elles ens comentava: "El meu objectiu és ser cada vegada més independent. Aquesta és la meua lluita, i em costa moltíssim. Però sé que hi arribaré". I una altra ens deia: "Era massa independent, m'havia de deixar ajudar, ja que tota sola no podia fer-ho tot".

Així com era necessari un creixement personal amb les dones que arribaven soles, amb les famílies es podria parlar d'un creixement col·lectiu. Cal tenir en compte que la família en situació de vulnerabilitat és un espai desordenat per naturalesa. Acompanyar el caos ens donarà pautes per saber estar i, amb molta lentitud i paciència, oferir alternatives per despertar en la persona la necessitat d'ordre i motivar-la en el procés.

Era necessari el creixement personal, compartir les vivències. Així ens ho explicava una de les dones: "Em va costar molt dir allò que pensava i sentia, però me va anar molt bé, em va ajudar a treure-ho fora. I així com ho anava traient em sentia millor, més buida, amb més ganes i més força".

Era en el moment de reconèixer i d'introduir canvis on les persones posaven més resistències, les quals es manifestaven de diverses maneres: expressar breument allò que pensaven o sentien, no parlar de determinats temes que no els interessava abordar, no mostrar atenció cap al que els professionals del centre els aportaven,

arribar tard a les entrevistes... Aquestes resistències evidenciaven una actitud de no col·laboració; era per tant el moment de revisar el que passava conjuntament i de posar fil a l'agulla per redreçar-ho.

Els fills

Dedicarem a aquesta àrea d'intervenció un espai important i prioritari, ja que era una a la qual dedicàvem més temps i esforços dins el centre. Segons els casos, les mares demostraven una preocupació o despreocupació que sempre s'havia d'atendre, a fi de compensar el sistema familiar i poder donar pas a intervenir en altres àrees igualment importants.

Una vegada que arribaven al centre, hi havia nins amb un comportament més introvertit i submís vora d'altres que tenien una actitud més agressiva. A vegades un dels fills adoptava la posició del pare; aleshores la mare ens ho expressava així: "Ara actua com el seu pare i, no obstant això, quan érem a ca nostra era el que més m'animava perquè marxàssim de casa". D'altra banda, davant els conflictes de parella i processos de separació dels pares, els fills eren sovint instrumentalitzats pels pares per mantenir un vincle de parella malsà en què els situaven dins el pou profund dels conflictes de lleialtat cap als progenitors. Feien, en definitiva, que fos el fill que jutjàs qui d'ells era el bo i qui el dolent, sense poder entendre que els necessitava a tots dos, pare i mare, amb allò que tenien de bo i de dolent.

De vegades els nins expressaven la necessitat o el desig de trobar-se amb el pare, arribant fins i tot a la rebel·lia i l'enfrontament amb la mare. D'altres, en canvi, expressaven la por cap a situacions ja viscudes anteriorment i envers el seu progenitor. Donada la transcendència dels pares a la vida sempre era important ajudar a reconèixer la figura paterna, per tal que els nins no es confonguessin i entrassin en conflicte.

Sovint, quan parlaves amb un nin del seu sistema familiar, era sorprenent la capacitat que tenia de fer-ne una descripció detallada, una fotografia del que passava al seu entorn. Segons l'edat del nin fins i tot podien expressar les actuacions que al seu parer s'havien de fer per millorar la relació de família. Era important i necessari ajudar-los a integrar l'experiència viscuda, i als pares a prendre consciència de la capacitat d'observació i de percepció que tenien els seus fills. Jorge Barudy ho explica molt bé a "El dolor Invisible de la infància": per una part, com a gran mestre i terapeuta, ens du a prendre consciència de l'impacte que tenen en els nins les situacions difícils, com ara els maltractaments; per l'altra, el sol títol del llibre ens transporta ràpidament a aquesta etapa de la vida i al significat profund del patiment dels nins.

Quan som nins tenim una gran facilitat per captar tot allò que ens envolta d'una manera o una altra. En aquest sentit som com esponges, però a mesura que anam creixent aquestes capacitats o habilitats es van limitant a causa dels elements culturals, educatius, religiosos, ideològics...

Quan una mare ens comentava coses com "Quan som amb el meu fill intent estar bé, que no vegi que estic trista i que he plorat", ens havíem de plantejar que era allò que realment beneficiava més el nin. Aleshores teníem dues opcions: o bé fer veure que no passava res o bé situar-nos a l'altre extrem, que consistiria a mantenir una actitud de victimització constant davant el nin. Un cop analitzades ens adonàvem que allò que calia era cercar un terme mig, on es legitimassin els sentiments però que fossin conduïts alhora de forma fluïda, sana, reparadora i sanadora.

Freqüentment observàvem com els fills es convertien en el termòmetre de l'estat d'ànim de la mare, de manera que la seva conducta era un mirall o reflex de la situació per la qual passaven. La inestabilitat en què vivia la mare deixava sovint els nins sense pautes ni models estables per interioritzar. Un exemple d'això era l'absència d'establiment de límits adequats (intervenció desproporcionada en determinats casos i no intervenció en situacions en què era realment necessari). Això els portava a passar fàcilment d'un estil educatiu agressiu a un altre més proteccionista i permissiu, de tal manera que als fills els resultava difícil aprendre a identificar i diferenciar quines eren les actituds i comportaments adequats.

Un altre comportament freqüent era la parentalització dels fills davant les necessitats emocionals i de suport de la mare, de manera que era freqüent que passassin a tenir cura d'una mare afeblida per les circumstàncies, la qual cosa no els ajudava gaire en el seu procés maduratiu. En ocasions els nins se sentien culpables d'allò que el pare feia a la mare, la qual cosa constituïa una gran càrrega que ni els corresponia ni tenien perquè haver d'assumir.

Un altra tema de reflexió i anàlisi era la situació dels adolescents que acudien amb les seves mares als centres d'acollida. En ocasions es tractava de nins adults parentalitzats i que no havien integrat la figura d'autoritat, per la qual cosa mostraven una manca de respecte constant cap als seus progenitors. Al llarg dels darrers anys hem observat que els adolescents marquen i condicionen molt el procés de les DioF, ja que, a més de participar en la presa de decisions, moltes vegades el seu comportament o actitud paralitza o bloqueja el seu procés.

Tots aquests aspectes immersos els hem de situar en el context en què estan immerses les DioF, amb la mirada posada en el malestar i en la manera de sortir endavant.

Això feia que sovint no percebessin les demandes i necessitats dels seus fills com calia, donat l'esgotament físic i psicològic que duia implícita la realitat que els havia tocat viure. Havien d'assumir la cria dels fills soles, normalment amb la manca de presència del pare, la qual cosa feia que en ocasions no compartissin amb ells les il·lusions, els jocs i el dia a dia des del reforçament i el reconeixement que necessitaven.

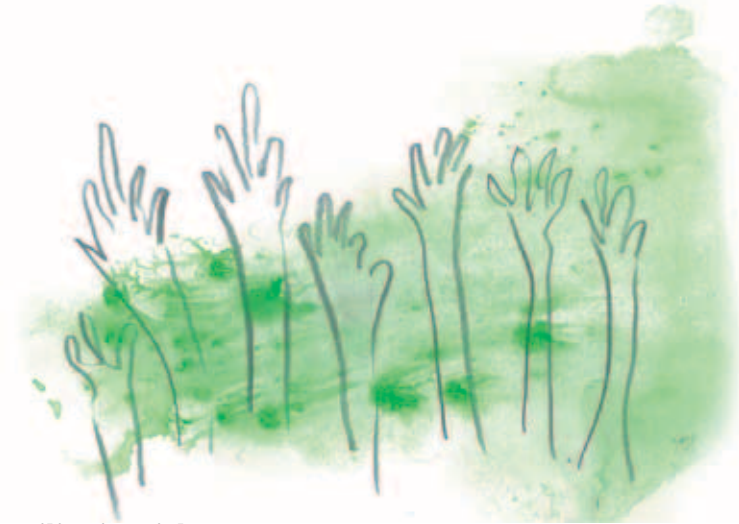
Una vegada exposada la situació, vegem ara alguns dels objectius i metes de la intervenció:

- L'adquisició d'habilitats bàsiques en pautes alimentàries. Des del mateix inici de l'acompanyament, les monitores realitzaven una tasca educativa en la presa d'hàbits (fer les farinetes i les sopes, ajudar a establir horaris, etc.).
- Hàbits d'higiene (banys, dents, mans...)
- Seguiments pediàtrics
- Objectius d'escolarització i assistència a l'aula
- Comunicació i relació (treballar l'estil de comunicació mare-fill, els temps de joc i esbarjo...)
- Recerca d'activitats per a nins i adolescents

En algunes ocasions vàrem haver de fer acompanyaments durs i difícils, com ara quan es retiraven els fills per part del Departament de Menors. Les mares vivien amb veritable angoixa aquests moments de crisi, a causa de la complexitat de la situació. O quan una dona quedava ingressada a l'hospital per part o malaltia i els fills quedaven al centre; en aquests casos els professionals s'encarregaven d'aixecar-los al matí, dutxar-los, donar-los berenar, acompanyar-los i anar-los a cercar a l'escola, dur-los a veure la mare...

Els recursos amb els quals es mantenia més coordinació des del centre eren les escoles, els centres de salut, les escoletes i els serveis de menors, amb els quals manteníem una relació fluïda per tal de mantenir el contacte en tots aquells casos en què interveníem conjuntament.

Un recurs intern del centre era el grup mixt mares-fills, que es duia des del programa d'atenció psicològica. Era una eina que potenciava i estimulava la trobada entre mares i fills en un context lúdic i que permetia treballar els vincles, la relació i la comunicació. La vivència d'aquests grups per part de les dones va ser molt positiva, gratificant i esperançadora, ja que descobrien i experimentaven per si mateixes un espai nou de trobada i de comunicació amb els fills en el qual podien gaudir junts, divertir-se i conviure feliçment i amb normalitat.



Xarxa familiar i social

És fonamental destacar la importància que tenen les xarxes familiars, d'amistat i socials per a les DioF en el moment que estan passant. Quan una persona acollida pot comptar amb alguna d'aquestes xarxes l'empodera i la capacita per mirar cap endavant.

"Jo ja estava molt deprimida i els amics em deien que havia canviat molt, que ja no reia com abans". "Tu no estàs bé, em digueren, i això em va ajudar". Una frase adequada en el moment adequat pot ajudar la dona a prendre la decisió que en aquest moment necessita. És una forma d'encoratjar-la i d'acompanyar-la en el seu procés. Els amics poden de vegades obrir els ulls i donar la força necessària amb una frase tan simple per a una persona tan dolguda.

Hi ha moments en què la família i els amics tenen dificultat per entendre la situació per la qual està passant la DioF. "La meva mare em demanava per què volia deixar-lo essent tan treballador com era..., aquest home t'estima, pensa-t'ho", era una de les frases que de tant en tant escoltàvem. Davant d'això havia d'aprendre a posicionar-se, ja que ningú més que ella sabia el que havia viscut i patit. La decisió estava en ella i era important ajudar-li a mantenir les relacions familiars sense influències però sense grans friccions.

Des del centre i juntament amb les DioF s'explorava el seu entorn i les possibilitats de reforçar o restablir relacions que per desavinences o aïllaments s'havien pogut ressentir. D'altra banda, quan les dones ens ho demanaven, teníem contactes amb les famílies per tal de facilitar els retrobaments.

Convivència

La convivència en els casals no era fàcil. Hi entraven molts d'elements en joc: no era ben bé ca teva, acudies al centre partint d'una situació de violència o d'emergència amb què mai hauries desitjat trobar-te. T'havies de regir per unes normes que et resulten noves i a vegades absurdes, havies de conviure amb cultures, valors i patrons de conducta molt diferents... I tot això en una situació en què et trobaves en un moment de canvi i de crisi.

A nivell personal, les mancances afectives i d'atenció, la baixa autoestima i, en segons quins casos, el fet de no disposar d'habilitats de relacions interpersonals adequades, feia que es produïssin situacions de tensió i conflicte provocades per comparacions o gelosies entre elles. També el fet de compartir determinats espais comuns o tasques, com ara torns de neteja i cuina, provocava conflictes per incompliments de torns o exigències del tipus "qui ho ha fet millor?", que sovint dificultaven que es poguessin separar els temes personals de les relacions entre elles.

En algunes ocasions el conflicte o la dificultat havia arribat a la reproducció de la violència entre elles o d'elles cap a les professionals del centre. Quan una dona o família tenia un conflicte de relació amb altres companyes i d'acceptació del funcionament del centre solia ser per algun dels següents motius:

- Les DioF que arribaven al centre dipositaven el seu malestar en els companys i en els professionals que hi treballaven, evitant afrontar la pròpia situació i el seu procés personal i de futur. Sovint ho expressaven amb frases com "Això és pitjor que una presó", "Aquí no es pot fer res"...
- Les DioF que intentaven passar desapercibudes es centraven en elles mateixes, no entraven en conflicte amb les companyes però tampoc s'hi relacionaven. El centre era per a elles un lloc de pas que no volien recordar en sortir perquè els recordava la història viscuda. Algunes frases que identificaven aquesta situació eren: "Vénc a fer el que he de fer, però tan aviat com pugui me n'aniré", "Faig comptes d'estar aquí el menor temps possible, no hi he vingut per fer amics"...
- Les persones que afrontaven el seu procés personal afavorien la convivència i aprofitaven tot el que podien aprendre del centre, de l'experiència viscuda i de les companyes i professionals que hi treballaven. Aleshores ho expressaven d'aquesta manera: "Fèiem les feines entre totes i compartíem el que teníem, el moment del cafè i les estones per fer una cigarreta"; "Hi trobaves dones amb fills, de distintes cultures i nacionalitats, la qual cosa et donava l'oportunitat de créixer, d'aprendre nous costums i maneres de ser diferents a la teva".

La convivència en el centre era una àrea que calia treballar constantment i una de les que més desgastava les dones i els professionals que hi treballaven. D'una banda era positiu, atès que s'aprenia a treballar la resolució de conflictes i després aquest aprenentatge es podia reproduir en els seus ambients familiars i de parella; de l'altra, el fet de centrar i dedicar tant de temps i energia feia que les dones deixassin de prioritzar altres temes personals de vital interès.

Des del Programa d'assistència psicològica es realitzaven reunions periòdiques amb les dones per tal de treballar aspectes de creixement personal i d'altres formatius, com ara la planificació familiar, la cria dels nins, informacions sobre aspectes legals... Les dones recordaven aquestes trobades com un espai on compartien les seves inquietuds i vivències amb altres dones. De fet era una escola de vida, ja que també aprenien de les vivències de les companyes i en ocasions es reforçaven les relacions entre elles.

El treball de convivència era molt important en el context de les Cases d'Acollida. I era també, sovint, una font de desgast per als professionals. D'una banda les DioF vivien allà, i eren moltes i variades les situacions que s'esdevenien en el dia a dia de la vida dels casals. S'havien d'adaptar al funcionament del servei i a conviure amb altres persones a les quals no havien escollit i que també passaven per situacions semblants. D'altra banda, havíem d'aprendre a entendre i gestionar els seus problemes procurant no quedar-hi enganxats o estancats, ja que si no, hi havia el risc que es paralitzàs el vertader treball".

Tot plegat constituïa un repte i un vertader aprenentatge per a nosaltres. Cal tenir en compte que realitzàvem intervencions i actuacions transversals, a nivell individual, grupal i de convivència diària: resoldre conflictes; clarificar i redefinir actituds i comportaments; establir límits; orientar les mares amb relació als seus fills; reorganitzar tasques; atendre urgències; registrar dades, elaborar informes... Havíem, en definitiva, de trobar l'equilibri just entre els nostres rols i funcions (per tal de no entrar en malentesos, duplicitats, etc.) i exercitar constantment la flexibilitat que la dinàmica dels casals exigia en aquelles situacions.

Organització, previsió, prioritització i presa de decisions

L'organització, previsió, prioritització i presa de decisions, tan dins com fora del centre, afectava tots els àmbits en què les dones havien de fer passes (documents, judicis, visites al metge, la feina, les entrevistes amb els professionals, l'economia, els fills, l'esbarjo...) Era molta la feina per fer en un moment en què el seu estat anímic necessitava d'un replegament interior per agafar força, per afrontar i fer a la vegada.

En el centre es detectava l'estat d'ànim de les dones per la manera en què estaven organitzats els espais que habitaven, de manera que per regla general es podia fer un paral·lelisme entre dona equilibrada i habitació organitzada, i al contrari, entre dona inestable i habitació desordenada.

Un altre punt transversal a treballar en totes les àrees d'intervenció era la presa de decisions, ja que sovint s'havien de redefinir moltes de les actuacions fetes fins aleshores. En ocasions i a causa de l'angoixa que això els suposava, les persones acollides tendien a dipositar en els professionals la decisió de temes que els costava assumir: "M'han demanat per començar a fer feina demà i els he dit que sí, què faig amb els meus fills?"; "El meu fill no té escola on anar"; "No tenc casa", "No trob feina"... Aquestes eren algunes de les qüestions que volien delegar i sobre les quals no assumien la responsabilitat del seu procés.

Tampoc no podem infravalorar aquelles situacions més difícils de gestionar, com ara les ambivalències i resistències. Al llarg del seu procés les dones ens han mostrat sovint l'ambivalència en els seus sentiments i en la presa de decisions. Eren situacions a les quals es podia donar una resposta o una altra, raó per la qual se'ls havia d'ajudar a calibrar els pros i els contres de cada una de les opcions. No debades eren elles mateixes les que havien de decidir cap a on prendre. Aquest pas que podia dur-los un temps que no es podia forçar, ja que moltes vegades, quan ja tenien clares les opcions, entraven en joc els sentiments... En aquest moment era molt important ajudar-les a prendre la decisió correcta sota les premisses de l'anàlisi, la responsabilitat, l'autonomia i la seguretat.

L'educació per a la salut

Algunes de les dones que arribaven al centre necessitaven d'un seguiment mèdic permanent, ja fos perquè estaven en tractament amb psicofàrmacs, per la situació d'estrès que estaven atravesant, perquè no havien passat les corresponents revisions ginecològiques, per problemes de salut de diversa índole (dentició, especialment), pels fills que havien de passar les revisions pediàtriques... Un altre aspecte comú a treballar era el funcionament des de la urgència de les DioF. Un exemple d'això és que solien utilitzar molt els serveis d'urgència sanitaris, però després no acudien a les visites de seguiment o periòdiques, o no seguien les prescripcions mèdiques com calia.

En aquesta àrea d'intervenció era important fer referència a les DioF que estaven en tractament per addiccions a pastilles, alcohol o drogues, i a les quals se'ls feia

un seguiment molt exhaustiu, ja que si no es complia amb el tractament recomanat podia deteriorar-se la convivència amb la consegüent distorsió del procés de la dona.

Un altre aspecte a tractar amb les persones acollides era el de la sexualitat com una dimensió no tan sols física, sinó també psicològica i social, i que fa referència a un ample ventall de possibilitats a explorar: l'afectivitat, les emocions, el desig d'estimar i ésser estimats, les relacions sexuals, la planificació familiar, els mètodes anticonceptius, etc.

En els centres es procurava orientar la dona perquè realitzàs aquells seguiments mèdics que li pertocaven i a treballar l'autocura en cas que presentàs resistències. Quan la dona presentava inseguretats o pors se l'acompanyava per tal d'anar treballant l'autoconfiança i l'assertivitat. En aquells casos en què les persones acollides prenién medicació es feia un seguiment molt exhaustiu com a pauta educativa. A l'igual que en altres situacions, si la dona no disposava d'ingressos econòmics propis se'ls facilitaven des del propi centre.

Un dels acompanyaments més destacats pels professionals dels centres ha estat el moment del part de les dones embarassades que residien al centre. Una treballadora ho expressava amb aquestes paraules: "A nivell de dona he sentit tendresa; supòs que deu ser una experiència única, acompanyar una mare en el procés del part. És una experiència molt gratificant, ja que des del moment en què te demana si la pots acompanyar tens una satisfacció, te sents important per a ella. Són uns moments realment molt especials".

La capacitat professional i la recerca de feina

Trobar feina i aconseguir uns ingressos eren potser els objectius prioritaris de les dones, ja que sabien que aquest fet les feia d'alguna manera més autònomes i independents.

Amb les DioF que arribaven al centre ens trobàvem amb punts de partida molt diferents. Cada un d'ells requeria el seu propi pla de treball: hi havia persones que estaven al país en situació irregular i d'altres que no, persones que parlaven el castellà i d'altres que parlaven francès, anglès..., fins i tot algun dialecte africà o hindú. Algunes tenien formació i d'altres no sabien ni escriure... Per tant era necessari definir el perfil laboral de la dona que teníem davant, a fi d'utilitzar els recursos personals i laborals més adequats.

En la capacitació professional i recerca d'ocupació intervenia el promotor laboral, el qual, juntament amb la DioF, explorava els recursos i traçava llavors un itinerari específic. Així unes persones acudien a tallers ocupacionals, altres començaven a cercar feina i d'altres treballaven en la promoció laboral com a forma de millorar l'horari, el treball i els ingressos. Normalment les DioF tenien una gran dificultat per conciliar vida laboral i familiar, atès que eren poques les que comptaven amb una xarxa familiar o d'amistats que els donàs suport durant la vida laboral. D'altra banda els recursos professionals del centre eren insuficients i no podien cobrir les necessitats de la mare, ja que només hi havia una monitora per torn.

Des del treballador social i el promotor laboral es realitzaven els contactes i coordinacions adients per traçar l'itinerari i oferir els recursos adequats, els quals incloïen la tramitació de serveis d'escoleta, vigilància dels fills (*cangurs*) i activitats extraescolars, a fi de fer compatibles els horaris de les famílies i els fills.

L'administració econòmica

Amb les DioF que gaudien d'uns ingressos o els començaven a percebre (renda activa d'inserció, salari social, sou laboral...), es realitzava un pla d'estalvi per tal d'organitzar l'economia familiar i preveure la sortida del centre. Aquest era sovint un moment de dificultat, ja que hi havia dones i famílies que acudien al centre amb deutes diversos o els costava organitzar-se econòmicament. Quan disposaven de doblers compraven coses supèrflues per als nins (llepolies, joguets...), com a forma de compensar la situació per la qual estaven passant. Moltes vegades els professionals els reconeixiem el seu esforç, ja que quan sortien del centre havien de fer vertaders miracles amb el que guanyaven i les despeses que tenien (llibres, lloguer, llum, aigua, alimentació...).

Gestions i recursos

Quan arribaven al centre, les DioF es podien trobar amb la necessitat d'haver de fer gestions que fins aleshores no havien duit a terme (empadronaments, renovació del DNI, nova targeta sanitària, escolaritzacions, tramitació de permisos de residència, prestacions...). Les dones en situació de maltractament, per exemple, arribaven amb un procés judicial que comportava terminis de presentació de documentació, diligències, judicis..., tràmits que els costava molt d'afrontar i assimilar i que requerien d'un acompanyament continu.

Victoria Criado, a la taula rodona titulada "La intervención social para la autonomía de las mujeres" (1ª jornada de l'Àrea de la Dona d'INTRESS), ho exposava amb molta claredat: *"Una red, extensa, a veces compleja y en algunos casos desconocida para los propios profesionales, que derivan a la deriva, aumentando así el estado de caos que la persona está viviendo. Así podemos encontramos mujeres perdidas en la red, que realizan un itinerario largo y confuso por los recursos, y otras asiduas de la red que están siendo atendidas en varios recursos simultáneamente"*.

La recerca d'habitatge

Aquesta àrea, importantíssima per a les DioF, es tracta a l'anomenat acord o contracte de la fase de sortida, i per tant s'exposarà al darrer punt del present capítol.

Hem volgut fer una exposició breu de les àrees d'intervenció que preocupaven les dones i que es treballaven juntament amb elles. Com podem veure, són molts els camps a intervenir en major o menor mesura. Per a les DioF, el fet d'anar assolint fites pels seus propis mitjans feia que la sensació d'impotència, de no saber fer, de no saber enfrontar, s'anàs diluint de mica en mica, quasi sense adonar-se'n. Poc a poc comprovaven que havien madurat, que havien crescut. De cop i volta, allò que mai haurien pogut imaginar ho podien fer soles, sense pensar-s'ho. Això demostra clarament que si la dona o família acollida creu amb el que es proposa té moltes més possibilitats d'aconseguir-ho.

La importància del reconeixement

Un element important era el reforç i el reconeixement dels objectius aconseguits i dels esforços invertits. Per a les DioF un moment molt especial era aquell en què se'ls reconeixia davant el grup de convivència amb el qual compartien l'estança en el centre, un fet que els omplia d'orgull i satisfacció. El nostre criteri de relació amb les persones acollides estava basat en la creença incondicional de la vàlua de l'altre i de la confiança en el projecte comú que ens plantejàvem des del reconeixement de la diferència com a condició bàsica de la igualtat. De veure en l'altre allò més gran que se pot veure: una persona. Així ens ho deixa sentir el següent poema.

No te rindas
Mario Benedetti

*No te rindas, aún estás a tiempo
de alcanzar y comenzar de nuevo,
aceptar tus sombras, enterrar tus miedos,
liberar el lastre, retomar el vuelo.*

*No te rindas que la vida es eso,
continuar el viaje,
perseguir tus sueños,
destrabar el tiempo,
correr los escombros y destapar el cielo.*

*No te rindas, por favor no cedas,
aunque el frío queme,
aunque el miedo muerda,
aunque el sol se esconda y se calle el viento,
aún hay fuego en tu alma,
aún hay vida en tus sueños,
porque la vida es tuya y tuyo también el deseo,
porque lo has querido y porque te quiero.*

*Porque existe el vino y el amor, es cierto,
porque no hay heridas que no cure el tiempo,
abrir las puertas, quitar los cerrojos,
abandonar las murallas que te protegieron.*

*Vivir la vida y aceptar el reto,
recuperar la risa, ensayar el canto,
bajar la guardia y extender las manos,
desplegar las alas e intentar de nuevo,
celebrar la vida y retomar los cielos,*

*No te rindas por favor, no cedas,
aunque el frío queme,
aunque el miedo muerda,
aunque el sol se ponga y se calle el viento,
aún hay fuego en tu alma,*

*aún hay vida en tus sueños,
porque cada día es un comienzo,
porque ésta es la hora y el mejor momento,
porque no estás sola,
porque yo te quiero.*

Ja per finalitzar aquest apartat i atès que intentàvem ajudar les DioF a prendre decisions i dur-les a terme, ens agradaria acabar amb aquesta frase de Victor Frankl: “És possible llevar-li tot a un home, tret d’una cosa: la darrera de les llibertats humanes, que no és altra que la d’escollir la pròpia actitud sota qualsevol circumstància que se li presenti, la de triar el seu propi camí”.

L’acomiadament

Després d’una estada intensa als centres, amb independència del temps d’estada, ens aproximàvem al període d’abordar i plantejar la sortida dels casals. Una de les professionals expressava així el sentir d’aquesta nova passa cap endavant: “Arriba un moment en què cal pintar-li ulls al demà”. Era una etapa que incloïa un ventall de situacions diferents i heterogènies, des de les quals havíem d’anar treballant la sortida de les DioF de les cases d’acollida.

En aquests moments es feia evident la temporalitat de l’estada als centres, així com els fruits de tot el que les DioF, dins els seus processos, havien aconseguit. Era un espai i un temps on havien de mobilitzar tots els seus recursos per acabar de dipositar la mirada cap a l’exterior dels casals, per afrontar un nou repte que en la majoria d’ocasions els creava una sensació de vertigen i on de cop i volta tornaven tots els sentiments de por, inseguretat, solitud, desprotecció, ansietat, tristesa... Era el moment de donar una passa més dins el procés de recuperar la seva autonomia i independència, d’agafar plenament el rumb de les seves vides.

Tot això, evidentment, comportava una pluralitat de formes d’interpretar, experimentar, transitar, sentir, posicionar-se i viure la sortida.

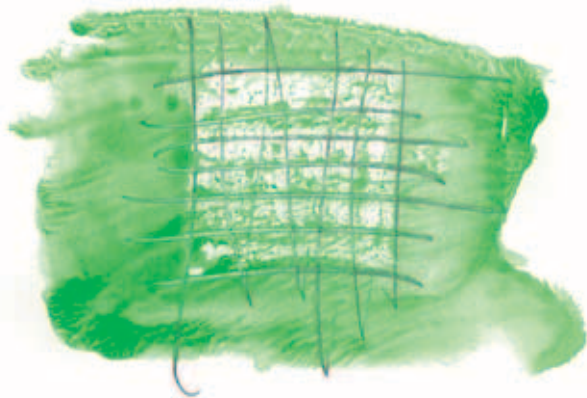
Tipus de sortida

Acordada i pactada en el procés que realitzava la DioF

Aquí ens trobàvem amb les DioF que havien mantingut una actitud activa, dinàmica i compromesa dins el procés personal iniciat als centres, complint, en general, amb els objectius establerts i acordats en els plans de feina realitzats. Ara bé, en funció de les dinàmiques de funcionament familiar, característiques personals, estils d'afrontament... ens trobàvem amb casos en què si podien estar un mes no n'estaven dos, vora d'altres en què havies de tenir més cura perquè els resultava més difícil afrontar la sortida.

Hi havia dones que no havien viscut mai totes soles, donat que de viure amb els pares havien passat a viure amb les seves parelles. Per tant, s'obria davant elles una situació totalment nova: per primera vegada assumien i duïen a terme el procés de trobar-se a si mateixes, amb les seves dificultats i potencialitats, amb fills al seu càrrec... Tot plegat significava una gran victòria i, per als professionals dels casals, era un privilegi poder simplement estar i seguir acompanyant-les.

Així, ens trobàvem amb testimonis de dones que ens acostaven a la realitat viscuda en aquells moments "Sortir al món real em va resultar molt difícil. Inconscientement anava allargant l'estada al centre per por d'haver-me d'enfrontar a la meua nova vida. Jo mai havia viscut tota sola, aquí sempre estava molt acompanyada i les tenia a elles, que m'ajudaven en tot moment. El centre em va servir per començar a fer feina, estalviar una mica, cercar pis... I, quan vaig plantejar-me sortir, vaig pensar que no podria aconseguir-ho, sentia com si tota la responsabilitat recaigués sobre mi. Però amb una mica de voluntat es pot fer, n'estic convençuda".



Per iniciativa pròpia de la DioF

En ocasions, les DioF amb les quals treballàvem et plantejaven que havien trobat una altra alternativa d'estada al centre i que havien decidit anar-se'n, bé al principi o quan ja duïen uns mesos d'estada al casal d'acollida.

Les raons podien ésser diverses: la dificultat d'adaptar-se a una estructura de centre amb unes normes, horaris, la convivència en el dia a dia amb les altres DioF... Havien entrat al centre com a darrer recurs, però amb l'actitud interna de sortir-ne tot d'una que poguessin accedir a una altra opció. L'estada al casal els duïa a connectar amb la història d'institucionalització durant la seva infància i els condicionava l'aquí i ara; fins i tot tenien por que el fet d'estar al servei implicàs la possibilitat de perdre els seus fills, i aleshores feien el retorn amb la família o company. De vegades la dona que hi estava per maltractaments i des de l'ambivalència, confusió o amb l'objectiu de donar-li una lliçó, decidia també fer el retorn amb la seva parella.

En altres ocasions les DioF decidien no continuar el seu procés als centres, però sí que volien, des de fora, poder continuar treballant alguns aspectes.

També ens trobàvem amb alguns casos, sobretot de dones que marxaven sense dir res i, en ocasions, deixant totes o part de les seves pertinences i sense tornar per cercar-les. Simplement sortien del centre, no hi tornaven més i deixàvem de saber d'elles. Dedicarem un espai a aquests tipus de sortides, atesa la seva importància per la freqüència i significat, així com per la dificultat de la societat a l'hora d'entendre per què, per exemple, una dona maltractada torna amb la seva parella i protagonitza aquestes anades i vingudes.

En el cas de les dones, aquests tipus de sortides eren motivades més per la por a deixar l'home i no sentir-se capaces de tirar cap endavant elles totes soles amb els fills, per la dependència o ambivalència amb relació a la parella, la por a sentir-se soles... En el cas de les famílies es devien més a les presses per sortir del centre i il·lusionar-se per alternatives poc realistes i inestables, la qual cosa feia que al cap de poc temps tornassin a demanar l'acollida al servei.

A les dones que havien patit maltractaments, a vegades, els costava reconèixer que es veïen amb les seves parelles per por a decebre l'equip de professionals. Fins i tot, abans de tornar amb la parella, sortien dels casals i anaven a viure amb alguns familiars o amistats abans de realitzar el retorn amb ells. El que a les dones se'ls transmetia era que, encara que optessin pel retorn amb la parella, recolzàvem aquesta decisió com a persones adultes i lliures que eren. Al mateix temps obríem alter-

natives perquè seguissin en contacte amb el centre i els professionals que hi érem, deixant-los la finestra oberta a una nova acollida si així ho consideraven. Tanmateix intentàvem treballar el fet que pactassin amb elles mateixes la no acceptació, com a mínim i en aquesta nova oportunitat, d'agressions i insults. Crèiem de debò que aquesta era l'única manera de poder seguir ajudant-les; si els tancàvem la porta o les censuràvem, els estàvem aïllant. Així ho descrivia un professional dels casals: "Tornar amb el company és una cosa que forma part del procés, però no obstant els dèiem que havien d'exigir uns mínims. I, per descomptat, que no hi hagués violència i que poguessin continuar amb la teràpia, el treball o els estudis".

Tanmateix érem conscients que es reproduirien situacions de violència, i així ho prescrivíem. I també treballàvem amb l'oportuna derivació quan hi havia menors en risc. Quan una dona retornava als casals, sentia vergonya, por i sensació de fracàs; però també sentia que en el centre se l'ajudaria a sortir endavant. Aquest és un dels esfereïdors testimonis d'aquesta terrible situació: "Em va treure de casa. Jo anava amb bata i tenia el nin en braços. De sobte vaig trobar-me al carrer i em moria de vergonya, però vaig tornar al centre".

Aquest procés d'anades i vingudes és relatat en forma de poema per Miquel Angel Lladó Ribas al seu llibre "Reivindicació de Jane", on aborda la problemàtica de la dona maltractada:

Reincidència

M'has tornat a pegar.

*M'havies promès que no ho faries,
que reflexionaries
i que no et deixaries emportar més
pels teus salvatges ímpetus.*

Jo t'havia cregut.

*Sent com si hagués entrat
en una espiral mòrbida i malaltissa, com si l'esperança
se'm reduís cada vegada més
i ja no fos més que una petita guspira
ofegada per una maror d'angoixa.*

*I vull mantenir-la viva, encesa,
però tu la sufoques i l'ofegues
amb les teves mans
ara esdevingudes vulgars urpes,
grapes letals que estrenyen
i esclafen. I maten.*



Per derivació a un altre servei o Casal

Hi havia casos en què al detectar durant l'estada al centre que presentaven una problemàtica a nivell de salut física, mental o d'alcohol o altres drogues, i en funció de la seva gravetat i distorsió en el dia a dia, es valorava fer la derivació a altres recursos més pertinents.

Als casals no podíem assumir tots els casos que ens arribaven. Després d'una primera acollida d'urgència i observant la seva evolució durant un temps en els centres, es partia d'uns mínims a nivell d'habilitats i capacitats de funcionament i aprenentatge.

En aquest punt podem situar intervencions en crisi realitzades en el context dels casals en què hagueren d'actuar, en ocasions, els serveis sanitaris i el Servei de Menors. Es tractava d'experiències d'una duresa extrema pel sofriment humà que comportaven i que repercutien en la convivència de les DioF en els centres.

D'altra banda, quan ens arribava una dona per situació de maltractaments on es valorava un alt nivell de perillositat amb relació a una nova agressió per part de la seva parella, es valoraven diferents possibilitats segons la realitat que l'envoltava. Una era derivar-la als casals de la Part Forana; una altra, si tenia família o possibilitat de demanar trasllat a nivell laboral fora de l'illa, derivar-la a un centre de la Península. "Tenc por que me trobi, perquè aquesta vegada ho aconseguirà i em matarà"; "Vull anar-me'n a la Península, allà tenc família però no puc anar-hi perquè ell em trobarà i no vull que els faci mal si sap que m'estan ajudant"; "A la nostra cultura no està ben vist que jo el deixi..., o sigui que ho tenc tot en contra, a ell i a la seva família"... Aquestes, entre d'altres, eren algunes de les formes en què expressaven el seu sentiment les dones que passaven per aquesta situació.

Per incompliments d'acords

Aquests tipus de sortida, en la majoria d'ocasions, es caracteritzava per la seva tensió i conflictivitat. Naturalment, com més temps duïen les DioF en una espiral de desestructuració i dependència dels recursos, més difícil era portar-les a una situació on els canvis eren possibles des del compromís de fer petites passes dia a dia, amb constància, esforç i compromís.

D'altra banda, davant el no compliment reiterat d'objectius establerts en els plans de feina o de comportaments conflictius ens plantejàvem, després d'haver realitzat el seguiment i les intervencions pertinents, la sortida dels centres.

En alguns casos, les DioF no estaven en disposició de fer procés, ja que la seva atenció i energia estaven focalitzades més a fora, és a dir, en la seva vida d'abans, la qual cosa els duïa a estar físicament al centre però emocionalment fora d'ell. Després d'un temps d'acompanyament els plantejàvem la possibilitat de cercar alternatives al centre i no fer-ne un mal ús, és a dir, no cremar el recurs. D'aquesta manera deixaven la porta oberta a un futur on, si la situació no millorava, podien accedir als casals des d'una altra posició i actitud més profitosa i enriquidora, no potenciadora de frustració i malestar.

L'objectiu d'aquestes intervencions era mobilitzar les DioF perquè reaccionassin davant el seu aquí i ara, evitant entrar en dinàmiques que els duïen a fer un ús merament utilitari dels centres i entrar en intervencions de caire més assistencial que a la llarga duïen a cronificar els aspectes vulnerables de les persones o famílies.

En ocasions, les DioF ens expressaven l'agraïment davant la intervenció realitzada, ja que necessitaven que algú els donàs una empenta per prendre una decisió així com anar-se'n amb permís nostre i bé, amb la possibilitat de tornar als centres si la situació ho requeria. Això els obria una porta que els alleugeria; algunes, una vegada que havien decidit sortir del centre, venien poc temps després i ens comentàvem que una vegada fora havien espavilat i que ara s'adonaven que en el casal s'havien acomodats. Altres no entenien el sentit de la intervenció i del que els plantejàvem i s'enfadaven; aleshores establien un pols amb el centre i els professionals. Darrere d'aquestes situacions de conflicte hi havia sovint dinàmiques de funcionament i relació malaltisses, disfuncionals.

També ens trobàvem amb situacions en què les mateixes DioF provocaven l'expulsió dels centres. Quan analitzaves la seva trajectòria de vida t'adonaves que l'expulsió era una constant dins el seu funcionament: "Els meus pares me varen treure de casa..."; "He viscut amb els meus germans i hem acabat malament"; "La meua parella em va dir que me n'anàs de la casa"... D'altra banda quan contactàvem amb altres serveis i institucions que els havien atès també trobàvem antecedents d'expulsions, a l'igual que en estades anteriors als casals. Per tant, l'objectiu era evitar la seva repetició i afeblir aquests processos de revictimització desenvolupant alternatives més constructives des de la presa de consciència del seu funcionament i responsabilitat.

De vegades, davant aquests tipus de sortides i com a pas intermediari a la sortida del centre, empràvem el recurs de pensió com a forma d'intervenir i finalitzar l'estada als casals. D'aquesta manera donàvem més marge de temps perquè les DioF poguessin trobar un allotjament alternatiu.

Resumint: hi havia DioF per a les quals l'estada als casals, amb tot el que comportava d'acompanyament, els era molt útil i s'anaven veient els avanços, canvis i millores en el dia a dia; d'altres, en canvi, sortien dels centres amb uns aprenentatges agafats d'un fil o embastats que bé podien donar els seus fruits més endavant o difuminar-se amb el temps. Un tercer grup, finalment, sortia endavant a pesar que la seva vivència en el centre no hagués estat d'allò més positiva. I encara n'hi havia que, ateses la personalitat, limitacions, habilitats i competències, necessitaven tota una sèrie de suports al llarg de la seva vida.

Aspectes claus a la fase de sortida dels centres

A la fase de preparació de la sortida dels centres treballàvem tota una sèrie d'aspectes entre els quals cal destacar els següents:

1. Realitzar una valoració final de l'evolució del cas durant la seva estada al centre (objectius aconseguits, fortaleses, vulnerabilitats i temes pendents), tenint present les valoracions dels professionals externs i que formaven part de la xarxa d'intervenció en el cas.

Dins el procés de valoració dels casos, quan vèiem pocs resultats o que les persones abandonaven el seu procés dins el context dels centres, reflexionàvem entorn a diferents aspectes:

- Com manejar el sentiment d'impotència en conviure amb els límits, amb els fracassos terapèutics. Una gestió inadequada ens podia dur a evitar la intervenció en els casos més difícils i situar-nos allà on la feina resultava més gratificant.
- Estàvem fent alguna cosa malament? En cas afirmatiu havíem de desenvolupar actituds, capacitats i habilitats per pensar les possibles respostes, millorar el que es pogués millorar i seguir caminant.
- Si els tipus d'anàlisi que fèiem eren adients i si tots els casos que consideràvem fracassos terapèutics ho eren realment. Podíem considerar com a tals aquells en què la persona que acompanyàvem rompia la relació després d'haver rebut la suficient ajuda? O aquells altres en què la persona decidia partir perquè pensava que havia arribat fins allà on volia i el fet de continuar li suposava un esforç que no li compensava?

2. Valoració final per part de la dona amb relació al seu procés i devolució de la valoració realitzada per l'equip de professionals. Abordar la consecució d'èxits, les capacitats personals i els temes o aspectes pendents. Establir nous objectius a curt, mitjà i llarg termini.

3. Pactar una data de sortida dels centres. Era molt important que aquesta data fos com més concreta millor, per tal d'evitar falses expectatives i frustracions innecessàries.

4. Continuar amb el suport i seguiment a les habilitats d'administració econòmica i d'estalvi.

5. Posar en marxa estratègies de recerca d'habitatge, partint de la realitat de la persona, les seves possibilitats i els recursos disponibles. El ventall anava des d'aquella dona o família que accedia a habitacions de lloguer o casa compartida perquè no podia aspirar a un altre tipus d'habitatge més estable (IBAVI, població general, o IBD, per a dona maltractada) a aquella altra que podia accedir a altres alternatives més estables. Aquests casos eren més aviat comptats, ateses les característiques de precarietat de les persones que ateníem.

D'altra banda, donada la realitat social d'aquests darrers anys, a les persones que ateníem els era cada vegada més difícil reorganitzar la seva vida des d'un procés d'independència i autonomia: feines poc qualificades, dificultats d'accés a l'habitatge, problemes per conciliar vida laboral i familiar... Tot plegat feia que les estades es prolongassin en el temps, amb tot el que implicava dins els processos de motivació al canvi. A això s'afegia la dificultat de les persones que ateníem de finalitzar el seu procés en el centre, al no disposar d'alternatives estables una vegada fora.

En aquest context, a les DioF que ateníem i en funció del procés realitzat i la situació personal, se'ls derivava a diferents projectes: Projecte Pis Tutelat Fundació Patronat Obrer (perfil de dona sense fills en risc d'exclusió social, amb ingressos econòmics mínims); el Projecte Pis Pont Associació Nuevo Futuro (perfil de dona maltractada) i els Pisos Cala Murta (perfil de dona maltractada i famílies monoparentals i biparentals en situació d'emergència social). En general, aquests projectes possibilitaven a les DioF el fet de poder-se manejar en un context més normalitzat, que suposava assumir més responsabilitats i permetia al professional de referència un seguiment i nivell d'intervenció més puntual, tant a nivell individual com grupal. Hem pogut constatar que, amb caràcter general, les dones que han passat per aquests projectes pont han consolidat els seus processos.

6. Una vegada que les DioF tenien resolta la qüestió de l'habitatge es fomentava la connexió amb el barri, es contactava amb el centre de salut que li corresponia, es gestionava la guarderia o escola dels seus fills...

7. Donar suport a una sortida progressiva al nou domicili que facilitàs l'adaptació i acomodació a la nova situació (la dona començava a anar a dormir al nou domicili

qualque dia o cap de setmana; les primeres setmanes, quan ja vivia a casa seva, venia qualque dia a dinar o sopar al centre...).

En el cas d'una dona que havia patit maltractaments, abordàvem les possibles situacions de risc i mesures de protecció davant la nova situació.

En aquesta etapa era molt important que la dona ja hagués establert, en la mesura que era possible, les bases de la xarxa social i familiar. Això era essencial en aquests moments per tal d'enfocar la seva vida fora dels casals. Una professional dels centres comentava que era molt més fàcil la sortida quan tenien amistats o família a fora, com també la importància que una dona verbalitzàs aquest fet: "Veïnats, companys de feina, amistats... Abans no els havia tengut mai, tot això és nou per a mi i fa que em senti molt bé cada dia que passa".

8. Contactar amb els Serveis d'Atenció Primària corresponents, segons la zona de residència, a fi de donar continuïtat al procés realitzat i elaborar una estratègia conjunta per a la reinserció.

9. Oferir-li la possibilitat de continuar, a nivell extern, amb el suport a nivell psicològic dins el context de centres, o informar d'altres possibilitats per continuar el tractament i realitzar la derivació pertinent.

10. Facilitar que les DioF, juntament amb els seus fills, poguessin acomiadar-se del grup, de la resta de nins i nines i de l'equip de professionals. Tot des de la perspectiva d'haver cobert una etapa del seu procés i continuar-la en un altre context diferent, que era el que en aquests moments pertocava per seguir avançant.

Els rituals de tancament

Els rituals de tancament eren tan importants com els d'inici. Els rituals ens ajuden a desenvolupar els ritmes i actuacions de vida que impliquen agafar i amollar, dins un ordre de temps i espai, que ens ajuden a estructurar i contenir el que fem.

En aquells moments ens trobàvem amb DioF que no sabien com realitzar un tancament adequat. Les raons eren diverses: no haver tingut l'experiència o sentiment d'haver finalitzat res, no disposar de referents o models en aquest sentit o evitar els comiats perquè, simplement, no els agradaven. Algunes DioF realitzaven escrits com una manera d'acomiar-se dels centres d'acollida. D'aquesta manera deixaven testimoni de la seva vivència als casals:

"... que sempre es conservi el perfum de la rosa, fins i tot després d'haver-la tallada i assecada".

"Gràcies per haver-nos donat l'oportunitat de poder bastir els pilars de la nostra existència".

*"El Casal de Llevant
és una casa d'acollida
on t'ensenyen a caminar,
si tu vols ho aconseguiràs.
Et tracten amb estima,
mai no ho podràs oblidar.
Sigues forta i no miris enrere,
mira sempre endavant
que elles t'ajudaran.
T'has de valorar
pel que realment ets,
si t'ho proposes
segur que ho aconseguiràs.
Ja ho veuràs,
tot això i més és possible
en el Casal de Llevant".*

(Memòria 2003, Casal de Llevant)

Els fills de les DioF

Ja hem comentat la importància i vivència dels fills als centres. Els nins i nines fins a 12 anys, en general, s'integraven bé als casals i vivien la situació de forma natural. De fet quan se n'anaven dels centres reclamaven a les mares que els portassin de nou a la "casa gran" perquè l'enyoraven: s'havia convertit en un referent per a ells i les seves mares o famílies. Però la cosa canviava quan s'aproximaven a l'adolescència o a la majoria d'edat; sovint ja no entraven amb la seva mare i germans, o estaven en el centre un temps curt i acabaven marxant amb el seu pare o algun familiar.

Després de la sortida dels casals

Algunes vegades les DioF que havien sortit dels casals ens venien a visitar o a fer un cafè. Era molt gratificant veure que els seus fills s'anaven fent grans i els avanços que feien en la seva vida... Eren moments especials, on es respiraven dosis d'humanitat que ens omplien d'energia i reafirmaven el sentit de la nostra tasca.

Algunes de les dones que ja havien sortit dels centres feien arribar a les altres dones la seva experiència a la casa d'acollida, bé durant una de les visites als casals, creant-se un espai improvisat de tertúlia amb les dones i professionals que en aquells moments estaven als centres, o bé dins el context del grup de dones al qual es convidava a venir. "Hi ha dies en què els enyor després d'haver sortit de la casa i em falten les forces. Estic contenta de tenir ca meva, és vera, però elles m'han donat motius per sortir endavant cada dia", deia una d'aquestes dones.

L'acomiadament dels professionals

Un altre aspecte a ressaltar té a veure amb els professionals, especialment quan acabaven la seva feina en els casals per iniciar una altra etapa a nivell professional.

La feina i experiència a les cases d'acollida era molt intensa, tal com corresponia a un centre obert les 24 hores els 365 dies a l'any i amb situacions d'urgència, crisi, demandes constants... No debades eren llars on vivien les DioF, amb tot el que això implicava de moments difícils, tensos i conflictius vora d'altres tendres i emocionants en què fluïen els sentiments i experiències més humanes i meravelloses. Allà t'adonaves de la importància que tenien les actituds, els valors, les habilitats de saber estar, escoltar i acompanyar, a més de les habilitats tècniques com a professionals.

El treball a les cases d'acollida aportava un enriquiment tant a nivell personal com professional, que no es podia separar i que sortadament era inevitable. Quan reflexionem sobre el que ens han ensenyat les persones que hem atès al llarg d'aquests anys és quan prenem consciència del privilegi que suposa aprendre de les persones que acompanyes en el dia a dia de la vida, amb les seves ombres i llums: "Fortalesa, valentia, això és el que m'han ensenyat moltes de les dones que han passat pel centre"; "M'han ensenyat una gran lliçó de vida, ser humil i valenta"... També alguns professionals han deixat testimoni escrit del seu pas per les cases d'acollida i del significat que aquesta experiència ha tingut per a ells. Vegem-ne alguns exemples:

*"...Gràcies, per confiar en nosaltres per acompanyar-vos en aquest nou camí que començau.
Gràcies, per deixar-nos guaitar a la finestra de les vostres vides.
Gràcies, per mostrar-nos el vostre dolor i deixar que la nostra abraçada us doni conhort.
Gràcies, per mostrar-nos el vostre malestar i escoltar la nostra calma.
Gràcies, per no estar sempre d'acord i ser crítiques i diferents.
Gràcies, per ser valentes i decidides.
Gràcies, per adaptar-vos a aquesta casa i el seu funcionament.
Gràcies, per acollir les vostres companyes i ser un exemple per a elles.
Gràcies, per ser tolerants i tenir paciència.
Gràcies, per compartir les vostres alegries i triomfs.
Gràcies, pels vostres àpats i costums d'origen.
Gràcies, per ser pacients i comprensives amb les nostres errades.
Gràcies, per donar-nos més afecte dels que us hem donat nosaltres.
Gràcies, per ensenyar-nos més del que us mostram.
Gràcies, pels vostres somriures i els dels vostres nins.
Gràcies, per l'esperança que ens mostrau i per ensenyar-nos a no desesperar.
Gràcies, per la lliçó de vida i per l'enriquiment personal que ens heu donat.
Gràcies, per comptar amb nosaltres i tenir-nos com a família.
Gràcies, per moltes coses més que no es poden explicar amb paraules.
Gràcies, de tot cor".*

En altres ocasions mostraven un agraïment profund cap als altres i les seves ensenyances de vida:

*"Desde mi corazón creo que
despedirse no es irse,
es agradecer por haber entrado
por haber sido parte de un todo
del que seguiremos siendo parte.*

*Por eso duele despedirse,
porque somos parte de ese lugar
del que debemos tomar distancia.*

*En la despedida se cruza:
El amor por el pasado compartido
La valentia del presente de cambio
Y la incertidumbre del futuro.*

*Pero vale la pena
asumir las despedidas
para seguir creciendo.*

*A mis mujeres del alma...
Me despido para seguir mi camino
pero ahora vos y otras que pasaron son parte de mí.
Las quiero porque las considero
valientes, transgresoras, supervivientes y nobles.
¡Mil gracias! por todo lo que me enseñaron.*

*Gracias por la paciencia y la tolerancia a las miradas distintas.
Gracias por este aprendizaje.*

De vegades també es reflectia el final d'una etapa i la incorporació de l'experiència al món interior, amb la consciència que formam part d'un tot on tothom té un lloc:

“L'objectiu d'aquesta carta era resumir la meua etapa en el Centre. Però com resumir en unes quantes paraules els moments alegres, trists, de ràbia, de bon humor, de frustració, de creixement com a persona, de compartir, d'unificar diferents visions, de tantes rialles i tantes llàgrimes? Com puc plasmar en un paper el dia a dia del nostre esforç i les nostres il·lusions, el que han significat per a mi totes i cadascuna de les dones que han passat per “la Casa” i la meua gran satisfacció per haver pogut acompanyar-les en uns moments de la seva vida tan difícils perquè poguessin trobar una mica de claror entre tanta obscuritat?

Per això, mentre escric aquesta carta m'adon que no vull resumir la meua etapa: vull emportar-me-la. Me l'emportaré i la guardaré en un lloc molt profund, perquè som conscient que no només he format part de la vida del centre, sinó que el centre ha format també part de la meua vida...”

I amb aquests testimonis, tant de les persones que han estat acollides als centres com dels professionals que hi han treballat, donam per acabat aquest apartat. Volem ressaltar, tanmateix, la pluralitat de mirades i l'esperit de lluita de totes aquelles persones que han donat vida, dinamisme, color i significat a aquest espai i temps compartit. Al cap i a la fi això són les cases d'acollida: llocs de trobada, amb un mateix i amb els altres.

El treball en equip dins el context de les cases d'acollida

Les DIOF eren les protagonistes i l'ànima de les cases d'acollida. Però la segona font de riquesa dels centres, sens dubte, eren els professionals.

Els equips de professionals dels casals es caracteritzaven per ser multidisciplinaris, és a dir, cada professional intervenia i acompanyava les persones acollides des del rol professional que desenvolupava. També i per tal de donar la màxima qualitat possible, els professionals havien de dominar les seves funcions des de les competències del saber com a coneixements, del saber fer com a habilitats i destreses, i del saber ser i estar com a actituds, valors i motivacions. L'objectiu era disposar d'equips de feina que des d'una heterogeneïtat de rols i competències construïssin un estil de feina idiosincràtic, coherent amb la institució a la que pertanyien i realista amb la intervenció social que es realitzava dins el context de les cases d'acollida.

Els equips de treball de les cases d'acollida estaven formats per la coordinadora (que a Palma duia els dos centres d'acollida), els treballadors socials (a la Part Forana les coordinadores desenvolupaven ambdós rols), les monitores-educadores, la psicòloga i la monitora de nins. En aquests últims anys es va incorporar a Palma la figura d'una treballadora social més, una auxiliar informadora, una promotora laboral i una monitora-educadora per al programa de famílies completes.

Aspectes específics del treball en equip

En aquest apartat intentarem descriure aquells aspectes que consideram específics del treball en equip dins el context de les cases d'acollida.

Fer feina en equip implica treballar des d'una multiplicitat de perspectives, observacions, sentiments, valoracions i fets que ens portava a moure'ns dins un mar d'horitzons i possibilitats. Aquesta multiplicitat de visions és indubtablement una experiència enriquidora, tant a nivell professional com humà, de la qual ens hem de nodrir i aprendre.

A la feina entra en joc l'estil personal, que té a veure amb la manera que ens situam davant nosaltres mateixos, la vida, els altres, i com resollem les diverses situacions que hem d'afrontar en el dia a dia. Aquests estils estan connectats amb el ser i estar de cadascun de nosaltres i marquen les relacions i actuacions amb les persones que atenem i l'equip de feina en què estam. Aquests aspectes, entre molts d'altres, els

treballàvem a les reunions d'aprenentatge (espais de supervisió), atès que el treball en equip –i més concretament en l'àmbit social– implica, en ocasions, entrar en períodes d'ambivalències, tensions i conflictes que havíem d'aprendre a resoldre i a interioritzar.

Les dinàmiques de les persones que ateníem ens impregnaven de tal manera que, a vegades, repetíem alguns patrons en el nostre funcionament com a equip de feina. Tanmateix érem conscients que en l'organització de la nostra feina havíem de ser molt flexibles, ateses les característiques d'un centre residencial obert 24 hores i on era imprevisible el que podia succeir. Tot, absolutament tot, podia canviar d'un dia per l'altre.

Cap dia era igual a un altre. Hi havia moments en què el grup era més estable vora d'altres en què a causa del ritme de noves acollides i d'acomiadaments, les característiques del grup i de les persones acollides variaven. Això afectava la seva cohesió i normalment necessitaven d'un període de canvi i readaptació al grup de convivència.

El treball per torns d'una part dels professionals determinava una manera de fer i funcionar que ens duïa a ser conscients de tota una sèrie d'aspectes que havíem de cuidar, revisar i analitzar periòdicament. Al no coincidir tots els membres de l'equip en el mateix temps i espai havíem d'esforçar-nos a desenvolupar canals de comunicació i coordinació eficaços (quadern d'incidències o comunicacions, fitxes i fulls de registre, expedients, informes, canvis de torn i reunions), per tal de no confondre'ns a nosaltres ni a les DioF.

El traspàs d'informació i la coordinació eren imprescindibles. D'aquesta manera s'evitaven reaccions defensives davant el bombardeig que suposava el fet que tothom els digués o demanàs alguna cosa (“Has anat al metge?”; “Ja ets la tercera de vosaltres que m'ho demana, que pesades!”), d'una banda, o actituds de manipulació envers els professionals, potenciades sovint pel funcionament des de la urgència que moltes presentaven i de la baixa tolerància a la frustració com a forma habitual que tenien d'afrontar el dia a dia i les relacions, de l'altra.

Un dels temes a tractar a nivell de comunicació i coordinació dins l'equip girava al voltant de què s'ha de comunicar o informar i què no es necessari. Tal com ho plantejava una de les coordinadores dels centres, el fet de valorar com manejàvem la informació constituïa un punt clau, així com quin tractament i ús li donàvem, com la transmetíem, quines raons ens portaven a malentesos... També havíem d'anar en compte amb les demandes des de la urgència. Amb l'experiència t'adonaves que no tot era urgent i que les respostes immediates, realitzades sovint a partir de l'estat d'angoixa de les persones que ateníem, no sempre eren educatives i eficaces.

Una de les treballadores socials expressava que la comunicació era bàsica i que sempre estava present dins l'equip de feina. El fet de poder afrontar les dificultats de comunicació ja era en si un gran acte comunicatiu, afirmaven.

Els casos d'urgència s'atenien sobretot els caps de setmana i els dies festius, fora de l'horari de les treballadores socials. Algunes monitores-educadores recordaven anecdòticament com la Policia, en alguna ocasió, havia acudit al centre per a una urgència i sortien en pijama perquè no els havia donat temps a canviar-se. També expressaven l'impacte que experimentaven cada vegada que una dona arribava al centre amb ferides al cos o desbordada per la desesperació i el dolor de la situació viscuda. O els ulls plens de por i desconfiança dels nins, les víctimes més febles i indefenses del conflicte. En qualsevol cas, cercaven la presència d'algú que estàs disposat a escoltar-les i acompanyar-la des del plor, les paraules o el silenci.

Aquest primer moment de l'acollida era molt important, tant per a les DioF com per a nosaltres. De fet ens expressaven en multitud d'ocasions com recordaven especialment aquell professional que les va atendre quan varen arribar d'urgències, ja fos escoltant-les, donant-los alguna cosa per menjar i beure, facilitant-los l'entrada a la casa des del calor humà i la tendresa, donant-los aquella abraçada que feia tant de temps que ningú els donava... En aquests moments es creava un espai de trobada únic i irrepetible, ja que les DioF venien per regla general desesperades, desorientades, sense saber què passaria al minut següent, fent una aposta vers allò que és nou i desconegut i que els implicava un gran esforç a nivell personal.

Un capítol a part eren els acompanyaments que realitzàvem els professionals a jutjats, metges, advocats i altres serveis. Eren moments especials, on compartíem espais informals de gran riquesa humana i en què les defenses psicològiques estaven més baixes. Però paradoxalment el que compartíem era més autèntic i espontani, ja que sorgia des del cor de les persones. Així ho expressava una de les treballadores socials: “Quan feia un acompanyament la meva intenció era que la dona no se sentís sola, que se sentís reforçada, acollida. Crec que era un moment molt especial per a tot l'equip”.

Els professionals vivíem molt intensament aquelles situacions en què les dones que havien patit maltractaments decidien tornar amb la parella, davant el risc que poguessin tornar a ser agredides. Com a equip no teníem altre remei que treballar per aprendre a entendre-ho com a part del seu procés. Havíem de respectar les decisions de les dones però a la vegada deixar-los obertes les portes del centre, per si més endavant ens necessitaven; es tractava, en suma, d'una manera de preservar la possibilitat de seguir-les acompanyant.

Dins aquest procés de comprendre i ajudar l'altre, una de les dificultats que sovint trobàvem com a professionals era que, si ens ficàvem massa en el món interior de la dona, corriem el risc de no calibrar bé el grau d'implicació emocional i de no saber mantenir llavors la distància afectiva que ens permetés una major objectivitat. Si aquesta dificultat no es gestiona com cal és fàcil caure en el síndrome denominat "burn-out".

En determinats moments, dins el treball en equip, resultava difícil sistematitzar normes, pautes educatives i d'actuació, així com la seva aplicació, sobretot dins l'organització diària dels casals i la convivència. Les raons es relacionaven amb aspectes ja comentats, com ara la pluralitat de situacions i aspectes en què intervenir, el volum de demandes a atendre, el ritme de feina, el funcionament des de la urgència, la desestructuració de moltes de les persones que acollíem i acompanyàvem, les característiques de les situacions en què ens havíem de moure i donar algun tipus d'orientació o resposta a curt termini... Tot plegat ens portava a moure'ns amb freqüència en la incertesa i a tenir dubtes sobre si el que havíem fet era pertinent o no ho era.

Com a equip, el fet de començar a fer feina amb els nous o persones immerses en els processos migratoris va suposar haver-nos d'enfrontar amb les nostres mancances, com ara les dificultats amb l'idioma, les barreres culturals, els esquemes de valors... Per bé que al principi eren motiu d'estrès i impotència, poc a poc els vàrem anar convertint en un repte i una oportunitat per obrir-nos a noves realitats, a més d'un motiu més d'aprenentatge per sortir dels processos d'acomodament en què a vegades tots arribam d'una manera o altra. En aquest sentit cal dir que la incorporació del servei de teletraducció que l'IBD va posar a la nostra disposició ens va ajudar a superar les barreres idiomàtiques imposades pel fet de parlar idiomes diferents. De la mateixa manera el treball conjunt amb els mediadors culturals de l'Ajuntament de Palma va suposar una passa qualitativa extraordinària dins el procés de comprensió de noves realitats. I tot des d'una mirada més ampla i on les nostres estructures mentals, culturals i socials s'enriquien per anar més enllà d'allò que creïem que era el que s'havia de fer.

En la nostra relació amb les DioF, a vegades ens trobàvem amb actituds que rebutjaven la nostra intervenció com a professionals des d'una perspectiva de manca d'experiència o rodatge amb relació a la seva problemàtica específica. Altres vegades, quan ja duïem un cert temps a les cases d'acollida, adoptaven una actitud d'exigència i de poc reconeixement a la nostra tasca, amb una tendència a atorgar un major valor terapèutic a les intervencions dels professionals externs als casals. Aquesta actitud podia tenir relació amb el fet que la intervenció psicosocial tenia lloc al mateix context en què vivien les DioF. Això feia que ens integrassin com a part de la seva vida quotidiana i llavors els resultàs més difícil diferenciar les nostres funcions i donar a la nostra

intervenció el valor des de la convivència que, a certs nivells, manteníem amb elles. Cal tenir en compte l'efecte que produïa, quant a disminució de la motivació, el fet de dur un cert temps a les cases d'acollida, ja que la tendència era a projectar fora el malestar i l'exigència que no podien dirigir cap a elles mateixes.

En ocasions havíem de treballar assumint l'ús de la mentida, entesa aquesta com a mecanisme de defensa de les DioF que s'hi resguardaven com a forma de no decebre i de mantenir una bona imatge davant les persones que tenien devora i que les acompanyaven. O bé com a mecanisme per evitar situacions per les quals no volien passar o els resultaven noves i els implicaven una font de canvi i malestar. Havíem, en suma, de donar temps a la persona perquè per ella mateixa pogués expressar allò que era real i fiable.

D'altra banda també havíem de manejar-nos davant situacions hostils, és a dir, tensions i conflictes on les DioF mantenien una actitud agressiva entre elles i, en ocasions, amb nosaltres mateixos mitjançant l'amenaça i l'insult. En aquestes situacions era important calibrar la intervenció més adient i actuar amb fermesa i coherència.

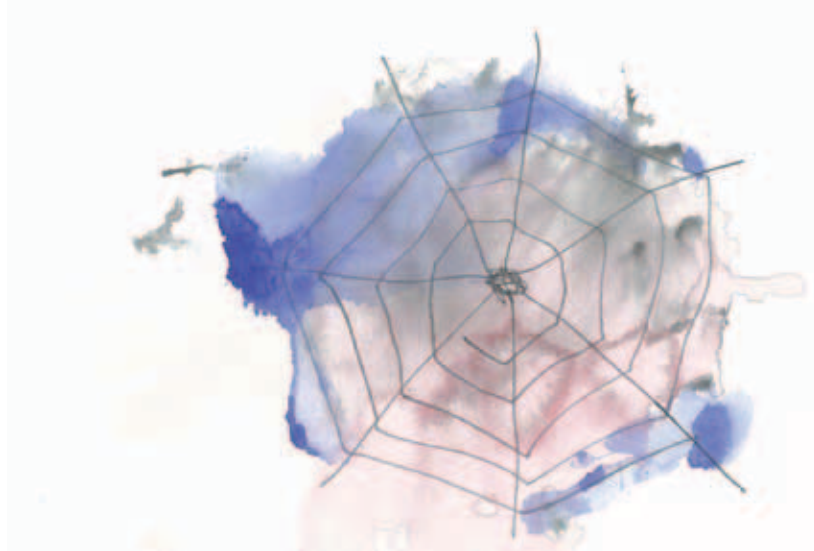
La confidencialitat era un altre tema del qual teníem molta cura. La confiança era un factor indispensable per fer un acompanyament eficaç, eficient i honest, i tenia molt a veure amb la serietat de la gestió de la informació que realitzàvem. Aquest és sens dubte un aspecte clau en el codi deontològic de tots els professionals que treballam dins l'àmbit social i de la salut.

Un altre dels aspectes a treballar com a equip tenia a veure amb la intensitat de la feina als casals, és a dir, amb el fet que el tipus d'intervenció que es realitzava tingués lloc dins una estructura de règim intern, no extern. Treballar en aquest context ens portava al risc d'extrapolar el funcionament de la persona atesa en el centre a tota la seva vida en general o bé a negativitzar el seu procés, al quedar-nos amb tot allò que no feia. Per això era molt important tenir la visió dels professionals externs al centre, per tal de no caure en aquestes distorsions i tenir una visió més ampla del funcionament de la dona fora dels casals.

El treball en xarxa amb altres institucions esdevenia així un estil de feina des del qual cada recurs multiplicava les seves capacitats i fortaleces. Això no només implicava un benefici per a la persona que ateníem, sinó també per a tots els professionals implicats a causa de la riquesa de visions i matisos, de recursos i maneres de fer feina.

D'altra banda existien moments d'una gran calidesa humana en el centre, com per exemple quan trobàvem les DioF fent tertúlia o prenent un cafè al menjador, sala

d'estar o terrassa. Eren espais molt intensos i tendres, on podies sentir el batec dels cors i compartir emocions, vivències i instants del dia a dia on l'únic important era estar i compartir. Tampoc no oblidam els moments en què els professionals ens trobàvem en el nostre quefer diari, donant-nos suport mútuament en situacions i dificultats relacionades amb les DioF o amb la nostra situació a la feina. Anècdotes, bromes, rialles, celebracions..., tot formava part d'un bagatge profundament humà i enriquidor que era també una part de la nostra delicada però privilegiada tasca.



Les reunions d'equip

Dins el context de cada casal, els equips de feina disposàvem de diferents espais de reunió on treballàvem en estreta col·laboració. Vegem-ne alguns exemples:

1. Les reunions de seguiment. Eren espais quinzenals on revisàvem, analitzàvem, consensuàvem i unificàvem pautes d'intervenció dels casos, criteris i normes en el procés i evolució de les DioF acollides al servei.

2. Les reunions de formació. En aquestes trobades, de caràcter mensual, abordàvem temes monogràfics d'interès relacionats amb les problemàtiques amb què treballàvem (violència de gènere, normes i límits, pautes educatives en la infància, abusos sexuals, educació per a la salut, pautes d'alimentació i higiene, multiculturalitat, psicopatologia, salut afectivosexual, programes d'assistència psicològica a maltractadors, resolució de conflictes, aspectes jurídics i legals de la immigració, etc.). També tractàvem de conèixer els recursos amb els quals fèiem feina en xarxa o manteníem qualche tipus de contacte. Així milloràvem el procés de derivació, tant del que nosaltres fèiem com del que ens feien a nosaltres. Així mateix es tractaven qüestions de caràcter intern que afectaven la dinàmica dels casals: règim de funcionament, normes, criteris i pautes d'actuació...

No podem negar que, en determinats moments, ens demanàvem si els centres no eren un calaix de sastre on tot tenia cabuda davant la falta d'altres recursos. Aquest qüestionament ens el fèiem des d'una actitud d'anàlisi davant determinades situacions que se'ns presentaven. El punt de partida d'aquesta reflexió era el perfil de les persones que ateníem i definien els nostres serveis, les característiques i contextos dels casals, i les actituds, habilitats i capacitats mínimes per dur endavant un procés d'inserció social. Tampoc no ens oblidam d'aquells casos els quals, per les seves característiques, els resultava molt difícil integrar-se en el funcionament del servei i la convivència amb les altres DioF, la qual cosa dificultava encara més si cal la nostra tasca.

3. Les reunions d'aprenentatge. La feina als casals era una constant escola de vida, on el procés d'aprenentatge es donava de forma constant i bidireccional. L'objectiu era que les DioF s'endugessin alguna cosa de l'estada als casals; però és que per a nosaltres, els professionals, cada dona o família era una experiència d'aprenentatge única, d'aquí que el procés d'acompanyament implicàs un enriquiment mutu. De sobte t'adonaves que ser un bon tècnic o tenir una bona formació i currículum era necessari però no suficient, perquè les actituds i l'estil de feina passaven a ser claus a l'hora d'acompanyar les persones en determinats moments del seu procés.

Foren moltes les vegades en què les històries ens varen colpir i arribar fins a l'ànima. Eren moments bons per fer petites aturades internes i plantejar-nos què hi vèiem, en aquest mirall dels altres que ens pertanyia. A vegades, el nostre ego professional feia que ens situàssim en una posició de superioritat, volent ajudar en situacions o àmbits on nosaltres també teníem bloquejos o dificultats. Aleshores corríem el risc d'entrar en processos d'incoherència i deshumanització que ens podien portar a relacions paternalistes i un tant autoritàries, en lloc de fomentar les relacions horitzontals, que són les que donen realment protagonisme a la persona que acompanyes.

Un altre aspecte a considerar era els dels conflictes ètics que se'ns plantejaven davant determinades situacions (avortar o donar el fill en adopció, negligència o maltractament dels fills, agressions i abusos sexuals, etc.). Era en aquest nivell on emmarcàvem les reunions d'aprenentatge, normalment mensuals, que podríem definir com a trobades de supervisió on tractàvem les diferents dificultats que anaven sorgint en la nostra feina quotidiana. Eren espais on es facilitava l'expressió emocional i es donava suport a l'autogestió davant les situacions que havíem d'afrontar durant la nostra feina (sentiments d'enuig, ràbia, impotència, tristesa...). L'objectiu era mantenir una dinàmica constant de revisió i autocrítica al nostre estil i metodologia de treball, tot intentant que el nostre quefer diari fos tècnicament bo, però també adequadament humà i humanitzador.

Tots aquests espais de reunió tenien lloc en cada centre i hi assistien els professionals que formaven l'equip de cada casal.

4. Altres tipus de reunions. Paral·lelament es desenvolupaven altres reunions internes i externes, on participaven part dels membres dels equips:

- Reunions de l'equip tècnic, integrades pel coordinador, els treballadors socials i el psicòleg, que eren els encarregats de donar suport a l'equip de monitores i tutores.
- Reunions dels treballadors socials amb l'orientadora laboral.
- Reunions de la psicòloga amb els monitors de temps lliure.
- Reunions de coordinació amb l'Ajuntament de Palma (SADIF), amb una periodicitat mensual i amb l'objectiu d'informar de la situació del servei, abordar i donar resposta a les qüestions i aspectes emergents, plantejar noves situacions, coordinació de casos, informacions diverses...
- Reunions de coordinació dels casals de la Part Forana amb el personal de l'IBD.
- Reunions de les psicòlogues dels diferents casals.

En definitiva, les reunions i el treball d'equip, com espai de trobada, reflexió, comunicació, aprenentatge i confrontació, planificació i coordinació, entres moltes altres, eren un element imprescindible per al bon funcionament dels casals.

Darreres reflexions

Ens agradaria, en aquestes darreres pàgines del llibre, poder compartir alguns aspectes més, així com plantejaments que ens fèiem, partint de l'experiència de les cases d'acollida, des d'un to de reflexió i partint de la necessitat de donar respostes a unes inquietuds i qüestionaments que ens fan mirar cap el futur, amb una mirada esperançadora.

Societat i responsabilitat

Una primera reflexió és que al llarg de la vida és important poder anar resolent aspectes i conflictes personals que a vegades ens duen a decisions i patrons de comportament disfuncionals (no assumció de responsabilitat, conflictes no resolts...). Aquests tipus de comportaments duen a les persones que atenem a delegar en l'entorn i les diferents institucions el pes de qui no vol o qui no pot responsabilitzar-se de les seves decisions, accions, conseqüències i, en definitiva, de la seva vida.

Un exemple que hem observat en aquests darrers anys és que les DioF presentaven una actitud tendent a exigir a les institucions, professionals, etc., sempre des d'una forta resistència a assumir la part de responsabilitat que els pertocava. Aquesta resistència era una forma de pressió per aconseguir el que elles entenien que se'ls havia de donar per dret, des del desig de tenir una vida millor però no des de la responsabilitat que havien d'assumir com a persones.

No podem perdre de vista la dimensió humana i personal del creixement. Tots sabem que el millor i més important recurs és un mateix. Des de la nostra experiència en l'acollida volem reforçar la idea que desproveir de responsabilitat les persones que atenem no és la solució i que l'alternativa rau en reprendre de bell nou els camins de la capacitació, el creixement i l'autonomia.

També és necessari el creixement compartit per tal d'anar creant una societat en clau més participativa i comunitària.

Societat i violència

D'altra banda volem expressar la nostra preocupació envers els nombrosos tipus de violència existents dins la societat actual: a les aules (*bullying*), al context laboral (*mobbing*), de fills a pares i de fills o familiars cap a la gent gran, dins l'espai i el temps de lleure dels joves... Què és el que està passant? Som prou conscients, d'aquesta realitat?

La societat està immersa en una crisi, no sols econòmica, sinó també de valors. Per això Càritas ha emprès aquests anys una campanya que convida a prendre consciència que "Una societat amb valors és una societat amb futur". Valors com la comunió, la participació, la diversitat i la gratuïtat s'han de recuperar davant la manca de referents, la pèrdua de vincles que ens duen a una situació de desarrelament, confusió i desorientació, tot un sistema que incrementa la implantació dels patrons de violència. L'opció de Càritas serà sempre l'aposta per una societat fraterna i integradora on la violència no hi tenguí cabuda.

L'avanç del serveis socials i l'augment de recursos específics

Un altre punt de reflexió seria l'anàlisi dels denominats Serveis Socials, que varen començar la seva singladura en els anys 80, i més específicament els referits als centres d'acollida. Pensam que ha arribat el moment de fer una aturada per pensar en lloc de seguir en la línia de fer, fer i fer, amb el risc de perdre el sentit i els fonaments de la feina que realitzam. Aquesta reflexió sorgeix del fet que, al llarg d'aquests darrers anys, hem pogut veure com acudien als casals filles de dones que ja hi havien estat; és llavors quan ens plantejam quin és el paper desenvolupat pels serveis socials en general i pels d'acollida en particular.

No volem acabar aquest apartat sense fer una referència a la racionalització dels recursos existents. A les èpoques de benestar es facilitava la creació de projectes mitjançant els quals es realitzaven programes formatius que ara, en temps de crisi, s'estan aturant. Aquesta dinàmica deixa les persones en procés d'acollida en una situació de més desprotecció i vulnerabilitat, si cal.

Aspectes en relació als perfils atesos

Després d'haver realitzat algunes consideracions generals, passarem ara a comentar alguns aspectes amb relació als perfils atesos en els contextos de les cases d'acollida.

Violència contra les dones

La violència contra les dones és un problema que ha aconseguit fer-se un lloc entre les prioritats socials gràcies, entre d'altres factors, a l'esforç de moltes persones i institucions implicades. Tanmateix la pregunta que ens formulam des de la nostra experiència és la següent: estam diferenciant de forma adient entre conflictes de parella i violència de gènere? No podem, per exemple, contextualitzar de la mateixa manera la situació de violència d'una parella que viu a un alberg, on pot donar-se'n algun episodi esporàdic, i la d'una altra que manté una relació de convivència estable amb fills al seu càrrec.

En aquests moments seria molt important augmentar els espais de reflexió interinstitucional entre tots els que treballam dins l'àmbit de la violència contra les dones. Més enllà de protocols d'intervenció i actuació, pensam que ha arribat l'hora de treballar a nivell de perspectives, actituds, posicionaments, contradiccions, resistències, confusions, canvis de rumb... I inevitablement sorgeixen algunes preguntes: De quina manera ens influeix la pressió social amb relació a la violència de gènere? S'escolten prou les institucions que fa temps que treballen en aquest àmbit? Davant determinats casos, és sempre adequat denunciar? Per què, any rere any, creix el nombre de dones mortes per violència de gènere? La forma en què els mitjans tracten aquest problema, és la més adequada?

També creiem necessari anar un poc més enllà i crear els espais que permetin obrir la mirada a la violència de gènere des d'una visió més ampla i profunda. Cal obrir noves finestres que mostrin el camí a fer, tant per part de la víctima i molt especialment de l'agressor. En aquest sentit, per què no fer una campanya sense prejudicis, on el protagonista sigui l'agressor i s'abordi la qüestió des de la perspectiva de la possibilitat d'un canvi en els hàbits de relació i comportament envers la seva parella?

Podem continuar veient l'agressor com una xacra de la societat, com algú que no té remei ni possibilitat de canvi i per tant rebutjar-lo i aïllar-lo socialment. Però també hi ha la possibilitat de veure'l com una persona, òbivament responsable dels seus actes, amb seriosos dèficits de comunicació, resolució de problemes... Es tracta, al

capdavall, de mostrar-li que hi ha un camí, el de la vida, on ell s'ha de responsabilitzar de si mateix i dels seus comportaments i actituds.

El que volem dir és que per avançar i millorar en l'abordatge i intervenció de la violència de gènere cal fer procés tant amb la dona com amb l'home, ja que ambdós són els protagonistes de les seves vides i de la seva relació de parella. I d'aquí sorgeix la necessitat d'afavorir una manera de treballar integral i coordinada entre els programes que atenen les víctimes de violència de gènere, d'una banda, i els d'atenció a persones violentes o agressores, de l'altra. En la nostra opinió, la intervenció realitzada només des d'un àmbit esdevé sovint parcial, limitada, insuficient i ineficaç, amb el risc afegit de potenciar, reforçar i perpetuar els rols de víctima i agressor.

Famílies

Per a nosaltres, les persones, és molt important saber on pertanyem i quin és el nostre lloc en la societat. Des del punt de vista sistèmic la naturalesa té un ordre, i cada un de nosaltres hi té un lloc, en aquest ordre. Aquest ordre establert té a veure, vulguem o no, amb el que va succeir a les nostres famílies. Aquest sentiment de pertinença és el que ens dóna força i fa que tinguem clar qui som i cap on anam en la vida.

Darrerament dins el context dels centres d'acollida, especialment a Palma, hem observat una tendència a l'alça en la demanda de famílies per motius diversos: pisos compartits, feines precàries, desestructuració, baix nivell d'ingressos..., la qual cosa ens ha fet constatar una mancança de polítiques centrades en les famílies amb què es pugui afrontar de forma adequada aquesta problemàtica.

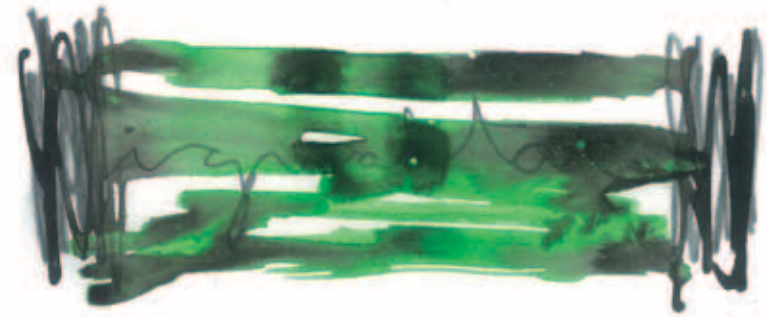
Partim doncs del fet que la família és la base fonamental de la societat, l'arrel des d'on tot ésser humà creix i es nodreix. I en aquests moments és evident que la família està passant per un moment de vulnerabilitat a causa de la seva evolució i els profunds canvis soferts en la seva estructura. Per restaurar i reparar aquesta vulnerabilitat, quins camins cal prendre? Tenim les eines per iniciar una tasca preventiva i realista?

A manera d'epíleg

A l'hora de concloure ens atrevim a dir que els reptes que ens planteja la problemàtica i l'experiència traspuada al llarg d'aquestes planes són grans, certament, tant com les dificultats d'on deriven. Però des de Càritas tenim molt clar que la nostra tasca com a professionals és la de saber estar i acompanyar, en determinats moments, des del respecte i la comprensió cap a allò que objectivament és. Però també hem de ser humils i conscients que no podem arribar a tot, en el sentit que no podem ni volem assumir el destí dels altres, sinó simplement suggerir-los camins, pautes per on puguin transcórrer el seu quefer diari i la seva dignitat com a persones.

No hi ha dubte que per a Càritas aquests vint anys d'experiència en el treball amb les DioF han estat una riquesa que perdurará en el temps. I així com Càritas fou pionera a l'hora d'afrontar, des de la responsabilitat social del moment, una problemàtica emergent i significativa, també per a la nostra institució ha estat un bagatge enriquidor el fet de poder donar, limitadament però amb professionalitat i sensibilitat, resposta a una demanda de la societat.

Voldríem que aquesta publicació hagués estat el testimoni d'un treball fet des de Càritas amb fidelitat al moment concret de la història d'aquests vint anys i de totes les persones que, amb noms i llinatges, se n'han sentit partícips. La mirada que hem volgut transcriure és la d'uns ulls esforçats i agraïts alhora, i Càritas Mallorca ens ho ha possibilitat.



Bibliografía

Capítol 1: Aproximació a la realitat social

- Alberdi, Inés y Escario, Pilar. *Los hombres jóvenes y la paternidad*. Fundación BBVA, Bilbao, 2007
- Alberdi, Inés i Matas, Natalia. *La violencia doméstica. Informe sobre els maltractaments a dones a Espanya*. Fundació "La Caixa", 2002. Col·lecció Estudis Socials núm. 10.
- Boletín informativo del Instituto Nacional de Estadística. Encuesta del empleo y tiempo libre. 4/2007
- Bonfenbrenner, Urie. *La ecología del desarrollo humano*. Paidós Ibérica, Buenos Aires, 1987.
- Bonino Méndez, Luis. *Micromachismos: la violencia invisible en la pareja*. Edit. Generalidad Valenciana. Dirección General de la Mujer. 1996.
- Bosch, Esperanza i Ferrer, Victoria A. "La violencia de género: De cuestión privada a problema social" Article publicat a la revista *Intervención Psicosocial*, Vol.9, nº1, p.7-19. 2000.
- Bosch Fiol, Esperança, Ferrer Pérez, Victoria A., Riera Madurell, Teresa i Alberdi Castell, Rosa M^a. "Feminismo social y feminismo académico". Grup d'investigació "Estudios de género".(Mujeres en Red). <http://www.nodo50.org/mujeresred/feminismo-ebvf.html>
- Bosch Fiol, E.; Ferrer Pérez V.A.; Navarro Guzmán C.; Ferreiro Basurto, V.; Escarrer C.; Augusto, M. López-Tello, A., *Estudi de recursos per afrontar la violència de gènere a la CAIB: anàlisi quantitativa i qualitativa*. Oficina d'Igualtat d'Oportunitats entre Homes i Dones, UIB.
- Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM). Promujer, Programa de Igualdad .Programa de prevención de la violencia de género. *Conocer para cambiar la mirada*. Guía sobre la violencia contra la mujer. 2007.
- Corsi, J., *Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Paidós, Buenos Aires, 1994.
- Echeburúa, Enrique; de Corral, Paz. *Manual de violencia familiar*, Ed. Siglo XXI, Madrid, 1998.
- Ferrer Pérez, Victoria A.; Bosch Fiol, Esperanza. *Algunas consideraciones generales sobre el maltrato de mujeres en la actualidad*. Anuario de Psicología, vol. 34, nº 2, pp. 203-213, junio 2003. Universitat de Barcelona, Facultat de Psicologia.
- Ferrer, V.A. y Bosch, E.: *El papel del movimiento feminista en la consideración social de la violencia contra las mujeres: el caso de España*. Revista: 201605 Labrys. Estudios Feministas. Volumen: 10, 2006. (BRASIL) ISSN: 1695-4246.
- Ferrer Pérez, Victoria A.; Bosch Fiol, Esperanza; Navarro Guzmán, Capilla; Ramis Palmery, M. Carmen; García Buades, Esther. *El concepto de amor en España*. Grupo de Investigación Estudios de Género. Universitat de les Illes Balears. Psicotema 2008. Vol. 20, nº 4, pp. 589-595.
- García Borrego, Iñaki. *Familias inmigrantes en España: más allá de la integración*. Universidad Carlos III de Madrid.
- Gomez, Esteban; Muñoz, María Magdalena; Haz, Ana María. *Familias Multiproblemáticas y en Riesgo Social: Características e Intervención*. PSYKHE 2007, Vol.16, Nº 2, 43-54 Copyright 2007 by Psykhe ISSN 0717-0297
- Jurado Guerrero, Teresa. *Cambios familiares y trabajo social*. Ediciones académicas, 2007
- Labrador, F.J.; Paz Rincón, P.; de Luís, P. y Fernández-Velasco, R. *Mujeres víctimas de la violencia doméstica. Programa de actuación*. Pirámide, Madrid, 2004.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo1-2004.html
- López Sala, Ana Maria. *La política española de inmigración en las dos últimas décadas. Del asombro migratorio a la política en frontera y la integración*. Departamento de Sociología. Universidad de la Laguna, España.
- Lorente Acosta, Miguel. *Agresión a la mujer: realidades y mitos*. Ed. Barcelona, 2003.
- Memoria de Càritas Española, 2008.

- ONU. *Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer*. Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, A/RES/48/104. Ginebra, 1993.
- ONU. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas (1948).
- Rodríguez Martínez, Magdalena. *La familia multiproblemática y el modelo sistémico*. PORTULARIA 3, [89-115], ISSN 1578-0236. Universidad de Huelva, 2003.
- Stith, Sandra y otras. *Psicología de la violencia en el hogar*. Ed. Desclee de Brouwer, 1992.
- Vara Horna, Arístides A. *Mitos y verdades sobre la violencia familiar: Hacia una delimitación teórica conceptual basada en evidencias*. Asociación por la Defensa de las Minorías, Perú, 2006.

Adreces d'internet

- <http://www.mujeresenred.net/spip.php?rubrique68>
- www.berdingune.euskadi.net/.../eltratamientoaloshombresmaltratadores.pdf
- http://www.observatorioviolencia.org/upload_images/File/MALTRATADORESFAMILIARES.pdf
- <http://www.inmujer.migualdad.es/mujer>
- <http://www.migualdad.es>
- <http://www.centroreinasofia.es/paneldecontrol/est/pdf/EST007-3271.pdf>
- www.centroreinasofia.es/
- <http://www.malostratos.org/cindoc/072%20cindoc%20estad.htm>
- <http://www.observatorioviolencia.org/noticias.php?page=&id=2062>
- <http://psicologia-criminologia.blogia.com/temas/estadisticas-violencia-de-genero.php>
- <http://obrasocial.cam.es/Documents/guiasobrelaviolenciacontrala.pdf>
- www.poderjudicial.es
- <http://vsites.unb.br/ih/his/gefem/labrys10/espanha/vitoria.htm>
- <http://www.uib.es/servei/sac/ueeg/>
- http://www.ypsite.net/recursos/biblioteca/documentos/HISTORIA_CUADRO.pdf

Dades obtingudes a partir de notícies de premsa (1988-1990)

Capítol 2: Història i origen dels centres d'acollida

- ALIMARA. Butlletí Informatiu del Servei D'Acció Social del Consell Insular de Mallorca, núm. 13 maig-juny, p.17, 1989. (Article sobre la firma del conveni de creació del SADIF)
- ARRAN. Revista de la Delegació Diocesana D'Acció Social. Mallorca núm. 35, setembre-octubre 1989. (Article sobre el SADIF)
- ARRAN. Revista de la Delegació Diocesana D'Acció Social. Mallorca núm. 40, juliol-agost 1990. (Article sobre el SADIF)
- *Don Teodor Úbeda, 25 anys Bisbe*. Bisbat de Mallorca, novembre de 1995.

Documents de l'arxiu documental de Càritas

- *Pis Tramuntana*. Reportatge al Diari de Balears, 25 d'octubre de 1984.
- Carta dirigida al Consell. Juliol de 1984
- Projecte *Pis Tramuntana*. Càritas
- *Centre La Vileta*. Avantprojecte d'atenció a la dona adulta marginada. 6/3/1989
- Projecte d'atenció a dona maltractada i família. 1/7/1989

- Projecte Sa Dona. Revista de la Delegació Diocesana d'Acció Social, *Arran*, núm. 40. Juliol-agost 1990
- Centre d'acollida a la dona i família. Revista de la Delegació Diocesana d'Acció Social, *Arran*, núm. 35. Setembre-octubre 1989
- Convenis de col·laboració amb diferents administracions
- Guia del casal de Ses Ufanès
- Informe del Casal Ses Ufanès, a petició de la Sra. Francisca Mas i Busquets, directora de l'IBD. 11/10/2002
- Cartes amb les diferents congregacions
- Memòries del Centre d'acollida a Dona i Família (1989-2009)
- Memòries de Ses Ufanès (2001-2008)
- Memòries del Casal de Llevant (2003-2008)

Entrevistes realitzades a professionals dels diferents centres d'acollida

Capítol 3: Un estil d'intervenció centrat en la persona

- Achotegui Loizate, Joseba. *Estrés límite y salud mental: el síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (Síndrome de Ulises)*. Artículo publicado en la Revista "Norte de salud mental", de la Sociedad Española de Neuropsiquiatría, volumen V, núm. 21, p. 39-53. 2005.
- Barudy, Jorge. *El dolor invisible de la infancia: una lectura ecosistémica del maltrato*. Paidós, Barcelona, 1998.
- Bermejo, José Carlos i Martínez, Ana. *Motivación e intervención social*. Cuadernos del Centro de Humanización de la Salud. Sal Terrae, Santander. 2006.

- Bermejo, José Carlos. *Apuntes de relación de ayuda 1*. Cuadernos del Centro de Humanización de la Salud, Sal Terrae. 1998.
- Bermejo, José Carlos i Martínez, Ana. *Relación de ayuda, acción social y marginación 2*. Cuadernos del Centro de Humanización de la Salud, Sal Terrae, 1998.
- Bermejo, José Carlos. *Humanizar el encuentro con el sufrimiento*. Desclée de Brouwer. Bilbao, 1999.
- Bianco, Gabriella. *Las migraciones: una visión desde la psicología transcultural y la etnopsicología*. Revista Enginy, 11, 23-24, any 2001.
- Bianco, Gabriella; Flórez, Isabel, i Rothkegel, Sibyllle. *Curso de formación en psicología transcultural y comunicación intercultural*. Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears. Responsable: Sra. Gabriella Bianco. Novembre 2001.
- Bimbela Pedrola, José Luis. *Cuidando al profesional de la salud*. Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada, 2007.
- Carballo, Panadès y otros. *Familias Multiproblemáticas. Intervención Terapéutica i Psicosocial*. Ideas preliminars. Revista Alimara, núm. 34. Segona Època, desembre, 1994.
- Càritas Diocesana de Catalunya. *L'Acolliment*. Quaderns de Formació, 2007.
- Càritas Diocesana de Valencia. *La Acogida*. 2003.
- Càritas Diocesana de San Sebastián. *Acogida en Càritas*. San Sebastián, 2003.
- Càritas Diocesana de Tuy-Vigo. *Temas de formación V, Saber acoger*. Vigo, 2003.
- Càritas Diocesana de Valencia. *Cuadernos de Relación de ayuda*
- Càritas Diocesana de Valencia, www.caritasvalencia.org. *Itinerario de Formación Específica para el Voluntariado de Programas*. Cuaderno *La Relación de Ayuda*.
- Càritas Diocesana de Zaragoza. *La Acogida y el acompañamiento a voluntarios*

- Càritas Diocesana de Zaragoza. *La Acogida*
- Càritas Española. *Acoge*. Madrid, 1995.
- Càritas Española, M^a Elena Alfaro y Beatriz Carballo. *La acogida. "La Acción Social"*, Cuadernos de formación, núm. 22. Madrid, 1991.
- Càritas Española. *Marco de Intervención con personas en grave situación de exclusión social*. 2009.
- Càritas Española. *Modelo de Acción Social*. Documentos institucionales, 2009.
- Departament d'Acció Social de l'Ajuntament de Palma. Desembre, 1996. *L'atenció individual-familiar des de Serveis Socials d'Atenció Primària* (TSIF).
- Echeburúa, Enrique y otros. *Vivir sin violencia. Terapia para controlar y modificar el comportamiento violento*. Ed. Pirámide, 2002.
- Egan, G. *El orientador experto: un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal*. Wadsworth Internacional, 1981.
- Grinberg, L. i Grinberg R. *Psicoanálisis de la migración y del exilio*. Alianza, Madrid, 1984.
- Herman, Judith. *Trauma y recuperación. Cómo superar las consecuencias de la violencia*. Ed. Espasa Hoy, 2004.
- *La cuestión de la resiliencia*. 1^a Jornada del Área de la Mujer. INTRESS, Madrid. Noviembre, 2007.
- Lladó Ribas, Miquel Àngel. *Reivindicació de Jane*. Poemas contra el maltrato. Col·lecció Treballs Feministes, Universitat de les Illes Balears, 2004.
- Panadès, C. *La intervención de la red profesional en casos de familias multiproblemáticas con niños en situación de riesgo de abuso, negligencia o maltrato*. Revista Alimara núm. 46. Diciembre 2000.

- Panadès, C. *Curso Intensivo de Formación Psicosocial: Intervención con Familias Multiproblemáticas*. Centro Kine de Terapia Familiar. 2001.
- Prochaska, James O.; DiClemente, Carlo C., i Norcross John C. *Cómo cambia la gente. Aplicaciones en los comportamientos adictivos*. RET, Revista de Toxicomanías, núm. 1, 1994.
- Rebollo Sánchez, Isabel, i Bravo Campanón, Cristina. *Casas de acogida: desde la experiencia a la reflexión*". Cuadernos de Trabajo Social, vol.18, p. 317-332. 2005

Documents de l'arxiu documental de Càritas

- Dossiers de premsa
- Guies de maneig intern dels casals
- Memòries anuals Casal Llevant (2003-2008)
- Memòries anuals Casal Ses Ufanes (2001-2008)
- Memòries anuals SADIF (1989-2009)
- Projectes tècnics de Càritas Diocesana de Mallorca per al Servei d'Acollida a Dones i Famílies
- Quaderns de camp o seguiment dels centres d'acollida
- Testimonis de dones i professionals

Entrevistes realitzades a professionals dels diferents centres d'acollida

