



Apunts sobre...

# #15 La intervenció en violència de gènere des de l'Administració local: protocols d'actuació i circuits d'atenció

**REFLEXIONSENFEMENÍ**

## QUÈ ENTENEM PER PROTOCOL D'ACTUACIÓ?

En qualsevol intervenció de caire social i comunitari s'evidencia la necessitat d'atendre els diferents elements que intervenen en l'origen i, per tant, també en l'abordatge de la problemàtica.

Un protocol és un instrument elaborat i consensuat pels diferents agents implicats en la intervenció sobre una problemàtica determinada amb l'objectiu de possibilitar intervencions coordinades i eficaces. És, sobretot, el resultat d'un treball en xarxa.

### LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE EN L'ÀMBIT FAMILIAR

La violència de gènere en l'àmbit familiar és un fenomen complex i multicausal. Considerem que el model d'anàlisi i intervenció més recomanable seria el model ecosistèmic, ja que aquest model considera els diferents àmbits implicats: cultural, social, comunitari i individual. Segons Corsi (1995), en l'anàlisi d'aquests àmbits implicats podem trobar els elements següents:

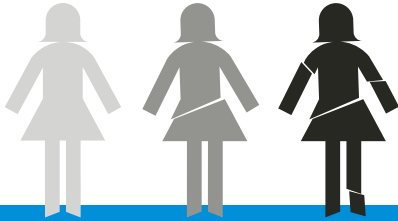
- En l'àmbit del macrosistema: les creences, els mites i els rols que el context sociocultural manté sobre la violència vers les dones.
- En l'àmbit de l'exosistema: els discursos legitimadors dels actes de violència, la impunitat dels qui l'exerceixen i la culpabilització i l'estigma social de les dones que en són víctimes.
- En l'àmbit del mesosistema: els entorns en què la dona participa, amb vincles directes o indirectes, i les respostes obtingudes d'aquest entorn.
- En l'àmbit del microsistema: tots aquells elements que es refereixen a les relacions i vivències individuals, com ara les històries de

la vida, l'impacte del sexisme, els models relacionals i de convivència apresos i la construcció de la pròpia estructura-identitat personal.

Aleshores, si tots aquests elements intervenen en l'establiment i perpetuació de les situacions de violència masculina en la parella, l'abordatge ha d'incloure necessàriament tots els àmbits d'actuació a què estan referits (social i comunitari, polític, educatiu, sanitari, assistencial, legal, judicial, cossos de seguretat...).

La violència de gènere en l'àmbit familiar té caràcter de procés, la qual cosa implica que hi ha una gran diversitat de situacions, en funció del moment del procés de la violència que s'estigui donant (inici de la relació, convivència, separació, recuperació de la situació viscuda), i en funció de l'existència o no de recursos de suport (social, econòmic, legal, de protecció, psicològic, relacional...). L'absència de recursos dificulta que una dona maltractada pugui alliberar-se de la relació d'abús a la qual està sotmesa i perpetua la seva victimització. Les situacions més visibles corresponen a

moments de crisi o d'emergència, en els quals són necessaris recursos d'urgència; però no són les úniques. Hi ha situacions en què són necessaris recursos d'informació, assessorament legal, protecció, suport psicosocial, acompanyament en la presa de decisions..., per poder fer un abordatge integral i afavorir les bones pràctiques des de les diferents línies d'intervenció.



Les necessitats de la dona maltractada varien en funció del moment del procés que estigui vivint i, per tant, les intervencions han de reconèixer i atendre aquesta diversitat de situacions.

### ELS PROTOCOLS D'ACTUACIÓ EN LA PROBLEMÀTICA DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE EN L'ÀMBIT FAMILIAR

Atenent a la complexitat i diversitat de formes i situacions de violència de gènere en l'àmbit familiar i als diferents nivells d'intervenció (primària, secundària i terciària), per poder-hi intervenir és necessari establir canals de comunicació entre els diferents àmbits d'actuació per tal de treballar conjuntament, de manera coordinada i complementària. Això és el que anomenem treball en xarxa.

Jorge Barudy (2002) defineix la xarxa a través de la metàfora del trapezista, en què la unió de molts fils és allò que dóna consistència i permet el repartiment del pes, de manera que ens protegeix i permet donar-nos i donar suport. La xarxa té sentit en la mesura que associa allò divers i permet treballar en direccions i objectius comuns, a la vegada que actua com a potenciadora dels recursos naturals i socials de les persones afectades. És des d'aquesta perspectiva -cura de les persones, cura dels/de les professionals-, que el treball en xarxa té sentit i ens ajuda en la

creació d'instruments que poden fer més efectives les intervencions des de cada punt.

Un protocol és el resultat d'un treball en xarxa, un instrument per ordenar, acordar i fer efectives les diferents intervencions, rendibilitzar els recursos de l'àrea d'actuació i promoure un model d'intervenció especialitzat en la problemàtica concreta i les necessitats detectades.

### CIRCUITS D'ATENCIÓ EN VIOLÈNCIA DE GÈNERE EN L'ÀMBIT FAMILIAR

Els circuits locals d'atenció són models d'actuació en els quals s'articula un sistema d'atenció i derivació entre els diferents agents i serveis implicats. Possibilita orientació als/a les professionals sobre els passos a seguir en funció de les característiques de la situació sobre la qual s'està intervenint i facilita la intervenció coordinada i les derivacions de casos.

Els circuits locals d'atenció seran diversos segons les característiques del municipi. En tot cas, haurien d'implicar-hi serveis socials, sistema sanitari, cossos policials, sistema judicial i associacions i grups de dones.

### CARACTERÍSTIQUES DELS PROTOCOLS D'INTERVENCIÓ EN VIOLÈNCIA DE GÈNERE EN L'ÀMBIT FAMILIAR

En els darrers anys moltes dones que han ocupat càrrecs tècnics o polítics han impulsat que els ajuntaments assumissin compromisos polítics per tal d'intervenir en la problemàtica, fent-se ressò de les demandes dels grups de dones i de les propostes d'actuació realitzades des de la Declaració de Beijing (ONU 1995).

Això ha suposat que diferents entitats locals hagin iniciat i desenvolupat protocols i circuits específics d'intervenció, i que a mesura que s'ha aprofundit en el treball s'hagi pogut evidenciar que aquests protocols necessiten d'unes determinades condicions perquè siguin realment efectius.

Pel que fa a l'elaboració:

L'elaboració del protocol ha de partir del treball en xarxa previ i hauria de ser el resultat d'un procés:

- participatiu, des dels serveis i les entitats socials implicades, considerant de forma especial els grups de dones,
- consensuat, entre les estructures dels serveis i els professionals que han d'intervenir-hi, i
- que tingui en compte la necessitat de formació prèvia d'almenys les persones que hauran de dissenyar-lo i formació d'un grup de treball en què participin representants tant de les institucions com dels agents socials, professionals i entitats implicades.

Per poder iniciar aquest treball, és necessari comptar amb el compromís polític de les institucions implicades, així com amb una previsió i provisió dels recursos econòmics, tècnics i humans adequats.

El protocol ha de preveure la necessitat de treballar transversalment en aquesta problemàtica.

El protocol ha de ser realista, tenint en compte les possibilitats reals en relació amb el territori i les funcions professionals.

El protocol ha de ser diversificat, segons el moment del cicle de la violència i el nivell d'intervenció: primari, secundari i terciari.

Pel que fa a la utilitat:

El protocols han de poder donar respostes als diferents moments i necessitats del procés de les dones maltractades i també a les necessitats dels/de les professionals i agents socials, per tal de definir, ajustar i coordinar la seva intervenció.

La seva utilitat es basa en la possibilitat de definir un model que permeti una intervenció integral en la qual és bàsic:

- poder compartir conceptes, vocabulari i propostes d'actuació,
- facilitar la coordinació entre els diferents integrants,
- facilitar la diagnosi i avaluació de necessitats: del territori, dels serveis i de la mateixa xarxa,
- delimitar competències i funcions,

- facilitar les preses de decisions sobre possibles accions,
- dissenyar un circuit d'atenció adequat a les diferents situacions i necessitats concretes,
- facilitar informació sobre els recursos disponibles (persona referent, horari, funcions...) i
- ser flexible i dúctil per poder-se adaptar a les diferents necessitats.

El treball amb el protocol ens ajuda a trencar amb models d'intervenció en què cadascú viu una parcel·la com a pròpia i tancada per tal de tendir a construir conjuntament un nou model global, on cadascú aporta el que té.

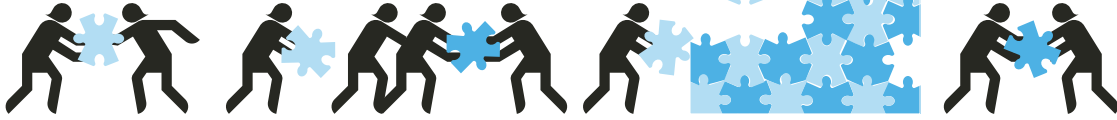
Treballar d'una manera interdisciplinària i interinstitucional ajuda a trencar molts estereotips i mites respecte als altres i pot suposar en molts casos una revisió crítica de la mateixa tasca professional.

Pel que fa al marc d'actuació:

El protocol ha d'incloure els serveis i àmbits d'actuació que poden entrar en contacte amb les víctimes en els diferents moments del procés: serveis socials, sanitat, cossos de seguretat, judicatura, entitats de dones, educació...

El protocol ha de poder coordinar actuacions en diferents àmbits: dins, entre i sobre els diferents àmbits d'intervenció (intern a cada servei, entre els diferents serveis municipals i supramunicipals). També ha de considerar els recursos naturals i socials de les persones afectades.

Per exemple, un servei d'atenció específic tindrà un protocol intern d'actuació, i també participará del protocol de la localitat, que pot estar inserit en el protocol d'actuació comarcal, intercomarcal, autonòmic, estatal...



## PROPOSTA PER ENGEGAR UN PROTOCOL

La decisió d'iniciar un treball de xarxa per a l'elaboració d'un protocol pot respondre a diferents interessos i necessitats, ja sigui per la necessitat dels professionals i agents socials que treballen directament amb les dones maltractades com per la voluntat política per millorar les intervencions en l'àmbit d'influència.

En ambdós casos pot ser útil recordar les indicacions següents:

- Iniciar contactes amb els responsables polítics per obtenir el seu compromís perquè atorguin un pressupost específic per al seu desenvolupament.
- Iniciar contactes amb representants dels diferents àmbits d'actuació.
- Definició del grup de treball responsable d'elaborar el protocol que s'encarregarà d'identificar l'estat de la qüestió i les necessitats en els diferents àmbits d'intervenció, coordinar les actuacions per a l'elaboració del protocol i encarregar-se de l'avaluació i el seguiment de la implementació.
- Formació específica per a tots els professionals i agents socials implicats en la intervenció.
- Treball intern de cada servei per formalitzar el model d'intervenció propi i identificar-hi els punts forts i els punts dèbils.
- Crear espais periòdics destinats a posar en comú les competències de cada servei en relació amb la intervenció, compartir models d'actuació, necessitats, dificultats, propostes, expectatives mútues...
- Sessions de treball específiques per elaborar el protocol.
- Coordinació amb els serveis i àmbits d'actuació no municipals.
- Consensuar el resultat amb totes les parts implicades.
- Avaluació periòdica i introducció de les modificacions necessàries.

- Difusió pública del protocol.
- Formació continuada.
- Supervisió del treball i de la xarxa.

## PER REFLEXIONAR...

El protocol és un instrument, una eina de treball, i no ha de ser un fi en si mateix, sinó l'inici o el resultat d'un treball en xarxa. Quan els/les professionals o agents socials acordem iniciar la idea i l'elaboració d'un protocol per al municipi o per al nostre àmbit d'actuació, en realitat el que estem iniciant és un procés que implica la coneixença mútua, els contactes continuats, l'establiment de canals de comunicació, la voluntat de col·laboració per a la consecució d'un fi, el suport mutu en l'abordatge de casos... Però també aquest procés implica prendre contacte amb les dificultats de coordinació, la carència de recursos adequats en moltes ocasions, els límits de la pròpia intervenció, les diferents sensibilitats en la percepció de la problemàtica i la complexitat de l'abordatge de les situacions de violència de gènere en l'àmbit familiar. El treball en xarxa és una manera d'atendre i de tenir cura de les dones maltractades, dels/de les professionals i de les necessitats derivades de la mateixa intervenció.

Un protocol pot sorgir de la voluntat política institucional o pot sorgir de la necessitat dels/de les professionals i agents socials per intervenir de manera més efectiva i coordinada. Si sorgeix exclusivament de la voluntat política serà necessari compatibilitzar la iniciativa amb els criteris tècnics i les necessitats reals. També serà important garantir la continuïtat dels serveis que donen sentit als protocols, considerant que aquesta voluntat política pot estar sotmesa a la continuïtat o no de l'equip de govern que l'ha facilitat. Si sorgeix de la necessitat dels/de les professionals i agents socials per intervenir

de manera més efectiva i coordinada, serà important repartir els esforços i responsabilitats, de manera que l'elaboració i posada en marxa del protocol no tingui una excessiva dependència de les voluntats i implicacions personals, per evitar d'aquesta manera l'esgotament o l'excessiu protagonisme de les persones. En ambdós casos serà important reflexionar sobre la manera d'aconseguir un nivell d'implicació suficient perquè els professionals i agents socials creguem que el que estem fent i el que fan els altres és útil i valuós, i així poder-ho transmetre a les persones a les quals ajudem.

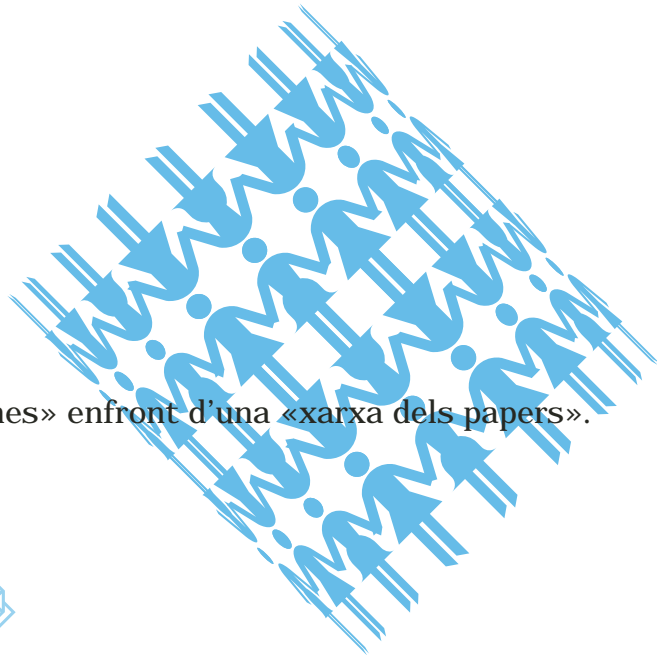
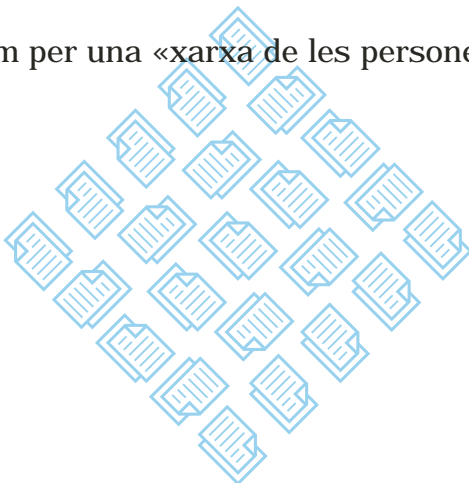
Si nosaltres percebem el suport i la protecció de la xarxa en nosaltres mateixes/xos, li ho podrem transmetre a la persona afectada, afavorint d'aquesta manera l'establiment de vincle amb nosaltres i amb la xarxa de suport.

Els protocols esdevenen així instruments per a la vinculació entre les persones i no formularis burocràtics. De vegades poden ser la fórmula més immediata per donar resposta i disminuir l'angoixa associada a una necessitat detectada, però en algunes d'aquestes ocasions es poden convertir en un formalisme, provocant frustració, tant en els professionals i agents socials com en les persones afectades, augmentant el risc de victimització secundària.

Apostem per una «xarxa de les persones» enfront d'una «xarxa dels papers».

### QUÈ ES POT FER DES DELS MUNICIPIS?

L'experiència de treball en xarxa i en protocols de molts municipis, així com les diferents recomanacions a escala internacional, ens indica que aquesta hauria de ser la tendència en les línies de treball i d'intervenció en la problemàtica de la violència de gènere en l'àmbit familiar. Els municipis, des de la seva posició de proximitat i immediata, tenen la possibilitat d'iniciar i impulsar les accions abans indicades, atenent a la realitat local. També seria recomanable impulsar espais de comunicació entre municipis, per tal de compartir experiències i recursos i reflexionar sobre possibles línies d'intervenció.



## SABÍEU QUE?

La IV Conferència Mundial de les Nacions Unides sobre les Dones a Beijing (1995) diu que:

En tractar de la violència contra les dones, els governs i els altres agents haurien de promoure una política activa i visible d'aplicació generalitzada d'una línia que tingui en compte el factor de la perspectiva de gènere en totes les seves polítiques i programes, per tal que abans de la presa de decisions s'analitzin els efectes sobre les dones i els homes, respectivament.

I que les accions que cal emprendre per part dels governs són:

Promoure la integració activa i visible d'una perspectiva basada en el gènere en totes les polítiques i programes relacionats amb la violència contra les dones, i fomentar, donar suport i aplicar activament mesures que tinguin per objectiu augmentar els coneixements i la comprensió de les causes, les conseqüències i els mecanismes de la violència contra les dones entre les persones responsables d'aplicar aquestes polítiques. Per exemple, el funcionariat encarregat de l'execució de la llei, la policia i els treballadors i les treballadores en l'àmbit jurídic, mèdic i d'assistència social, així com les persones que treballen per a les qüestions de grups minoritaris, la migració i els refugiats i refugiades, desenvolupant estratègies per assegurar que les dones que són víctimes de la violència no tornin a ser-ho per causa de les lleis, pràctiques jurídiques o pràctiques d'aplicació de la llei que no tenen en compte el gènere.

L'informe d'Amnistia Internacional «No hay excusa. Violencia de género en el ámbito familiar y protección de los derechos humanos de las mujeres en España» diu que:

“Otra reivindicación permanente de las asociaciones de mujeres es la necesidad de un trabajo coordinado entre los distintos

dispositivos de atención y protección de las mujeres que sufren violencia. Actualmente se reclama desde este ámbito la aprobación de una ley integral contra la violencia de género, como mejor mecanismo para definir las tareas y los espacios de coordinación de los distintos campos profesionales. En defecto de una ley de estas características se han venido desarrollando los llamados protocolos de actuación y coordinación, cuyo objetivo es señalar a cada profesional cómo debe actuar frente a las demandas de una mujer maltratada y cuál es la función del resto de los eslabones de la cadena, paso previo a la coordinación.”

La Federació de Municipis de Catalunya diu que:

La UE (en la seva resolució sobre una campanya europea sobre tolerància zero davant la violència contra les dones) recomana als estats membres que recolzin i financin sobretot serveis per a les víctimes, incloent-hi refugis i albergs, i que creïn organismes que garanteixin la cooperació entre els diferents centres. A més, recomana que les iniciatives locals han de ser multiagències, incloent-hi la policia, les autoritats i els organismes locals i les entitats. L'Administració local és la més propera a la ciutadania i pel que fa al fenomen de la violència contra les dones és un dels espais d'actuació però no l'únic. L'abordatge integral requereix de la col·laboració i interacció de tots els potencials agents socials i professionals en aquest àmbit.

Així cal que les iniciatives que puguin existir al municipi es concretin en diferents actuacions centrades en la formació, la detecció, la prevenció, el tractament i la coordinació dels esforços de tot el col·lectiu d'agents professionals i socials implicats en l'abordatge del fenomen de la violència familiar en general i la que afecta les dones en particular. Per tant, des dels ajuntaments, cal impulsar un marc d'actuació que permeti racionalitzar i optimitzar recursos, així com sumar i coordinar esforços i intervencions.

## BIBLIOGRAFIA

### LLIBRES

Bronfenbrenner, U. La ecología del desarrollo humano. Barcelona: Paidós, 1987.

Carmona, L.; Chavarrias, A.; Foissin, L., García, M.; Masià, B.; Villar, C. Vincula't. Materials per treballar amb dones maltractades. Barcelona: Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat. Diputació de Barcelona, 2000.

Corsi, J. Violencia masculina en la pareja. Una aproximación al diagnóstico y a los modelos de intervención. Mèxic: Paidós, 1995.

Grau, N. Implica't. Programes comunitaris de prevenció de la violència de gènere. Barcelona: Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat. Diputació de Barcelona, 2001.

### INFORMES I RECOMANACIONS

IV Conferència Mundial de les Nacions Unides sobre les Dones. Barcelona: Dones de Catalunya a Pequín. Institut Català de la Dona. Generalitat de Catalunya, 1995.

Reflexions en femení és una publicació de l'Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat. Juny de 2003

Últims títols publicats:

APUNTS SOBRE...

Núm. 10 Coordinació entre els sistemes de benestar i salut: un repte per a una atenció de qualitat (setembre de 2001)

Núm. 11 Gènere i educació (juliol de 2001)

Núm. 12 Dona i globalització (abril de 2002)

Núm. 13 El benestar psicosocial de les dones: un repte per a una atenció de qualitat (novembre de 2002)

Núm. 14 Dones, associacionisme i participació (març de 2003)

DI PUTACIÓ DE BARCELONA

OFICINA TÈCNICA DEL PLA D'IGUALTAT

Centre Francesca Bonnemaison

Sant Pere més Baix, 7

08003 Barcelona

Tel. 934 022 762

Fax 932 681 442

ot.plai@diba.es

www.diba.es/dona

«Romper el silencio. Campaña Europea contra la Violencia Doméstica». Brussel·les: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000.

«No hay excusa. Violencia de género en el ámbito familiar y protección de los derechos humanos de las mujeres en España». Madrid: Amnistía Internacional, noviembre 2002.

«Suggeriments per a una bona atenció a dones víctimes de violència domèstica als municipis». Federació de Municipis de Catalunya, Benestar i Polítiques per la Igualtat. Document intern, 2001.

### SELECCIÓ DE PROTOCOLS

Considerem que és d'utilitat la consulta dels protocols elaborats des dels municipis següents, entre altres: Cervelló, Consell Comarcal del Garraf, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Terrassa, Vilafranca del Penedès.

### DOCUMENTS

Documents elaborats amb motiu del II Seminari per la reflexió sobre la violència de gènere: la intervenció integral des de l'Administració local. OTPI. Diputació de Barcelona, desembre 2002.

— Conclusions provisionals del seminari

— Apunts sobre la conferència inaugural, dictada pel Dr. Jorge Barudy

— Comunicacions presentades a la taula rodona: «Experiències de protocols d'intervenció municipal en violència domèstica»

- Amor del Álamo, regidora de la Dona de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat
- Joana Aloy, tècnica de la Dona de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs
- Emília Andreu, advocada de l'Ajuntament de Terrassa
- Alba Garcia, Consell Comarcal del Garraf
- Marisa Jiménez, regidora de la Dona de l'Ajuntament de Cervelló
- Mariona Junyent, responsable del Programa Dona de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès