

Violència intrafamiliar i violència de gènere

Margarida Saiz. Direcció de Programes de Dones, Gerència d'Educació, Cultura i Benestar, Ajuntament de Barcelona

Tota relació violenta és una relació de domini, control i abús d'una persona sobre l'altra, i aquella que domina se sent legitimada per obligar l'altra a fer quelcom que no faria per pròpia voluntat i per agredir-la (en qualsevol de les seves manifestacions: física, psíquica i/o sexual) quan ho consideri oportú.

El maltractament implica sempre un patró psicològicament abusiu cap a la persona agredida.

Una de les violències intrafamiliars és la violència de gènere, encara que aquesta va molt més enllà de l'àmbit de la parella o de la família. També es manifesta en l'àmbit laboral i en l'àmbit social o comunitari.

De què parlem?

La Declaració de Beijing de 1995, en el marc de la IV Conferència Mundial de les Nacions Unides, estableix que «la violència contra les dones significa qualsevol acte de violència basada en el gènere que té com a resultat, o és probable que tingui com a resultat, 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 a la vida pública com a la privada».

Segons el Pla municipal contra la violència vers les dones 2007-2009, «el gènere, com a concepte clau, és el contingut de creences, trets personals, actituds, sentiments, valors, conductes i activitats que diferencien homes i dones a través d'un procés de construcció

social. El sistema de gènere no només estableix diferències, sinó que construeix desigualtats simbòliques i materials. En haver-hi una jerarquització dels rols i de les identitats de gènere que atorguen més valor a les masculines, es generen unes relacions de poder desiguals que determinen que les dones estiguin en una posició subordinada respecte dels homes».

I la Llei catalana 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, diu que «les violències exercides contra les dones han estat anomenades amb diferents termes: violència sexista, patriarcal, viril o violència de gènere entre d'altres. En tots els casos la terminologia indica que es tracta d'un fenomen amb característiques diferents a altres formes de violència. És una violència que pateixen les dones, pel sol fet de ser-ho, en el marc d'unes relacions de poder desiguals entre homes i dones».

La violència de gènere com a fenomen social

La violència de gènere és un fenomen social que traspasa fronteres i, com a tal, requereix un abordatge global en diversos fronts:

- Qui pateix la violència: les dones i els seus fills i filles, quan en té.
- Qui l'exerceix: majoritàriament l'home.
- En quin context social es produeix: actituds i creences socials dominants, legislació, iniciatives d'ajut i suport, etc.

La intervenció des del sistema de serveis socials, per ser efectiva, ha d'abastar tots tres fronts des de dues vessants:

- Preventiva: actuant sobre les creences i els valors socials que justifiquen la violència, i una prevenció secundària per evitar repeticions quan la violència ja s'ha esdevingut.
- Assistencial: garantint una atenció integral i protecció a les persones que pateixen la violència, i oferint atenció a aquells que l'exerceixen i volen modificar el seu comportament violent.

L'Ajuntament de Barcelona i la violència de gènere Els antecedents

L'Ajuntament de Barcelona ha demostrat sempre especial sensibilitat i compromís en la lluita contra la violència de gènere.

Fa ara vint-i-cinc anys que es va posar en marxa l'Equip d'Atenció a les Dones (1983), en fa vint-i-dos, la Casa d'Acollida de Barcelona (1986). Tots dos eren serveis de competència voluntària i finançats íntegrament pels pressupostos municipals, fet que s'ha mantingut al llarg de tots aquests anys.

L'existència d'aquests serveis va ser una opció política que s'ha mantingut al llarg dels diferents governs municipals i que respon a una sensibilitat política respecte a la responsabilitat de l'Administració d'actuar contra la violència de gènere.

La posada en marxa de l'Equip d'Atenció a les Dones va ser, a més, una

decisió pionera en el seu moment, ja que fa vint-i-cinc anys no existia al territori català cap servei ambulatori d'atenció específica a les dones, i als seus fills i filles, que patien violència de gènere.

Posteriorment, l'any 2001, es va potenciar la línia d'actuació preventiva de relacions abusives amb la posada en marxa dels tallers «Els paranys de l'amor», que es desenvolupen en els diferents espais d'educació formal i del lleure on hi ha adolescents i joves (instituts, casals de joves i similars).

L'any 2002 s'inicia el desplegament dels punts d'informació i atenció a les dones (PIAD), serveis generalistes d'atenció a les dones de la ciutat per a tots aquells temes que siguin del seu interès i inquietud, i que també incorporen en el seu encàrrec l'objectiu de detectar situacions de violència de gènere, fer una primera exploració i derivar les dones als serveis que puguin proporcionar-los l'atenció integral que requereixin.

Finalment, i conjuntament amb el Consorci Sanitari de Barcelona, l'any 2003 es va constituir el «Circuit Barcelona contra la violència vers les dones» i els deu circuits territorials de districte, integrats per representats de tots els serveis públics dels diferents sistemes de serveis implicats (serveis socials, salut, cossos policials, Departament de Justícia i món judicial, Fiscalia, educació) per tal de definir les condicions d'un treball en xarxa efectiu i de portar a terme actuacions integrades.

Al llarg d'aquests anys la prioritat va ser proporcionar una atenció integral, i protecció sempre que calgués, a les dones que patien violència.

Ampliant la mirada

L'any 2005 es produeix un canvi de mirada que va tenir conseqüències importants tant per la creació de serveis nous com pel reforçament d'altres que ja existien, i per la posada en marxa d'un procés de protocol·lització de la intervenció que cal dur a terme a partir de l'experiència acumulada al llarg més de vint anys.

En què va consistir aquest canvi de mirada?

Es va ampliar la perspectiva d'intervenció en el fenomen social de la violència de gènere, considerant també víctimes els fills i filles de les dones ateses, i obrint una nova línia d'intervenció amb els homes maltractadors que voluntàriament volien modificar el seu comportament violent.

El canvi de mirada amb els infants

Des de l'any 2005 els Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona es van posicionar amb el convenciment que els fills i filles de les dones que viuen o han viscut situacions de violència són també víctimes de la violència masculista. Perquè:

- La violència que es manifesta directament vers la dona també pot ser exercida directament contra l'infant. Segons l'estudi elaborat per la Generalitat de Catalunya sobre el maltractament

infantil (2000), en un 44,4% dels casos, en les famílies de fills i filles maltractats hi ha també algun altre maltractament, en aquest cas sobre un adult. En un percentatge molt elevat (76,7%) la víctima adulta dels maltractaments és la mare.

- L'infant és testimoni de la violència contra la mare. Tots els infants són testimonis perquè veuen o senten les agressions i/o les seves conseqüències encara que no les visquin en pròpia pell.

Aquest posicionament ha comportat:

- El compromís institucional pel qual els serveis socials municipals han de garantir una actuació proactiva d'exploració, detecció i atenció dels fills i filles de les dones que viuen o han viscut violència i que són ateses pels nostres serveis, tant els de caràcter ambulatori (Serveis Bàsics, Equip d'Atenció a les Dones, i Servei d'Atenció a les Nenes i Nens) com els residencials (Casa d'Acollida de l'Ajuntament de Barcelona).

És a dir, que cal explorar sempre l'impacte que la violència ha tingut en l'infant i no solament quan presenti símptomes dels danys produïts.

- La posada en marxa del Servei d'Atenció a Nenes i Nens (SAN) l'abril del 2005.

- La dotació a l'Equip d'Atenció a les Dones al gener del 2006 de professionals d'infància en les disciplines de treball social i psicologia, per primera vegada.

- Un procés de protocol·lització de la intervenció social en l'àmbit dels

serveis socials municipals que s'inicia l'any 2005 i finalitza al març del 2007 amb la publicació de les conclusions en el document *Pautes orientatives d'exploració i intervenció amb els fills i filles de les dones ateses per situacions de violència de gènere*. En aquesta tasca de protocol·lització intervenen tots els serveis municipals de caràcter ambulatori i residencial: Serveis Bàsics, Equip d'Atenció a les Dones, Servei d'Atenció a Nenes i Nens i Casa d'Acollida.

La incorporació dels homes maltractadors en la mirada de la intervenció

L'any 2005 es posa en marxa el Servei d'Atenció a Homes per a la promoció de relacions no violentes. Es pren aquesta decisió després de considerar que no es pot incidir en el fenomen de la violència de gènere sense incidir en aquell que l'exerceix.

Aquest servei es dirigeix a homes que exerceixen o han exercit violència (física, psicològica i/o sexual) cap a les seves parelles i que hi acudeixen voluntàriament amb l'objectiu de treballar per deixar d'utilitzar la violència.

La protocol·lització de la intervenció individualitzada i grupal amb les dones que pateixen violència masclista

Ja hem esmentat el treball de protocol·lització dut a terme en l'àmbit de la intervenció social amb els fills i filles de les dones ateses per situacions de violència.

Paral·lelament, l'any 2006 es va portar a terme la protocol·lització de la intervenció individualitzada i de la intervenció grupal amb les dones ateses pels serveis socials municipals.

Hi van participar tots els serveis socials implicats, tant d'àmbit ambulatori (Serveis Bàsics, punts d'informació i atenció a les dones i Equip d'Atenció a les Dones) com residencial (Casa d'Acollida).

El resultat d'aquest treball de protocol·lització es materialitza en dues publicacions,¹ en canvis en el model organitzatiu intern i en el Pla de formació (2008-2010) sobre intervenció social en situacions de violència masclista adreçat als professionals de treball social, educació social i psicologia dels centres de serveis socials de la ciutat.

Els serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona que intervenen en situacions de violència de gènere

Els serveis socials municipals que intervenen en situacions de violència masclista són:

- Els centres de serveis socials (CSS)
- Els punts d'informació i atenció a les dones (PIAD)
- L'Equip d'Atenció a les Dones (EAD)
- La Casa d'Acollida
- El Servei d'Atenció a Nenes i Nens que han patit violència masclista
- El Servei d'Atenció a Homes per a la promoció de relacions no violentes

Vegem breument en què consisteix cada un d'ells.

Serveis bàsics:

els centres de serveis socials

Els centres de serveis socials tenen com a finalitat atendre les necessitats socials de les persones, els grups o els col·lectius d'un territori o de la ciutat per tal d'afavorir i potenciar la inclusió i la promoció social de la població, incidint especialment en les situacions i les dinàmiques socials que comporten discriminació o exclusió.

Els centres de serveis socials actuen sempre en la interacció entre la persona (entesa en sentit genèric: individus/famílies, grups o col·lectius de població) i el seu entorn.

Tenen caràcter polivalent i atenen situacions i problemàtiques socials de tot tipus, una de les quals és la violència de gènere.

Disposen de treballadors/es socials, educadors/es socials, psicòlegs/ogues i advocats/des, a més de la direcció del centre.

D'entre el conjunt de temàtiques i problemàtiques socials susceptibles d'intervenció social des dels centres de serveis socials es garanteix una atenció individualitzada a tothom que la demana, i es prioritza a quins sectors de població o temàtiques adreça la seva intervenció grupal i comunitària en funció de la realitat i la idiosincràsia de cada territori.

1. Protocol·lització de la intervenció individualitzada amb dones que viuen o han viscut violència de gènere, i Protocol·lització de la intervenció grupal amb dones que pateixen o han patit violència de gènere. Ajuntament de Barcelona, 2007.

En situacions de violència de gènere són funcions seves:²

- Impulsar i/o participar en projectes de prevenció i sensibilització sobre la violència de gènere així com de la resta de manifestacions de la violència.
- Detectar situacions de maltractament.
- Informar i orientar les dones sobre el procés de victimització i els recursos i les possibilitats existents.
- Atendre les situacions d'urgència que arriben als centres.
- Treballar la demanda amb les dones si apareixen indicis de convivència en entorns violents.
- Atendre i donar suport psicosocial a les dones, individualment o mitjançant grups (intervenció de tractament).
- Orientar i derivar als recursos existents que puguin ajudar al tractament de la problemàtica plantejada.

Els punts d'informació i atenció a les dones (PIAD)

Són uns serveis de proximitat i accés directe que ofereixen informació, formació i assessorament en tots aquells temes d'interès per a les dones, i que possibiliten accedir a diferents recursos de la ciutat de tipus laboral, associatiu, cultural i educatiu, entre d'altres.

Pel que fa a la violència de gènere, les seves funcions són la detecció, l'escolta, la contenció, la informació sobre el procés de victimització, l'avaluació de les demandes implícites i explícites, l'orientació i la derivació als serveis que puguin oferir a la dona una intervenció

de tractament, i l'activació, si cal, dels recursos específics que siguin pertinents a cada situació.

Disposa d'una responsable del punt, una advocada que ofereix assessorament jurídic i una psicòloga que ofereix assessorament psicològic.

Als punts d'informació i atenció a les dones es combina l'atenció individualitzada amb el treball grupal i comunitari.

L'Equip d'Atenció a les Dones (EAD)

L'Equip d'Atenció a les Dones és un servei públic municipal de caràcter ambulatori d'atenció específica a dones, i els seus fills i filles, que pateixen violència de gènere. Té dues vies d'accés: directa, de la mateixa dona que fa una demanda d'atenció, i per derivació d'altres serveis (serveis socials, Mossos d'Esquadra, hospitals, Departament de Justícia, etc.).

Disposa d'un equip multidisciplinari (integrat per professionals de les especialitats següents: treball social, educació social, psicologia i dret, a més d'una especialista en inserció laboral) que ofereix una atenció integral per tal de treballar els processos de recuperació de les dones ateses i els seus fills i filles, tinguin o no necessitat de recursos d'acollida.

L'Equip d'Atenció a les Dones (EAD) és la porta d'entrada a tot el dispositiu municipal d'atenció especialitzada per a l'atenció i la protecció de les dones, i els seus fills i filles, que pateixen violència de gènere.

L'atenció integral es concreta en un pla de treball adaptat a l'evolució de la situació mentre la dona i els seus fills i filles necessitin qualsevol dels recursos del dispositiu municipal especialitzat en violència de gènere. Aquest pla de treball és complementari i està articulat amb els diferents equips dels serveis d'acollida que la dona pugui necessitar.

L'Equip d'Atenció a les Dones actua en les situacions de violència de manera directa, atenent les dones i els seus fills i filles, i de manera indirecta, oferint assessorament i suport als professionals d'altres serveis que atenen la dona, siguin del sistema de serveis socials o d'altres. Intervé en els àmbits individual/familiar i grupal, tant amb les dones com amb els infants.

L'any 2007 es van atendre un total de 971 dones, i l'equip d'infància va atendre 136 unitats familiars i 99 infants.

Servei d'Atenció a Nenes i Nens que han patit violència de gènere (SAN)

Es tracta d'un servei públic municipal que consisteix a ajudar els fills i filles de famílies amb problemes de violència masclista a identificar i interioritzar un model parental alternatiu i positiu que permeti construir noves formes de relació, i evitar així el cicle repetitiu de la violència.

2. Els Serveis municipals i l'atenció a situacions de violència que pateixen les dones. Definició, protocols i circuits. Grup de treball. Ajuntament de Barcelona, 2003.

Les persones destinatàries del SAN són infants i adolescents que hagin viscut o estiguin vivint situacions de violència de gènere en l'àmbit familiar i que tinguin entre 4 i 18 anys. Al mateix temps, però, és imprescindible que participi en el servei una persona adulta referent d'aquests menors que no estigui exercint violència de forma sistemàtica sobre ells. En la gran majoria de casos aquesta persona adulta referent és la mare, que sol ser la cuidadora principal i que promou, en alguna mesura, la recuperació de les seves filles i fills.

El servei es desenvolupa en tres fases (acollida, intervenció i seguiment) conduïdes per psicòlegs/òlogues i per una educadora social, de manera que es garanteixin les figures femenines i masculines.

La fase d'intervenció és majoritàriament grupal, tot i que en qualsevol moment del procés es poden donar sessions individuals de suport tant amb la mare com amb els menors en els casos que ho requereixin.

La intervenció grupal amb els menors es fa per grups d'edat (entre 4 i 8 anys, entre 9 i 14 anys i entre 15 i 18 anys, aproximadament) i amb un nombre de participants d'entre vuit i deu menors per grup.

En aquests espais, on hi ha una figura masculina i una altra de femenina, a més de treballar els aspectes com la resolució de conflictes, la gestió d'emocions, etc., també es vol donar un model de persones adultes basat en la igualtat, el respecte i la confiança.

Quant a la intervenció grupal amb mares, es fa de forma paral·lela a la dels menors. Té un nombre de participants, també d'unes vuit persones, i persegueix uns objectius similars que els grups de menors. En el cas de les mares, però, també es fixa com a objectiu principal el seu empoderament per tal de donar suport a les seves filles i fills.

L'any 2007 s'hi van atendre 109 menors i 75 mares.

Servei d'Atenció a Homes per la promoció de relacions no violentes (SAH)

Tal com hem explicat abans, aquest servei es dirigeix a homes que exerceixen o han exercit violència (física, psicològica i/o sexual) cap a les seves parelles i que hi acudeixen voluntàriament amb l'objectiu de treballar per deixar d'utilitzar la violència. El SAH es divideix en tres fases: acollida, intervenció i seguiment.

1. Acollida i informació

En aquesta primera fase es fan de cinc a vuit visites individuals, s'acull la demanda inicial de l'home, se l'informa del servei i s'avalua la necessitat i la possibilitat d'iniciar-hi un treball psicossocial. El servei també es coordina amb els serveis que deriven i es contacta amb les parelles o exparelles (si elles hi accedeixen voluntàriament) per tal d'exposar-los el funcionament i els límits del servei. Al final de la fase d'acollida es proposa un pla de treball individual i/o grupal.

2. Treball psicossocial

La segona fase correspon al treball psicossocial individual i/o grupal.

El treball individual es porta a terme en sessions amb un dels psicòlegs i s'adapta en continguts, freqüència i duració a les necessitats de cada home.

El treball grupal es du a terme en sessions setmanals de grups semioberts d'entre sis i deu homes i dos facilitadors. Es procura combinar aspectes psicoeducatius amb dinàmiques i exercicis més experiencials que promoguin la presa de consciència i la reflexió crítica dels homes sobre l'ús de la violència en la seva pràctica de vida.

Tant en l'atenció individual com en la grupal s'acostuma treballar les àrees següents:

- Responsabilització plena dels seus comportaments violents.
- Anàlisi detallada dels episodis de violència en què s'identifiquen «els senyals d'alarma» que indiquen que poden estar a punt d'agredir, i d'altra banda, comprendre per què utilitzen la violència i quins sentiments o pensaments els porten a fer-ho.
- El concepte de masculinitat, amb la revisió dels valors, les creences i les actituds que porten els homes a emprar la violència.
- Un treball biogràfic sobre com han après la violència en les diferents etapes vitals i com l'han utilitzada en els diferents àmbits de la vida.
- Reconstrucció de formes alternatives de relacionar-se.

- Treball d'habilitats per establir relacions respectuoses, igualitàries i carinyoses amb les seves parelles i fills i filles.

3. Avaluació i seguiment

En finalitzar el treball psicosocial s'avaluen els resultats i es recopila el màxim d'informació possible (qüestionaris, informació de les parelles o exparelles i altres serveis, observacions pròpies, etc.) principalment en relació amb el desenvolupament de l'ús de la violència.

L'any 2007 s'hi van atendre 109 homes.

La Casa d'Acollida

La Casa d'Acollida de Barcelona és un servei residencial temporal que té com a objectiu oferir un espai d'acollida i convivència per a les dones i les seves filles i fills que han viscut situacions de violència i que no disposen d'una xarxa familiar i/o social de suport, o que no la poden fer servir per qüestions de seguretat, a més de proporcionar un entorn de seguretat físic i emocional i una atenció integral a les seves necessitats.

Des de la Casa d'Acollida es promou un treball d'elaboració de la problemàtica que ajudi a recuperar l'autonomia, l'autoestima, la valoració personal i una relació maternofamiliar satisfactòria. Intervé de manera conjunta i complementària amb l'Equip d'Atenció a les Dones i garanteix l'articulació amb els recursos de la comunitat i amb els diferents serveis que intervenen en la resolució de la problemàtica de les dones i de les seves filles i fills.

La Casa d'Acollida ofereix atenció permanent durant les 24 hores del dia dels 365 dies de l'any. Disposa de deu habitacions amb una capacitat màxima de 27 places.

Per poder proporcionar aquesta intervenció integral disposa d'un equip multidisciplinari de les següents especialitats: educació social, psicologia (psicòloga de dona, psicòloga d'infància) i treball familiar, a més de la direcció del centre. S'intervé en els àmbits individual, familiar i grupal (amb les dones, amb els infants i conjuntament les mares amb els seus fills i filles).

La via d'accés a la Casa d'Acollida de l'Ajuntament de Barcelona és l'Equip d'Atenció a les Dones.

L'any 2007 s'hi van acollir 23 dones i 26 fills i filles.

Escenari de futur

Volem acabar aquest article plantejant algunes de les línies d'acció prioritàries que definiran l'escenari de futur en els propers tres anys en el marc del Pla municipal contra la violència vers les dones 2007-2009 i dels acords amb tots els grups municipals per a la seva ampliació fins a l'any 2011.

- Aprofundir en la línia d'intervenció preventiva en el context del «Circuit Barcelona contra la violència vers les dones».

- Implementar i validar el *Protocol de valoració del risc que succeeixin actes violents*, elaborat i consensuat en el context del «Circuit Barcelona contra la violència vers les dones».

- Completar la dotació de serveis d'atenció específica amb:

- La posada en marxa d'un centre municipal d'acolliment d'urgències l'any 2011.

- La creació d'un parc de pisos pont d'acolliment temporal per a dones i els seus fills i filles que es troben en una fase del seu procés de recuperació prèvia a la plena autonomia. Està previst iniciar el servei l'any 2009 amb dos pisos en conveni amb el Patronat Municipal de l'Habitatge.

- Implementar, a partir de l'1 de setembre del 2009 en l'àmbit de la ciutat, el model organitzatiu acordat que, d'una banda, enforteix i homogeneïtza el paper dels centres de serveis socials en la intervenció en situacions de violència de gènere, i de l'altra, potencia la funció de suport i assessorament als professionals dels serveis bàsics per part dels serveis específics.

La implementació d'aquest model organitzatiu va acompanyada de:

- El Pla de formació 2008-2010, amb dos nivells formatius: bàsic i d'aprofundiment.

- Mesures de suport i assessorament a professionals dels centres de serveis socials per part dels serveis específics (EAD i PIAD) i de professionals dels Serveis Bàsics amb expertesa en el tema.

- Potenciar la línia d'intervenció amb els homes maltractadors incorporant tant la prevenció com l'assessorament als centres de serveis socials per detectar i establir estratègies d'inter-

venció quan no hi ha demanda expressa d'ajuda per part de l'home.

- Promoure, conjuntament amb el Patronat Municipal de l'Habitatge, me-

sures per facilitar l'accés a l'habitatge a aquelles dones que estan en la fase final del seu procés de recuperació i per a aquelles que han superat la situació de

violència viscuda i que no disposen dels recursos econòmics suficients per fer front als preus del mercat de lloguer de l'Àrea Metropolitana. 