

XARXA VIOLETA TMB

Actuació per a l'atenció a persones víctimes de violència masclista.

Principis generals:

- **Seguir el procediment habitual d'informar al Centre de Control** sobre el que està passant.
- **Seguir les instruccions del Centre de Control.**
- **Oferir un espai segur i de confiança sempre que sigui possible:** Crear un entorn respectuós on la persona se senti escoltada i no jutjada.
- **Respectar la llibertat de la persona:** Reconèixer que cada persona té el dret de prendre les seves pròpies decisions. Si vol marxar, demanem si ens vol facilitar les seves dades de contacte i la deixem marxar.
- **Respectar les decisions:** Acceptar les opcions de la persona sense pressionar ni qüestionar-les.
- **Evitar judicis i comentaris subjectius:** Mantenir una actitud imparcial i respectuosa en tot moment.
- **Escolta activa:** Escoltar atentament, sense interrupcions, per comprendre el que la persona necessita expressar.

Comportaments que cal evitar:

- **Fer falses promeses** o proporcionar informació incorrecta.
- **Forçar la persona a parlar o a fer alguna cosa** que no vulgui fer.
- **Pressionar per obtenir detalls.** Cal donar temps i espai per parlar quan la persona se senti preparada.
- **Compartir informació personal** amb altres persones sense el consentiment de la persona implicada.
- **Jutjar les decisions de la persona** o les seves accions.
- **Dir-li què ha de fer.** La persona té el dret de decidir pel seu compte.
- **Minimitzar la situació.** No restar importància al que està passant.
- **Donar consells no demanats.**

Comportaments que sí cal fomentar:

- **Ser honest/a i generar confiança:** Ser transparent i coherent amb les teves paraules i accions.
- **Respectar les decisions de la persona:** Les persones tenen el dret de triar el seu camí. Respectar aquestes eleccions, fins i tot si no les compartim.
- **Reconèixer els propis prejudicis:** Ser conscient de les pròpies idees preconcebudes, especialment pel que fa a la violència o altres temes relacionats.

- **Deixar clar que sempre pot acudir a institucions:** Independentment de la decisió que prengui, pot comptar amb el suport de les institucions pertinents.
- **Respectar la privacitat i la confidencialitat:** No compartir informació personal sense permís.
- **Donar temps per escoltar i proporcionar informació:** Oferir l'espai adequat perquè la persona es senti escoltada i informada.
- **No assumir un rol que no et correspon:** Evitar prendre decisions per la persona o fer suposicions sobre què necessita.