CONCLUSIONS DEL II CONGRÉS DE SERVEIS SOCIALS
Les violències en els escenaris actuals

Barcelona, 9 i 10 de novembre de 2016

El *II Congrés de Serveis Socials,* ***Violències en els escenaris actuals,*** ha permès obrir un debat entorn les violències diverses, debat que teníem pendent des de fa temps i que no ens ha deixat indiferents en absolut als professionals de serveis socials, considerant que sovint tractem i estem exposats a problemàtiques en les quals es troba de forma inherent alguna forma de violència.

En aquest apartat recollim les conclusions que es desprenen de les diferents intervencions, ponències i comunicacions que es van presentar durant la celebració del congrés. Són conclusions que no pretenen en cap cas tancar el debat, sinó precisament mantenir-lo obert, ja que, com veurem, sembla haver-hi encara més interrogants que certeses, a propòsit de les violències, la qual cosa ens obliga a continuar treballant per tal de cercar nous coneixements, respostes I línies d'intervenció davant la problemàtica.

Val la pena recordar però, l'apunt que el Dr. Antonio Andrés Pueyo ens traslladava, molt encoratjador, quan llençava la idea que "malgrat tot, sembla que anem per bon camí pel que fa a l'eradicació de la violència a les nostres societats";

Estem en el moment menys violent de la història,

en contra del que ens diu aparentment la nostra percepció.

La violència ha estat molt més present i cruenta anteriorment,

a mesura que mirem enrere en el temps.

A la qual cosa l'Encarna Bodelon afegia:

La justícia té límits a l'hora d'abordar la problemàtica de la violència,

i els operadors jurídics,

normalment amb escassa formació en l'àmbit de la violència,

mantenen els seus propis prejudicis en les seves decisions judicials

cosa que constitueix una forma clara de violència institucional.

MARC GENERAL

- Efectivament, podem constatar que a mesura que les societats es desenvolupen i avancen es tornen menys tolerants amb les manifestacions de violència. A poc a poc, es van criminalitzant comportaments de la vida quotidiana que anteriorment havien estat acceptats i tolerats, però que en un moment donat la societat demana tipificar-los com a delictes. Allò que abans es podia fer, ara ja no està ben vist, ja no és permès socialment, i a més es constitueix en un acte punible i castigat judicialment.

- La justícia però té límits a l'hora de resoldre respecte a la violència, especialment en l'àmbit de la prevenció. La prevenció cal pensar-la, en tot cas, en clau social i no jurídica.

- Els/les professionals que treballem entorn d'algun àmbit de les violències constituïm una "interface" entre l'encàrrec de la societat de resoldre el problema de la violència i la intervenció directa amb l'agressor/a, la víctima i/o els observadors.

- Cal destacar la idea que les explicacions teòriques sobre la violència, malgrat que interessants i necessàries, no sempre resulten útils per canviar les coses i resoldre la problemàtica. Per tant, podem desenvolupar programes d'intervenció eficaços per resoldre problemàtiques de violència que no es trobin lligats a models explicatius teòrics amplament consensuats.

VIOLÈNCIA INTRAFAMILIAR

- En les relacions familiars convergeixen diferents generacions amb interessos diversos. Això comporta tensions en l'àmbit familiar, que poden desenvolupar conflictes de diferent intensitat i situacions de violència.

- Les relacions de poder ens envolten sempre. Però quan parlem de relacions parentofilials cal diferenciar autoritat d'autoritarisme, és a dir, tractar els altres com a subjectes o bé com a objectes sense dret.

- Reconeixem que els infants han d'esdevenir subjectes de dret en la intervenció amb ells; això vol dir escoltar-los, informar-los i fer-los partícips dels afers i les decisions que els afecten.

- Pel que fa als/les joves, cal recordar que la violència forma part de la seva manera de funcionar a la vida. Es tracta del posicionament dels joves per contraposició al posicionament dels altres.

- En la violència ascendent s'evidencia certa prevalença d'una tipologia de família que acostuma a ser monoparental, en la qual les mares havien estat també maltractades a la seva infància.

- Quant a la gent gran, s'apunta la necessitat de superar prejudicis i estereotips a l'hora d'entendre les seves dificultats, uns prejudicis que acostumen a posicionar-los en situació discriminatòria en tractar-los com a dèbils o infantils. Sembla que aquesta mirada interfereix força en la detecció del maltractament a la gent gran. I la prevenció esdevé cabdal en aquest àmbit, tot treballant amb els cuidadors de gent gran per tal d'evitar que es puguin originar dinàmiques de maltractament en un futur més o menys pròxim.

- Amb tot, pel que fa a la intervenció professional en l'àmbit de violència intrafamiliar, s'orienta vers la intervenció mínima amb menors, la gent gran i en general qualsevol persona que esdevingui vulnerable. Amb aquesta perspectiva d'intervenció es pretén minimitzar la possible victimització secundària que es pot derivar per la persona usuària de la intervenció professional pròpiament dita. També, amb el mateix objectiu, es proposa una millora en la coordinació interadministrativa, per tal de no duplicar intervencions.

VIOLÈNCIA ENTRE IGUALS

- Els adolescents tenen models referents adults que són agressius i que s'associen a èxit social. En aquest escenari els/les joves assagen els seus nous comportaments, propis d'una nova etapa evolutiva on tot és possible i tot s'ha d'escriure.

- No podem parlar d'una única violència entre els joves. La naturalesa de les violències entre els iguals adopta diverses modalitats i es poden classificar segons si són reactives, adaptatives o organitzades.

- El *bullying* es distingeix per les següents idees clau definitòries: intencionalitat, continuïtat en el temps i asimetria. Els rols dels participants en manifestacions de *bullying* són, com a mínim, l'agressor/a, la víctima i els/les observadors/es.

- Pel que fa a la intervenció en *bullying*, semblaria que s'aposta per donar l'oportunitat a l'agressor/a a rectificar i reparar el dany.

- En general, quan parlem de violència entre els joves, cal pensar a intensificar les actuacions de prevenció a l'escola, mitjançant programes que els ajudin a desenvolupar les seves habilitats socials i la cultura de la pau.

- La prevenció és l'aposta que es troba inherent al programa TEI (tutoria entre iguals). Es destaca la importància d'intervenir quan apareixen els primers símptomes d'assetjament. Igualment, apunta també l'eficàcia que es deriva de la participació activa dels joves en el procés d'intervenció en situacions d'assetjament escolar.

- L'enfoc sistèmic esdevé també útil a l'hora d'interpretar i intervenir en situacions de conflicte i violència entre els/les joves.

VIOLÈNCIA INSTITUCIONAL

- Quan l'administració deixa d'exercir la funció contenidora de la violència que li correspon, deixa al subjecte desvalgut i atempta contra la seva dignitat.

- Hem de subratllar quan parlem de violència institucional que part d'aquesta institució són els/les professionals que hi treballen. Per tant, els/les professionals no som subjectes al marge de la institució, sinó part integrant d'aquesta. A més, no estem en una situació d'igualtat amb les persones usuàries que atenem, cosa que ens porta a tenir una important incidència en la resolució o no de les seves dificultats.

- S'identifica la burocratització com a una forma de violència institucional, perquè demora el patiment de la gent al perllongar la resolució de les seves problemàtiques.

- Com afavorim el bon tracte de les persones usuàries que atenem? Reconeixent la fragilitat que també afecta els/les professionals, ja que això permet poder empatitzar millor amb les persones usuàries i les seves dificultats. Prescrivint recursos que respectin la seva dignitat. Acomplint als mandats institucionals basant-nos en els drets humans.

VIOLÈNCIA DE L'ESTAT

- Com a marc conceptual s'entén que tota violència suposa una regressió dels drets humans.

- L'estat té el monopoli de la violència via el pacte social i la llei. Cal remarcar que les lleis de vegades són injustes.

- També, cal entendre que la societat de consum funciona com a aparell de control social i repressiu. Hi ha un discurs dominant que tendeix a culpabilitzar als ciutadans i ciutadanes de la crisi, pel seu mal ús dels serveis públics, la seva manca de responsabilitat en el consum, etc.

- S'apunta la idea que la vida com a un "reality show" és el nou opi del poble, que emmascara la violència del poder.

- Baixant a la concreció i més en clau d'exemple, es va exposar la problemàtica dels Centres d'Internament per a Estrangers (CIEs), com a exemple de violència de l'estat. Es consideren violència de l'estat perquè constitueixen una privació de llibertat sense delicte, perquè es poden concebre com un càstig i perquè vulneren els drets de les persones (comunicació amb la família, intimitat, assistència jurídica, sanitària, etc.).

- A tall d'orientacions es proposa desenvolupar l'estratègia de recuperar l'eina política enfront del domini de l'economia. També, la mediació esdevé necessària per a la resolució del conflicte, com a alternativa a la resolució violenta.

- Ens preguntàvem en aquest punt, com resistir la violència de l'estat? D'una banda es proposa una presa de consciència de l'alienació. D'altra banda s'apunta vers l'organització ciutadana per abordar el conflicte amb l'estat. Els moviments socials, amb la protesta, són una resposta davant l'acció repressiva de l'estat.

VIOLÈNCIA A LES XARXES / INTERNET

- Es posa en relleu la importància d'una bretxa digital existent; els progenitors/es no saben suficient i els fills/es dominen en aquesta matèria. Amb tot, s'apunta la imperiosa necessitat de superar aquesta limitació. Tot està legislat, allò que es pot fer a les xarxes i allò que no es pot fer. I els progenitors/es tenen la responsabilitat legal davant les actuacions dels menors al ciberespai.

- Les xarxes han permès el desenvolupament de noves formes de relació. Es parla de la "Extimia", és a dir, l'exposició pública de la vida íntima. També, les xarxes faciliten relacions de dominació, com ara la violència masclista.

- Les seqüeles del ciberbullying són enormes, en consonància amb la dinàmica relacional que caracteritza aquesta forma de violència; l'assetjament és persistent i es pot mantenir les 24 hores del dia. A més, la víctima normalment ha mantingut el problema en secret durant molt de temps.

- És per això que s'apunta la prevenció com a l'eina cabdal per combatre aquest tipus de violència. S'està treballant la prevenció a les escoles, amb grups de pares, amb els joves, amb les entitats, etc. Una prevenció enfocada a l'autoprotecció, mitjançant el coneixement i l'activació de tots els mecanismes de protecció que ofereixen les aplicacions i les xarxes.

- Amb tot, si la prevenció no ha estat exitosa, s'encoratja a la denúncia de la problemàtica, tant als cossos policials com a l'empresa prestadora del servei de xarxa social a internet.

VIOLÈNCIA DE GÈNERE

- Com a marc conceptual de partida s'explicita que la violència contra les dones és resultat d'una visió estructural de la nostra societat vers el gènere.

- Treballant la idea amb més profunditat emergeix que el sexisme no només s'articula basant-se en la desigualtat entre dones i homes sinó també en la construcció de la diferència entre gèneres. Hi ha joves que no compleixen les expectatives socials quant al gènere. En el sistema educatiu encara persisteixen estereotips masclistes i micro masclistes subtils i poderosos. Per tant, cal explorar i obrir-se a altres patrons no heterosexuals per resoldre els tabús sexuals encara fermament presents a la nostra societat.

- Hi ha una altra violència simbòlica contra les dones als mitjans de comunicació. Sovint es presenta la dona com a víctima objecte. Es dóna més valor a la paraula masculina que a la veu de les dones.

- En relació a la intervenció en violència masclista, es planteja la mediació com a una eina possible, però només factible quan es compleixen certes condicions; l'agressor ha demanat perdó a la víctima, accepta voluntàriament la mediació i la dona ha fet ja un procés de recuperació, especialment pel que respecta a la seva autoestima.

- Amb tot, es remarca la importància de prioritzar els abordatges integrals de la violència masclista, que contemplin un treball amb els homes, les dones, a les escoles, amb les entitats, als barris i als mitjans de comunicació.

REPTES PER A UN FUTUR PRÒXIM

- En el decurs del II Congrés de Serveis Socials s'ha reiterat la idea de necessitat de formació especialitzada pels professionals que treballem en algun àmbit de la violència; formació especialitzada pels operadors jurídics que amb els seus propis perjudicis poden estar exercint una violència institucional en les seves decisions judicials, formació especialitzada pels professionals que intervenen en l'àmbit familiar, els quals sovint tenen limitacions per detectar situacions de violència en els menors, en la gent gran i per extensió en tota violència intrafamiliar, considerant la privacitat dels comportaments que es generen en aquests escenaris.

- Igualment, s'ha evidenciat la gran interferència per l'abordatge de les diferents formes de violència que suposen els prejudicis i els estereotips que mantenim tots. Cal que treballem el reconeixement i la conscienciació d'això en la ciutadania en general, però també que els mateixos professionals fem una reflexió i un treball respecte dels prejudicis que també mantenim i que interfereixen en el correcte exercici de la nostra tasca.

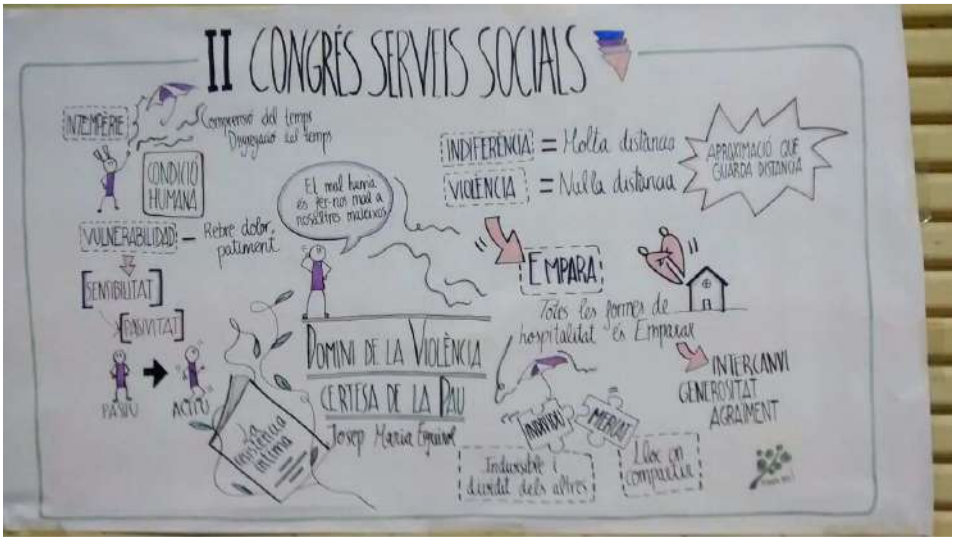
- En matèria de violència es conclou també que els professionals hem d'adoptar un rol força actiu i un compromís ètic, d'acord amb els nostres valors i en respecte dels drets humans. En aquest sentit, davant de lleis o directrius de les administracions que ens suscitin dilemes ètics hem de respondre amb contundència. Si callem, no som neutres, per tant, ens hem de mullar.

- S'ha fet palesa una manca de recerca, d'investigació i de dades empíriques en la majoria de les noves formes de violència treballades en aquest congrés. En aquest sentit, ens queda aquesta assignatura pendent, per tal que els/les professionals que intervenim en els diferents escenaris de la violència puguem aportar estudis i dades més acurades en altres congressos, en un futur pròxim.

Les últimes reflexions del congrés, més en clau filosòfica, ens les va aportar Josep Maria Esquirol, quan ens deia:

> ***El nihilisme (falta original) ens constitueix com a subjectes a la intempèrie i disgregats. Aquesta experiència és ineliminable, se l'afronta i se l'oposa resistència. Aquest estat és el que tots coneixem quan experimentem l'angoixa, signe de la pèrdua de les coordenades de la nostra relació amb l'altre. És l'experiència més propera que podem tenir de quedar-nos a la intempèrie, tant la física com la del sentit de la nostra pròpia existència.***

Es tracta llavors d'oposar una resistència "íntima" a la tecnobarbàrie amb la seva immediatesa compulsiva, hiperconnectivitat, transparència total, dispersió i indiferència.

Davant d'això Josep Maria Esquirol proposa: la pausa, parlar franc, proximitat, diferència, reflexió, reinventar la mirada, tornar a pensar.
La solitud original del desemparament ens porta a l'altre i en aquest trajecte podem aturar-nos en la solitud autista (aïllament) a diferenciar de la solitud productiva (sols però amb l'altre).

La resistència és fecunda per ella mateixa encara que no sapiguem la seva trajectòria. Intima es refereix a propera, nuclear i central. Aquesta resistència es fa en la quotidianitat: "S'ha de creure en les coses perquè tinguin fecunditat". La generositat s'ofereix com un do a l'altre proper.