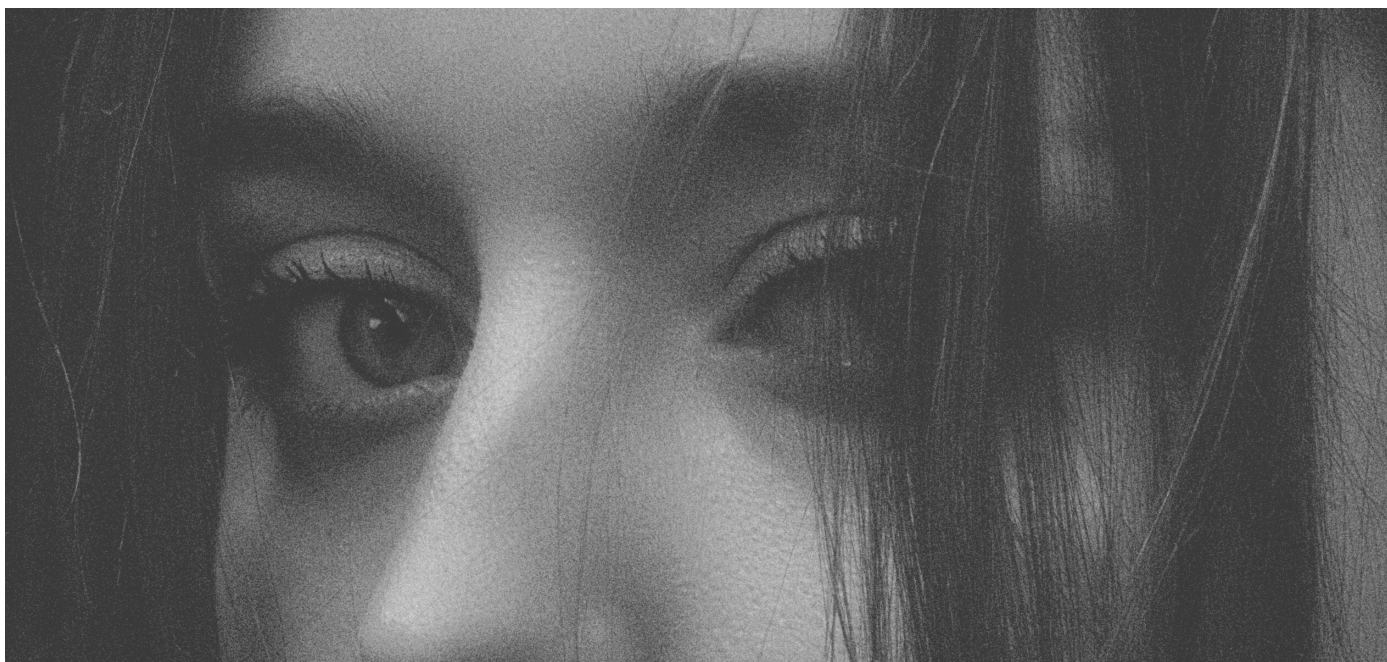
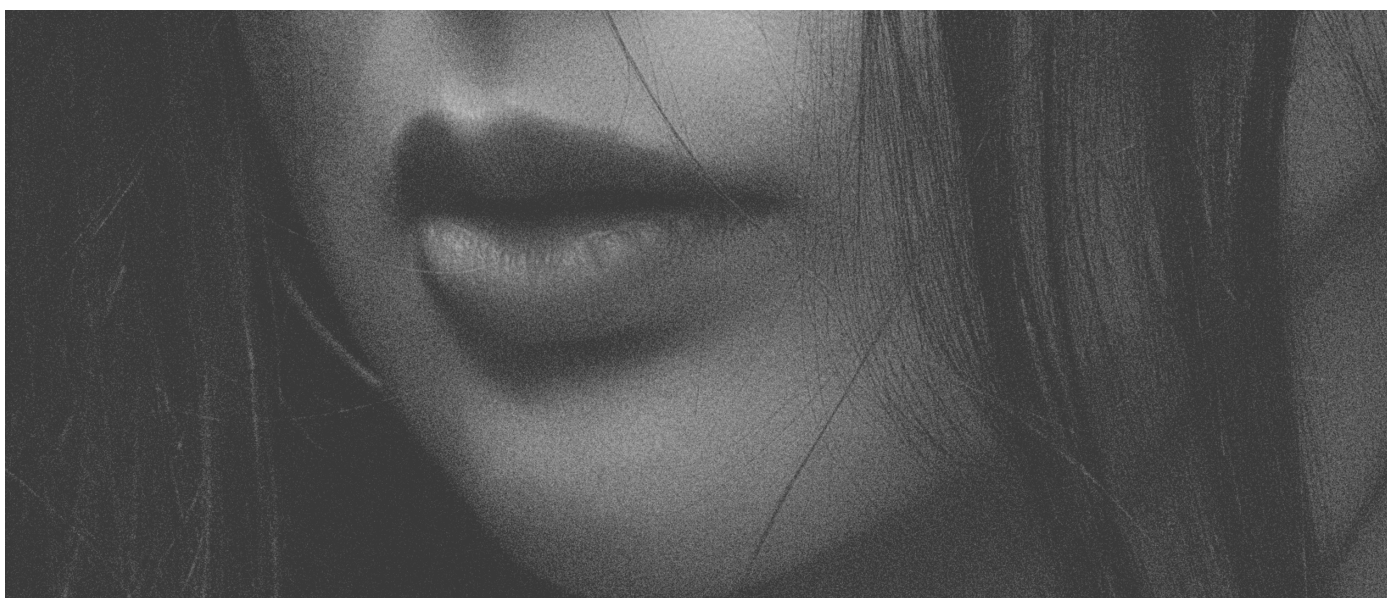


ESTUDI DELS SERVEIS D'ATENCIÓ A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE: L'EXPERIÈNCIA DE LES USUÀRIES



TREBALL DE FI DE GRAU | 1 DE JUNY DE 2020



LAURA HUNG PERMUY

TUTOR: FRANCESC SIDERA CABALLERO

«Cualquier momento del día o de la noche es bueno para decir basta y poner fin a una etapa de tu vida que hubieras deseado no vivir». (Raimunda de Peñafort)

ÍNDEX

Resum	4
Abstract	4
1. Introducció	5
1.1. Justificació, interès i rellevància del tema	5
1.2. Contextualització	6
1.3. Aproximació conceptual	6
1.3.1. Factors a tenir en compte en l'atenció a la violència de gènere	7
1.3.2. El paper de les institucions en l'atenció a les víctimes	8
1.3.3. Protocols d'atenció a la violència de gènere establerts	10
2. Objectius	12
3. Metodologia	13
3.1. Participants	13
3.2. Instrument	14
3.3. Procediment	14
3.4. Anàlisi	15
4. Resultats	16
5. Discussió i conclusions	25
6. Orientacions futures	32
7. Referències bibliogràfiques	33

Resum

En el present treball es realitza una investigació qualitativa amb l'objectiu de conèixer l'experiència i satisfacció de les dones víctimes de violència de gènere en el seu procés de cerca d'ajuda institucional. A tal efecte, mitjançant una mostra composta per cinc dones, es va procedir a la realització d'entrevistes semiestructurades enfocades en descobrir la seva opinió respecte del funcionament i atenció rebuda en els serveis. Els resultats obtinguts possibiliten determinar el paper dels diferents serveis i professionals que hi pertanyen segons la perspectiva de les usuàries, i permeten identificar una alta satisfacció envers els serveis de l'àmbit psicològic, i una de més baixa en els serveis d'àmbit policial i jurídic.

Paraules clau: violència de gènere, serveis d'atenció a la dona, satisfacció, ajuda institucional, metodologia qualitativa.

Abstract

In the present work, a qualitative research is conducted with the aim of knowing the experience and satisfaction of women victims of gender violence in their process of seeking institutional help. To this end, a sample of five women was interviewed with a semi-structured interview focused on finding out their opinion of the way the services work and the attention they receive. The results allow the identification of the role of the different services and the professionals, according to the women's perspective, and make it possible to identify a high level of satisfaction with the services in the psychological field and a low level of satisfaction with the services in the police and legal fields.

Keywords: gender violence, attention services for women, satisfaction, institutional help, qualitative research.

1. Introducció

1.1. Justificació, interès i rellevància del tema

L'any 2019, d'acord amb les dades del Ministeri d'Igualtat, 55 va ser el nombre de dones víctimes mortals per violència de gènere a Espanya, deixant orfes de mare a 46 fills i filles menors de 18 anys. Segons les dades actualitzades, a 1 de juny de l'any 2020, 20 han estat les víctimes mortals. Amb totes aquestes xifres s'evidencia que la violència de gènere resulta ser un problema de salut pública, que requereix un abordatge integral des d'una perspectiva multidisciplinària (Calvo i Camacho, 2014). Altrament, la principal problemàtica no és només la mort de les dones, sinó totes les agressions i seqüeles tant físiques com psicològiques que la violència de gènere comporta. Com explica Calle (2004), l'atenció a les dones afectades és molt complicada, i requereix la implicació d'una extensa xarxa d'institucions socials, com el sistema sanitari, el social, judicial, educatiu i formatiu. D'aquesta manera, resulta imprescindible la coordinació de tots aquests sistemes i la formació adequada dels professionals i les professionals que hi treballen.

És important destacar que, d'acord amb Romero (2010), és pertinent dissenyar models de tractament amb intervencions que s'adaptin a cada dona i al seu moment concret del procés. En conseqüència, és imprescindible conèixer les necessitats d'aquest col·lectiu i escoltar com se senten dins del sistema d'atenció establert, per tal de poder establir millores que supleixin aquestes necessitats i proporcionin seguretat i benestar a les usuàries.

A tall de recapitulació, el present treball tracta de determinar quins són, segons l'experiència de les usuàries víctimes de violència de gènere, els aspectes positius i negatius que han pogut vivenciar en els diferents serveis. D'aquesta manera, es podrien assenyalar els canvis que s'haurien de portar a terme i els elements que s'haurien de potenciar dins dels serveis d'atenció, específics o no, de violència de gènere. Tot amb l'objectiu que les dones puguin sentir que la seva problemàtica és escoltada i que es té en compte, evitant les frustracions i pors que poden patir en el moment d'explicar la seva situació, i facilitant l'expressió de les seves emocions i sentiments al respecte.

1.2. Contextualització

Amb el propòsit de conèixer l'experiència personal de diferents dones en els serveis d'atenció a la víctima o d'atenció primària, es va contactar amb el Servei d'Intervenció Especialitzada de Salt, amb la intenció de poder entrevistar a algunes de les dones víctimes de violència de gènere assistents a l'esmentat servei.

Els Serveis d'Intervenció Especialitzada estan coberts per la Llei 5/2008, del 24 d'abril, del Dret de les Dones a Eradicar la Violència Masclista, delimitats com serveis especialitzats que ofereixen atenció integral i recursos en el procés de recuperació i reparació a les dones que han patit o pateixen situació de violència, i també als seus fills i filles. Per tant, tenint en compte que s'estableix un treball previ amb les dones, es considera que és un servei idoni del qual extreure la mostra, ja que poden estar més preparades i disposades a explicar la seva història, sobretot si això implica poder canviar les circumstàncies en un sentit positiu per les experiències futures d'altres persones.

1.3. Aproximació conceptual

L'Organització de les Nacions Unides defineix la violència de gènere com “tot acte de violència de gènere que resulti, o pugui tenir com a resultat un dany físic o psicològic per la dona, incloses les amenaces de tals actes, la coacció o la privació arbitrària de llibertat, sigui en la vida pública o privada” (OMS, 2017). En conseqüència a l'execució d'aquesta violència, els països instauren lleis de protecció, com la Llei 5/2008, del 24 d'abril, del Dret de les Dones a Eradicar la Violència Masclista, que va ser implantada a Catalunya i que estableix mesures respecte de la prevenció i la detecció de la violència masclista, així com mesures per incrementar la sensibilització, amb la finalitat d'erradicar-la de la societat. Així mateix, reconeix els drets de les víctimes a rebre atenció, assistència, protecció i recuperació, definint i estructurant una xarxa d'atenció i recuperació coordinada i gratuïta. L'esmentada xarxa integra un conjunt de serveis que, segons la Llei, són gestionats per l'administració de la Generalitat, i tenen com a finalitat tractar amb les dones que hagin estat víctimes de violència en l'àmbit territorial de Catalunya. Alguns d'aquests serveis són: els Serveis d'Informació i

Atenció a les Dones (SIAD), els Serveis d'Atenció i Acollida d'Urgències (SAAU), els Serveis d'Acolliment i Recuperació (SAR), els Serveis d'atenció a la víctima del delictes (OAVD), entre d'altres.

1.3.1. Factors a tenir en compte en l'atenció a la violència de gènere

A continuació, es farà menció dels factors més rellevants en el moment d'intervenir amb dones víctimes de violència de gènere. Principalment, els esmentats factors tenen la finalitat d'evitar la revictimització, concebuda com el patiment que la víctima atribueix a les institucions encarregades dels processos d'atenció, pel fet de sentir-se culpabilitzada i de no percebre claredat, empatia o suport en els procediments (Fondo de Población de Naciones Unidas, 2011; Anderson i Doherty, 2008; citats per Martin, Martínez i Rodríguez, 2019).

Per començar, Romero (2010), explica que més enllà dels diferents protocols i models d'intervenció, existeixen certs aspectes comuns que són útils per a qualsevol cas de violència i servei d'atenció. Concretament, especifica sis factors que inclouen: la concepció de la perspectiva de gènere en el moment d'intervenir, la desnaturalització de la violència, el posicionament del professional contra la violència, la necessitat de presència d'equips multidisciplinaris i especialitzats en els diferents sectors, la presa en consideració dels fills i filles, i per últim, la preocupació per la seguretat de la dona.

Així mateix, és rellevant mencionar els elements que Martin, Martínez i Rodríguez (2019) consideren que han d'incloure en la seva pràctica els professionals i les professionals que atenen a víctimes de violència de gènere. En conjunt, expliquen que aquests han de poder comprendre la violència de gènere i entendre-la com un mecanisme de control vers el gènere femení; han de facilitar el procés de recuperació amb una atenció empàtica, que cregui i no ignori el discurs de la dona; també, han de ser capaços de reconèixer les característiques de cada víctima, entenent que l'impacte de la violència no és el mateix en totes les persones; i finalment, han de poder reconèixer el risc de revictimització que la dona podria patir, tenint en compte la seva pertinença a minories ètniques, el seu nivell socioeconòmic, etc.

Es poden trobar altres autores com Bastidas (2019), que són més específiques i indiquen en quines premisses s'han de basar les intervencions amb les dones. En aquest sentit, Bastidas assenyala la importància de donar recursos d'autoconeixement a les dones, que els facilitin afrontar la situació amb l'objectiu que siguin capaces de sortir-se'n i no recaure en noves relacions de maltractament. En la mateixa línia, Cantera (2007; citada per Alencar-Rodrigues i Cantera, 2013) suggereix que l'atenció a les dones reforci la seva capacitat d'autodeterminació i autonomia, entenent-les com persones que han sobreviscut a una situació complicada. D'aquesta manera, es potenciaria en elles la creença en les oportunitats reals de canvi quan decideixen contar la seva història.

D'altra banda, convé destacar el que es referencia respecte a les intervencions grupals que es porten a terme des dels centres d'atenció específica, ja que comporten certs beneficis per les dones, però també s'han de tenir en consideració alguns aspectes. Així doncs, les intervencions grupals permeten a les dones sentir-se reconegudes, reduint la sensació d'aïllament i solitud, aprenent a guanyar confiança i autonomia per decidir sobre la seva pròpia vida (Albarracín *et al.*, 2007). No obstant això, existeixen condicions a tenir en compte per les professionals en la creació dels grups; en particular, Roca, Paíno, Albarracín, Córdoba i Espín (2007), emfatitzen que les diferències generacionals i culturals poden afectar a l'establiment d'empatia entre les diferents integrants del grup.

A tall de recapitulació, no tota la violència és igual i tampoc produeix els mateixos efectes; així doncs, com explica Romero (2010), no s'intervindrà de manera idèntica amb totes les dones, ja que no comparteixen les mateixes necessitats. Per tant, les intervencions han de ser, necessàriament, diferenciades i amb el pressupòsit que la percepció de la dona respecte de la violència és decisiva en el moment d'avaluar el seu estat (Bleichmar, 1997; citat per Romero, 2010).

1.3.2. El paper de les institucions en l'atenció a les víctimes

En les diferents institucions existeixen una varietat de problemàtiques que han de ser tractades i modificades de manera que impliquin un benefici pel sistema i, principalment, per

les dones que demanen assistència. Així doncs, a continuació s'evidenciaran els inconvenients que diversos estudis assenyalen, fent menció en primera instància de l'àmbit sanitari; seguidament, de les institucions jurídiques i policials; i per finalitzar, dels serveis específics d'atenció a la dona.

Per començar, un punt en el qual cal posar l'accent és en el servei sanitari, ja que l'atenció primària resulta ser clau en la detecció i tractament, pel fet de ser un servei accessible i proper per la dona (Calvo i Camacho, 2014). Així doncs, d'acord amb Alencar-Rodrigues i Cantera (2013), la dona pot presentar dificultats per expressar directament el que està vivint, i aquest fet, juntament amb les manifestacions psíquiques, com la depressió, la disminució de l'autoestima i la passivitat (Calle, 2004), i les físiques, com les cefalees, la tensió muscular, el cansament, entre d'altres (Lasheras i Pires, 2003), pot generar que la simptomatologia es confongui amb altres afectacions. D'aquesta manera, s'ha de considerar que el personal sanitari tingui un cert grau d'especialització o coneixement, per tal que sigui capaç d'identificar els indicadors de maltractament i conegui què s'ha de fer posteriorment, amb la finalitat d'evitar la invisibilització de la problemàtica de la violència de gènere. En particular, l'administració de medicaments és un bon exemple d'invisibilització i victimització, ja que és una mesura que presenta a la dona com una persona malalta que necessita fàrmacs, quan realment els símptomes que presenta són una resposta a la violència que pateix (Cabruja, 2005, citada per, Alencar-Rodrigues i Cantera, 2013). A més a més, com expliquen Lasheras i Pires (2003), tenint en compte la presència de simptomatologia dolorosa i d'alteracions de la salut mental, se solen receptar medicaments tranquil·litzants, ansiolítics, hipnòtics i/o antidepressius, els quals poden generar habituació i dependència en la dona, contribuint al deteriorament de la seva salut mental.

Respecte a les institucions de caràcter jurídic i policial, també és important tenir en consideració quins són els aspectes que necessitarien millores. En aquest sentit, González i Garrido (2015) obtenen en el seu estudi resultats a favor de l'actuació de les agents policials especialitzades en violència de gènere. No obstant això, Heim (2014) parla de diversos episodis revictimitzants per part de les institucions, principalment en l'àmbit dels jutjats.

Concretament, en el seu estudi insisteix en la gravetat del fet que les dones hagin de declarar als judicis davant dels seus agressors, o de la possibilitat de trobar-los per les instal·lacions dels jutjats. Altrament, a partir de la seva investigació, Bodelón (2014) destaca la poca informació concedida per part dels advocats i les advocades en els processos judicials, i les negatives valoracions de les dones respecte del tracte dels jutges i les jutgesses als judicis.

En l'àmbit de les institucions destinades específicament a l'atenció a dones maltractades, com les esmentades per la Llei 5/2008, segons Alencar-Rodrigues i Cantera (2013), les dones poden veure's victimitzades en els desavantatges de les teràpies amb grups heterogenis, i en la poca disponibilitat horària dels serveis. Pel que fa a l'heterogeneïtat dels grups, les autores expliquen que, encara que aquests les ajudin a compartir i posar en comú la seva experiència, la diversitat dificulta l'atenció de les necessitats més específiques de cada dona, les quals depenen de la seva cultura, edat, anys de relació, etc. Respecte dels horaris, Roca *et al.* (2007) remarquen que la manca de temps té a veure amb la pressió institucional, que demana una atenció a la màxima quantitat de persones en menys temps.

De manera general, és important entendre que tots els aspectes esmentats prèviament fomenten la revictimització, així doncs, tenint en compte totes aquestes mancances, Alencar-Rodrigues i Cantera (2013) remarquen l'existència d'acord entre diversos autors en referència al fet que, per garantir l'efectivitat de l'atenció en casos de violència de gènere, són fonamentals la capacitació, la competència, la motivació i el compromís, juntament amb la disponibilitat de temps per atendre còmodament.

1.3.3. Protocols d'atenció a la violència de gènere establerts

L'existència dels protocols és necessària per fomentar la prevenció, facilitar la detecció i millorar l'atenció i recuperació de les dones. D'aquesta manera, també aporten seguretat als professionals i les professionals per tenir unes pautes que els ajudin a detectar quines són les situacions de vulnerabilitat que poden trobar a consulta i saber com actuar en funció de les característiques d'aquesta. Actualment, a Espanya existeixen diferents protocols d'atenció a la violència de gènere, sigui des de la policia, els serveis sanitaris o els centres d'atenció.

En primer lloc, a l'àmbit sanitari es troben presents alguns protocols que poden variar segons la comunitat autònoma o el centre mèdic. A continuació es destaca un dels existents a Catalunya, el *Protocol per l'Abordatge de la Violència Masclista en l'Àmbit de la Salut (2009)*, en el qual es determinen conceptes bàsics de la violència masclista i les seves conseqüències en la salut. Així mateix, s'estructura l'actuació dels serveis sanitaris, incloent-hi pautes per l'entrevista clínica amb preguntes per quan la situació és de sospita, o per quan es vol valorar el risc de la dona, per exemple. Es detallen també els diferents plans d'intervenció i coordinació en funció del perill i urgència de la situació de la dona, així com l'actuació en casos d'agressió sexual, i per últim, s'annexen els recursos i serveis d'informació i atenció.

D'altra banda, es pot destacar el *Protocol d'Actuació en els Casos de Violència Masclista (2019)* en la demarcació de Girona, el qual, en comparació amb l'anterior, aporta definicions sobre la violència masclista, la violència de gènere i la violència domèstica. Altrament, contribueix incorporant informació sobre el context social actual, ajudant a entendre d'on sorgeix la violència i per què encara és un problema. A partir d'aquí, es referencien els criteris generals d'actuació, incloent-hi els eixos d'intervenció (prevenció, detecció, atenció, recuperació i reparació) i els serveis implicats en cadascun. D'aquesta manera, a diferència del protocol en l'àmbit de la salut de Catalunya, aquest té la intenció de cobrir altres recursos, esquematitzant els plans d'actuació des dels diferents serveis: socials, educatius, de salut, de treball, justícia, fiscalia, entre d'altres, tot explicant els passos a seguir a partir de la detecció o sospita de maltractament. Així doncs, és importat tenir en compte que no és un protocol específic de l'àmbit sanitari, com sí que ho és el del de Catalunya, per tant, no aprofundeix de la mateixa manera en aquest àmbit. No obstant això, resulta ser molt més extens en la descripció de tot el sistema de xarxes que treballa coordinadament vers la violència de gènere.

En relació amb l'àmbit policial, existeix el Sistema VioGen, incorporat pel Sistema de Seguiment Integral del Ministeri d'Interior. Segons expliquen López, González i Andrés (2016), aquest sistema té com a nucli principal el *Protocol de Valoració Policial del Risc*

(VPR), el qual consisteix en un formulari de recollida i anàlisi d'informació que inclou una llista de 16 factors de risc, amb l'objectiu de realitzar una valoració ràpida del risc que presenta la dona. A més a més, disposa d'un conjunt de recursos de protecció en funció de la gravetat de la situació. D'altra banda, com explica Igual (2015), els professionals i les professionals de les Forces i Cossos de Seguretat presenten la necessitat de formació específica en igualtat i violència de gènere, de manera que la Llei Integral 1/2004 proporciona formació amb l'objectiu de sensibilitzar i conscienciar, de concedir una visió global de les mesures disponibles per aquest tipus de violència, i de potenciar les aptituds i competències necessàries en l'atenció a les víctimes.

Per finalitzar, val a dir que els protocols són eines fonamentals en el treball contra la violència de gènere, però perquè aquests tingui un sentit, els professionals i les professionals de tots els nivells han de ser conscienciats de la problemàtica i han de tenir els coneixements i interessos suficients per lluitar i treballar de manera conjunta en la millora dels recursos. Tanmateix, la sensibilitat en el moment de tractar el tema és una característica primordial, ja que no val la pena tenir els coneixements i els recursos si no s'aporta un espai còmode i d'expressió lliure per la dona.

2. Objectius

L'objectiu central d'aquest estudi és conèixer l'experiència de les dones víctimes de violència de gènere en el seu procés individual de cerca d'ajuda institucional, fent un recorregut per tots els serveis als quals han assistit, incidint en quina és la seva opinió respecte del funcionament i utilitat d'aquests. Concretament, a partir de la valoració de les víctimes sobre els serveis, per una banda es pretén indagar en quins són els aspectes realment útils per elles, els quals es caracteritzen per reforçar la seva seguretat i satisfacció. Per altra banda, es pretenen identificar aquells que són percebuts com a negatius o com a mancances. Amb tot, s'intentaran extreure les possibles millores i els reforços que necessiten els sistemes d'atenció a la víctima de violència de gènere.

3. Metodologia

Per assolir l'objectiu de conèixer la perspectiva de les dones sobre els serveis d'atenció a la violència, el present estudi està basat en una investigació de metodologia qualitativa i mostreig per conveniència, desenvolupat a la província de Girona.

3.1. Participants

S'ha accedit a la mostra a través del contacte amb el Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE), un servei gratuït que ofereix atenció integral i recursos a les dones en procés de recuperació i reparació de violència de gènere, també a llurs fills i filles. Concretament, la mostra està composta per cinc dones que compleixen els següents criteris: ser víctima de violència de gènere, haver estat atesa al Servei d'Intervenció Especialitzada de Salt, estar actualment fora de la relació de violència i haver travessat per processos judicials, sigui per interposar denúncia al seu agressor o per divorci. Les edats de les participants són 42, 43, 49, 54 i 20, a més, les quatre primeres tenen 1, 2, 3 i 2 fills i filles respectivament.

El número de la mostra ha estat determinat per la disponibilitat i interès manifestats per part de les dones. En aquest sentit, val a dir que l'accés a les participants s'ha vist truncat per diversos motius, d'una banda, les dificultats emocionals que per la dona implica parlar de l'experiència de violència, i d'altra banda, per qüestions de protecció de dades de les institucions. En particular, es va contactar amb cinc institucions més, quatre de les quals no varen donar resposta i una es va negar a facilitar el contacte de les dones per motius de confidencialitat. Així mateix, d'entre les vuit dones del SIE inicialment interessades, tres varen acabar declinant la proposta, mostrant poc interès en l'estudi o manca de temps per dur a terme l'entrevista.

3.2. Instrument

En el present estudi es va elaborar una entrevista semiestructurada (vegeu a annex 2) formada per preguntes de resposta oberta. D'aquesta manera, es tracta d'un seguit de qüestions amb

un ordre estipulat, que poden variar segons el curs de l'entrevista. Tanmateix, la persona entrevistada és lliure de respondre o no, i la seva resposta ha d'estar sempre lligada amb la pregunta formulada.

A l'entrevista s'inclouen diverses qüestions que fan referència a l'experiència de la persona en els diferents serveis d'atenció en els quals ha rebut atenció. Concretament, es fa al·lusió principalment als serveis mèdics, a la policia, als serveis judicials i als serveis específics d'atenció a la dona. Així mateix, amb la finalitat de profunditzar en cadascun dels serveis ja esmentats, o en aquells que es facin menció de manera específica, també es troben preguntes que tenen a veure amb el tipus de professional que ha donat l'atenció, el tipus d'intervenció que s'ha portat a terme, i la valoració respecte de l'atenció rebuda, fent èmfasi en com s'ha sentit i en la utilitat real que considera que tenen les activitats que s'hi realitzen. Per últim, es concreten altres preguntes en referència a la informació sobre les conseqüències de la violència de gènere donada pels professionals i les professionals, la sensació de seguretat experimentada i els aspectes que fomentaven o pertorbaven la seva tranquil·litat i estabilitat durant el procés.

3.3. Procediment

Com s'ha explicat prèviament, a partir del propòsit establert en el treball, es considera la metodologia qualitativa com la més adequada per portar-lo a terme, ja que permet l'obtenció de descripcions i explicacions del subjecte en diferents processos i contextos, proporcionant informació respecte del ritme cronològic i de la realitat percebuda per la persona, concedint la possibilitat de comprendre i estudiar aquesta realitat des d'una perspectiva concreta (Sagot, 2000).

Primerament, la cerca de les participants ha estat mitjançant el contacte directe amb les psicòlogues del Servei d'Intervenció Especialitzada de Salt, amb les quals, de manera prèvia, es va realitzar una reunió per tractar la temàtica de l'estudi, amb la finalitat que poguessin valorar si era possible o no la realització d'entrevistes amb les assistents del seu centre, tenint en compte des del primer moment els principis de confidencialitat d'aquestes. Una vegada

acceptada la proposta, el centre va facilitar el número de telèfon de les dones amb el seu previ consentiment, per tal de poder-les trucar i concretar un dia i hora per la realització de l'entrevista. Seguidament, es va contactar amb cadascuna de les participants per conèixer la seva disponibilitat i donar-li a conèixer de manera breu el tema i objectius centrals de l'estudi.

En relació amb l'execució de les entrevistes, en primer lloc es llegia el full de consentiment informat (vegeu a annex 1), en el qual s'explicita la confidencialitat de les dades, el caràcter anònim i voluntari de la seva participació, i els seus drets durant la realització de l'entrevista. Seguidament, es procedia a explicar més detalladament les característiques i objectius de l'estudi. Per últim, es demanava oralment el consentiment per gravar la veu, cosa que permetia la posterior transcripció i anàlisi de les dades. Un cop realitzat aquest procediment, es començava amb les preguntes de l'entrevista, que durà aproximadament 1 hora. Cal remarcar que les entrevistes es varen realitzar per via telefònica a causa de la present situació de confinament generada per la crisi pandèmica actual.

3.4. Anàlisi

En referència a l'anàlisi de la informació, primerament es varen transcriure de manera completa les cinc entrevistes realitzades, respectant de manera fidel les declaracions d'aquestes. A partir d'aquí, es va realitzar una anàlisi del contingut dels discursos de les participants, i es va procedir amb la creació de categories.

El procediment de categorització, segons López i Deslauriers (2011), implica l'elaboració d'un sistema de categories i subcategories, les quals agrupen un conjunt de cites que comparteixen un sentit. Així doncs, considerant els processos de categorització explicats pels autors, es va produir un sistema de categories de manera flexible, en funció de la informació obtinguda de les transcripcions i de la rellevància d'aquesta informació per l'objectiu de l'estudi. Per tant, les categories no existien des de l'inici, sinó que es varen introduir progressivament a partir de l'establiment de similituds en les dades adquirides. Convé destacar que el dit sistema de categories és modificable, de manera que, depenent de la

informació que s'extreia durant el processament de les cites, podien aparèixer noves categories i subcategories o podien ser eliminades aquelles que perdien el seu valor explicatiu per l'estudi. A continuació, posteriorment a l'assignació de les cites a les categories corresponents, es va generar la creació de temes, els quals Echeverria (2005) defineix com una agrupació de cites amb una temàtica comuna, però amb un nivell d'integració menor que les categories. Així doncs, d'acord amb l'autora, els temes són establerts dins de cada categoria i emergeixen a partir dels diferents fragments de les entrevistes, de manera que les cites ja categoritzades han de ser agrupades en relació amb les idees que comparteixen, per així formar els temes.

4. Resultats

L'anàlisi de la informació es focalitza en els aspectes fonamentals de l'atenció segons l'experiència de les víctimes de violència de gènere. Així doncs, es troben mencions en relació amb el suport proporcionat per part dels professionals i les professionals dels diferents serveis, les millores necessàries en el desenvolupament de l'atenció, i per últim, els agents facilitadors i obstaculitzadors del procés. A continuació, es presentaran les categories, subcategories i temes obtinguts de l'anàlisi de les entrevistes en format d'esquema (Taula 1), el qual fou proposat per Echeverria (2005), amb l'objectiu de facilitar una primera visió global dels resultats. Posteriorment, es procedirà a realitzar una explicació més detallada dels resultats amb les cites específiques que conformen cada categoria. És important mencionar que al final de cada cita s'estableix un codi format per la inicial del nom de la dona i la seva edat.

Taula 1. Categories, subcategories i temes

Esquema de categories, subcategories i temes
<p>Suport professional</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>Suport en l'àmbit de la salut</u><ol style="list-style-type: none">a. <i>Administració de medicaments</i>2. <u>Suport en l'àmbit psicològic</u><ol style="list-style-type: none">a. <i>Suport percebut per part de les professionals</i>b. <i>Satisfacció amb la disponibilitat horària</i>c. <i>Utilitat de les intervencions grupals</i>3. <u>Suport en l'àmbit policial</u><ol style="list-style-type: none">a. <i>Suport percebut per part dels professionals</i>b. <i>Seguiment i acompanyament</i>4. <u>Suport en l'àmbit jurídic</u><ol style="list-style-type: none">a. <i>Sentiment d'injustícia vers les decisions preses pels jutjats</i>b. <i>Consideració del benestar dels fills i filles</i>c. <i>Sensació de fredor i incomoditat durant els judicis</i>d. <i>Presència persones externes en el judici</i>e. <i>Actuacions desafortunades per part dels advocats i advocades</i>5. <u>Altres tipus de suport professional</u><ol style="list-style-type: none">a. <i>Experiència al Punt de Trobada</i> <p>Millores en els serveis</p> <ol style="list-style-type: none">a. <i>Augment de la disponibilitat horària i els recursos humans en els serveis d'atenció</i>b. <i>Priorització i rapidesa en els processos judicials</i>c. <i>Presència de dones en els serveis</i>d. <i>Necessitat formativa dels professionals</i> <p>Agents obstaculitzadors del procés</p> <ol style="list-style-type: none">a. <i>Sentiment de vulnerabilitat i soledat</i>b. <i>Manca de comprensió per part de familiars i amics</i>c. <i>Manca de protecció i suport per part de les institucions</i>d. <i>Temps d'espera entre els diversos procediments</i> <p>Agents facilitadores del procés</p> <ol style="list-style-type: none">a. <i>Suport proporcionat pels familiars i amics</i>b. <i>Els fills i filles</i>c. <i>Suport per part dels diversos professionals</i>

Nota: Les categories estan assenyalades amb negreta, les subcategories amb subratllat i els temes amb cursiva.

Suport professional - Suport en l'àmbit de la salut

Es tracten aspectes relacionats amb l'experiència de les dones en els serveis sanitaris, principalment amb metges de família i psiquiatres. En aquest cas, les entrevistades han expressat sentir comoditat amb els professionals i les professionals que les atenen, i es destaca l'administració de medicaments per calmar les seqüeles en la salut de la dona.

“Vaig haver d'anar al CAP (...) no va ser tot de cop, però vaig petar i estava amb psiquiatre per tema medicació, vaig anar al CAP, em van donar la baixa i vaig estar, i encara estic, amb *Trankimazin* per relaxar-me i a més a més per poder dormir.” (C43)

Suport professional - Suport en l'àmbit psicològic

En aquest àmbit principalment s'ha explorat l'experiència amb les psicòlogues del SIE; no obstant això, la majoria de les dones també han treballat amb psicòlogues en altres espais més específics, professionals que no seran excloses de les valoracions que s'exposaran en aquesta subcategoria. El tema més recurrent en l'atenció psicològica ha estat la percepció de suport per part de les professionals, destacant la importància de no sentir-se soles i de veure que per fi algú les creu i no les jutja.

“Todo positivo la verdad, no sé si ha sido por las personas que he tenido la gran suerte de encontrar o porque... no lo sé, pero la verdad es que he sido muy afortunada, es más, doy gracias a que, si no hubiera sido por ellas, difícilmente sales adelante, te lo juro, es muy difícil (...) no me dejan, siguen estando ahí, y eso es tan, tan, tan importante, no sentirte sola.” (N54)

Altrament, la totalitat de les dones fa referència a la disponibilitat horària dels centres, dins la qual s'inclou tant la freqüència com els horaris de visites. En aquest cas es troba més variació de les experiències, ja que mentre unes dones varen expressar haver estat satisfetes amb el temps entre visites, altres deien que existeix una limitació considerable dels horaris del servei.

“Hacíamos al principio cada semana, luego cada dos, luego cada mes. Pero en cualquier momento, por ejemplo, si te la ponen de hoy hasta dentro de un mes, si a la semana necesitas cualquier cosa, tienes la libertad total de llamar, pedir cita y hacer sesión.” (M20)

“A veces las chicas no tienen disponibilidad horaria, y a veces los grupos por ejemplo, tienen un solo día porque las chicas no tienen dónde reunirse, o no tienen salas disponibles, entonces claro, a lo mejor ese día tú tienes que trabajar y no dispones de ese tiempo.” (V42)

En la mateixa línia, la utilitat de les intervencions grupals és un tema recurrent en les entrevistes, i també conserva diversitat d'opinions. Tot i que majoritàriament es remarca la importància de sentir-se recolzades per altres dones, s'ha de precisar que també es parla de sentiments d'incomoditat pel fet de no sentir-se emocionalment preparades per treballar en aquests, ni identificades o incloses en el grup, concretament a causa de les diferències culturals que poden existir entre les dones que assisteixen als serveis.

“A vegades et va bé poder parlar amb altres dones que hagin viscut el mateix, perquè realment l'única persona que et pot entendre, per molt que treballin amb això, l'única persona que t'entén en tot és la persona que ho ha viscut. (...) No sents que et jutgen ni que t'hagis de justificar. (...) Va bé, va bé eh, però en el seu moment.” (C43)

“La primera media hora fue horrible, horrible porque me sentí... no sé... muy mal. (...) Gente... pues con otras religiones que son más machistas, y entonces claro, al verme allí, estaba como... me sentí muy desplazada, porque me sentí que no había alguien más o menos como yo, pensé “¿qué haces aquí?”.” (N54)

Suport professional - Suport en l'àmbit policial

En aquest àmbit, les dones parlen de la importància de la coordinació policial amb altres serveis d'atenció, així com de la consideració pel benestar dels fills i filles. Amb caràcter general, una de les qüestions més reiterades ha estat el suport i la sensibilitat percebuts per part dels professionals i les professionals, cosa que principalment s'ha donat amb aquells especialitzats en violència de gènere, o en moments de molta vulnerabilitat de les dones. En els casos que no han percebut suport, la situació ha generat en elles frustració i inseguretat.

“En este caso en concreto [en referència a un moment que la policia va anar a casa seva] la verdad es que me dieron soporte, pero puedo decir en otras ocasiones que él se ha llevado al niño, que yo he ido a denunciar y que he ido a decir que me correspondía, han pasado olímpicamente, “mire señora, si hoy ya no lo puede ver, ya lo verá otro día”. O sea que, en esos momentos, el policía en concreto que me atendió, es del que la verdad recibí un soporte, pero puedo decir de otros que desde luego que no.” (V42)

“E: Bueno, en el momento de poner la denuncia va a mossos y le comentan esto de “vuelva el lunes”, ¿no? D: Sí. E: ¿Cómo se sintió en este momento?, ¿cree que el policía entendió su

situación? D: No, no, aquest va passar, és a dir, va dir, “no podem fer-hi res, el pare se l’ha endut, no hi ha règim de visites” (...) quan tu estàs vivint això, i et trobes un mosso que quan vas allà espantadíssima, que vaig anar amb el meu pare i tot, se’m va treure de sobre, i em va dir “no, no, millor parla-ho amb les de violència de gènere, que tampoc no podem fer-hi res”, que ja ho entens, però empatia no, o sigui zero. (...) Ho puc entendre, si m’haig de posar en el lloc d’ell, però ell al meu lloc no s’hi va posar en cap moment.” (C43)

El servei d’acompanyament i seguiment per part de la policia és altament valorat, tot i que no l’han experimentat totes les dones de la mostra, aquelles que sí que ho han fet en general el destaquen com una part molt positiva del procés, sobretot quan l’acompanyament es donava en els judicis.

“La policía lo que ha hecho es el acompañamiento, el poder llegar hasta mi casa y “¿qué tal?, ¿cómo estás hoy”, hacer la proximidad, ¿no? que dicen ellos, y el acompañarme a los juicios para que no me sienta vulnerada o manipulada, porque tiene... bueno, te conocen tanto [els maltractadors] que saben perfectamente cómo vas a actuar, cómo te pueden seguir manipulando.” (N54)

Suport professional - Suport en l’àmbit jurídic

Mitjançant els discursos de les dones s’ha pogut apreciar, de manera general, un alt grau d’insatisfacció amb les experiències en els processos jurídics, sigui en relació amb la temporalitat dels procediments, els advocats i advocades, jutges i jutgesses, etc. En conjunt, les declaracions també manifesten poca sensació de control o de poder sobre les seves pròpies vides i sobre la situació en què es troben. Per il·lustrar, en la totalitat dels casos existeix cert malestar respecte de les decisions preses pels jutjats, relacionades amb factors econòmics, de protecció, custòdia dels fills, etc., tot considerant-les injustes per elles.

“No li van posar una polsera al peu o no l’estaven vigilant a ell, els policies es posaven a l’escola, que era l’únic lloc on sabien que podia trobar-nos (...) No és normal que jo hagi de tenir els mossos i el tio pugui estar fent la vida com li doni la gana, són coses que són il·lògiques, estan mal gestionades. Que el controlin a ell, que li posin una polsera, no ho sé, sobretot que no el deixin sortir, si ha de tornar a entrar [a la presó]. Doncs no, això és de les coses que m’indigna més.” (C43)

“Y dices “¿nos hemos vuelto locos?, estoy demostrando yo que no tengo el mismo poder adquisitivo, y me estáis...” (...) ¿Cómo quedo yo de vulnerable? Esto por mucho que lo digas, te dicen que las leyes son las leyes, y es así de frío y dices “una persona que no me conoce de nada, que yo le enseño mi vida laboral”, que nunca me he negado a trabajar, que he tirado para adelante, que le he criado al hijo, ¿y ahora no me cuenta nada? Y me dicen “ay, no te lo

tomes a personal” ¿entonces cómo quieres que me lo tome? porque están dominando mi vida, ¿cómo me lo tomo yo?” (N54)

En aquest sentit, convé destacar que les dones tampoc consideren que des de les institucions jurídiques es tingui en compte el benestar dels seus fills i filles, fan referència a situacions i decisions que valoren com incòmodes o injustes per ells, i que no són protegits correctament.

“Dejarme a mí en la calle con mi hijo, que siempre lo he cuidado yo, de golpe y porrazo quedarse con su padre que nunca estaba, que se lo cuidaban sus abuelos, ¿eso es lo mejor? No sé, no se entiende, y todo es por un bienestar al menor, ¿perdón? Mi hijo me preguntaba todos los días cuándo iba a volver cuando lo veía por las tardes 3 horas, “mamá, ¿cuándo vas a volver a casa?”. ¿Cómo le explicas eso? Que un señor ha decidido que yo me salga de ahí, que entre una mujer desconocida y que te cuiden los abuelos. ¿A base de qué? Cuando la agredida era yo.” (V42)

A banda d'això, les entrevistades també han esmentat el fet de sentir-se incòmodes i impotents durant els judicis i les declaracions, insistint en la fredor que predomina en aquest espai i en la poca empatia que caracteritza a les preguntes que es realitzen al judici. Encara més, un factor decisiu en el malestar de les dones durant els judicis és la presència de persones externes durant la seva declaració, sigui el maltractador o familiars i amics d'aquest.

“Bueno, en sí la situación allí es bastante fría, es bastante fría porque ya el sitio en sí pues, bueno, al verlos con la toga negra, serios, porque son super serios, y las preguntas también son muy frías, muy directas, y... las preguntas del otro abogado, el contrario, también son de estas que te machacan y la verdad es que es bastante frío y violento.” (T49)

“Con el juicio de la denuncia de maltrato, cuando me dijeron que él iba a estar durante mi declaración, que solo nos separaría un biombo, sinceramente no me parece cómodo, ni que proporcionen un sitio seguro para la víctima ni nada. Me parece, pues muy mal, la verdad.” (M20)

Un altre aspecte que és important tenir en compte en l'àmbit jurídic té a veure amb les actuacions per part dels advocats i les advocades, les quals, segons les dones, solen ser desafortunades, i esdevenen un reflex de la manca de sensibilitat en relació amb les víctimes. Actuacions que van des de preguntes culpabilitzadores durant les declaracions, fins a recomanacions poc ètiques, tot passant per la manca d'utilització d'estratègies adients per la defensa.

“E: Y el abogado le hizo la recomendación de no denunciarle. D: Sí, es más, me llegó a decir que si... que la próxima vez no me defendiera, que me dejara pegar. E: Vaya, y ¿cómo es que le dijo eso? D: Pues así de claro, eso es la clase de abogado que he tenido. Sí sí, que entonces era mucho más fácil defenderme si me dejaba pegar.” (V42)

Suport professional - Altres tipus de suport professional

En referència al suport percebut per professionals d'altres àrees, és a dir, aquells i aquelles que pertanyen a l'àmbit social, com treballadores i educadores; i aquells que són més específics, com poden ser els professors i directors de les escoles, majoritàriament tenen una bona valoració. Així doncs, les dones expressen haver estat ben ateses, tret de situacions concretes en les quals no es varen sentir recolzades. El punt més destacable en aquest cas és l'experiència d'una de les dones en el Servei Tècnic de Punt de Trobada, que el destaca com un servei poc segur per la seva família i inadequat pel benestar de la seva filla.

“És dels llocs que ho hem passat pitjor eh, i més perquè ja no ets tu sola, és la teva filla i era complicat eh. (...) Arriba un moment que fan un informe i passa al jutge, que també passen un mes o dos mesos i el jutge acaba dient “com que la nena es nega a anar-hi, queda anul·lat el Punt de Trobada” i ja està, i llavors no té règim de visites, però passa molt de temps, com que és tot tan lent, per qui ho està vivint, és molt dur. (...) Però és una figura que és una merda, haurien d'escoltar més al menor, però sempre posen en dubte que les mares manipulem als nens.” (C43)

Millores en els serveis

En aquesta temàtica s'han tingut en compte cadascuna de les millores que les dones podrien considerar necessàries en qualsevol dels serveis. D'aquesta manera, és un espai on han sorgit opinions variades depenent de l'experiència personal de cada dona. Alguns dels aspectes al·ludits han estat la necessitat d'un seguiment més profunditzat per part de la policia, així com la consideració de diferents recursos de protecció i teràpia. Tot seguit, convé recalcar que la proposta més recurrent ha estat la necessitat d'augment de la disponibilitat horària i els recursos humans.

“Yo lo único que destacaría es que a lo mejor estos centros necesitan más ayudas (...) no hay horas suficientes, o les limitan las terapias. (...) Entonces yo entiendo que no tienen la suficiente ayuda a veces para atendernos a nosotras o darnos más de lo que ellas podrían ofrecer. Que a veces se tienen que ajustar y hacer lo que puedan.” (V42)

Així mateix, les dones emfatitzen la necessitat de prioritització i major rapidesa en els processos judicials, destacant que les dates dels judicis i el processament de la documentació es duen a terme en un període molt llarg de temps.

“És impensable que hi hagi coses que siguin tan greus que t’estàs jugant la vida, perquè no t’estàs jugant... mira, que t’han robat, no, t’estàs jugant la vida i no pot ser que tu tinguis un judici ràpid l’endemà i fins al cap de 2 o 3 mesos no tinguis el judici d’allò, perquè aquests dos mesos, que per ells no és res, tu ho estàs passant fatal, perquè et pot venir a matar, així de clar, i encara que no et pugui venir a matar, estàs vivint amb una ansietat, que no hi ha dret, o sigui, això no pot ser, això hauria de ser ràpid.” (C43)

La presència de professionals dones en els diferents serveis en el moment d’atendre a les víctimes resulta ser un factor important per elles.

“Jo això sí que ho tinc molt clar que han de ser dones, per mi és bàsic que siguin dones (...) perquè vulguis o no tens una desconfiança, i en aquells moments el que menys necessites és que et sentis jutjada, no ho sé, amb la figura d’un home et sents més violentada, saps? Això sí, jo vaig tenir sort, quan havia de parlar tan íntimament van ser sempre noies.” (C43)

D’altra banda, especialment en el sistema policial, la possible manca de formació dels professionals i les professionals pot generar en les dones certa frustració i sensació de desprotecció, per les diverses situacions que es poden donar si aquests no són capaços de donar una resposta adient i empàtica a la situació vital de la dona.

“Creo que un factor importante sería formar a todos los mossos, la policía local... en el ambiente, o sea, no que solo hayan 2-3 mujeres que se especialicen en violencia de género, sino que hicieran una formación general a todos. Porque la vez que usé Atenpro, me contactaron con mossos y mossos dijo que tenían cosas más importantes que hacer, a pesar de que mi agresor estuviera a menos de 200 metros, que es la orden de alejamiento, si no se mostraba agresivo, no se iba a mover. Entonces claro, pues que formen a todo el mundo. (...) Como mínimo, preséntate, aunque no le vayas a arrestar, aunque no le vayas a denunciar, aunque no vayas a hacer nada, preséntate y haz que el espacio de esa mujer, que es la calle y que tiene todo el derecho de estar ahí, sea más tranquilo, más seguro, ¿sabes?” (M20)

Agents obstaculitzadors del procés

Els factors obstaculitzadors es plantegen com aquells que impedeixen la satisfacció de la dona en el seu procés, i que li dificulten poder conviure amb la seva situació. Per una banda,

les dones relaten principalment com els sentiments de vulnerabilitat i soledat, juntament amb la poca comprensió per part de familiars i amics, fan molt complicada l'experiència.

“Porque el día a día la gente trabaja, entonces no puede estar por ti, ni te puede dar un... nadie te puede proporcionar un trabajo, eres tú que tienes que ir a buscarlo, ¿sabes?, y si no estás bien ¿cómo coño vas a encontrar un trabajo?, y es un círculo que da vueltas y vueltas y es un bucle, es un bucle y no ves la manera de salir, hasta que ellos [els treballadors dels serveis] te ayudan.” (N54)

“Tot i que et sents ajudat, les preguntetes típiques de “ostra, i per què no demanaves ajuda?” “i com és que has aguantat això tants anys?”. (...) Això sí que són preguntes que dius, no les feu si us plau, primera que no n'has de fer res, i segona, no ajuden. (...) Socialment, inclosa la gent que t'estima, no et volen fer mal però et foten preguntes que et fan mal, perquè tu mateixa ja et sents culpable.” (C43)

Per altra banda, en relació amb les institucions, com a agents problemàtics es destaquen, principalment, la percepció de manca de protecció i suport, així com l'excessiu temps d'espera entre els diversos procediments.

“Et trobes que tens un buit legal, totalment, i de seguretat, perquè val, a mi m'acompanyaven amb la nena, però després? Saps el que és agafar i tenir por a sortir al carrer? (...) I bé, més que res això, que trobes que sí, que t'adrecen, però llavors hi ha un període que ningú et pot ajudar, llavors et sents molt sol i amb molta por.” (C43)

“Mientras pedías cita, te visitan, analizan, las cosas tardan horrorosamente. Yo pedí ayuda para mi hijo y a lo mejor me daban hora “a lo mejor de aquí, dos semanas tiene hora” (...) entre una cosa y otra, se te van los meses. (...) Me encontré eso, que los procedimientos para poder darle ayuda tardaban una eternidad.” (V42)

Agents facilitadors del procés

Els elements facilitadors proporcionen suport a les víctimes, de manera que els aporta estabilitat i tranquil·litat dins de la seva situació. En aquest sentit, predominen l'ajuda atorgada pels familiars i amics i la força que genera en elles voler protegir als seus fills i filles.

“A nivell familiar jo tinc als meus pares que sempre m'han acompanyat a tot arreu quan anàvem a judicis i així, els he tingut als dos, m'han acompanyat sempre, que això t'ajuda molt.” (C43)

“Cuando me divorcié lo tenía muy claro (...) “si mis hijas no se mueren de hambre no volveré nunca más a esta casa” entonces me quedó tan claro, que siempre he luchado bastante. Estas palabras me ayudaron bastante y después tener mis hijas, ver a mis hijas...” (T49)

El suport per part del personal dels diversos serveis també resulta ser un factor clau en el benestar de les víctimes durant el procés, tenint en compte que aquestes no sempre poden rebre ajuda de persones properes, ni tenen la possibilitat d'accedir a altres recursos de protecció.

“T'ajuda molt això eh, que t'acompanyin i tinguis suport, això t'ajuda molt, no sentir-se sol és molt bàsic, això sí.” (C43)

“El hecho de tener a la policía a mi lado me hizo fuerte, saber que en cualquier momento yo tenía línea telefónica con ellos para si me pasaba algo, ellos acudirían, eso también le paró mucho los pies a él, eso también fue para mí un alivio.” (N54)

5. Discussió i conclusions

L'anàlisi dels relats experiencials permet identificar les característiques més destacades per les usuàries respecte de la xarxa de serveis d'atenció a la violència de gènere. En aquest sentit, les troballes més rellevants tenen a veure amb una alta satisfacció amb les professionals de l'àmbit psicològic i una de més reduïda amb aquells i aquelles de l'àmbit policial i jurídic. De la mateixa manera, als dos últims àmbits es dona la presència de diversos factors significativament problemàtics pel benestar de les usuàries.

En primer lloc, en referència al suport per part de les psicòlogues, les dones entrevistades mencionen la importància que ha tingut per evitar el sentiment de soledat, cosa que per elles és molt important per superar tot el procés adequadament. Aquest fet es relaciona amb l'estudi de Cala *et al.* (2011), en el qual les usuàries fan referència a sentiments negatius de soledat i desemparament. Altrament, la importància del suport psicològic es reflecteix en el treball de Martínez (2019), en el qual s'estipula que el 70% de les víctimes demanden assistència psicològica per tornar satisfactòriament al seu cicle vital. D'altra banda, la necessitat que les institucions disposin d'horaris flexibles s'ha reflectit en les opinions de les entrevistades, aspecte que es pot trobar de manera freqüent en estudis previs, com és el cas

d'Alencar-Rodrigues i Cantera (2013), en el qual s'evidencia la necessitat d'oferir horaris alternatius per proporcionar atenció més flexible a les dones. Un altre factor important i generalment valorat de manera positiva és la intervenció grupal, en el cas present s'han trobat determinades consideracions al respecte que també s'esmenten en el treball de Roca *et al.* (2007), les quals tenen a veure amb les diferències culturals, que poden afectar a la creació de vincles i confiança en el grup. En aquest sentit, Yoshihama (2002) proposa que es desenvolupin grups de suport amb dones que comparteixin rerefons cultural, perquè així tinguin l'oportunitat de validar les influències de la seva cultura en l'afrontament envers la violència, i en conseqüència tinguin una experiència més profitosa.

Dins l'àmbit jurídic i policial, de manera general la valoració té una tendència negativa. Tot i això, és important tenir en compte que majoritàriament les opinions desfavorables tenen a veure amb les actuacions dels jutges i jutgesses i dels advocats i advocades, cosa que també es pot extreure de diferents estudis. Per una banda, en l'estudi de Bodelón (2014) es destaquen actuacions inadequades per part d'aquests i aquestes professionals, i per altra banda, Heim (2014) exposa cites que fan referència al tracte impersonal i fred del sistema judicial, fet que també indiquen les dones del present estudi. Respecte al personal policial, es poden trobar avaluacions positives dirigides principalment a aquells i aquelles amb formació específica en violència de gènere, aspecte també destacat en l'estudi de González i Garrido (2015). Altrament, en el mateix estudi es pot observar l'impacte en positiu que té l'acompanyament i el seguiment policial, també observat en les declaracions de les dones entrevistades en aquest treball, i que cobra sentit quan es considera que la protecció de la víctima aconsegueix en ella la percepció de suport i seguretat (Igual, 2015). Convé ressaltar la demanda relacionada amb la presència de dones en l'atenció, element específic i molt interessant a tenir en compte en relació amb l'atenció policial. Fet que concorda amb l'estudi de Kennedy i Homant (1983), els quals estableixen que les dones maltractades que han estat ateses per policies dones, tenen tendència a preferir l'atenció d'aquestes en el futur, i valoren més positivament als professionals i les professionals d'aquest sector en general.

En relació amb els processos judicials, segons va trobar Heim (2014), la lentitud de la justícia i la burocratització dels serveis són factors problemàtics per les dones, fet també corroborat en les opinions de les entrevistades. De manera paral·lela, dins d'aquests processos s'ha trobat poca consideració pels fills i filles de les víctimes, aspecte destacat per Horno (2006), qui estipula que els sistemes de protecció a la dona no contempen als nens i nenes com a víctimes, ni els escolten o acompanyen durant el procés. Tot seguit, fent referència ara al tracte rebut durant els judicis i per part dels treballadors i les treballadores d'aquest àmbit, s'ha observat en els discursos cert malestar a causa de l'existència de mala praxi per part dels advocats i les advocades, i per la fredor de l'espai del judici. Les dones entrevistades en l'estudi de Gillis (2006) coincideixen amb aquests fets, ja que varen descriure l'ambient com intimidant, impersonal i denigrant, a més a més, varen explicar que no es mostrava empatia, i que eren tractades com a "casos d'arxiu". En aquest sentit, en estudis com el d'Heim (2014) queden també reflectits episodis de maltractament institucional i revictimització, relacionats amb el fet de declarar davant dels agressors o amb haver de trobar-los a les sales d'espera, successos que també són criticats per les dones entrevistades en el present estudi. En definitiva, tots aquests factors demostren, com explica Bodelón (2014), la necessitat de més recursos i de formació especialitzada per les persones que hagin d'atendre a víctimes de violència de gènere. A més a més, l'autora proposa evitar els qüestionaments i prejudicis vers les víctimes, i proporcionar informació i acompanyament psicològic a les dones durant el procediment penal.

Pel que fa a l'àmbit de la salut, s'ha trobat que un mètode utilitzat per calmar la simptomatologia que genera l'experiència de la violència és l'administració de medicaments, factor també extret en l'estudi d'Alencar-Rodrigues i Cantera (2013), i que no deixa de ser una forma de victimització secundària per part d'aquest sector. Particularment, Lasheras i Pires (2003) expliquen que els fàrmacs no tenen tendència a millorar la condició de la pacient, i a més, les dificultats per abandonar la relació de maltractament contribueixen a un consum abusiu dels medicaments. Així doncs, remarquen que una ocasió apropiada per indagar i explorar l'existència d'una possible relació abusiva és quan la dona acudeix a consulta per la renovació d'una recepta. Paral·lelament, tot i que no solen aprofundir en

aquest sentit, els protocols sanitaris també tenen en consideració la importància dels fàrmacs, de manera que posen l'atenció en conèixer si existeix o no un historial d'abús de medicació per part de la dona. En el cas concret del *Protocol per l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la salut en Catalunya* (2009), es recomana que, davant d'una situació de sospita de violència de gènere, no es prescriuin fàrmacs que puguin disminuir la capacitat de reacció de la dona. Altrament, en el *Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género* (2012), afegeixen que els fàrmacs han de ser receptats quan sigui necessari i amb un estricte control mèdic.

És important destacar que, encara que en l'àmbit mèdic i en el policial existeixen protocols de detecció i atenció a les víctimes de violència de gènere, la presència d'aquests no sempre implica que es tinguin en compte o que realment es portin a terme. Així doncs, Lozano *et al.* (2014) varen identificar que el 82,9% dels sanitaris de la seva mostra desconeixien l'existència d'un protocol, i el 74,8% varen expressar que mai havien detectat un cas de violència de gènere. Respecte a la formació, en l'esmentat estudi només un 7,6% del personal manifesta tenir coneixements sobre el tema. En la mateixa línia, en estudis com el de Valdés, García i Sierra (2016), un 67% dels professionals i les professionals d'infermeria no consideren que el coneixement que tenen sigui suficient, cosa que repercuteix de manera directa en l'eficàcia de la detecció i atenció dels casos. D'altra banda, quant a l'actuació i protocols policials, concretament en referència a estudis sobre el *Protocol de Valoració del Risc de Violència* (VPR), Garrido (2012) va concloure en la seva tesi doctoral que el 90% dels agents policials que el duen a terme estan satisfets amb els resultats que aporta el sistema, tot i que convé tenir en compte que aquests fan referència a sobrecàrrega de feina per manca de personal, i al fet que a vegades se senten amb la pressió de disminuir el resultat final dels qüestionaris per evitar així la destinació dels màxims recursos a la vigilància i protecció de les dones. Per acabar, a partir dels discursos expressats per les dones entrevistades, es pot deduir la necessitat de formació específica també en l'àmbit jurídic i penal. En aquest sentit, Bodelón (2014) cita en el seu estudi els resultats de l'Informe Sombra, el qual exposa el problema existent amb la formació professional, especificant que no s'exigeix formació prèvia, i que fins a l'any 2010 no existia obligatorietat en la realització

dels cursos de formació inicial en violència de gènere. Altrament, a l'esmentat informe es destaca que en aquests cursos no s'indaga suficientment sobre les causes i conseqüències de la violència de gènere, ni en els estereotips o factors que la sostenen. Encara més, Cubells, Calsamiglia i Albertín (2010) posen de manifest en el seu estudi que els professionals i les professionals consideren que, més enllà de la formació específica, el que és imprescindible és la sensibilitat, cosa que no ve implícita en els cursos formatius sobre el tema.

En referència a l'àmbit social, aquell que inclou als familiars, amics i persones properes a la dona, s'ha vist àmpliament tractat en la bibliografia consultada, tenint en compte que resulta ser de vital importància per les dones, sigui en sentit positiu o negatiu. Considerant estudis com el de Rivas, Panadero, Bonilla, Vázquez i Vázquez (2018) o el de Roca i Riccardi (2014), es pot extreure que el suport familiar és un factor clau en el benestar. No obstant això, un fet mencionat per les dones entrevistades en aquest estudi, en concordança amb les entrevistades en la investigació de Cubells, Calsamiglia i Albertín (2010) és que, sovint, aquest àmbit pot esdevenir un reforç perquè la dona continuï dins la relació de violència, a causa de no sentir que aquests entenguin la seva situació o que li donin el suport que elles necessiten. Per aquest motiu, Igual (2015) proposa impulsar campanyes de sensibilització com a mesura preventiva i proactiva cap a tota la societat, de manera que no només la dona sigui la principal receptora, sinó també les persones del seu entorn.

Com s'ha pogut apreciar, en el present estudi s'ha focalitzat l'atenció en els àmbits de salut, policials, jurídics i psicològics, cal remarcar que en el cas d'aquest últim les dones entrevistades han estat tractades principalment des del SIE, un centre públic concret amb professionals i funcionament específic. Així doncs, s'hauria de valorar que aquest fet té unes implicacions concretes en els resultats, tenint en compte que existeixen altres serveis d'atenció que, pel fet de tenir altra estructura i funcionament, podrien fer variar l'opinió de les usuàries. D'entre els serveis estipulats en la xarxa d'atenció de la Llei 5/2008, una de les dones entrevistades es va veure involucrada amb el SIE i amb el Servei Tècnic de Punt de Trobada, aquest últim té l'objectiu d'oferir un espai en el qual es pugui restablir el contacte de l'infant amb el progenitor que no té la custòdia. L'experiència explicada sobre el Punt de

Trobada no va ser positiva en cap sentit, amb la qual cosa, es pot inferir que existeix la possibilitat que no tots els serveis generin la mateixa satisfacció en les dones. En aquest sentit, en l'estudi dut a terme per Calle (2004) també es varen identificar centres valorats negativament, com és el cas del servei d'acolliment SAR (Serveis d'acolliment i recuperació) o el SAS (Serveis d'Acolliment Substitutòria de la Llar). L'autora assenyala que aquests, tot i tenir la finalitat d'augmentar l'autonomia de la dona, són espais on molts aspectes de les seves vides quotidianes es veuen controlats i regulats, a més, poden ser percebuts com un càstig per les regles que s'hi estableixen.

Respecte a les limitacions, es considera que la mostra amb la qual s'ha treballat podria no ser representativa de la població objecte d'estudi, ja que s'ha fet ús d'una mostra poc nombrosa, limitada a un grup de dones assistents al SIE de la ciutat de Salt, d'aquesta manera, les conclusions que s'extreuen podrien no ser generalitzables. D'altra banda, a causa de les circumstàncies específiques d'emergència sanitària presents actualment a escala mundial, les entrevistes es varen realitzar per via telefònica, impossibilitant la comunicació no verbal i la creació d'un espai íntim i còmode per la dona, en el qual es podria haver aprofundit en factors més vivencials i emocionals de la seva experiència personal.

En conclusió, en aquest estudi s'ha pogut observar la diversitat d'opinions i experiències en relació amb l'actuació dels diferents serveis d'atenció amb les víctimes de violència de gènere. Es comprova que els recursos institucionals contribueixen a fer que el camí de la dona sigui el més adequat i còmode possible, tanmateix, no és un factor present en tots els serveis i tampoc en tots els professionals. Considerant els discursos de les entrevistades, a continuació s'exposen algunes de les possibles implicacions.

Per començar, en l'àmbit psicològic es pot destacar una bona sensació de comoditat en les intervencions en general, cosa que comporta una alta percepció de suport per part de les professionals. En aquest sentit, s'insisteix principalment en la problemàtica relacionada amb una manca de recursos dins d'aquest àmbit, de manera que s'hauria d'incidir en l'augment de

professionals, espais i horaris d'atenció, per poder garantir a totes les víctimes una periodicitat adequada a la seva situació i necessitats.

El següent element important és la globalitat del suport percebut per l'àmbit jurídic. En aquest cas s'assenyalen sentiments d'injustícia vers les decisions preses pels jutjats, juntament amb una sensació de fredor i incomoditat durant els judicis, relacionada amb una escassa sensibilitat per part dels professionals i les professionals d'aquest àmbit. Així doncs, tant en aquest com en estudis previs, es remarca la proposta d'una formació basada principalment en un augment de la comprensió del fenomen de la violència. D'aquesta manera, un espai més sensibilitzat consideraria la possibilitat de limitar o eliminar la presència de l'agressor durant les declaracions de les víctimes, proporcionant major seguretat. Així mateix, un altre factor que genera en les dones un clar efecte de desprotecció és la lentitud dels tràmits i processos judicials, de manera que també seria interessant establir un sistema de prioritització pels casos de les víctimes.

En l'àmbit policial es pot trobar una alta percepció de suport pel personal especialitzat en matèria de violència de gènere, i una gran satisfacció amb el seguiment i acompanyament per part del servei policial, demostrant que la sensació de protecció és el que més valoren durant el procés, sigui cap a elles o cap als seus fills i filles. Convé subratllar que l'aspecte més destacable en aquest sector és que de vegades les dones no han percebut preocupació per part del personal policial per ajudar i facilitar-los el procés. D'aquesta manera, s'haurien d'adoptar actituds més motivadores i preocupades per una adequada formació, tenint en compte que, tot i l'existència de programes, protocols i cursos formatius, es necessita l'interès d'aquests i aquestes professionals, i no tots mostren la motivació o empatia suficient per tenir en compte i per entendre la situació de vulnerabilitat de la víctima.

Per últim, respecte al suport de les xarxes socials de la dona, es pot observar que aquestes tenen una funció molt important en el seu benestar, però aquest suport no sempre es dona de manera correcta, per tant, les institucions han de treballar per proporcionar educació sobre la problemàtica a la societat, i més concretament als familiars i amics de les víctimes, amb

l'objectiu d'eliminar tant els estereotips com els prejudicis i, d'aquesta manera, evitar els discursos culpabilitzadors vers les dones.

6. Orientacions futures

Considerant el plantejament de les conclusions i tenint en compte les limitacions del present treball, a continuació se suggereixen tres propostes per indagar en un futur de manera més completa en el funcionament de les institucions en relació amb la violència de gènere. En primer terme, es considera interessant entrevistar als professionals i les professionals dels diferents àmbits d'atenció, per extreure la seva perspectiva de la situació, així com les limitacions que es troben en el moment d'atendre a les víctimes. D'aquesta manera, no només existiria preocupació per les opinions de les usuàries, sinó també per la dels treballadors, procurant així el benestar en els seus espais laborals. En segon terme, es proposa entrevistar usuàries assistents a diferents tipus d'entitats d'intervenció específica en violència de gènere. En aquest sentit es podria extreure la variabilitat que es pot donar en l'atenció psicològica en cadascuna d'aquestes, i observar quines estableixen un funcionament més adequat per les dones. Per últim, la creació de propostes de programes i/o protocols específics per a diferents professionals seria una bona mesura per tenir un impacte de més abast, ja que seria un pas idoni consegüent a l'anàlisi de les problemàtiques de cada sector. En suma, estudis posteriors amb aquests vessants poden aportar noves claus en les millores d'un sistema que necessita certs canvis per poder proporcionar una adequada experiència a les persones que inevitablement el necessiten.

7. Referències bibliogràfiques

- Albarracín, M., Alemany, R., Gabarró, H., Garriga, R., Hernández, M., Jorba, R.,... Saiz, M. (2007). Protocol·lització de la intervenció grupal amb dones que pateixen o han patit violència de gènere. Ajuntament de Barcelona. Recuperat de: <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/91570/1/10767.pdf>
- Alencar-Rodrigues, R., i Cantera, L. M. (2013). Intervención en violencia de género en la pareja: el papel de los recursos institucionales. *Athenea Digital*, 13(3), 75-100. Doi: <https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v13n3.1058>
- Bastidas, C. F. (2019). *Abordaje terapéutico de violencia de género con orientación feminista*. (Tesi de pregrau, Universidad de las Américas, Quito). Recuperat de: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/10957>
- Bodelón, E. (2014). Violencia institucional y violencia de género. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, (48), 131-155. Recuperat de: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/acfs/article/view/2783/2900>
- Cala, M., Barberá, E., Bascón, M., Candela, C., Cubero, M., Cubero, R.,... Vega, L. (2011). *Recuperando el control de nuestras vidas: reconstrucción de identidades y empoderamientos en mujeres víctimas de violencia de género*. Sevilla: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Recuperat de: http://www.inmujer.gob.es/areasTematicas/estudios/estudioslinea2012/docs/Recuperando_control.pdf
- Calle, S. (2004). Consideraciones sobre la victimización secundaria en la atención social a las víctimas de la violencia de género. *Portularia*, (4), 61-66. Recuperat de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=860410>

Calvo, G., i Camacho, R. (2014). La violencia de género: evolución, impacto y claves para su abordaje. *Enfermería Global*, 13(1), 424-439. Doi: <https://doi.org/10.6018/eglobal.13.1.181941>

Cubells, J., Calsamiglia, A., i Albertín, P. (2010). Sistema y Subjetividad: la invisibilización de las diferencias entre las mujeres víctimas de violencia machista. *Quaderns de Psicologia*, 12(2), 195-207. Recuperat de: <https://www.quadernsdepsicologia.cat/article/view/757>

Cubells, J., Calsamiglia, A., i Albertín, P. (2010). El ejercicio profesional en el abordaje de la violencia de género en el ámbito jurídico-penal: un análisis psicosocial. *Anales de Psicología*, 26(1), 369-377. Recuperat de: https://www.um.es/analesps/v26/v26_2/22-26_2.pdf

Echeverría, G. (2005). *Análisis Cualitativo por categorías* [Apunts acadèmics].

Garrido, M. J. (2012). *Validación del procedimiento de valoración del riesgo de los casos de violencia de género del Ministerio del Interior de España*. (Tesi Doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, Madrid). Recuperat de: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/11170/55792_garrido_anton_maria_jose.pdf?sequence=1

Generalitat de Catalunya. (2009). Protocol per l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la salut en Catalunya (1a edició). Recuperat de: http://salutweb.gencat.cat/web/.content/_ambits-actuacio/Linies-dactuacio/Serveis-sanitaris/Altres-models-anteriors-datencio-sanitaria/Abordatge-de-la-violencia-masclista/arxius/cast_femchist.pdf

Generalitat de Catalunya. (2019). Protocol d'actuació en els casos de violència masclista en la demarcació de Girona (3a edició). Recuperat de:

http://administraciojusticia.gencat.cat/web/.content/documents/arxiu/doc_51904734_1.pdf

Gillis, J. R., Lin, S., Jebley, P., Orekhovsky, V., Ostovich, E. M., MacIsaac, K., Sagrati, S., i Mandell, D. (2006). Systemic obstacles to battered women's participation in the judicial system: When will the status quo change?. *Violence Against Women*, 12(12), 1150-1168. Doi: <https://doi.org/10.1177/1077801206293500>

González, J. L., i Garrido, M. J. (2015). Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema VioGen. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25(1), 29-38. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.02.003>

Heim, D. (2014). Acceso a la justicia y violencia de género. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, (48), 107-129. Recuperat de: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/acfs/article/view/2782/2899>

Horno, P. (2006). Atención a los niños y las niñas víctimas de la violencia de género. *Psychosocial Intervention*, 15(3), 307-316. Recuperat de: <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n3/v15n3a05.pdf>

Igual, C. (2015). Actuación de la Guardia Civil ante la violencia de género. *Cuadernos de la Guardia Civil*, (21), 26-40. Recuperat de: https://intranet.bibliotecasgc.bage.es/intranet-tmpl/prog/local_repository/documents/16979.pdf

Kennedy, D. i Homant, R. (1983). Attitudes of abused women toward male and female police officers. *Criminal Justice and Behavior*, 10(4), 391-405. Doi: <https://doi.org/10.1177/0093854883010004002>

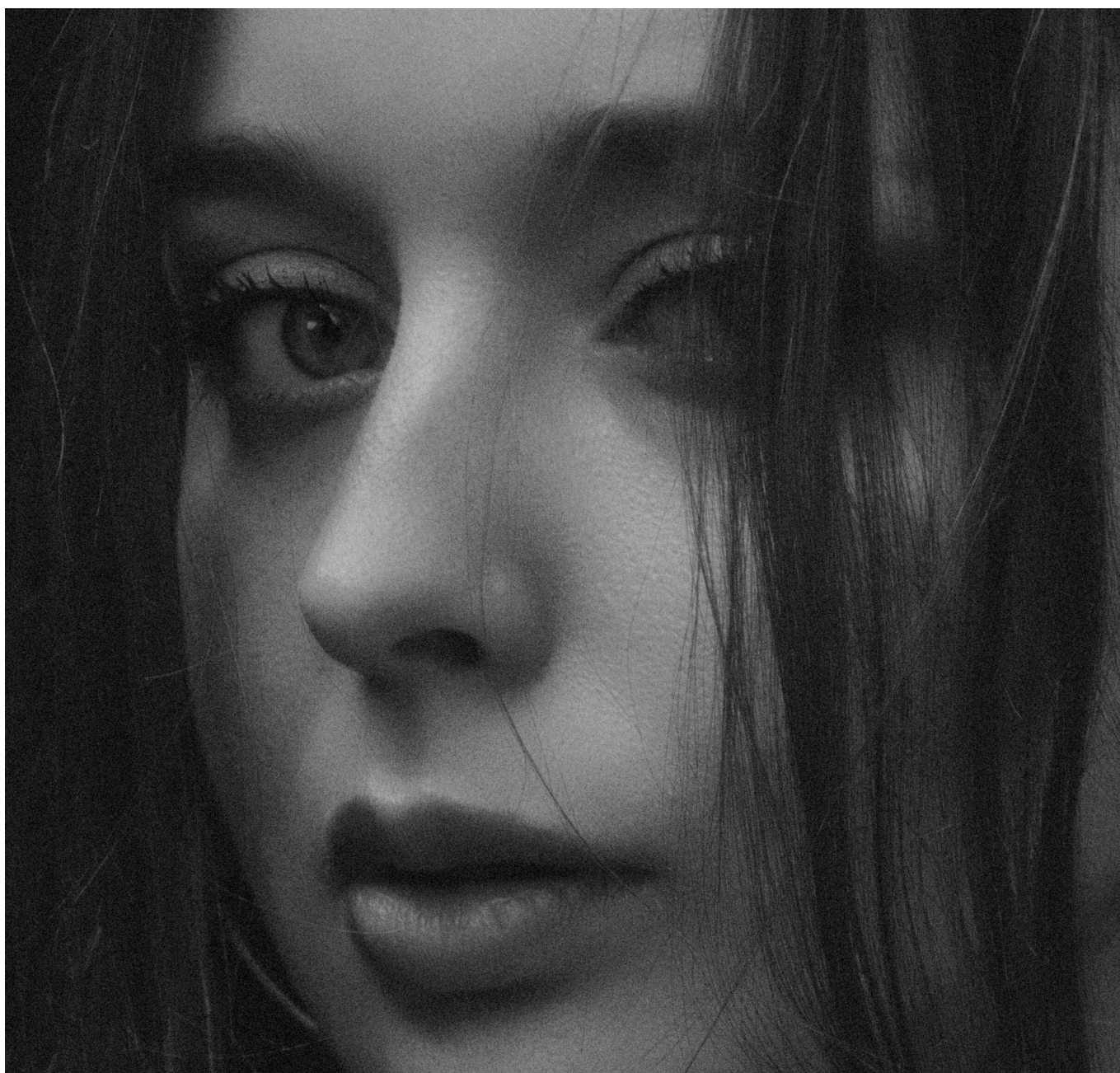
- Lasheras, M. L., i Pires, M. (2003). *La violencia contra las mujeres considerada como problema de salud pública*. Madrid: Instituto de Salud Pública. Madrid: Industria Gráfica MAE. Recuperat de: http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3Dd086_revisado.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DPortalSalud&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352861196225&sbinary=true
- Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya 5123 (2008).
- López, R. E., Deslauriers, J. P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen*, (61), 1-19. Recuperat de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2711>
- López, J. J., González, J. L., i Andrés, A. (2015). Eficacia predictiva de la valoración policial del riesgo de la violencia de género. *Psychosocial Intervention*, 25(1), 1-7. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.psi.2015.10.002>
- Lozano, C., Pina, F., Torrecilla, M., Ballesteros, C., Pastor, J. D., Ortuño, A. (2014). Formación y detección de la violencia de género en la profesión sanitaria. *Revista de Enfermagen UFSM*, 4(1), 217-226. Doi: <http://dx.doi.org/10.5902/2179769211010>
- Martin, C. M., Martínez, M. C., Rodríguez, E. (2019). *Lineamientos para el plan de atención en salud mental en consulta externa a víctimas de violencia de género*. (Treball de fi de Grau, Uiversidad del Bosque, Bogotá). Recuperat de: <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/2027>

- Martínez, R. M. (2019). *Violencia de género: la valoración de las víctimas y los profesionales sobre los recursos asistenciales de la ciudad de Alicante*. (Treball de fi de Grau, Universidad Internacional de La Rioja, Alicante). Recuperat de: [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/9455/Mart%
c3%adnez%20%
c3%9abeda%2c%20Rosa%20Mar%
c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/9455/Mart%c3%adnez%20%c3%9abeda%2c%20Rosa%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministeri d'Igualtat. (s.d.). *Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Por una sociedad libre de violencia de género*. Recuperat de: <http://www.violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/victimasMortales/fichaMujeres/home.htm>
- Ministerio de Sanidad, servicios sociales e igualdad. (2012). Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género. Recuperat de: <https://violenciagenero.igualdad.gob.es/profesionalesInvestigacion/sanitario/docs/PSanitarioVG2012.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Violencia contra la mujer*. Recuperat de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>
- Peters, J. (2008). Measuring Myths about Domestic Violence: Development and Initial Validation of the Domestic Violence Myth Acceptance Scale. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 16(1), 1-21. Doi: <https://doi.org/10.1080/10926770801917780>
- Rivas, E., Panadero, S., Bonilla, E., Vázquez, R., i Vázquez, J.J. (2018). Influencia del apoyo social en el mantenimiento de la convivencia con el agresor en víctimas de violencia de género de León (Nicaragua). *Informes Psicológicos*, 18(1), 145-165. Doi: <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v18n1a08>

- Roca, N., Paíno, M., Albarracín, M., Córdoba, L., i Espín, J. (2007). *Treball grupal i violència sexista*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona Serveis Personals. Recuperat de:
https://ccytem.morelos.gob.mx/sites/ccytem.morelos.gob.mx/files/Treball%20grupal%20i%20violencia%20sexista_2007%20copia.pdf
- Roca, M., i Riccardi, A. (2014). Familia: Funcionalidad y efectividad como red de apoyo social en pacientes con depresión que están ingresados en el área de hospitalización de psiquiatría del hospital del IESS Dr. Teodoro Maldonado Carbo en la ciudad de Guayaquil. *Informes Psicológicos*, 14(2), 81-102. Recuperat de:
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/5489/5092>
- Romero, I. (2010). Intervención en Violencia de Género. Consideraciones en Torno al Tratamiento. *Intervención Psicosocial*, 19(2), 191-199. Doi:
<https://doi.org/10.5093/in2010v19n2a10>
- Sagot, M. (2000). *Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina (Estudios de caso de diez países)*. Recuperat de:
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/756/9275323348.pdf?sequence=1>
- Valdés, C. A., García, C., i Sierra, A. (2016). Violencia de género: conocimientos y actitudes de las enfermeras en atención primaria. *Atención Primaria*, 48(10), 623-631. Doi:
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.01.003>
- Wuest, J., i Merrit-Gray, M. (1999). Not going back: Sustaining the separation in the process of leaving abusive relationships. *Violence Against Women*, 5(2), 110-133. Doi:
<https://doi.org/10.1177/1077801299005002002>

Yoshihama, M. (2002). Battered women's coping strategies and psychological distress: Differences by immigration status. *American Journal of Community Psychology*, 30(3), 429-452. Doi: <https://doi.org/10.1023/A:1015393204820>

Annexos



DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Como estudiante de 4º de Psicología de la Universitat de Girona estoy realizando el Trabajo de Final de Grado. Para la elaboración de este, llevo a cabo un estudio en el que pretendo indagar en la red de servicios por la cual, una mujer que ha experimentado una situación de violencia de género, puede pasar en el momento en que decide buscar ayuda. El objetivo en este caso es detectar cuáles son los aspectos que destacan las usuarias, tanto de manera positiva como negativa en cada centro de atención, con la finalidad de llevar a cabo una propuesta de mejora a la hora de trabajar la violencia de género desde las diferentes instituciones disponibles. Por tanto, para poder realizar lo explicado previamente y poder recopilar la información necesaria, entrevistaré individualmente a un grupo de mujeres usuarias del Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE) de Salt.

La entrevista tendrá una duración aproximada de 1 hora y será grabada en audio para facilitar la obtención de la información. Los datos proporcionados serán tratados de manera confidencial y únicamente con fines académicos. Además, nada de lo que diga durante la entrevista será comunicado a nadie que la pueda identificar y no se hará mención de su nombre en todo el estudio. Así mismo, tiene el derecho de no contestar algunas de las preguntas si así lo desea, así como de interrumpir la entrevista en cualquier momento. Por último, si es de su interés, puedo enviarle el trabajo completo cuando el proceso de este haya finalizado.

Al acabar la entrevista tiene derecho a pedir que el contenido de esta no sea utilizado en el estudio.

Yo _____ declaro que estoy de acuerdo en aceptar las condiciones previamente expuestas.

Firma:

En Girona, el día ____ del mes _____ del año _____

Antes de comenzar, me gustaría explicarle que esta entrevista tiene el objetivo de conocer cuál ha sido el proceso por el cual ha pasado desde que decidió buscar ayuda. Así pues, me interesaré por conocer cuáles han sido los centros a los que ha asistido e indagar en cuál ha sido su experiencia en cada uno de estos.

Antes de proceder a las preguntas, me gustaría conocer algunos datos sobre usted: **¿Qué edad tiene? ¿Tiene hijos? ¿Cuántos?**

1. **En primer lugar, ¿me podría mencionar los centros a los que ha ido desde el momento en que decidió buscar ayuda? Centros como el SIE, o la policía...**
2. **¿Había ido alguna vez al médico con algún aspecto relacionado con su situación? ¿Cómo fue tratada?**

En X centro...

3. **¿Qué tipo de intervención recibió? ¿Cree que esta intervención la ayudó? ¿En qué sentido? ¿Cómo cree que la podrían haber ayudado mejor?**
4. **¿En alguna de las intervenciones en las que participó, tuvieron en cuenta a sus hijos? ¿En cuáles? ¿De qué manera?**
5. **¿Cómo valora la intervención que se llevó a cabo con sus hijos? ¿Considera que fue positivo? ¿Por qué?**

Ahora bien, teniendo en cuenta cada centro al que ha asistido, pasaré a preguntarle por el trato que ha recibido por parte de los profesionales en cada uno de estos.

En X centro / institución...

6. **¿Cómo se sintió con los distintos profesionales que la atendieron? ¿Se sintió juzgada, comprendida, frustrada...?**
7. **¿Desde su experiencia, cree que en este servicio de atención primaria a los que ha asistido sabían cómo tratar/ayudar o tenían sensibilidad para trabajar en la atención a la violencia de género?**
8. **¿Considera que se podría cambiar o mejorar algo respecto a la atención recibida en esta institución?**
9. **¿Ha participado en algún tipo de intervención/dinámica grupal? ¿Cómo le hacía sentir esto? ¿Cree que este tipo de dinámicas la ayudaron (en qué sentido)? ¿Cree que podría haber algo a mejorar en estas?**

Más concretamente, respecto al tipo de atención recibida y el trabajo que han hecho con usted en cada uno de los centros...

10. **¿Le han explicado en alguno las afectaciones a nivel psicológico que puede conllevar la violencia de género?**
11. **¿Se sentía segura?**

Ya para acabar...

12. **¿De todo el proceso, qué aspectos destacaría que deberían cambiarse?**
13. **¿Consideraría que falta algún tipo de servicio para facilitar este proceso?**

Por último, dejando de lado los aspectos de los centros que ya me ha mencionado...

14. **¿Podría decirme qué otros aspectos la ayudaron a mantenerse fuera de la relación?**
15. **¿Y qué otros aspectos se lo dificultaban o dificultan?**
16. **¿Hay algo que le gustaría añadir que yo no le haya preguntado?**