## SESSIÓ 2: 30 de novembre

|  |
| --- |
|  |
| FORMACIÓ IL•LUSTRE COL•LEGI D’ADVOCATS/ADES DE BARCELONA |
|  |
| TALLER DE GESTIÓ EMOCIONAL. Com millorar la comunicació entre advocat/advocada i víctima de violència masclista: eines pràctiques |

**TÈCNIQUES D’ENTREVISTES**

**PARTICIPANT**

### GEMMA ALTELL i MARTA ÀLVAREZ

23 /30 Novembre 2012

1. **Repassem aspectes principals de la sessió anterior:**

**a.- Repassem mites**

**b.- Llenguatge no verbal, escolta activa i l’emocionalitat del relat**

1. **Adequar la intervenció jurídica al cas concret**

**a.- Tècniques d’entrevista amb les dones**

**b.- Com i què preguntar a les dones**

1. **Utilitat de la intervenció del/de la professional del dret més enllà del resultat**

**a.- Com gestionar la frustració professional en els casos de VIDO**

**Dinàmica 3: Gestió de la frustració**

1. **Recursos i circuït d’atenció en violència masclista**

**a.- Indicadors de risc de violència masclista: RVD-BCN**

**b.- Aproximació als serveis**

FORMACIÓ IL•LUSTRE COL•LEGI D’ADVOCATS/ADES DE BARCELONA

TALLER DE GESTIÓ EMOCIONAL. Com millorar la comunicació entre advocat/advocada i víctima de violència masclista: eines pràctiques

### Repassem aspectes de l’anterior sessió

###### **a.- Repassem mites**

Una de les preguntes que ens haurem de fer és perquè es donen aquests mites? Què els ha motivat?

Existeixen diversos models i teories, però el que, pel nostre entendre ho engloba tot és **el model ecològic**.

Aquest model és el reconeixement que la violència masclista és un problema complex i polifacètic, amb arrels biogràfiques, psicològiques, socials i ambientals, cosa que ja prediu que la solució no és ni única ni senzilla, és per aquest motiu que es fa imprescindible un treball multidisciplinar per poder arribar a la solució. Aquest model no només analitza les relacions de gènere i les seves expressions simbòliques i culturals si no que també analitza aquestes relacions en relació amb l’entorn públic i privat de les persones i la seva relació amb la violència en general i la violència masclista en particular.

En esquema ens trobaríem:

**MACROSISTEMA**: Creences i valors culturals i socials. Justificació violència

**EXOSISTEMA**: Entorn social més proper. Legimització institucional de la violència. Victimització secundària.

**MICROSISTEMA**: Història personal. Patrons d’interacció familiar. Factors de risc.

La majoria de vegades la intervenció la fem al MICRO i fins i tot la podem fer al EXO, però per poder eradicar amb la violència masclista hauríem d’intervenir en els 3 nivells. Amb el treball comunitari de prevenció i sensibilització que fem les entitats estem intervenint al MACRO, però som conscients que això requereix de molt de temps i esforços i paciència.

**Els mites es generarien des del Macrosistema, creences i valors culturals i socials emparats per una societat patriarcal on l’home exerceix poder i control sobre la dona pel rol de gènere socialitzat per a cadascú que ajuden a perpetuar i justificar la violència . Els mites es mantenen el EXO sistema en el que es mou la dona i es manifesten en el microsistema personal i familiar.**

### 2. Adequar la intervenció jurídica al cas concret

###### **a.- Tècniques d’entrevista amb les dones**

Fem un repàs de coses que ja sabeu:

###### **Previ a l’entrevista:**

* Recollir informació que tinguem fins al moment del cas, mitjançant la denuncia (p.ex)
* En el cas que la dona hagi fet la demanda per ella mateixa, sense que hagi interposat cap tipus de denúncia, és important recollir aquesta demanda tal i com l’explica la dona.
* Definir el propi objectiu de l’entrevista (si és una primera, l’objectiu és desgranar la demanda)
* Crear un espai adequat d’entrevista:
* Cadires al mateix nivell
* Millor si la taula és rodona (a excepció que l’objectiu de l’entrevista ho requereixi)
* Preveure evitar interrupcions durant l’entrevista (telèfon, visites...)
* Tenir tota la documentació i material necessari al despatx per evitar sensació de “caos”

###### **Durant l’entrevista:**

* Primer de tot, en el cas que sigui la primera vegada que veiem a la dona no ens oblidem de presentar-nos.
* És important tenir clar quin és el nostre **objectiu** de l’entrevista i afegir el de la dona. Si són objectius complementaris perfecte, si són molt dispars haurem d’adequar l’entrevista per tal de trobar el punt en comú.

En el cas que ens ocupa, una entrevista en l’àmbit jurídic amb víctimes de violència masclista pot tenir l’objectiu de:

1. determinar una evidencia (els maltractaments patits per la dona),
2. recollir informació necessària, registrar fets

* Aprofundir en l’entrevista. “Passar del macro a micro”.

Pot ser el vostre objectiu aconseguir definir uns fets com a suficientment objectius i amb la consistència i coherència necessària per tal que es puguin jutjar com a violència masclista. Si comencem preguntant per això, ens podem trobar amb respostes ambigües, amb anades i tornades per la història vital de les dones, així doncs, haurem de començar per preguntar aspectes més “macro” ( més genèrics) per passar posteriorment als aspectes més “micro” (els fets concrets). És l’anomenada **tècnica o entrevista de l’embut**:

**Tècnica de l’embut.**

Es comença amb una pregunta genèrica com:

En què la puc ajudar? Comenci per on vostè vulgui... Expliqui’m què és el que li passa/amoïna...

Aquest tipus d’entrevista ajuda a crear un ambient de confiança i bon “setting”.

Amb aquesta tècnica podrem trobar dones que facin un discurs endreçat o d’altres- i això és bastant habitual- que el facin de davant al darrera i a la inversa. Segurament haureu de re-endreçar el discurs i fer alguna pregunta concreta per establir la cronologia necessària i aclarir l’habitualitat dels fets. La tècnica de l’embut utilitza dos tipus de preguntes:

**Tipus de preguntes:**

1. **Preguntes obertes.**

Amb la tècnica de l’embut fem servir preguntes més obertes inicialment. Això permetrà que les dones s’expressin lliurement, però, com tot, té els seus aspectes positius i els negatius:

|  |  |
| --- | --- |
| **PREGUNTES OBERTES** | |
| **ASPECTES POSITIUS** | **ASPECTES NEGATIUS** |
| Amplia el ventall de detalls | Es pot perdre el “control” de l’entrevista ja que es deixa a la dona expressar-se lliurement |
| És més fàcil observar l’emocionalitat i intensitat d’allò viscut | Sol necessitar de més temps per a realitzar-la |
| Permet fer noves preguntes a mesura que avança el relat de les dones, que pot ser no s’haurien plantejat d’altre manera | No tota la informació que es recull pot ser útil per la nostra intervenció. |
| La dona respon amb espontaneïtat cosa que facilita conèixer el nivell de coneixements de la dona respecte a l’àmbit jurídic, expectatives... |  |

1. **Preguntes tancades**

Aquestes preguntes són les que faciliten que la dona pugui fer respostes més dicotòmiques: SI/NO, veritable/fals, d’acord/ en desacord...

Estarien recomanades per preguntar situacions que han de sortir al judici i que són molt doloroses i algunes dones es bloquegen alhora d’explicar-ho. Un exemple seria els ausos sexuals, per exemple, fer preguntes molt concretes: *et va fer ....? et va introduir....?* Al ser preguntes molt invasives, és important que es puguin fer quan el/la professional hagi pogut establir un bon vincle de confiança amb la dona, previ a fer-les s’avisa a la dona que per tal d’ajudar-la a expressar coses molt doloroses li faràs la pregunta directa, que saps que li farà mal escoltar (i recordar) i que respectaràs el temps a respondre, si plora...

|  |  |
| --- | --- |
| **PREGUNTES TANCADES** | |
| **ASPECTES POSITIUS** | **ASPECTES NEGATIUS** |
| Ens dona informació molt concreta i acurada sobre un fet concret | Es pot arribar a perdre molta informació que vinculi o expliqui el fet |
| Estalvien temps | Es perd riquesa de detalls |
| Podem mantenir el control de l’entrevista |  |

Fora de la tècnica de l’embut, i depenent de la dona i del moment del procés judicial que tenim al davant podem decidir fer una entrevista més estructurada (guió amb preguntes tancades) o una entrevista no estructurada ( amb preguntes guia oberta).

Una altra **tècnica d’entrevista és la de la Piràmide**. És a l’inrevés de la de l’embut. Es comencen amb preguntes tancades i poc a poc es fan les preguntes més obertes. Aquesta tècnica es pot utilitzar quan trobem davant dones amb molta dificultat d’explicar els episodis violents, per vergonya, por o per una situació d’elevat estrés.

Per últim, quan utilitzem una combinació de les dos anteriors, és a dir, comencem per preguntes més obertes i anem a les més tancades per després tornar a fer preguntes obertes és l’anomenada **tècnica d’entrevista del Rombo**.

Segurament aquesta és la que utilitzarem més freqüentment, farem preguntes obertes, quan veiem que les dones no expliquen coses contretes farem preguntes tancades i quan la dona agafa confiança i pot explicar el succés tornarem a fer preguntes obertes per recollir més informació i detall.

A continuació farem una graella amb les aspectes més importants de les 3 tècniques d’entrevista:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TÈCNICA ENTREVISTA | AVANTATGES | DESAVANTATGES | QUAN ÉS ÚTIL |
| EMBUT | Et dona molta informació i riquesa de detalls | Pot haver-hi informació no necessària | Davant de dones amb molta necessitat de parlar i explicar la seva història. |
| Facilita la confiança i el “setting” | Necessites molt de temps per fer l’entrevista | Dones amb un nivell moderat d’ansietat |
| PIRÀMIDE | Et dóna informació sobre el fet concret | Dificulta inicialment la confiança i el setting | Dones amb un alt impacte emocional que fa que es bloquegin |
| Permet recollir informació estructurada i coherent | Falta de detalls en la informació que es recull | Dones que tenen un discurs erràtic |
| Quan tens poc temps per preparar el judici –torn ofici- |
| ROMBO | És el més apropiat ja que agafa els avantatges de les dos anteriors | El temps per recollir la informació | Quan tenim temps per preparar el cas i establir una relació de confiança amb la dona. |

###### **b.- Com i què preguntar a les dones**

Fins ara hem vist el com preguntar a les dones i en quin moment és el més adequat, tenint en compte el moment en que arriba al despatx, el nivell d’ansietat que presenta, si és o no capaç de verbalitzar, explicar... Ara podrem posar sobre la taula un parell de reflexions sobre allò que **no** preguntarem a les dones d’una manera directa.

* Per que has aguantat tant amb la teva parella?? Per què no l’has deixat abans??

Aquest tipus de formulació de pregunta la fa sentir que s’ha de defendre d’alguna cosa, la fa sentir més “culpable “ de la situació, ja que “tothom” veu que hagués hagut de sortir abans i no ho ha fet. Podem canviar la pregunta per:

* Què és el que t’ha portat a trencar/ denunciar a la teva parella en aquest moment??
* Què ha passat que ha fet que et decideixis a trencar amb aquesta situació en aquest moment??
* Per que no demanaves ajuda quan et maltractava?? Per que no cridaves quan et pegava??

És una pregunta molt fiscalitzadora i les dones entenen que si no demanaven auxili és per que no era tant greu.

Podem canviar-la per:

* Què pensaves quan ell et maltractava/pegava/amenaçava...??
* Quines opcions veies que tenies en aquell moment?? I després del maltracte/cop/amenaça??

El fet seria fer preguntes que no jutgin el seu comportament, si no dirigir la pregunta a la recerca de la seva explicació per mantenir aquella conducta.

A nivell jurídic us podrà donar informació del nivell de por i angoixa que la paralitzava per prendre decisions més immediates i que des de fora es veuen “evidents”

Evitar comentaris com jo (dona) en el teu lloc a la primera de canvi ja hagués marxat... Si el comentari li fa una dona, elles es comparen i repercuteix negativament en la seva autoestima i autoconfiança, no només com a persona i esser humà si no també com a dona.

##### Algunes idees més...

En psicologia utilitzem diferents estratègies que tenen molt a veure amb el metallenguatge (fer-se conscient del que un diu ), a continuació posarem un parell d’exemples que us poden ser útils per recavar informació pel cas.

De vegades trobareu dones que us diuen:

*“... a mi ningú mai m’ha cregut...”* a això se li diu fer una **generalització**. Segurament hi ha algú, familiar, amic/a, professionals que sí l’han cregut, la idea és fer-la reflexionar sobre el que diu: *...” segur que MAI t’han cregut?? , NINGÚ MAI t’ha cregut en RES???”* D’aquí podreu extreure més informació sobre el que les altres persones li deien i us podria ser útil per recavar proves.

*“... Si poso denúncia no em creuran...”* a això se li diu pressuposició de causa-efecte, és una successió de successos i implica un flux de temps. La pregunta per fer-la reflexionar seria *“... Cóm saps que si poses denuncia no et creuran?... això vol dir que si no la poses et creuran?... amb això vols dir que les dones que posen denuncies no les creuen?...”* és trencar la idea de causa efecte.

**Cal anar amb conte de no saturar amb preguntes a les dones, aquestes idees són er que les tingueu en compte com una eina més davant de dones que no surten d’aquest discurs, però hem de fer-ho amb prudència.**

### Utilitat de la intervenció de la professional del dret més enllà del resultat

Ja ho hem dit amb anterioritat, per les dones, les persones professionals del dret, són una de les figures més importants en aquest procés de recuperació. Us veuen com un pont entre elles i la persona que té el major ”poder” (el/la jutge) i sou la seva veu al jutjat. Per aquest motiu tenen la necessitat de ser creïbles i que els hi validin la seva experiència vital.

Tota aquesta responsabilitat que les dones dipositen sobre la figura del jurista, la intensitat emocional que aporten les dones, més la sensibilització dels/les professionals en la matèria de violència, juntament amb el possible desconeixement dels factors psicosocials que porten a les dones a prendre decisions que des d’un raonament objectiu no seria lògic, fa que els i les professionals del dret puguin arribar a sentir-se frustrats en el treball dels casos.

###### **a.- Com gestionar la frustració professional en els casos de VIDO**

Quan ens frustrem pel resultat d’una intervenció, p.ex: després d’iniciar un procediment on s’han tingut vàries entrevistes amb la dona, on s’estava treballant la seva història i la recerca de consistència en el seu relat, on la persona professional ha posat molt d’esforç professional i fins i tot personal per portar el cas, davant una decisió de la dona totalment oposada al que s’estava treballant i amb les nostres expectatives, arriba la frustració.

Així doncs, passem per diferents etapes, des de la negació incial : “... no segur que s’ha confós, no és el que volia dir...” passant per l’enfado “... aquesta dona no sap el que es fa!!! Per que m’ha fet perdre el temps”... “jo no vull ser responsable de les seves decisions....” fins arribar a una tolerància i acceptació de la decisió de la dona. Seria frustració quan ens quedem amb una certa desesperança i sentiment de negativitat davant d’aquesta situació.

Per evitar aquests malestars professionals, hem de tenir en comte diferents aspectes:

1.- Hem de preguntar-nos què és el que ens ha generat aquest sentiment. Pot ser ens hem implicat massa personalment traspassant la frontera entre l’empatia i la fusió personal amb la dona

2.- Ens hem de preguntar si hem tingut prou en compte la demanda de la dona, el que ella volia, o si pel contrari hem pres decisions sense consultar-li, decidint per ella sense implicar-la en el procés jurídic.

3.- Ens hem de preguntar si hem abocat unes expectatives sobre la situació poc realistes i no hem tingut en compte la mirada de l’altre

Hem de fer un exercici de reflexió:

Primer de tot pensar que com advocades només veieu una part de la història i decisions de les dones. És habitual que dones que pateixen violència masclista facin processos de decisió no lineals fent passes endavant i endarrere.

Si hem aconseguit establir un bon vincle de confiança amb la dona, segurament en el moment en que la dona tingui la decisió més madurada tornarà a demanar de la intervenció de l’advocat/ada.

Hem de poder ser capaces de fer un anàlisi dels fets des dels aspectes positius del procés, què ha passat en aquesta relació de positiu? La dona ha conegut millor el sistema? Té més informació?, sabrà com demanar ajut de forma més eficaç?...

A banda, poder parlar de com ens sentim amb altres companys o companyes que passen per situacions similars ajuda a conèixer altres formes d’afrontament que poden ser útils.

I, per últim, poder gaudir del temps de lleure i familiar també és un bon ajut per reduir la frustració d’aquests tipus de casos.

### Recursos i circuït d’atenció en violència masclista

###### **a.- Indicadors de risc de violència masclista: RVD-BCN**

Una de les coses que més angoixa i preocupa quan treballem amb dones víctimes de violència de gènere és la situació de risc. A continuació us presentem un instrument de valoració de risc per que el tingueu per si alguna vegada creieu interessant utilitzar-lo. No és una eina, que nosaltres creiem, que l’heu d’emprar habitualment però no està de més que conegueu què s’està fent en aquest terreny.

El RVD-BCN és un instrument que s’ha gestat durant 4 anys. Per tal de donar pes científic al document, és va realitzar la validació i fiabilitat psicomètrica del mateix.

**El RVD-BCN és una eina que ajuda els i les professionals que atenen dones que viuen situacions de violència masclista a valorar el risc que, a curt termini, es produeixin actes violents greus per part de la parella o exparella.**

És un instrument **NO autoadministrable**,. És a dir, el o la professional, un cop ha recollit informació de la dona, pot omplir l’instrument per tal de poder tenir una valoració de grau de risc de la dona. Consta de 16 ítems i la contesta és sí/no/ es desconeix. Al sumar els resultats dona un indicador de grau de risc, baix, mig o alt.

Depenent del resultat, si és un grau alt s’aconsella posar a la dona en contacte amb l’Equip d’Atenció a les Dones en el cas de Barcelona o amb serveis socials fora de Barcelona ciutat. Ells/es seran les persones encarregades de poder oferir a la dona serveis d’acollida d’urgència per la seva protecció i la dels seus fills i filles, si fos el cas.

Amb un risc moderat, també seria adient posar a les dones en contacte amb serveis socials, en el cas de Barcelona ciutat, i/o amb els SIE’s ( servei d’intervenció especialitzada en violència masclista) o altres serveis especialitzats de territori de la dona.

Amb un risc baix, a més dels serveis esmentats, també es poden derivar a les dones als SIAD’s o PIAD’s (Barcelona) que són els serveis d’informació i atenció a les dones.

El risc per la vida de la dona pot donar-se durant tota la relació de parella i fins i tot un cop aquesta finalitza, per aquest motiu, aquest instrument es pot utilitzar més d’una vegada amb la mateixa dona.

Aquest instrument va acompanyat d’un manual explicatiu, ho podreu trobar en:

<http://w3.bcn.cat/fitxers/dona/rvdbcncatalaperinternetdefinitiu8febrer20121.421.pdf>

PASSACIÓ RVD-BCN

SERVEIS ESPECIALITZATS (EAD, SIE’S…)

SERVEIS SOCIALS DE TERRITORI

SERVEIS INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES

**Només a BCN**

###### **b.- Aproximació als serveis**

A continuació, explicarem les tipologies de recursos que poden atendre a dones que han patit violència masclista a nivell genèric. Desprès explicarem circuit Barcelona contra la violència masclista de l’Ajuntament de Barcelona i el Protocol Marc contra la violència masclista de la Generalitat de Catalunya.

#### DEFINICIÓ DE SERVEIS

**PIAD/SIAD: Punt/servei d’informació i Atenció a les dones.**

Són serveis de proximitat deslligats de serveis socials, el seu objectiu general seria el de contribuir a l'eliminació de les desigualtats i discriminacions en vers les dones en les situacions de cada dia. Per aconseguir aquest objectiu, el SIAD/PIAD ofereix informació i atenció sobre temes de gènere, afavoreix la participació de les dones, impulsa polítiques d'igualtat i promou campanyes de sensibilització ciutadana.

Tanmateix ofereix:

* Informació i assessorament en l'àmbit ...social, laboral, legal (els drets de les dones), formatiu, serveis, ajuts i associacions.
* Atenció i suport psicològic.
* Assessorament jurídic.
* Col·laboració amb les associacions de dones a través de xerrades, tallers i espais de trobada.
* Prevenció i detecció de possibles casos de violència.
* Espai d'acollida.

**Serveis Residencials d’acollida per dones que pateixen violència masclista i els seus fills i filles.**

Existeixen 3 tipus de serveis:

**Recursos d’acollida d’urgència**.

Són aquells recursos que s’activen de manera immediata a la demanda de la dona quan es valora que hi ha una situació d’urgència i la dona vol sortir del domicili familiar.

L’atenció professional en el recurs és de 24h els 365 dies de l’any .La durada en aquests recursos és curta (+ 15 dies). Durant aquest temps les dones prenen distància (real i emocional) per valorar les passes a fer, identificar altres opcions i començar a prendre les primeres decisions. Habitualment són recursos que es troben en el mateix territori (ciutat) on viu la dona, això fa que ni ella ni els seus fills i filles puguin sortir del recurs durant aquests 15 dies.

L’activació del recurs es fa a través de serveis socials principalment, fora dels horaris d’atenció de serveis socials, si les dones van als cossos de seguretat ells/es es posen en contacte amb el telèfon d’urgència per violència de cada municipi per tal d’activar recurs d’urgència. En municipis on hi hagin uns serveis socials d’urgència (que cobreixen més horari) s’activaran aquests per la recerca del recurs.

A la ciutat de Barcelona a més de serveis socials qui pot activar la casa d’urgència CMAUV és l’Equip d’Atenció a les dones (servei especialitzat de l’Ajuntament de Barcelona) i fora dels seus horaris d’atenció el CUESB (servei d’emergències socials) és qui dona resposta.

**Recursos de llarga estada.**

Són aquells recursos que s’activen, habitualment (tot i que no sempre) un cop la dona ha passat per un recurs d’urgència. La seva durada és més llarga entre 6-9 mesos. L’atenció professional és de 24h els 365 dies de l’any.

L’objectiu del servei és que la dona i les seves criatures tinguin un espai lliure de violència on poder prendre decisions i començar a reprendre el seu projecte vital lliure de violència. És un espai on es facilita l’autonomia de la dona i s’inicia el treball de recuperació de les relacions materno-filials.

Habitualment es troben situades fora del territori de la dona a excepció de la casa de Barcelona.

**Pisos amb suport/pisos pont.**

Hi ha dos tipologia de pisos. Els pisos amb suport serien aquells que van aquelles dones i els seus fills i filles que tenen major autonomia personal i emocional i no necessiten d’un suport i contenció professional constant.

L’estada és molt similar a la de les cases de llarga estada entre 6-9 mesos i els objectius els mateixos. Hi ha unes hores de professional al dia.

Els pisos pont serien aquells recursos on van algunes de les dones que fan sortida de casa d’acollida i per motius de recuperació encara no estan preparades per assumir l’autonomia necessària.

**Serveis d’Intervenció especialitzada (SIE) / Equip d’atenció a les dones (EAD)**

Són serveis molt similars, la diferència és que l’EAD és de l’Ajuntament de Barcelona i els SIE de la Generalitat.

Són servies multidisciplinars especialitzats que ofereixen atenció i recuperació a totes les dones i els seus fills i filles afectades per processos de violència masclista per tal de facilitar la reparació del dany patit, tot proporcionant-los una atenció de qualitat i amb calidesa.

**Els circuits d’atenció en violència masclista i el Protocol Marc contra la violència masclista:**

<http://www20.gencat.cat/docs/icdones/temes/docs/protocol_marc.pdf>

Text íntegre del protocol marc.

<http://www.csbcn.net/cvdbcn/>

Pàgina de recursos del circuit

En aquests dos enllaços s’expliquen tant l’un com l’altre, però en general funcionen de la mateixa manera, amb més o menys professionals depenent del territori.

A grans trets podem dir que el fluxe pel que passa una dona i els serveis que poden intervenir és el següent:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CIRCUIT D’INTERVENCIÓ GENERAL** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **COSSOS POLICIALS** | | | | | | |  | | **OAV JUTJAT** | | | | | |  | | **XARXA SANITÀRIA** | | | | | |  | **SERVEIS SOCIALS** | | | | |  | **SERVEIS ESPECIALITZATS** | | | | | |  |
|  |  | |  | |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | | **SITUACIÓ D’URGÈNCIA** | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | | **SI** | |  | |  | | **HI HA LESIONS?** | | | | | | | | |  |  | **NO** | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | | **SI** | |  | |  | | **VOL ASSISTÈNCIA?** | | | | | | | | |  |  | **NO** | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | | **SI** | |  | |  | | **VOL DENUNCIAR?** | | | | | | | | |  |  | **NO** | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **CENTRES SANITARIS D’URGÈNCIES I/O HOSPITALS** | | | | | | | | | | | |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | **EL SERVEI QUE ATÉN LA VÍCTIMA** | | | | | | |  |
|  |  |  | |  | | **COMUNICACIÓ AL JUTJAT** | | | | | | | | |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | **VALORA SI CAL ALLOTJAMENT D’URG.** | | | | | | |  |
|  | **COSSOS POLICIALS** | | | | | | | | | | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  | **SI** | |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  | |  | |  | | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **JUTJAT** | | | | | | | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **NO** | |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | **Serveis** | | | | | | | |  | **socials** | | | |  |  | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **OAV** | | | | | | | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Retorn a la xarxa social o familiar** | | | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | | | | | | | |  |  | | | |  |  | | | |  |  |
|  |  | **SEGUIMENT MESURES PROTECCIÓ** | | | | | | | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  |  | **ATENCIÓ I SUPORT**  **SOCIAL PSICOLÒGIC I LEGAL** | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | **Informa i deriva** | | | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **VALORACIÓ NECESSITATS** | | | | | | | | | |  | |  |  | | **Gestió de l’accés** | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **EBSS de Zona** | | | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | **SERVEIS I PRESTACIONS** | | | | | | | | | | |  | **ALLOTJAMENT D’URGÈNCIA** | | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | | **Serveis recuperació** | | | | | |  |  | |  | | **TAM-VG** | | | | |  |  |  | **ALLOTJAMENT MIG/LLARG TERMINI** | | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | | **RECUPERACIÓ INTEGRAL DE LA VÍCTIMA**  **ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA, PSICOLÒGICA I LEGAL** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

#### BIBLIOGRAFIA i WEBGRAFIA

* AMORÓS, C. *La gran diferencia y sus pequeñas consecuencias … par las luchas de las mujeres. Ediciones Cátedra 2005.*
* BOURDIEU, P (2000). La dominación masculina. Anagrama, Barcelona
* CORSI. J. (1997). Violencia familiar Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Paidós. Buenos Aires.
* DÍAZ-AGUADO, Mª J. [Guía de Buenas Prácticas para paliar los efectos de la violencia contra las mujeres y conseguir su erradicación](http://www.mtas.es/mujer/datpresi.pdf). (PDF)
* ECHEBURUA, E. Y CORRAL, P. (1998). Manual de violencia fàmiliar. Siglo XXI, Madrid.
* WALKER. L (1994). Abused women and survivor therapy. A practical guide for the  psychotherapist. American Psychological Association, Washington DC.
* Blanco, Pilar; Ruiz, Consuelo; García de Vinuesa, Leonor et al. *La violencia de pareja y la salud de las mujeres*. Gac Sanit 2004; 18(supl.1): 182-8
* Lagarde, M. Claves feministas para la autoestima de las mujeres. Cuadernos inacabados 39
* Enquesta violència masclista Catalunya:

<http://www.donesenxarxa.cat/Presentacio-Enquesta-Violencia?lang=ca>

* Gemma Altell: Intervenció específica amb dones drogodependents que pateixen violència en la parella

<http://periferics.blogspot.com.es/2012/11/intervencio-especifica-amb-dones.html>

* PROTOCOL DE VALORACIÓ DEL RISC DE VIOLÈNCIA CONTRA LA DONA PER PART DE LA SEVA PARELLA EXPARELLA

<http://w3.bcn.cat/fitxers/dona/rvdbcncatalaperinternetdefinitiu8febrer20121.421.pdf>

* POSADA, Luisa  [Discurso jurídico y desigualdad sexual: reflexiones para un debate sobre la violencia sexual](http://www.nodo50.org/mujeresred/violencia-luisa_posada.html)Mujeres en Red.
* Cuando la historia se repite: http://www.elmundo.es/documentos/2004/06/sociedad/malostratos/roles.html