

---

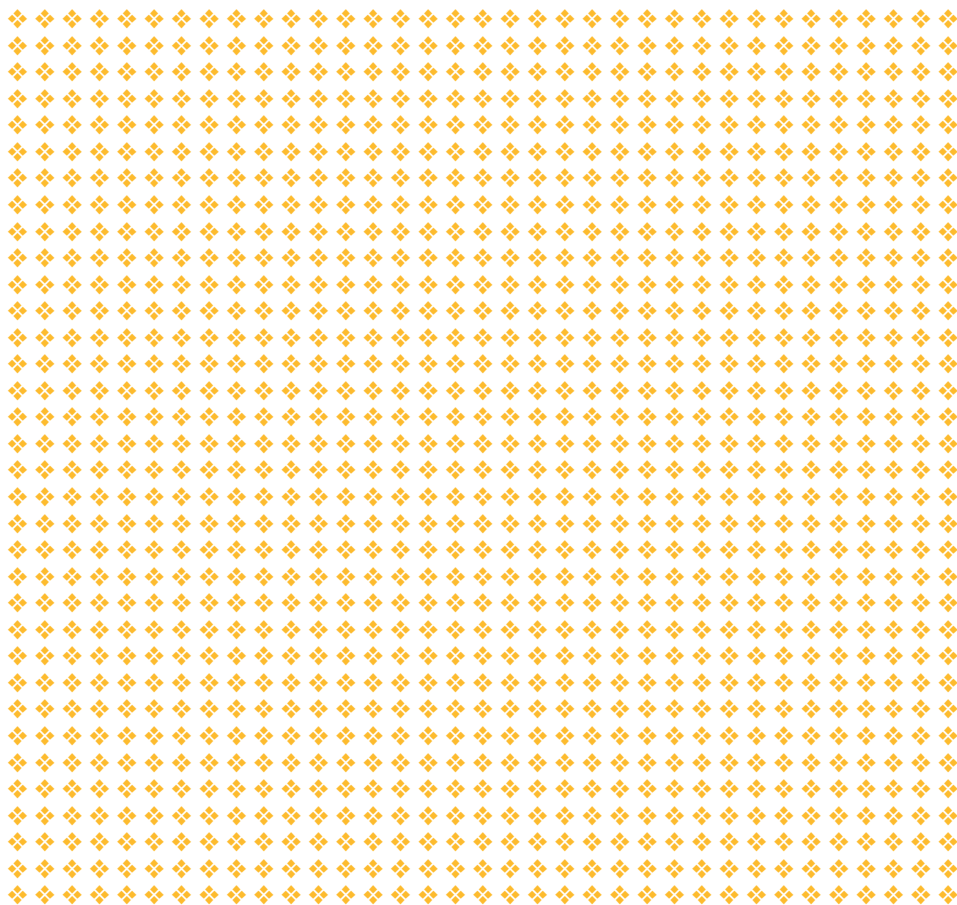
# PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

# 3

---

LA INTERVENCIÓ EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA  
MASCLISTA EN L'ÀMBIT DE LA PARELLA

---



# PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

Ballester Albarracín, Marta

La Intervenció en situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella.

– (Papers d'acció social ; 3)

I. Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania II. Títol III.

Col·lecció: Papers d'acció social ; 3

1. Violència envers les dones – Assistència institucional – Catalunya

396-058.68(467.1)



*Permesa la reproducció, sempre que se  
n'esmenti la procedència i no es faci  
amb finalitats comercials.*

© Generalitat de Catalunya  
Departament d'Acció Social i Ciutadania  
Plaça Pau Vila, 1  
08039 Barcelona

Autoria dels textos: Marta Ballester  
Direcció de la col·lecció: Nicolau Rubio  
Coordinació: Sandra Chillón  
Continguts revisats per: Institut Català de la Dona  
i Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania

1a edició: febrer 2009

Dipòsit legal: B.9442-2009  
Preimpresió i impressió: *Addenda*

Publicació disponible també a [www.gencat.cat/dasc/](http://www.gencat.cat/dasc/)

“Detectar una víctima de violència és un compromís ètic. Acompanyar-la en la recerca d’una solució resulta una tasca delicada i rellevant. Donar-li un millor servei fa pròpia una causa transformadora: **participar en la restitució de la seva llibertat i els seus drets humans.**”

Graciela B. Ferreira



## PRESENTACIÓ

L'objectiu d'aquest PAPERS és presentar un document breu, de caràcter eminentment pràctic, que es proposa facilitar eines bàsiques als professionals i les professionals dels equips de Serveis Socials d'Atenció Primària per millorar l'atenció de les dones, i dels seus fills i filles menors, en situació de violència masclista, i poder detectar aquesta violència encara que la dona no ho expliciti obertament.

Tot i que és ben sabut que la violència masclista es pot manifestar en diferents àmbits (parella, família, laboral, social i comunitari...) i exercir-se de diferents maneres (violència física, sexual, psicològica, econòmica...),<sup>1</sup> en aquest document ens referirem bàsicament a una de les situacions en què la violència masclista es pot manifestar en totes les seves formes: **la violència en l'àmbit de la parella**, ja que és la que més sovint és atesa per part del serveis socials.

La recuperació d'una situació de violència és un procés llarg i complex en què intervenen molts factors: econòmics, legals, laborals, socials, físics i psicològics. Per tant, la intervenció s'ha de plantejar des d'una perspectiva integral i multidisciplinària a curt, mitjà i llarg termini. És fonamental, com ja veurem, tenir present en quin moment del procés es troba la

dona que acudeix al servei, i per això ens cal tenir una formació bàsica sobre els processos que es donen en situacions de violència contra les dones; hem de comprendre els mecanismes de l'abús, els seus tipus i els efectes que tenen sobre les dones i els seus fills i filles, el marc normatiu que emmarca la nostra acció i els recursos socials, legals i assistencials que hi ha a la xarxa.

És diferent el cas d'una dona que el que vol és informar-se de quins passos ha de fer per separar-se, que el cas de la que arriba en plena crisi després d'haver patit una agressió molt violenta, o de la que acaba de tenir un judici ràpid aquell mateix dia... També hi ha dones que només poden manifestar que senten un malestar molt gran, però no el poden relacionar amb la situació de maltractaments que estan vivint. D'altres arriben als serveis amb greus problemes econòmics deguts a situacions de violència econòmica important, i n'hi ha que, finalment, hi acudeixen a demanar atenció psicològica per als fills i filles perquè els veuen molt afectats. Sigui com sigui, és responsabilitat de tots i totes poder oferir un espai d'escolta i acollida a la dona, informar-la dels drets i recursos que té al seu abast, adreçant-la, si cal, a un altre recurs especialitzat, però fent un seguiment proper d'aquesta derivació.

1. Llei 5/2008, de 24 d'abril del Dret de les dones a eradicar la violència masclista: article 4 "Formes de violència masclista", article 5 "Àmbits de la violència masclista".

## CONCEPTES CLAU: SEXE/GÈNERE, VIOLÈNCIA DE GÈNERE I VIOLÈNCIA MASCLISTA

### SEXE/GÈNERE

A grans trets, podríem dir que quan parlem de sexe ens referim a l'atribut innat de les persones, determinat per la naturalesa i que estableix diferències físiques, biològiques i anatòmiques entre homes i dones. Quan parlem de *gènere*<sup>2</sup> (de l'anglès *gender*) ens referim a una construcció social i cultural que defineix les característiques emocionals, afectives, intel·lectuals i els comportaments que cada societat assigna com a "propis" i "naturals" a dones i a homes.

La violència contra les dones ha estat silenciada durant molts anys, i quan per fi se li ha posat nom, n'ha rebut diversos: *violència domèstica, sexista, marital, patriarcal, viril o de gènere*, entre d'altres. En tots els casos, però, la terminologia ens indica que es tracta d'un fenomen diferent d'altres. I això és així perquè es tracta d'una violència que pateixen les dones pel sol fet de ser-ho, en el marc d'unes relacions de poder desiguals entre dones i homes.

### VIOLÈNCIA DE GÈNERE

El terme *violència de gènere* és el més utilitzat i acceptat a nivell internacional. Es va usar per primera vegada arran de la Declaració de Beijing de 1995, sorgida de la IV Conferència Mundial sobre les Dones de l'ONU. La Declaració reconeix que les causes de la violència són estructurals, i defineix per primera vegada què és violència de gènere (article 113): "l'expressió *violència contra les dones* significa qualsevol acte de violència basat en el gènere que té com a resultat, o és probable que en tingui, uns danys o patiments físics, sexuals o psicològics per a les dones, incloent-hi les amenaces dels esmentats actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant en la vida pública com en la privada". És interessant destacar que no només circumscriu la violència a l'àmbit de la parella.

En canvi, al nostre país, arran de la Llei orgànica 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, que té per objecte actuar només contra la violència que es doni dins l'àmbit de la parella o exparella, sovint es redueix el concepte de violència de gènere exclusivament a aquest àmbit, i s'oblida que, en realitat, és molt més ampli.<sup>3</sup>

2. Diputació de Barcelona, Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat.

3. Llei 1/2004 art. 1: "Aquesta Llei té l'objectiu d'actuar contra la violència que, com a manifestació de la discriminació, la situació de desigualtat i les relacions de poder dels homes contra les dones, s'exerceix sobre aquestes per part dels qui són o han estat els seus cònjuges o dels qui estiguin o hagin estat vinculats a les dones per relacions similars d'afectivitat, encara que no hi hagi hagut convivència".

## VIOLÈNCIA MASCLISTA

La Llei 5/2008 del dret de les dones a eradicar la *violència masclista* utilitza l'expressió *violència masclista* perquè considera que el masclisme és el concepte que de manera més general defineix les conductes de domini, control i abús de poder dels homes sobre les dones i que, alhora, ha imposat un model de masculinitat que encara és valorat per la societat com a superior. La Llei reconeix en l'article 4 diferents formes de violència masclista —violència física, violència psicològica, violència sexual i abusos sexuals i violència econòmica—, i l'article 5 enumera els diferents àmbits en què es poden manifestar aquestes formes de violència: parella, família, laboral, social o comunitari i altres. Per tant, n'amplia el concepte i els àmbits.

---

## MARC NORMATIU

---

La normativa internacional, europea, estatal, nacional i local ha desenvolupat un ampli conjunt de drets i mesures per eradicar les diverses formes de violència contra les dones. De tot el conjunt, les lleis que emmarquen la nostra intervenció són bàsicament tres: la Llei 27/2003, la Llei orgànica 1/2004 i la Llei 5/2008 de Catalunya.

**La Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica.** Aquesta llei regula mesures cautelars molt especials que no tenen cap precedent en l'ordenament jurídic penal espanyol.

**La Llei orgànica 1/2004 de 28 de desembre de mesures de protecció integral contra la violència de gènere** És la primera llei europea que parla de *gènere* i del concepte d'*atenció integral* que inclou aspectes preventius, educatius, socials, sanitaris, assistencials i penals. Com ja hem esmentat abans, però, aquesta llei només actua contra la violència de gènere que es doni en l'*àmbit de la parella*. La llei reconeix el dret de les dones víctimes a la informació, a l'assistència social integral (per a la dona i els seus fills i filles) i a l'assistència jurídica gratuïta. Així mateix, reconeix drets laborals i econòmics i estableix mesures de protecció integral la finalitat de les quals són: prevenir, sancionar i eradicar aquesta violència. És important destacar que per poder exercir els drets reconeguts per la Llei, cal que la dona acreditï, amb l'ordre de protecció, o

excepcionalment amb un informe del Ministeri Fiscal, la seva situació de violència. És a dir, cal que prèviament hagi interposat una denúncia.

**Llei 5/2008 de 24 d'abril del dret de les dones a eradicar la violència masclista**  
L'Estat espanyol és qui té competències exclusives en dret penal i temes processals; en canvi, és el govern de Catalunya qui té les competències en polítiques de dones a Catalunya. Per això, la Llei 5/2008 s'ha centrat sobretot en les dones i els seus drets.<sup>4</sup> Contempla gairebé totes les formes de violència contra les dones i els diferents àmbits en què es poden produir. És important destacar que no vincula l'exercici dels drets de les dones a l'acreditació penal (denúncia o l'ordre de protecció) de la situació de violència, sinó que amplia el ventall de possibilitats d'identificació de les situacions de violència: entre d'altres, amb un informe de serveis socials d'atenció primària o especialitzada, per exemple. És, també, de les poques lleis a l'Estat (juntament amb la de Canàries) que crea una xarxa detallada de recursos, serveis públics i circuits d'atenció.

La Llei regula tots els drets de les dones a la prevenció, l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la protecció integral. Els drets garantits en la llei emparen també els fills i les filles dependents. L'article 11 estableix l'obligació dels professionals i les professionals dels serveis de salut, socials i d'educació, d'intervenir i comunicar en els casos en què tinguin coneixement d'una situació de risc o evidència fonamentada de violència masclista, d'acord amb els protocols específics i en coordinació amb els serveis de la Xarxa. En ser una llei molt recent, encara no s'ha completat el reglament que n'ha d'articul·lar el desplegament.

---

## TIPOLOGIA DELS ABUSOS: DE QUÈ PARLEM QUAN PARLEM DE *MALTRACTAMENTS*

---

Com ja hem esmentat abans, la violència masclista es manifesta en diferents situacions i s'exerceix de diferents maneres. En l'àmbit de la parella, la violència física és potser la més coneguda, perquè és la més evident, però hem de tenir present que quan un dona pateix la violència, aquesta és de diferents tipus i, per tant, l'afecta en totes les esferes de la seva vida. La idea que solem tenir del concepte de maltractaments quasi sempre correspon a una violència física de gran intensitat, que té greus efectes sobre la salut i que pot fins i tot produir la mort. Es tracta, per exemple, de cops que causen traumatismes i que necessiten assistència mèdica o ingrés hospitalari. Les imatges i notícies dels mitjans de comunicació i algunes campanyes de sensibilització han ajudat a transmetre aquests estereotips.

Però l'experiència i la investigació vinculada al treball amb les dones ens mostra dia rere dia que el maltractament que pateix la majoria de les dones no només és físic. Així, trobem que, en la vida quotidiana de les dones, els maltractaments psíquics, emocionals, sexuals i econòmics són fins i tot més freqüents que els físics. A més, hem de tenir en compte que en una relació de maltractament poden donar-se tots els tipus de violència o només alguns. No sempre es produeix violència física, però

---

4. L'Estatut de Catalunya mostra molta sensibilitat envers les dones i aborda de manera específica els seus drets davant la violència masclista: vegeu art. 19, 41.3 i 153.



la física sempre està acompanyada de la violència psicològica.

No hem d'oblidar que el maltractament és un procés, no pas un fet aïllat o puntual. Quan una dona arriba a un servei després d'una agressió de la seva parella, podem deduir que està immersa en una relació en la qual està patint des de fa temps violència psicològica i, possiblement, també sexual i econòmica. Sovint trobem que la violència física no comença a ser utilitzada fins molt avançada la relació i que, a vegades, la primera agressió física apareix quan la dona comença a fer passos per separar-se o finalitzar la relació.

La Llei 5/2008 defineix, en el seu article 4, les formes com es manifesta la violència masclista en qualsevol circumstància, i, per tant, també en l'àmbit de la parella.

a) *Violència física*: comprèn qualsevol acte o omissió de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.

b) *Violència psicològica*: comprèn qualsevol conducta o omissió intencional que produeixi en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaçes, d'humiliació, de vexacions, d'exigència d'obediència o submissió, de coerció verbal, d'insults, d'aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat.

c) *Violència sexual i abusos sexuals*: comprèn qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició —per mitjà de violència, d'intimidació, de prevalença o de manipulació emocional— de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.

d) *Violència econòmica*: consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si escau, dels seus fills i filles, i la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.

---

## QUÈ HEM DE TENIR EN COMPTE A L'HORA D'INTERVENIR EN UNA SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

---

A banda de tot el que hem esmentat abans en referència a les diferents formes d'exercici de la violència, considerem fonamental partir d'una primera premissa a l'hora d'abordar la violència: *que hi hagi violència o no depèn de la persona agressora i no pas de la persona agredida*. Per tant, no hi ha res que justifiqui una agressió, ningú no té dret a abusar d'una altra persona o a maltractar-la. Com molts autors i autores han explicat amb escreix, la violència és una estratègia, un instrument per dominar i sotmetre. La persona que domina se sent legitimada per obligar a l'altra a fer coses que no faria per la pròpia voluntat i per agredir-la de diferents maneres quan ho estimi oportú. En el cas de la violència contra les dones, és, a més, una violència en certa mesura "permesa i legitimada" per la moral dominant i que, com ja hem esmentat, té múltiples manifestacions i es dona en diversos àmbits.

Ha estat àmpliament estudiat, i la nostra pràctica ens ho referma cada dia, que la violència masclista es dona en totes les classes socials, cultures i religions, i totes les dones en poden ser víctimes. Les causes són molt complexes i abasten totes les esferes de la vida. En la nostra cultura patriarcal, la idea de l'amor romàntic (amor lligat al sacrifici, a l'abnegació, al patiment) i el rol atribuït a les dones en la cultura tradicional (viure per als altres, ser la responsable del benestar i la cura de la família), la desigualtat encara existent... pesen molt en la perpetuació de la violència masclista. Tot plegat són obstacles que dificulten que les dones surtin de les situacions de violència. Moltes dones es troben que han anat postergant les seves necessitats i el seu projecte de vida, i això fa que tinguin dificultats per assolir l'autonomia, que se sentin culpables si se separen, si trenquen, que puguin sentir que han fracassat com a esposes i mares, etc.

## LA DETECCIÓ PRECOÇ DE LA VIOLÈNCIA

Totes les persones professionals i expertes que treballen i investiguen les violències contra les dones consideren que el nombre de dones que acudeixen als serveis demanant explícitament ajuda perquè es troben en una situació de violència representen només la punta de l'iceberg. S'estima que encara són moltíssimes més les que viuen en situacions de violència sense fer-la visible; per això és tan important millorar la detecció dels problemes. Sovint les dones s'adrecen als centres de Serveis Socials i als Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)<sup>5</sup> per diversos temes: ajudes econòmiques, dificultats amb els fills i filles, separacions, etc. Considerem, doncs, cabdal per poder detectar l'existència de violència masclista quan la dona no ho expressa ni demana ajuda, que els diferents serveis coneguïn els indicadors de detecció d'aquesta possible situació de violència.

En aquest sentit, un equip de professionals de l'Ajuntament de Barcelona ha proposat tres categories d'indicadors en funció que facin relació al *cos*, la *ment* i l'*entorn*, que considerem de gran interès. En presentem alguns exemples:

a) *El cos*: accidents i lesions freqüents (caigudes, cops), manca de petició d'atenció mèdica, problemes en l'embaràs, malestar físic general, simptomatologia

psicosomàtica diversa i freqüent, història d'alcoholisme, drogoaddicció, abusos d'ansiolítics, etc.

b) *La ment (àmbit psicològic)*: greu desatenció d'ella mateixa, desbordament, discurs dispers o contradictori, resistència silenciosa que es pot confondre amb passivitat, autoculpabilització, hipervigilància, hostilitat, depressió, inexpressivitat i desconexió emocional, desvalorització d'ella mateixa, por, sensació que s'està tornant boja, confusió, etc.

c) *L'entorn*: gran aïllament social, por que la vegin als serveis socials, trucades constants al mòbil, actitud d'obediència submissa, negligència vers els fills i filles, etc.<sup>6</sup>

Cal que es donin diversos indicadors perquè ens posem alerta, i llavors caldrà que el professional o la professional manifesti interès per la dona més enllà de la demanda concreta expressada i que creï un clima de confiança per poder aprofundir més. És important que en tot moment la dona senti que en el servei té un espai d'escolta i ajuda que pot aprofitar si vol. Hem de tenir en compte que aquest procés de la dona pot ser ràpid o lent i durar mesos. El professional o la professional ha d'acceptar i respectar aquest procés i oferir un acompanyament actiu.

5. Les funcions del SIAD estan definides a l'article 56 de la llei 5/2008.

6. *Protocolització de la intervenció individualitzada amb dones que viuen o han viscut violència de gènere*, Diverses autores, Ajuntament de Barcelona, juny 2007.

## EL PROCÉS DE LA VIOLÈNCIA EN LA RELACIÓ DE PARELLA: EL CICLE DE LA VIOLÈNCIA

Conèixer el procés de la violència dins la parella —com es genera i es manté, i els seus efectes i conseqüències— ens ajudarà a entendre millor els sentiments i actuacions de la dona en aquesta situació i, sobretot, ens permetrà establir millors relacions amb les dones que demanen ajuda, afavorir l'escolta i millorar la detecció. Els comportaments de les dones en situació de violència són, per a moltes persones, difícils d'entendre. Amistats i familiars, i també algunes persones professionals, es pregunten per què les dones suporten tants anys de violència i maltractaments, per què no demanen ajuda abans, per què no deixen la relació, per què se senten culpables o es justifiquen o ho amaguen, per què denuncien i a vegades després retiren la denúncia o incompleixen l'ordre de protecció, per què, fins i tot, poden arribar a marxar de casa i després tornar-hi... Per respondre a aquestes qüestions cal tenir present, sobretot, que els maltractaments en el si de la parella tenen unes característiques que els fan diferents a altres tipus de violència interpersonal. L'home violent utilitza diferents tècniques que tracten d'aconseguir el control total sobre la dona i que li causen un estat de por, pànic, terror, submissió i dependència. Com explica Miguel Lorente, un dels factors més determinats de la continuïtat d'aquestes relacions és que la violència

apareix en el si d'una relació afectiva basada en sentiments d'amor, i que es manté sobre situacions compartides i projectes futurs.<sup>7</sup> I podem afegir-hi que, segons Browne “la unió de les dones maltractades a les seves parelles reflecteix de manera típica llaços que estaven perfectament establerts abans que els homes mostressin una conducta violenta cap a elles”.<sup>8</sup>

Tot i que, òbviament, les situacions de violència masclista dins la parella no segueixen un patró fix i que hi ha tantes manifestacions com combinacions de circumstàncies personals i familiars poden donar-se, creiem que conèixer el plantejament que va fer la psicòloga nord-americana Leonor Walker amb la seva “teoria del cicle de la violència” pot ser una eina útil per comprendre com es produeix i es manté la violència en la parella. Walker es va adonar que en un gran nombre de dones que havien patit relacions abusives es repetia en la relació un patró cíclic que feia més difícil la separació. Aquest cicle es desenvolupa en tres fases:<sup>9</sup>

### 1. ACUMULACIÓ DE LA TENSIÓ

La persona agressora va creant tensió i irritació per mitjà d'insults, amenaces,

7. Lorente, M. (2001) *Mi marido me pega lo normal*, Barcelona, Crítica, Col. Ares i Mares.

8. Citat a Lorente, M. (2001), pàg 155.

9. Walker, L. (1979) *The Battered Women*. EUA: Them Harper and Row Publishers.

humiliacions i ridiculitzacions; manipula situacions, crea confusió, provoca llargs silencis i desvalora. La dona rep missatges que fan que senti que la seva percepció de la realitat és incorrecta, dubta, se sent culpable de tot el que passa, perd l'autoritat, l'autoestima, intenta no "provocar" l'altre... Aquests antecedents no solen ser identificats com a abusos per part de la dona.

És important, doncs, conèixer en quin moment d'aquest cicle la dona acudeix al servei, i les repercussions que això pot tenir en el seu procés i en la relació d'ajuda. Finalment, cal tenir en compte que *el cicle no s'atura mai per si sol sinó que s'accelera, es cronifica i hi ha una intensitat creixent* que comportarà un major risc per a la dona.

## 2. ESCLAT DE LA VIOLÈNCIA

És el moment en què la violència esclata en forma d'agressió física, psicològica, sexual... Es pot tractar d'una agressió brutal, sense motiu aparent, sobtada. La desvalorització i la inseguretat adquirida en tot aquest procés deixa atrapada la dona, que coneix en la seva pell el pànic i la por que la poden paralitzar. Pot ser que no reaccioni, però també és freqüent que en aquest moment la dona posi una denúncia o que acudeixi a un servei per demanar ajuda, que vulgui fugir.

## 3. LLUNA DE MEL, RECONCILIACIÓ O FASE DE MANIPULACIÓ AFECTIVA

L'agressor mostra una actitud de justificació de l'agressió o de penediment: demana disculpes, plora, promet canvis i projectes en comú, es mostra afectuós, amable, i li demana que retiri la denúncia (si n'hi ha). Per la seva banda, la dona, desconcertada davant del canvi, ja que es torna a sentir valorada en la relació de parella, el perdona i creu que ell ha fet un pas cap al canvi d'actitud; li dóna una nova oportunitat. Pot ser que retiri la denúncia o que es faci enrere en l'ajuda demanada. També pot ser que negui o minimitzi la violència que està vivint i es reforci el seu sentiment de culpabilitat.

## LES EINES PROFESSIONALS PER TREBALLAR CONTRA LA VIOLÈNCIA

“Són les actituds de l'assessor i no les seves tècniques les que faciliten la teràpia.”  
C. Rogers

La violència contra les dones és fruit del sistema patriarcal i del sistema sociocultural de gènere. Per tant, treballar amb aquesta violència ens exigeix prendre consciència, tant a nivell personal com professional, de la nostra assumpció d'estereotips i prejudicis sexistes, dels valors i les actituds que hem interioritzat. Hem d'incorporar la perspectiva de gènere a la nostra mirada a la violència contra les dones. La perspectiva de gènere implica, entre altres aspectes, ser conscients de les diferències i les desigualtats i les seves implicacions, i haver reflexionat sobre els rols i identitats de gènere en la nostra societat i sobre les causes de la violència masclista.

A l'hora d'intervenir en una situació de violència no hem de tenir pressa, cal respectar el procés de cada dona i les seves possibilitats d'anar confrontant la situació. No es fàcil sortir del “laberint emocional” d'una situació de violència. Cada dona és un món, i és en aquest “món” particular que ens hem de situar per poder-la acompanyar. A més, hem de tenir present que aquest procés es dona en una sèrie de contextos interrelacionats (salut, aspectes judicials, laborals, econòmics...) que són complexos i dinàmics. Això vol dir que no podrem treballar sols o soles sinó que haurèm de comptar amb els altres agents i serveis de la xarxa d'atenció a la violència.

L'atenció s'ha de centrar en la dona, no pas en el “problema”. És important recordar que la informació (sobre drets, recursos, possibilitats, etc.) que nosaltres com a professionals podem donar és una eina molt potent que pot incidir positivament en el procés de la dona per poder sortir de la situació de violència. Hem de cuidar el llenguatge, que s'entengui; cal que donem informació de qualitat, elements per poder posar nom a allò que està vivint la dona. En el cas de dones immigrades que no coneguin bé l'idioma, si cal haurèm de recolzar-nos en els serveis de traducció i mediació que estiguin al nostre abast.

Cal crear un clima de confiança, de calidesa, deixar clar que tot el que es parli es tractarà de manera confidencial. S'ha de garantir la intimitat, cal demanar autorització per actuar, informar una altra persona o demanar ajuda.

Dins de la nostra intervenció podem diferenciar dues fases principals: la fase d'exploració i valoració, i la fase de tractament. Els objectius de la primera fase serà conèixer què passa, per què passa, quines són les necessitats immediates que cal atendre i quin és el pronòstic inicial de recuperació. En aquest sentit, és important conèixer el tipus de violència viscuda, la gravetat de la situació de violència, els factors actuals de desprotecció i la valoració de l'existència de perill. També en aquesta fase valorarem quin impacte ha tingut la violència exercida en la salut física i emocional de la dona i els menors

al seu càrrec, i en el seu àmbit relacional. Així mateix, valorarem els factors de protecció existents: de la mateixa dona i dels infants als seu càrrec, de l'àmbit familiar i de l'entorn.<sup>10</sup>

Actuarem d'ofici quan hi hagi prou indicis que la dona o els seus fills o filles puguin estar en perill, encara que ella minimitzi la situació —malgrat tots els arguments i estratègies utilitzades— i no adopti les mesures de protecció que se li proposen; i també quan la dona estigui totalment “aterrida i sense forces” per buscar o aprofitar les alternatives de protecció que se li ofereixen.

Pel que fa a la fase de tractament, es tracta de contribuir a l'apoderament de la dona tot identificant aquelles capacitats, habilitats, aptituds i actituds que la poden ajudar a guanyar progressivament més quotes d'autonomia i control de la seva vida en tots els àmbits: emocional, social, laboral, etc. que li permetin completar el procés de recuperació de la situació de violència viscuda.

Altres aspectes importants de la intervenció professional són el treball en equip, que els professionals i les professionals puguin tenir espais de cura i suport (per exemple, espais de supervisió), tenir marcs flexibles d'intervenció que ens permetin adaptar-nos als processos de les dones, i comptar amb la xarxa de serveis, recursos i persones que treballen per eradicar la violència contra les dones.

---

## ELS FILLS I FILLES: L'IMPACTE DE LA VIOLÈNCIA EN ELS INFANTS

---

Tots els estudis realitzats demostren que els nens i les nenes que han viscut o viuen en un context de violència masclista també han rebut o reben maltractaments, sigui d'una manera directa o bé com a testimonis de les agressions. En tots els casos, els infants viuen conflictes interns que no poden enfrontar adequadament sense ajut, i sovint es produeixen seqüeles que afecten la formació de la seva personalitat i la seva autoestima. És important, doncs, treballar amb les mares perquè siguin conscients que la situació de violència patida afecta també els seus fills i filles, i facilitar per part dels serveis una atenció psicosocial per a aquests infants.

Tant la Llei espanyola 1/2004 com la Llei catalana 5/2008 reconeixen també els drets a l'atenció integral dels fills i filles de les dones en situació de violència. En aquest sentit, cal esmentar que el desplegament, per part del Departament d'Acció Social i Ciutadania, de la xarxa de serveis que donen resposta a les situacions de violència masclista es fa amb una clara perspectiva familiar. De fet, les places que conformen els recursos s'organitzen per unitat familiar, i el conjunt de serveis i intervencions que s'hi fan van adreçats a les dones i també als seus fills i filles. Un d'aquests serveis són els Centres d'Intervenció Especialitzada (CIE). Els CIE ofereixen atenció integral i interdisciplinària,

---

10. *Protocolització de la intervenció individualitzada amb dones que viuen o han viscut violència de gènere.* Diverses autores, Ajuntament de Barcelona, juny 2007.

individual i grupal a les dones i els seus fills i filles. Els CIE estan formats per un equip multidisciplinari, que inclou, entre d'altres professionals, un/a educador/a especialitzat/da en infància i un/a psicòleg/loca per als infants.

Un altre dels serveis de la xarxa són els Serveis d'Acolliment i Recuperació. Són serveis especialitzats, residencials i temporals que ofereixen acolliment i atenció integral per possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i a les seves filles i fills a càrrec, que requereixen un espai de protecció a causa de la situació de risc motivada per la violència masclista, tot vetllant per la seva autonomia. L'accés a una casa d'acolliment s'efectua mitjançant la proposta dels serveis socials d'atenció primària dels ens locals, en coordinació amb la Unitat d'Actuacions en matèria de Violència Familiar de la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania, partint de la valoració de la necessitat i de l'acceptació voluntària de la dona, i disposen d'un equip de persones professionals especialitzades.

---

## LA RESPOSTA LEGAL DAVANT LA VIOLÈNCIA: LA DENÚNCIA, COM S'HA DE PROCEDIR, ORDRE DE PROTECCIÓ...

---

La primera cosa que voldríem destacar en aquest sentit és que la *denúncia* és un dels camins, una possibilitat a què la dona pot recórrer en el seu procés per poder viure una vida lliure de violència. Fóra bo que, en la mesura que fos possible, la dona fes aquest pas tenint prèviament tota la informació possible sobre com s'ha de procedir i, tan important o més, sobre les conseqüències que aquesta denúncia pot tenir, tant per a ella i els seus fills i filles com per a la persona denunciada (les mesures penals i mesures civils que se'n poden derivar). Evidentment, hi ha situacions molt greus que precipiten una denúncia, però així i tot podem orientar la dona sobre tot el que s'esdevindrà a continuació i quins passos s'han de seguir. Aquesta orientació es pot fer des dels centres de serveis socials, els CIE, els SIAD o bé es pot demanar hora a les diferents oficines del Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) del Departament de Justícia que hi ha per tot el territori. Tots aquests serveis són gratuïts.

També es pot obtenir informació a través del servei d'atenció permanent de la línia 900 900 120, que és gratuït i confidencial i funciona tots els dies de l'any, durant les 24 hores del dia. S'hi pot accedir per telèfon, xat i correu electrònic, i atén les demandes relacionades amb qualsevol forma de situació de violència masclista procedents de particulars i/o professionals.



El *procediment penal* comença per una denúncia que es pot interposar a les comissaries de Mossos d'Esquadra, Policia Local i, també, al jutjat de guàrdia. En alguns municipis, com per exemple Girona, és possible fer les denúncies davant el Grup d'Atenció a la Victima (GAV) de Mossos d'Esquadra amb cita prèvia. EL GAV està format per mossos i mosses especialitzats en l'atenció a les víctimes de violència masclista.

En posar la denúncia, s'ha de demanar també l'*ordre de protecció*. L'advocat o advocada són obligatoris per a l'acusat; per a la víctima és un dret que pot exercir o no, tot i que és recomanable que en tingui. S'ha de tenir en compte que si la dona vol, a la comissaria pot tenir un advocat/da d'ofici del torn de violència, però això no implica que tingui dret a la justícia gratuïta. Això dependrà dels ingressos que tingui la dona.

El Codi Penal penalitza la reiteració de les agressions, i per això és tan important que la denúncia, quan es fa, es detalli tant com sigui possible i que reculli, a més del fet concret que es denuncia, tota la història de la violència (física, psíquica, sexual, etc.). També cal aportar documentació, informes mèdics de lesions, etc. Hem de tenir present que la denúncia és un moment difícil per a la dona, una situació summament estressant i delicada, i fóra bo que comptés amb l'acompanyament d'algun o alguna professional del servei on se l'estigui atenent.

Després de la denúncia, en un termini màxim de 72 hores, hi ha una Audiència al Jutjat de Violència contra la Dona o al jutjat d'instrucció corresponent si no hi ha VIDO (violència sobre la dona). És freqüent que després de la denúncia les forces de seguretat vagin a buscar el presumpte agressor i el detinguin fins

a la celebració de l'audiència. En aquesta audiència (coneguda com a "judici ràpid"), si es valora que hi ha indicis de comissió d'un delictes o falta i que hi ha una situació de risc, es dicten unes mesures penals i unes mesures civils. Les mesures penals poden incloure l'ordre de protecció o d'altres (presó, multa, etc.), que tenen vigència fins que no hi hagi el judici penal. Aquest segon judici pot trigar de 15 dies a 1 any o més. Les mesures civils tenen a veure amb l'ús del domicili familiar, règim de visites i custòdia dels fills i filles menors, pensió d'aliments i qualsevol altra per apartar els infants del risc. El que moltes dones no saben és que les mesures civils només tenen una durada de 30 dies, període dins del qual han d'interposar demanda de separació (estigui la parella casada o no), llavors les mesures es prorroguen 30 dies més i han de ser ratificades per un jutjat civil.

La possible detenció del presumpte agressor, l'ordre de protecció que no pot ser trencada per cap de les dues parts, la necessitat d'interposar demanda de separació perquè continuïn en vigor les mesures civils... són temes dels quals s'haurà d'informar molt bé la dona. Moltes dones que retiren les denúncies o incompleixen l'ordre de protecció no tenien coneixement de totes les repercussions que tenia la denúncia, ben al contrari. *La pràctica ens ha demostrat que quan una dona fa les passes ben assessorada, en el seu moment del procés, es més fàcil que el procés judicial arribi fins al final i que, malgrat les dificultats que això sempre suposa per a la dona, sigui un element més que contribueixi a la seva recuperació i autonomia.*

---

## COORDINACIÓ AMB ALTRES PROFESSIONALS I SERVEIS QUE INTERVENEN EN LA RECUPERACIÓ DE LA DONA

---

Com hem vist fins ara, el procés de recuperació d'una situació de violència és un procés llarg i complex en què intervenen molts factors, i per tant la intervenció s'ha de plantejar des d'una perspectiva integral i multidisciplinària. És, doncs, imprescindible que hi hagi una bona coordinació entre els i les diferents professionals que intervenen en la recuperació de la dona, tant les persones de l'equip com les dels altres serveis de la xarxa. És imprescindible la coordinació fluïda entre els serveis socials d'atenció primària i especialitzats, els SIAD, els CIE, els mossos d'esquadra i policies locals, els serveis sanitaris, els recursos judicials, educatius i laborals.

Les diferents persones professionals han de conèixer les característiques del processos pels quals passa la dona i tenir clar què correspon a cada servei i a cada professional i quan cal fer una derivació a un altre servei o professional. Per exemple: els cossos de seguretat atenen sobretot les dones en situacions de crisi i d'urgència, les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD del Departament de Justícia) les dones amb una ordre de protecció... però als serveis socials d'atenció primària acudeixen les dones en qualsevol moment del seu procés. Per tant, la mirada ha de ser més àmplia i tenir més en compte el procés global.

Al llarg dels anys, s'han anat definint protocols d'actuació a nivell municipal, comarcal o provincial que han facilitat la intervenció professional davant la violència contra les dones. Amb aquesta voluntat de continuar treballant per a una intervenció coordinada envers la violència masclista i d'acord amb el que preveu la llei 5/2008 en el seu article 85, des de l'ICD s'està impulsant la definició i implementació territorial del *Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista* en el qual s'estableixen les pautes de coordinació del diferents agents implicats en cada territori.

Per acabar, cal recordar que el nou marc jurídic a Catalunya en relació amb la violència masclista proposa una resignificació de bona part dels recursos i serveis existents per tal de potenciar encara més la coordinació i el treball en xarxa, i la creació d'un directori de recursos i serveis per a la intervenció integral contra la violència masclista a Catalunya.

---

Per a més informació:  
Departament d'Acció Social i Ciutadania  
Gabinet Tècnic  
Pl. Pau Vila, 1  
08039 Barcelona  
Tel. 93 483 15 89 / 93 483 11 30  
[gabinetstudis.benestar@gencat.cat](mailto:gabinetstudis.benestar@gencat.cat)

---

