



**PLA
PMVD**

**PLA MUNICIPAL CONTRA LA VIOLÈNCIA
VERS LES DONES 2007-2009**

CONSELL EDITORIAL DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

Carles Martí, Enric Casas, Alfredo Jorge Juan, Jordi Martí, Víctor Gimeno, Màrius Rubert, Joan Conde, M. Glòria Figuerola, Joan A. Dalmau, Carme Gibert, José Pérez Freijo

PLA MUNICIPAL CONTRA LA VIOLÈNCIA VERS LES DONES 2007-2009

Document aprovat pel plenari del Consell Municipal del 23 de febrer de 2007

© Ajuntament de Barcelona

Edició: Ajuntament de Barcelona. Regidoria de Dona i Igualtat d'Oportunitats

Supervisió tècnica: Carme Vidal Estruel

Disseny gràfic: Vis-tek

Assessorament lingüístic i traduccions: Polyglota, SL

Assessorament editorial: Rosa Chico

Impressió:

DL:

Imprès en paper ecològic

Conèixer
Barcelona

PLA MUNICIPAL CONTRA LA VIOLÈNCIA VERS LES DONES 2007-2009



Ajuntament de Barcelona

PLA MUNICIPAL CONTRA LA VIOLÈNCIA VERS LES DONES 2007-2009

PLA MUNICIPAL CONTRA LA VIOLÈNCIA VERS LES DONES 2007-2009

1. INTRODUCCIÓ	5
2. PROCÉS DE PARTICIPACIÓ	9
3. MARC NORMATIU	13
4. MARC CONCEPTUAL	17
5. LA VIOLÈNCIA CONTRA LES DONES A LA CIUTAT DE BARCELONA	21
6. ELS SERVEIS MUNICIPALS D'ATENCIÓ A LES DONES	25
6.1 Centre Municipal d'Atenció a les Urgències Socials (CMAUS)	25
6.2 Centres de serveis socials municipals (CSS)	25
6.3 Punts d'informació i atenció a les dones (PIAD)	25
6.4 Servei de suport per a l'atenció de la violència de gènere en l'àmbit familiar.....	26
6.5 Equip d'Atenció a les Dones .	27
6.6 Casa d'Acollida per a dones en situació de violència de gènere...	28
7. CRITERIS D'ACTUACIÓ	31
8. OBJECTIU CENTRAL	35
Línia estratègica 1. Prevenció, educació, sensibilització i detecció ..	36
Línia estratègica 2. Atenció, protecció i recuperació.....	40
Línia estratègica 3. Coordinació i participació	44
Línia estratègica 4. Sistemes d'informació i recerca.....	47
Línia estratègica 5. Fer visibles les violències contra les dones	49

PLAN MUNICIPAL CONTRA LA VIOLÈNCIA HACIA LAS MUJERES 2007-2009

1. INTRODUCCIÓN	53
2. PROCESO DE PARTICIPACIÓN	57
3. MARCO NORMATIVO	61
4. MARCO CONCEPTUAL	65
5. LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA CIUDAD DE BARCELONA	69
6. LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LAS MUJERES	73
6.1 Centro Municipal de Atención a las Urgencias Sociales (CMAUS) 73	
6.2 Centros de servicios sociales municipales (CSS)	73
6.3 Puntos de información y atención a las mujeres (PIAD) ..	73
6.4 Servicio de apoyo para la atención de la violencia de género en el ámbito familiar... 74	
6.5 Equipo de Atención a las Mujeres	75
6.6 Casa de Acogida para mujeres en situación de violencia de género..	76
7. CRITERIOS DE ACTUACIÓN	79
8. OBJETIVO CENTRAL	83
Línea estratègica 1. Prevenció, educació, sensibilització i detecció.....	84
Línia estratègica 2. Atenció, protecció i recuperació	88
Línia estratègica 3. Coordinació i participació	92
Línia estratègica 4. Sistemes de informació e investigació.....	95
Línia estratègica 5. Hacer visibles las violencias contra las mujeres .	97

MUNICIPAL PLAN AGAINST VIOLENCE TOWARDS WOMEN 2007-2009

1. INTRODUCTION	101
2. THE PARTICIPATION PROCESS	105
3. REGULATORY FRAMEWORK	109
4. CONCEPTUAL FRAMEWORK	113
5. VIOLENCE AGAINST WOMEN IN THE CITY OF BARCELONA	117
6. MUNICIPAL ASSISTANCE SERVICES FOR WOMEN	121
6.1 Municipal Assistance Centre for Social Emergencies (CMAUS)...	121
6.2 Municipal social service centres (CSS)	121
6.3 Information and assistance points for women (PIAD)	121
6.4 Support service for dealing with gender violence in the family environment.....	122
6.5 The Women's Assistance Team	123
6.6 The Refuge Centre for women in situations of gender violence.	124
7. WORKING CRITERIA	127
8. MAIN GOAL	131
Strategy 1. Prevention, education, awareness and detection.....	132
Strategy 2. Assistance, protection and rehabilitation	136
Strategy 3. Coordination and participation	140
Strategy 4. Information and research systems.....	143
Strategy 5. To make violence against women visible.....	145

1. INTRODUCCIÓ

Aquest Pla Municipal contra la Violència vers les Dones recull les aportacions de moltes barcelonines que, des dels seus respectius àmbits d'intervenció, han participat en la seva elaboració. Aquest ha estat un procés molt enriquidor que, al mateix temps, ha fet emergir la voluntat i l'ambició amb què totes les dones volem afrontar aquesta problemàtica a la nostra ciutat.

La ciutat de Barcelona ha fet els darrers deu anys una aposta ferma en l'abordatge de la lluita contra la violència vers les dones fonamentant el seu treball en aquests tres eixos: la prevenció, l'atenció i la coordinació. Una tasca que no hagués estat possible sense la complicitat, l'experiència i el treball del moviment de dones que en tot moment ha reivindicat que la lluita contra la violència vers les dones esdevingués una prioritat política en el marc de les actuacions del Govern municipal.

Per aquest motiu aquest és l'espai més adequat per donar les gràcies a totes les dones, i també a tots els homes, que han participat en l'elaboració del text que teniu a les mans. Amb la seva participació ens han fet copartícips de les seves experiències, els seus coneixements i les seves valoracions, i han ampliat, amb les seves aportacions, el coneixement que teníem sobre aquest fenomen a la ciutat de Barcelona.

En un primer moment el moviment de dones, amb les seves reivindicacions, va contribuir tant a fer visible aquest fenomen social com a impulsar la creació de les estratègies per avançar en la seva

eradicació. Ha estat gràcies a la tasca portada a terme per les entitats i associacions de dones, principalment, que durant la dècada dels noranta la lluita contra la violència vers les dones es va incorporar a l'agenda comuna.

Avui, després d'aquests anys d'experiència compartida, el moviment de dones segueix obrint el camí que ens ha de permetre avançar cap a una societat en la qual la llibertat de les dones sigui quelcom inqüestionable. En aquest sentit és important sumar tots els esforços i reconèixer també les aportacions que des de les organitzacions sindicals, les diferents institucions i la societat civil s'han portat a terme, i es continuen portant a terme, per assolir aquest objectiu comú.

És per aquest motiu que no es pot obviar la importància de la dimensió conceptual en l'abordatge de la lluita contra la violència vers les dones. "El món de les idees" condiona la percepció de la realitat i dels fenòmens socials, i, per tant, el procés de conceptualització té impacte tant en la comprensió com en l'abordatge de la lluita contra la violència vers les dones. Per tant, per poder afrontar aquesta problemàtica, és imprescindible l'elaboració d'una definició compartida del problema, així com la capacitat d'estructurar les mesures per a la seva eradicació.

És indispensable transformar la lluita contra la problemàtica social de la violència vers les dones en una prioritat política que ha d'adquirir la rellevància social i pressupostària que la seva gravetat social

requereix. S'ha d'abordar un estudi de la naturalesa i les causes de la violència per poder prioritzar les actuacions a desenvolupar. Per aquest motiu és imprescindible definir la naturalesa d'aquest fenomen i les seves manifestacions, i molt especialment identificar-ne les causes, ja que és el que permetrà dissenyar actuacions efectives per seguir avançant en la millora de les estratègies de prevenció i en la implantació de models d'atenció més sensibles a les necessitats expressades per les dones mateix.

Així doncs, cal compartir una visió global del fenomen de la violència contra les dones a la ciutat, és a dir, fer possible la incorporació d'una mirada polièdrica que permeti contemplar les diferents dimensions d'aquest fenomen i articular, així, una política transversal. La multicausalitat del fenomen de la violència contra les dones fa que sigui imprescindible afrontar el problema d'una forma transversal i interdisciplinària que promogui el treball des del compromís de diferents serveis, institucions i professionals i garanteixi l'enriquiment dels marcs

conceptuals des de l'aportació de les diferents disciplines.

Finalment, per poder abordar de forma eficaç la lluita contra la violència vers les dones és fonamental la consolidació d'una estructura pròpia amb l'objectiu de garantir la continuïtat del treball en aquest sentit, així com la seva capacitat operativa, els recursos humans necessaris, l'assignació de la partida pressupostària corresponent i l'autonomia necessària.

És imprescindible, però, indicar en aquesta introducció un punt important: aquest és un pla de transició que, entre altres qüestions, preveu esdevenir l'instrument adequat per poder fer el traspàs necessari entre el marc jurídic i competencial actual i el que resultarà un cop aprovada pel Parlament de Catalunya la Llei pels drets de les dones per l'eradicació de la violència masclista. Per aquest motiu, molt probablement, el Pla s'haurà d'anar adequant a les noves realitats que, en breu, modificaran necessàriament l'àmbit competencial municipal.

2. PROCÉS DE PARTICIPACIÓ

El Pla Operatiu contra la Violència vers les Dones 2006-2009 respon a la filosofia que es desprèn de totes les proposicions i recomanacions fetes en el marc de tots els espais de participació que s'han succeït els darrers anys a través de les propostes de la Regidoria de Dona i Drets Civils, el Consell Municipal de Dones de Barcelona, el moviment de dones i el teixit associatiu de la ciutat.

De la mateixa manera, aquest Pla parteix de l'important treball efectuat fins ara, i reconeix àmpliament l'aportació de les tècniques i els tècnics municipals que desenvolupen la seva feina en aquesta àrea. La seva experiència és la que ha fet possible fer un salt qualitatiu important en les estratègies portades a terme fins al moment, i incorporar als serveis i equipaments municipals la perspectiva d'integralitat, proximitat, globalitat, transversalitat i efectivitat, així com les de coordinació i cooperació de les diferents àrees implicades.

Des de la Regidoria de Dona i Drets Civils hem elaborat el II Pla Operatiu contra la Violència vers les Dones (2006-2009) basant-nos en la participació i els sabers de les entitats de les dones del Consell Municipal de Dones de Barcelona; l'experiència professional de les dones del Grup Dona del Consell Municipal de Benestar Social, el coneixement tècnic i de proximitat de les i els professionals que treballen en els Serveis Municipals, la col·laboració i les aportacions de totes les persones que van participar en les jornades organitzades al novembre del 2005 sota el títol "Jornades participatives: Pla Operatiu contra la Violència vers les Dones"; i l'experiència acumulada, les percepcions i les observacions de tot l'equip de persones que fan possible el Circuit Barcelona contra la Violència vers les Dones i els circuits territorials contra la Violència vers les Dones a tots i cadascun dels districtes de la ciutat.

“Violència vers les dones: prevenció de la violència, els reptes de l'educació”

En el marc de les "Jornades participatives" del Consell Municipal de Dones de Barcelona, el passat 27 de gener del 2005 es va celebrar la sessió "Violència vers les dones: prevenció de la violència, els reptes de l'educació". Aquesta jornada, com molt bé indica

el seu títol, es va centrar en el tema de la violència de gènere, i va aprofundir en les seves causes, les estratègies de prevenció i els reptes que suposa per a l'educació formal, els mitjans de comunicació i el teixit associatiu.

En aquesta jornada van participar vuitanta dones de la ciutat i la metodologia de treball i de dinamització de la sessió es va portar a efecte a partir de l'estructuració de quatre grups de treball: "La prevenció de la violència en l'educació formal"; "Anàlisi de les causes de la violència"; "Detecció i anàlisi

del sexisme en els mitjans de comunicació", i "Prevenició de la violència des de la coresponsabilitat i el teixit associatiu". Les recomanacions d'aquests quatre grups, així com les seves reflexions i les seves aportacions, s'han incorporat en el text del Pla que us presentem.

“Jornades participatives: Pla Operatiu contra la Violència vers les Dones”

Del 2 al 4 de novembre del 2005 la Regidoria de Dona i Drets Civils, sota el títol “Jornades participatives: Pla Operatiu contra la Violència vers les Dones”, va organitzar unes jornades de treball participatives per poder incorporar en el seu Pla de Treball les recomanacions i les iniciatives que les persones participants van explicar i aportar des dels diversos àmbits d'intervenció a través dels quals treballen quotidianament en el fenomen de la violència de gènere.

La dinàmica participativa de les jornades es va estructurar en diferents taules de debat i reflexió que foren conduïdes per un/a moderador/a i recollides per la persona que feia la tasca de relator/a de la taula. Cadascuna de les sis taules es va centrar en el tractament d'una qüestió concreta: taula de treball sobre prevenció; taula de treball sobre l'atenció específica; taula de treball sobre l'atenció general; taula de treball sobre l'abordatge de la lluita contra la violència de gènere des de l'àmbit polític; taula de treball sobre recerca; i taula de treball sobre coordinació.

Reunions de treball: de gener a desembre de 2006

- Direcció de Dona i Drets Civils.
- Equip d'Atenció a les Dones.
- Equip de la Casa d'Acollida.

- Responsables tècniques de Dona dels 10 districtes.
- Responsables dels punts d'informació i atenció a les dones.
- Permanent del Consell Municipal de Dones.
- Institut Català de les Dones.

Validació i retorn del document: gener de 2007

- Divendres 12 de gener: Direcció de Dona i Drets Civils, Equip d'Atenció a les Dones, Casa d'Acollida.
- Dimecres 17 de gener: Permanent del Consell Municipal de Dones de Barcelona.
- Dijous 18 de gener: representants de les entitats que formen part de tots els consells de dones dels districtes.
- Divendres 19 de gener: responsables tècniques de Dona dels 10 districtes.
- Divendres 19 de gener: Grup Dona del Consell Municipal de Benestar Social.
- Dimecres 24 de gener: reunió amb totes les persones que varen participar en les “Jornades participatives: Pla Operatiu contra la Violència vers les Dones” que varen tenir lloc del 2 al 4 de novembre del 2005.

23 de febrer: Consell Plenari

3. MARC NORMATIU

La Convenció de les Nacions Unides sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona de 1979 (CEDAW) i el seu Protocol facultatiu de 1999 reconeixen expressament la necessitat de canviar les actituds, mitjançant l'educació dels homes i les dones, perquè acceptin la igualtat de drets i superin les pràctiques i els prejudicis basats en els rols estereotipats. El Protocol estableix els drets de les dones a demanar la reparació per la violació dels seus drets.

La Conferència de Drets Humans de Viena de 1993 va proclamar que els drets humans de les dones i les nenes són part integral dels drets humans universals i va subratllar la importància de les tasques destinades a eliminar la violència contra les dones en la vida pública i privada.

La Declaració de Beijing de 1995, sorgida de la IV Conferència Mundial sobre les Dones, és el document més complet produït per una conferència de les Nacions Unides en relació amb els drets de les dones, ja que incorpora els resultats assolits en les conferències i els tractats anteriors, entre altres la CEDAW i la Declaració de Viena. Es va acordar la Declaració sobre l'eliminació de la violència contra les dones, en la qual es reconeix, per primera vegada, que les causes de la violència són estructurals, i es dona una definició de *violència de gènere* (article 113): "L'expressió violència contra les dones significa qualsevol acte de violència basada en el gènere que té com a resultat o és probable que tingui com a resultat uns danys o patiments físics, sexuals o psicològics per a les dones, incloent-hi

les amenaces dels esmentats actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant en la vida pública com en la privada". En la Revisió de la Plataforma d'Acció de Beijing, feta a Nova York el juny de 2000, es donà un nou impuls als compromisos acordats per aconseguir la potenciació del paper de la dona i la igualtat de gèneres.

La Resolució de la Comissió de Drets Humans de Nacions Unides de 1997 condemna tots els actes de violència sexista contra les dones, exigeix que s'elimini la violència masclista en la família i en la comunitat i exhorta els governs a actuar per prevenir, investigar i castigar els actes de violència, i proporcionar a les dones unes reparacions justes i una assistència especialitzada.

La Resolució de la Comissió de Drets Humans de Nacions Unides 2001/49 condemna tots els actes de violència masclista contra les dones, i especialment la violència contra les dones en situacions de conflicte armat.

En l'àmbit europeu cal esmentar, entre altres, la Resolució del Parlament Europeu de setembre de 1997 coneguda com a "Tolerància zero contra la violència envers les dones" desenvolupada l'any 1999, i la Decisió marc del Consell d'Europa de 15 de març de 2001 sobre l'Estatut de la víctima en el procés penal, que assenyalava la importància d'evitar els processos de victimització secundària i la necessitat de serveis especialitzats i d'organitzacions de suport a la víctima.

La Directiva 2002/73 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de setembre de 2002, que “modifica la Directiva 76/207/CEE del Consell relativa a l’aplicació del principi d’igualtat de tracte entre dones i homes en allò que es refereix a l’accés a l’ocupació, a la formació i a la promoció professionals i a les condicions de treball”, destaca la rellevància d’adoptar mesures específiques a favor de les dones, destinades a eliminar, prevenir o compensar els desavantatges que les afecten en l’àmbit laboral i, especialment, atorgar protecció suficient davant els supòsits d’assetjament i assetjament sexual en el treball.

Durant els darrers anys, a l’Estat espanyol s’han produït avenços legislatius en matèria de lluita contra la violència masclista. En són exemples la Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers,

i la Llei orgànica 15/2003, de 25 de novembre, per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal, o la Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l’ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica. Aquesta darrera llei esmentada ha suposat una nova fita en les mesures adoptades des dels poders públics en regular mesures cautelars especialíssimes sense cap antecedent en l’ordenament jurídic penal espanyol. Recentment, la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, constitueix la primera llei integral europea que recull una resposta global a les violències a les dones en les relacions de parella, amb inclusió d’aspectes preventius, educatius, socials, assistencials, sanitaris i penals. A més, cal destacar les lleis aprovades per diverses comunitats autònomes, dins el seu àmbit competencial, per tal d’intervenir en l’àmbit de la violència contra les dones.

the 1990s, the number of people in the UK who are aged 65 and over has increased from 10.5 million to 13.5 million, and the number of people aged 75 and over has increased from 5.5 million to 7.5 million (Office for National Statistics 2000).

There is a growing awareness of the need to address the needs of older people, and the need to ensure that they are able to live independently in their own homes for as long as possible. This has led to a number of initiatives, including the development of new housing schemes, the provision of services to support older people in their homes, and the development of new models of care.

One of the key challenges is to ensure that older people are able to live independently in their own homes for as long as possible. This requires a range of services, including housing, care, and support. The development of new housing schemes, the provision of services to support older people in their homes, and the development of new models of care are all essential to meet this challenge.

The development of new housing schemes is essential to meet the needs of older people. This includes the development of new housing schemes that are specifically designed for older people, and the provision of services to support older people in their homes. The development of new models of care is also essential to meet the needs of older people.

The provision of services to support older people in their homes is essential to meet the needs of older people. This includes the provision of services such as home care, day care, and respite care. The development of new models of care is also essential to meet the needs of older people.

The development of new models of care is essential to meet the needs of older people. This includes the development of new models of care that are specifically designed for older people, and the provision of services to support older people in their homes. The development of new housing schemes is also essential to meet the needs of older people.

The development of new housing schemes is essential to meet the needs of older people. This includes the development of new housing schemes that are specifically designed for older people, and the provision of services to support older people in their homes. The development of new models of care is also essential to meet the needs of older people.

The provision of services to support older people in their homes is essential to meet the needs of older people. This includes the provision of services such as home care, day care, and respite care. The development of new models of care is also essential to meet the needs of older people.

The development of new models of care is essential to meet the needs of older people. This includes the development of new models of care that are specifically designed for older people, and the provision of services to support older people in their homes. The development of new housing schemes is also essential to meet the needs of older people.

the 1990s, the number of people in the world who are illiterate has increased from 1.2 billion to 1.5 billion.

It is not surprising that the world's illiterate population is growing so fast. The number of illiterate people is increasing because the world's population is growing so fast.

There are many reasons why the world's population is growing so fast. One reason is that people are living longer.

Another reason is that people are having more children. In many parts of the world, people are still having large families.

There are also many people who are not getting the education they need to live better lives.

It is important that we find ways to help these people. We need to provide them with the education and resources they need to improve their lives.

One way to do this is to provide them with basic education. This can help them learn how to read and write, and how to find work.

Another way is to provide them with vocational training. This can help them learn skills that are in demand in the labor market.

There are many other ways to help these people. We need to work together to find solutions that will help them live better lives.

It is our responsibility to help these people. We need to provide them with the education and resources they need to improve their lives.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

Let's work together to make a difference in the lives of these people. We can help them learn how to read and write, and how to find work.

4. MARC CONCEPTUAL

La violència contra les dones s'ha exercit històricament i, malgrat els avenços obtinguts en el camí vers la igualtat d'oportunitats, es continua exercint sota els paràmetres d'una societat estructurada sota el desequilibri de les relacions de poder i a causa de la socialització de dones i homes des de la perspectiva patriarcal. La distribució de rols en funció del gènere i la manca de reconeixement social de les activitats que tradicionalment s'han assignat al gènere femení, situa les dones en un lloc vulnerable que les assenyala com a possibles víctimes d'agressions que, generalment, són exercides per la figura masculina.

No hi ha cap país lliure de violència de gènere, ja que es tracta d'un fenomen universal que, fruit del sistema patriarcal, és present a totes les cultures i a tots els nivells socials i econòmics. Segons l'informe elaborat per les Nacions Unides al setembre de 2000 sobre l'estat de la població mundial, dones de tot el món pateixen violència de gènere, dones de totes les edats i condicions socials.

Barcelona és una ciutat plural i rica en matisos, fet que representa un repte a l'hora d'atendre les particularitats territorials, culturals, religioses i econòmiques de totes les dones que pateixen violència de gènere i cerquen atenció i respostes a través dels recursos municipals.

Definició

Seguint la terminologia consensuada per les Nacions Unides el 1995, quan utilitzem l'expressió *violència de gènere* entenem que *gènere*, com a concepte clau, és el contingut de creences, trets

Així, el problema de la violència contra les dones no és un problema de fets delictius excepcionals, sinó que respon a una situació de discriminació de les dones comuna a totes les societats. Les Nacions Unides reconeixen que la violència contra les dones esdevé un gran obstacle per assolir la igualtat d'oportunitats i l'avenç de les dones i, conseqüentment, l'avenç i el desenvolupament dels estats i de les diferents societats.

- L'any 1972 Brussel·les acull el Tribunal contra els Crims Comesos contra les Dones, amb l'assistència de més de 2.000 dones de 40 països.
- A la ciutat de Mèxic, l'any 1975 es proclama l'Any Internacional de la Dona, amb el qual es fa èmfasi en la necessitat d'aturar la violència contra les dones i nenes.
- L'any 1980 el grup d'experts i expertes de les Nacions Unides reconeix que la violència vers les dones és el crim encobert més freqüent al món.
- Per primera vegada, l'any 1986 el Parlament Europeu tracta el greu problema que suposa la violència domèstica amb la Resolució A-44/86, sobre agressions a les dones.

personals, actituds, sentiments, valors, conductes i activitats que diferencien homes i dones a través d'un procés de construcció social. El sistema de gènere no només estableix diferències, sinó que

construeix desigualtats simbòliques i materials. En haver-hi una jerarquització dels rols i de les identitats de gènere que atorguen més valor als masculins, es generen unes relacions de poder desiguals que determinen que les dones estiguin en una posició subordinada respecte dels homes.

L'esborrany de l'avantprojecte de llei dels drets de les dones per a l'eradicació de la violència masclista de la Generalitat de Catalunya estableix que:

Les violències exercides contra les dones han estat anomenades amb diferents termes: violència sexista, patriarcal, viril o violència de gènere, entre altres. En tots els casos la terminologia indica que es tracta d'un fenomen amb característiques diferents a d'altres formes de violència. És una violència que pateixen les dones, pel sol fet de ser-ho, en el marc d'unes relacions de poder desiguals entre homes i dones.

L'expressió *violència masclista* posa de manifest que el masclisme és el concepte que de forma més general defineix el sistema social que empara i justifica les conductes de domini i abús de poder dels homes sobre les dones i que, alhora, ha imposat un model de masculinitat que, malgrat ser reduccionista, encara és valorat socialment com a superior. Dins d'aquest sistema la superioritat masculina ha estat naturalitzada i, per tant, justificada, a través de tot un conjunt de pautes culturals i socials totalment arrelades a les estructures dominants de les societats. La violència contra les dones és l'expressió més greu i devastadora d'aquesta cultura que no només destrueix vides sinó que impedeix el desenvolupament dels drets, la igualtat d'oportunitats i les llibertats de les dones.

La violència de gènere fa víctimes les dones i nenes en els conflictes bèl·lics, les nenes que pateixen mutilació genital, les dones dins del món laboral, les criatures de les persones implicades (víctima i agressor) en les situacions de violència que es viuen dins l'àmbit familiar.

L'Organització Mundial de la Salut considera que la violència de gènere és un greu problema de salut pública i provoca danys greus a les persones afectades. Així mateix, segons la magnitud de les agressions, pot provocar malalties associades al patiment, dificultats importants per a la recuperació del trauma (síndrome de la dona maltractada) i, en el pitjor dels casos, la mort de les víctimes.

Des d'aquesta perspectiva, parlarem de violència vers les dones o de gènere sota els següents paràmetres:

- **Violència psicològica.** Els actes o les conductes d'abús que poden causar la desvalorització de la persona que els pateix, provoquen una disminució o pèrdua de l'autoestima i tenen repercussions greus que dificulten en gran mesura el tractament i la recuperació de les víctimes. En el marc de la definició de violència psicològica trobem les relacions d'abús emocional, econòmic, social, ambiental i verbal: humiliacions, insults, crits, menyspreu, burles, acusacions, privacions de llibertat i abandó, entre altres.
- **Violència física.** Qualsevol acte de força intencionat que provoqui o pugui provocar danys en el cos de la dona agredida: cops, ferides, cremades, fractures i apallissaments, entre altres.
- **Violència sexual.** S'entén per violència sexual l'obligació de mantenir qualsevol tipus de relació sexual contra la voluntat de la dona. També s'inclouen les violacions, altres agressions sexuals com l'assetjament i els abusos als i les menors. Les víctimes de violència sexual pateixen la resta de violències descrites anteriorment.
- **Violència domèstica o familiar.** La violència domèstica és la manifestació de la violència de gènere més habitual; s'exerceix majoritàriament dins l'àmbit familiar on, malgrat les creences culturals a l'entorn de la família (el respecte, la protecció, el creixement), es marquen les diferències que afavoreixen i provoquen les conductes agressives. També s'exerceix freqüentment en l'àmbit públic, especialment en els casos d'atacs de la parella o exparella en el decurs dels tràmits vinculats a la separació de les persones implicades. Aquest tipus de violència comprèn la física, la psicològica o l'emocional i, molt sovint, la sexual. També es consideren violència domèstica o familiar els maltractaments vers la infància i la vellesa, col·lectius vulnerables també de patir les conseqüències d'una relació intrafamiliar deteriorada i amb l'hàbit de resoldre les situacions de conflicte per la força i sense diàleg.

Aquestes formes i actes de violència poden donar-se en diversos contextos, públics o privats, en la família, en la comunitat, en l'àmbit laboral, en els conflictes armats, en les tradicions i en els mitjans de comunicació.

5. LA VIOLÈNCIA CONTRA LES DONES A LA CIUTAT DE BARCELONA

El Pla d'Actuació Municipal 2003-2007, el Pla Operatiu contra la Violència vers les Dones 2001-2004, l'experiència de les professionals i els professionals que treballen en els serveis municipals d'atenció a les dones que pateixen violència, l'actuació i els projectes de col·laboració amb l'Ajuntament de les diverses entitats del teixit associatiu i les propostes i recomanacions dels diferents òrgans de participa-

ció de les dones de la ciutat, com són el Consell de Dones de Barcelona, el Grup Dona del Consell Municipal de Benestar Social, el Consell Municipal d'Immigració i el I Congrés de Dones de Barcelona, constitueixen elements clau per definir el marc de referència que cal considerar en plantejar l'abordatge de la lluita contra la violència de gènere per part de l'Ajuntament de Barcelona.

Pla d'Actuació Municipal (PAM) 2003-2007

El PAM 2003-2007 assenyala, dins el conjunt dels objectius municipals, d'abast molt més ampli, els objectius específics i estratègics per eliminar la violència de gènere a la nostra ciutat, i en destaca els següents:

- Millorar i diversificar els recursos existents adreçats a l'atenció de les dones que pateixen violència de gènere.
- Incrementar la cooperació amb les institucions, entitats i associacions de la ciutat que proporcionen algun tipus de servei específic per a les dones que pateixen violència de gènere.
- Intensificar la realització de campanyes i accions preventives per fer que a la nostra ciutat es treballi el canvi de valors socials davant la violència, necessari per assolir la tolerància zero i construir una ciutat sense violència, una ciutat de dones lliures.
- Avançar en les estratègies de coordinació consolidant la implantació del Circuit Barcelona contra la Violència i dels circuits territorials de cadascun dels districtes.
- Impulsar, en el marc del Pla Operatiu contra la Violència, la coordinació amb els diferents àmbits educatius per impulsar i donar suport a les iniciatives dels i les professionals educatius que treballen en models educatius basats en els valors del diàleg, l'equitat i el respecte a través dels principis coeducatius.
- Impulsar projectes d'atenció psicosocial adreçats a dones que es troben en una situació de maltractament a través de programes de formació continuada als i les diferents professionals que atenen aquest col·lectiu, així com la incorporació de psicòlegs clínics en tots els serveis d'atenció.

- Continuar impulsant l'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones com un pas més en la col·laboració conjunta entre l'Ajuntament de Barcelona i el teixit associatiu de la ciutat en la lluita contra la violència vers les dones.
- Garantir una atenció de proximitat a través dels punts d'informació i atenció a les dones dels districtes, i una atenció especialitzada a través de l'Equip d'Atenció a les Dones i la Casa d'Acollida, així com la coordinació de tots els sistemes d'atenció implicats a la ciutat de Barcelona.
- Continuar promovent i avançar en el model d'atenció integral a les situacions de violència de gènere, prestant especial esment al desplegament de serveis i recursos de suport a les dones després de la sortida de la Casa d'Acollida i establir col·laboracions per assolir estratègies

de suport per a l'accés a l'habitatge, així com programes específics de formació i inserció laboral.

- Vincular els serveis d'acollida d'urgència per a les dones als Serveis Socials d'Urgència i dotar-los de l'estatus propi que els permeti dur a terme intervencions ajustades a les característiques i les problemàtiques de les dones.
- Millorar l'acollida d'urgència creant un centre d'acollida que permeti donar una resposta de més qualitat a les demandes de les dones i els seus fills i filles en situació de crisi, tot preveient l'increment de necessitats de la ciutat en relació amb les noves estratègies de detecció i prevenció.
- Incidir i prestar especial atenció a les dones grans que pateixen maltractaments.

Propostes del Grup Dona del Consell Municipal de Benestar Social

El Consell Municipal de Benestar Social (CMBS) és un dels òrgans consultius i de participació del qual s'ha dotat l'Ajuntament per tal d'incorporar els diferents sectors de la ciutat en la definició de la política municipal. El Grup Dona del CMBS, coordinat per Neus Roca Cortés, a partir de l'anàlisi i el debat sobre la realitat a la ciutat, ha elaborat el *Document de propostes 2006* en el qual s'han plantejat el conjunt de recomanacions i propostes que es detallen:

L'atorgament social i cec d'autoritat a l'home pel sol fet de ser-ho i la projecció curadora de la dona sobre l'home posen en perill la detecció, per part de la dona jove, de situacions de *violència* i de control coercitiu. [...] Fins i tot es constata com les dones joves han avançat quant a les seves aspiracions laborals que es veuen frenades per unes estructures i legislacions laborals que, de fet, discriminen especialment en el moment de la criança.

La *violència* en la parella està naturalitzada entre els joves a causa de les idees de l'amor romàntic, l'amor fusió i passió, a bastament esteses entre la cultura juvenil i general, que considera que la càrrega del patiment correspon exclusivament a la dona, la qual interpreta la violència de l'home com a fortalesa i autoritat i projecta accions de cura i espera de canvi sobre l'home jove coactiu o directament violent, ja sigui verbalment o físicament.

L'assetjament sexual en el lloc de treball és un fenomen molt freqüent que actualment les dones joves amb valentia consulten i denuncien buscant una solució que no les enfronti directament a la precarietat laboral. Les empreses no fan res malgrat estar-ne assabentades i condemnar-ho de paraula. S'acaba penalitzant la dona amb trasllats o acomiadaments indemnitzats, mentre que als assetjadors no se'ls mou dels seus estatus i llocs de treball.

Cal prestar atenció especial i específica, sense vernissos ni garreperia, a aquests *elements clau de les dones joves per tal d'evitar la reproducció, ara subtil i silenciosa, de les discriminacions i violències* que, sens dubte, encara afecten les dones; i, alhora, *donar valor social a les activitats de les dones*, i també als fins ara menyspreats sabers de cura de la vida.

Per tot això *proposem* incidir en aquells elements que l'anàlisi i les discussions dutes a terme ens han fet veure com a cabdals en la vida de les dones joves.

Dona jove i violència

- Davant l'augment de dones joves que detecten violència cal garantir que siguin ateses pels serveis especialitzats en violència, en l'especificitat necessària de la persona que es troba en el cicle vital d'aparellament, ja que és una forma molt

efectiva d'aconseguir una ciutat lliure de violència contra les dones.

- Proposem la creació d'unitats d'orientació psicològica individual que treballin amb la construcció de la subjectivitat que atenguin demandes de solucions a problemes de relació i/o de violència, sempre garantint una perspectiva de gènere.
- Cal fer més hores de tallers de prevenció de violència en altres espais diferents als punts d'informació i atenció a les dones (PIAD), com per exemple en associacions de joves i als punts d'informació juvenil.
- Cal implementar programes de detecció de violència dirigits a dones i homes joves.

- S'ha de donar prioritat als projectes que analitzin l'assetjament i la violència a l'escola també en termes de gènere, a l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB) i a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD). Aquesta perspectiva analitza valors molt arrelats socialment i dotarà aquests estudis i intervencions de molt més impacte en la vida interna i social dels joves, i contrarestarà models familiars patriarcal, jeràrquics i autoritaris.

En aquest sentit, celebrem l'aparició de serveis especialitzats d'atenció als fills i les filles de la violència que caldrà seguir augmentant.

I Congrés de les Dones de Barcelona

Aquest Congrés, convocat pel Consell Municipal de Dones de Barcelona, va suposar un procés de participació i treball conjunt entre l'Administració municipal i el teixit associatiu de dones de Barcelona. L'objectiu principal del Congrés va ser el de definir un model de ciutat que doni resposta als desigs i les necessitats de les dones en tota la seva diversitat. Les propostes resultat del Congrés específiques en l'àmbit de la violència vers les dones foren:

Sensibilització social per a la prevenció de la violència i les agressions sexuals

- Diversificar els mitjans informatius sobre els recursos existents en el terreny de la violència, agressions sexuals i assetjaments.
- Estudiar el tipus de maltractaments que reben les dones amb discapacitat, tant en l'àmbit físic (agressions) i de comunicació (no sortir de casa) com psicològics.
- Elaborar tríptics informatius sobre drets i serveis.
- Arbitrar mesures perquè les dones immigrades que han vingut a causa del reagrupament familiar puguin lluitar pels seus drets davant els maltractaments sense l'amenaça de l'expulsió.
- Promoure una xarxa de ciutadans i ciutadanes que elabori un manifest per la no-violència i la

convivència a Barcelona, tant de l'àmbit privat com del públic.

Atenció i suport a les dones agredides tant físicament com psicològicament

- Creació de serveis específics amb atenció permanent, atesos per personal especialitzat, que donin cobertura als grups de suport ja existents que treballen des d'una perspectiva de gènere.
- Dotació de professionals experts en el llenguatge dels signes per a les persones sordes.
- Creació d'un telèfon 900, atès també per professionals amb formació específica.
- Consideració d'un altre aspecte de la violència domèstica: la d'alguns fills i filles.
- **Increment del nombre de places als centres d'acolliment i millora dels recursos de rehabilitació**
- Cases d'acolliment de fàcil accés, sense barreres arquitectòniques, per tal que hi puguin accedir tant les persones amb discapacitats físiques de mobilitat com les cegues. Cal diferenciar els centres que puguin acollir en cas d'urgència dels centres de tractament i rehabilitació.
- Recordar la normativa europea que recomana una plaça cada 10.000 habitants.

6. ELS SERVEIS MUNICIPALS D'ATENCIÓ A LES DONES

6.1 Centre Municipal d'Atenció a les Urgències Socials (CMAUS)

Servei que, de forma immediata i puntual, atén qualsevol situació social d'urgència fora dels horaris habituals de funcionament de la resta de serveis de la ciutat i dels districtes. Els serveis que es presten des del CMAUS són l'atenció i la valoració de cada cas, la intervenció puntual, la gestió dels recursos

d'urgència necessaris: allotjament, ajuts econòmics d'urgència, transport, medicaments, entre altres; i la derivació cap als serveis corresponents, un cop atesa la situació d'urgència, per tal que es faci el tractament apropiat de cada situació o problemàtica.

6.2 Centres de serveis socials municipals (CSS)

L'Ajuntament de Barcelona disposa d'una xarxa de 33 centres municipals de serveis socials d'atenció primària que ofereixen a totes les persones que ho necessiten un espai d'acollida per buscar possibles solucions. Els serveis socials d'atenció primària són el primer nivell d'atenció a problemes socials i a

les persones que necessiten informació i assessorament. Les persones són ateses per un equip de professionals que informen, orienten, assessoren i intervenen en l'àmbit del tractament individual i grupal, així com també porten a terme projectes comunitaris.

6.3 Punts d'informació i atenció a les dones (PIAD)

Els PIAD són serveis oberts a totes les dones de la ciutat que es caracteritzen per la seva voluntat de proximitat i d'implicació territorial, fet que afavoreix el treball en xarxa i l'accessibilitat de totes les dones tenint en compte la diversitat dels territoris.

Els PIAD són espais referencials; ofereixen un servei d'informació i orientació al qual les dones poden adreçar-se directament, en unes franges horàries concretes, sense demanar hora prèvia, si cal. Els PIAD donen una atenció bàsica orientant, informant i, si cal, derivant la persona atesa als recursos mu-

nicipals indicats o altres recursos o entitats adequats.

Tenen com a finalitat potenciar la participació i l'autonomia de les dones, donar resposta a les demandes d'informació i atenció, així com contribuir a la sensibilització i detecció precoç de les situacions de discriminació i violència de gènere.

Els objectius dels PIAD són:

- Donar informació i orientació bàsica a les dones, tant individualment com grupalment.
- Potenciar i donar suport a les accions específiques de prevenció, sensibilització i detecció precoç de situacions de discriminació i violència vers les dones.
- Millorar a través del treball grupal la situació de les dones, potenciar les seves habilitats i modificar actituds i rols per fomentar-ne l'autonomia.

- Treballar conjuntament amb els grups de dones i el Consell de Dones de cada districte per tal de reconèixer, fer visibles i valorar el saber de les dones i les seves aportacions al conjunt de la societat.

- Posar en marxa accions de sensibilització amb el moviment associatiu per tal d'assolir, a través de la sensibilització i la presa de consciència de les discriminacions de gènere, una ciutat lliure de violència vers les dones.

- Potenciar el treball en xarxa interprofessional i la coordinació amb la resta de serveis d'atenció: serveis socials dels territoris, serveis específics per a dones de la ciutat, etc.

- Participar en el Circuit Barcelona contra la Violència vers les Dones a cada territori.

6.4 Servei de suport per a l'atenció de la violència de gènere en l'àmbit familiar

En el marc del I Pla contra la Violència vers les Dones, s'han desenvolupat un conjunt de programes i serveis d'atenció a les dones que pateixen violència, però la multidimensionalitat de la problemàtica fa necessari crear serveis de suport que permetin treballar amb les nenes i els nens que han patit violència per tal de reparar-ne les conseqüències i ajudar a establir nous models relacionals basats en el respecte i la confiança. Així mateix també cal abordar la rehabilitació d'homes que maltracten, ja siguin derivats per la policia o pels serveis de justícia (sense que això sigui una mesura penal alternativa), o aquells que abans de tenir instal·lades conductes violentes volen iniciar un procés de canvi i revisió personal.

El servei consta de dos programes:

- **Programa d'atenció a nenes i nens que han patit violència.** Mentories: consisteix a ajudar els fills i les filles de famílies amb problemes de violència familiar i de gènere a identificar i interioritzar un model parental alternatiu i positiu que els permeti construir noves formes de relació i evitar així el cicle repetitiu de la violència familiar.

- **Programa d'atenció a homes que maltracten.** Pretén disminuir el nivell de violència intrafamiliar per tal de millorar el benestar de les famílies i la protecció a les víctimes mitjançant la informació i el tractament terapèutic als agressors.

L'accés al servei pot ser:

- Directe prèvia demanda de consulta.
- Per derivació d'altres recursos.

Quan la derivació es produeix per un altre recurs municipal estarà sempre acompanyat d'un protocol de derivació.

Quan les persones usuàries del servei també estiguin ateses a un altre recurs municipal, s'establiran sempre reunions de coordinació per tal d'articular un pla de treball conjunt entre els diferents serveis.

L'atenció es fa de dilluns a divendres, amb una dedicació horària de 35 hores per part de totes i tots els professionals.

6.5 Equip d'Atenció a les Dones

L'Equip d'Atenció a les Dones és un servei públic municipal especialitzat en l'atenció a les dones, i els seus fills i filles, que pateixen violència de gènere.

És un *equip multidisciplinari* (integrat per treballadores socials, psicòlogues i advocades) que ofereix una *atenció integral* per tal de poder treballar els processos de recuperació de les dones ateses i dels seus fills i filles, tinguin o no necessitat de recursos d'acollida.

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

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

L'horari d'atenció és de deu del matí a sis de la tarda, de forma continuada de dilluns a divendres.

Les usuàries del servei són totes les dones, així com els seus fills i filles i/o altres persones del seu entorn, de la ciutat de Barcelona i majors de 18 anys o menors amb autorització, que pateixen o han patit qualsevol manifestació de la violència de gènere, sense discriminació per edat, estat de salut física i mental, situació legal, orientació sexual i/o procedència.

criteris de l'atenció

- **Integral.** Incorpora tots els aspectes de l'estructura personal i social de les dones ateses i dels seus fills i filles, no només els aspectes danyats per la situació patida de violència.
- **Flexibilitat i adequació a una realitat en constant evolució.** Els profunds canvis socials que s'han produït els últims anys (augment de la immigració, major esperança de vida, atenció a la diversitat, altres models de relacions afectives,

etc.) exigeixen una gran flexibilitat i adequació per part de l'Equip d'Atenció a les Dones, tant en els principis de la seva intervenció com en la diversificació de les seves propostes.

- **Intervé en els processos i les dinàmiques de violència de gènere.** La violència de gènere no és solament un problema personal, sinó un problema social que afecta les persones. Això té diverses conseqüències en la intervenció a dur a terme. En destaquem dues:

- S'intervé amb les dones i també amb els fills i filles. I s'incideix, sempre que calgui, en la seva interacció per tal que la relació sigui satisfactòria i que puguin construir una dinàmica familiar que repari el procés de violència viscuda.
- Les eines d'intervenció són diverses: atenció individualitzada, grupal i comunitària.

- **Interdisciplinària.** L'Equip d'Atenció a la Dona articula l'atenció a les dones a través de la col·laboració i l'anàlisi compartida entre les diferents disciplines que conformen l'Equip (treball social, psicologia, dret).

Des de la mirada complementària de cadascuna de les disciplines s'avalua la complexitat de la situació presentada i el risc que comporta per a la dona i les persones del seu entorn més proper, la magnitud de la problemàtica, la proposta d'un pla de treball, sempre des de la realitat i els interessos de cada dona, respectant les seves decisions i potenciant la seva autoestima i autonomia personal.

- **Psicosocial.** L'Equip ha de dur a terme un treball global que inclogui l'entrenament personal per afrontar les circumstàncies psicosociològiques dels problemes i les situacions detectats.
- **Centrada en el procés de recuperació.** La intervenció ha de tenir present la vivència de la dona, i dels seus fills i filles, els seus estats emocionals, els seus aprenentatges, i ha de respectar les seves decisions pel que fa a les accions i els temps necessaris en cada cas.

6.6 Casa d'Acollida per a dones en situació de violència de gènere

La Casa d'Acollida de Barcelona és un servei residencial temporal que té com a objectiu oferir un lloc d'estada, d'atenció integral, psicosocial, i de suport material a aquelles dones i les seves filles i fills menors d'edat que han patit una situació de violència en la parella o qualsevol entorn de convivència.

Per tal de donar una atenció integral, el servei facilitarà els mitjans necessaris per superar les seqüeles de les situacions de violència viscudes promovent un treball d'elaboració de la problemàtica que ajudi a recuperar l'autonomia, l'autoestima i la valoració personals, i coordinant les intervencions amb els recursos de la comunitat i amb els diferents serveis que intervenen en la resolució de la problemàtica de les dones i els seus fills i filles.

Són objectius de la Casa d'Acollida:

- Oferir un espai d'acollida i convivència per a les dones i els seus fills i filles que han patit situacions de violència i que no disposen d'una xarxa familiar i/o social de suport o que no la poden fer servir per qüestions de seguretat, que els proporcionin un entorn de seguretat físic i emocional i una atenció integral a les seves necessitats.
- Oferir una atenció integral que faciliti treballar amb les dones i les seves criatures tots els aspectes vinculats als processos de recuperació de la situació de maltractament viscuda.

La Casa d'Acollida de l'Ajuntament de Barcelona ofereix a les dones i llurs filles i fills els següents serveis bàsics:

- *Acollida i seguretat* per a les dones i/o unitats de convivència, amb una infraestructura de 10 habitacions i 27 places.
- *Allotjament i manteniment* de totes les persones acollides.
- *Atenció permanent* durant les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.
- *Atenció psicològica* centrada en la relació mare-infants proporcionada per la professional de la Casa.
- *Escolarització de nens i nenes*, incorporació a centres educatius de la xarxa pública i a activitats d'educació en el lleure, dins la Casa mateix o mitjançant recursos comunitaris.
- *Accés i acompanyament, si escau, a la xarxa de serveis i recursos comunitaris*: xarxa de salut, escola de persones adultes, entitats especialitzades en la inserció laboral, Barcelona Activa, grups de dones, centres cívics...
- *Ajuts econòmics, si escau*.

7. CRITERIS D'ACTUACIÓ

- Actuar entenent la dona que pateix o ha patit violència no solament com a víctima sinó també com a *supervivent* amb totes les seves habilitats i capacitats preservades que, en un entorn sense violència, li permeten actuar com a subjecte i dirigir la seva pròpia vida. En qualsevol cas, si la mirada del/de la professional veu la dona que pateix violència solament com a víctima, la seva intervenció contribuirà a la perpetuació d'aquest rol. En canvi, si a més de reconèixer i entendre les conseqüències de la violència patida per la dona, s'identifiquen i estimulen aquelles capacitats, habilitats, aptituds i actituds que la poden ajudar a guanyar progressivament majors quotes d'autonomia i control de la seva vida, el/la professional, amb la seva intervenció, estarà contribuint a l'apoderament de la dona.
- *Reconèixer i fer visibles les experiències de les dones* que han passat per diverses situacions de violència i han esdevingut agents actius en el procés de transformació individual i col·lectiva pel que fa al coneixement i a la superació d'aquest conflicte a la ciutat de Barcelona.
- *Reconèixer el paper històric i pioner del moviment feminista* en la visibilització d'aquest fenomen social i en la creació d'estratègies per eradicar-lo. Ha estat gràcies a la tasca duta a terme per les entitats i associacions de dones, principalment, que durant l'última dècada, els anys noranta del segle xx, la lluita contra la violència vers les dones s'ha incorporat a l'agenda comuna.
- *Reconèixer el caràcter específic i diferenciat d'aquesta violència*, així com la necessitat d'aprofundir en els drets de les dones i en la definició d'estratègies per eradicar-la. La violència contra les dones és *estructural* i característica de les societats patriarcals ja que és una de les conseqüències de la desigualtat entre homes i dones i de la reproducció d'un model social que, encara ara, justifica la inferioritat de les dones respecte als homes. La jerarquia sexual i la superioritat masculina sobre la dona fan que les dones siguin considerades éssers inferiors i que puguin ser utilitzades, menyspreades i maltractades. La violència no és un comportament natural sinó que és una *actitud apresada mitjançant la socialització*. La socialització, amb paraules i imatges, crea les identitats de les persones. Per aquest motiu la violència simbòlica contra les dones que s'exerceix a través de la publicitat o la televisió, entre altres, esdevé una de les principals causes de la seva reproducció social.
- Assumir la responsabilitat institucional; les polítiques d'atenció a les dones que pateixen violència de gènere han de tenir en compte *la diversitat de les dones i les seves necessitats diferents*: dones grans, adultes i joves; dones que encapçalen famílies monoparentals; dones provinents de cultures diferents; dones amb diferents nivells socioeconòmics i culturals; dones amb estats de salut específics; dones amb discapacitat; dones seropositives; dones en situació d'exclusió social. Cada dona és única així com la seva història

personal i la manera com ella mateixa decideix afrontar-la.

- Treballar des de la *integralitat*; les actuacions per combatre la violència de gènere han de tenir en compte la seva *naturalesa multicausal i multidimensional*, i per tant la resposta a aquest fenomen ha de ser global, des de l'atenció, la prevenció, l'assistència i la protecció, com, finalment, la recuperació i el reconeixement de tots els seus drets, incloent-hi també i molt especialment els drets econòmics.
- *Garantir l'autonomia de totes les dones* evitant qüestionar les decisions preses per cap dona que pateixi violència de gènere i, respectant el fet que ella mateixa sigui la responsable de prendre les mesures que consideri oportunes en el moment que així ho decideixi; els recursos que l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de les seves ciutadanes no discriminin ni discriminaran cap dona a l'hora d'oferir atenció.
- *Garantir l'atenció a la víctima* independentment de quina sigui la seva situació quan accedeix als recursos municipals de la ciutat de Barcelona. El mecanisme previst fins ara a la nostra societat, per acreditar l'existència de violència de gènere és la denúncia formal de l'agressor al tribunal corresponent. L'experiència demostra que moltes dones que pateixen violència de gènere no poden exercir plenament els seus drets en no poder o no voler passar per l'acreditació judicial de la violència. Els recursos municipals garanteixen i continuaran garantint els drets de totes les dones en no exigir l'acreditació judicial.
- *Atendre la complexitat* de cadascuna de les situacions personals, així com la pluralitat de realitats que es plantegen a la nostra ciutat. Per tant, els recursos municipals treballen i treballaran per garantir la flexibilitat que els permeti adaptar-se a cadascuna de les situacions des del reconeixement a l'autoritat femenina i atorgant el protagonisme de les decisions a la dona mateix.
- Les polítiques públiques per eradicar la violència de gènere han de consolidar-se a través d'un *model d'implantació* transversal que impliqui tots els organismes municipals en la definició d'accions específiques des del seu àmbit d'intervenció, coordinadament, tant a escala política com a escala tècnica.
- La coordinació i la cooperació entre tots els organismes implicats és imprescindible per poder definir, planificar i implementar des de la complexitat i la flexibilitat les estratègies necessàries.
- Totes les dones afectades per situacions de violència han de tenir les mateixes oportunitats d'accés als recursos que necessiten; la proximitat en el territori és una forma essencial de facilitar aquesta accessibilitat i, per tant, cal treballar per garantir una atenció específica en el marc dels districtes i dels barris. La supressió de les barreres arquitectòniques i de comunicació són dues condicions fonamentals per garantir l'accessibilitat de totes les dones.

8. OBJECTIU CENTRAL

L'objectiu central és garantir l'abordatge integral de la lluita contra la violència vers les dones a través del reconeixement de l'experiència, de la consolidació dels instruments operatius que permeten perfeccionar, enriquir i esmenar l'actual model d'atenció, així

com de la creació d'aquells serveis específics que esdevinguin imprescindibles per poder fer front a la diversitat de situacions que les noves demandes i realitats puguin plantejar. Tot això per poder:

Fer impensable la violència contra les dones

LÍNIA ESTRATÈGICA 1. Prevenció, educació, sensibilització i detecció

La *prevenció* és un eix fonamental per poder evitar l'aparició de la violència de gènere, per poder detectar-la i identificar-la en el moment que apareix i per poder-ne fer una atenció precoç. L'eradicació de la violència implica actuar sobre la multiplicitat de factors que la generen o que n'afavoreixen l'emergència. Calen, per tant, les estratègies informatives, formatives i de sensibilització adreçades a tota la població que contribueixen a rebutjar tota forma de violència, i cal també promoure models de relació basats en el respecte als drets humans i a les diferències.

Quan es tracta de la prevenció de la violència sexista coincideixen la importància i la urgència i hi ha gairebé unanimitat a considerar l'àmbit educatiu com l'ideal per fer intervencions que incideixin sobre el conjunt de la població, tenint en compte sobretot la franja de l'ensenyament obligatori. De tota manera, l'àmbit educatiu va més enllà i cal no perdre de vista els espais i els temps d'educació no reglada, la formació universitària i postobligatòria i la formació de persones adultes.

Malgrat que l'escola pugui semblar l'àmbit ideal d'intervenció per a la prevenció de la violència, no es pot oblidar que l'escola forma part de la societat i que, si no hi ha un acord, una col·laboració i una responsabilitat compartida amb les famílies i amb els mitjans de comunicació, difícilment es podrà dur a terme aquesta tasca de prevenció.

La coeducació que es proposa, la formació i el desenvolupament integral de les persones, que trenca estereotips, que alhora respecta les diferències i supera les desigualtats discriminatòries, és la base per poder treballar la prevenció de la violència sexista. (Grup de treball "La prevenció de la violència en l'educació formal").

El teixit associatiu és un espai privilegiat per fer prevenció donada la seva proximitat amb les persones. És des d'aquest espai que podem detectar situacions de violència, fer denúncia social i, sobretot, crear un entorn favorable on les dones i els homes puguem reflexionar models alternatius de relació.

Objectius estratègics i objectius operatius

1.1 Definir actuacions de sensibilització i prevenció de la violència contra les dones adreçades a la població

jove, implicant, sempre que sigui possible, en aquest procés les i els professionals del sistema educatiu.

- 1.1.1 Coordinar i treballar conjuntament amb totes les instàncies educatives i els espais d'educació no formal les actuacions adreçades a establir la coeducació com a principi fonamental en la lluita contra la violència de gènere.
- 1.1.2 Mantenir, desenvolupar i oferir, tant a centres d'educació secundària com també a entitats juvenils, tallers de prevenció, com a estratègia per promoure els comportaments respectuosos i el desenvolupament de valors, actituds i models relacionals que ajudin a defugir l'establiment de conductes abusives en les relacions personals.
- 1.1.3 Desenvolupar i oferir, mitjançant la col·laboració d'associacions estudiantils universitàries, tallers de prevenció de relacions abusives dirigits al públic universitari, entenent que majoritàriament és en aquesta franja d'edat en la qual es creen les primeres parelles estables.
- 1.1.4 Afavorir la implicació del professorat, tant en la detecció com en un procés de reflexió de la seva pràctica educativa, per tal de sensibilitzar-lo en temes de gènere i promoure la coeducació, la divulgació d'experiències pioneres vers la violència de gènere en l'àmbit educatiu, i la creació de models i actuacions preventives adequats a cada edat i a cada etapa evolutiva —des de l'escola bressol fins a la universitat.
- 1.1.5 Desenvolupar conjuntament amb tots els àmbits educatius estratègies per a la prevenció, la detecció i la sensibilització de la violència contra les dones: formació professional, formació no reglada, associacions i espais de lleure.
- 1.1.6 Treballar conjuntament amb les organitzacions que gestionen els espais de lleure, així com amb els educadors i les educadores de carrer, estratègies de prevenció, detecció i atenció de la violència contra les dones.

- 1.1.7 Crear programes de formació per al professorat i l'alumnat amb l'objectiu de desenvolupar estratègies per fer front a les situacions de violència que es plantegin en el marc del centre educatiu.
- 1.1.8 Creació de grups preventius de mares en l'àmbit escolar de primària i secundària per poder treballar la prevenció i la detecció de la violència contra les dones i incorporar la participació dels homes en aquests grups en funció del desenvolupament i de les característiques de cada grup.
- 1.1.9 Protocolitzar, conjuntament amb el Consorci d'Educació de Barcelona, les derivacions que poden efectuar els i les docents en cas de detectar a l'aula situacions de violència de gènere a partir del treball efectuat en el marc dels Consells Escolars.
- 1.1.10 Col·laborar amb el professorat de primària i secundària a través de la creació de maletes pedagògiques adequades a cadascun dels nivells educatius que permetin fer front a l'aula al fenomen de la violència contra les dones.
- 1.1.11 Elaborar conjuntament amb els centres de recursos pedagògics una llista conjunta i unificada de tots els recursos de prevenció del fenomen de la violència contra les dones mitjançant la definició d'un programa que incorpori tota l'oferta existent a la ciutat a partir de l'experiència transversal dels circuits territorials.
- 1.2 Definir la formació i la capacitació obligatòria de les persones professionals que intervenen en l'atenció a les dones que pateixen o han patit violència de gènere, per garantir la qualitat de l'atenció, preservar el benestar emocional de la persona professional i evitar la victimització secundària.**
- 1.2.1 Promoure una formació obligatòria, específica i continuada de les i dels professionals dels diferents àmbits, a través de la creació d'un equip que amb aquesta finalitat es crearà en el marc de l'Observatori de la Violència contra les Dones.
- 1.2.2 Possibilitar la supervisió als equips professionals d'atenció directa.
- 1.2.3 Incloure en la formació de les i dels professionals un treball personal i una revisió dels propis estereotips de gènere i de la pròpia relació amb la violència.
- 1.2.4 Implicar tots els serveis de tots els àmbits en el procés de prevenció i detecció de la violència vers les dones.
- 1.2.5 Crear espais d'intercanvi entre professionals per compartir bones pràctiques, experiències, materials, recursos, metodologies i dificultats.
- 1.2.6 Crear una pàgina web de fàcil accés adreçada als i les professionals que contingui la informació actualitzada de tots els recursos existents a la ciutat així com de les activitats que s'hi desenvolupen.
- 1.2.7 Col·laborar amb l'Institut Català de les Dones tot incorporant en la propera edició de la *Guia de recursos contra la violència vers les dones* tots els serveis que l'Ajuntament de Barcelona ja té o constitueixi per fer front al problema de la violència contra les dones.
- 1.3 Dur a terme campanyes de sensibilització social i elaborar estratègies de comunicació i difusió que contribueixin a la modificació de la percepció social a l'entorn de la violència de gènere.**
- 1.3.1 Reedició anual de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones en el marc de la commemoració del Dia Internacional contra la Violència vers les Dones el 25 de novembre.
- 1.3.2 Mantenir i ampliar la difusió de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones entre les associacions i els col·lectius juvenils de la ciutat, així com el catàleg de recursos que hi ha a disposició de les entitats signants de l'acord (Pla Jove).
- 1.3.3 Dur a terme una enquesta a la població de Barcelona per conèixer l'abast real del problema de la violència vers les dones i les actituds i creences relacionades que permeti valorar les necessitats reals.
- 1.3.4 Fer un treball de reflexió amb els i les professionals de cada àmbit (els serveis socials, sanitat, educació, cossos de seguretat, l'àmbit

judicial i les associacions) per definir el marc general i elaborar un projecte compartit de prevenció.

- 1.3.5 Elaborar i editar nous materials per a la difusió i la informació a partir de les experiències existents: tríptics, guies i fullets, així com materials audiovisuals.
- 1.3.6 Efectuar campanyes adreçades a la gent jove i de gran impacte publicitari que fomentin la prevenció i la detecció de determinades conductes abusives que poden sorgir en les relacions personals.
- 1.3.7 Instar, com a corporació local, els ens competents per tal que els mitjans de comunicació explotin àmpliament la seva capacitat per incidir en la prevenció de la violència contra les dones.
- 1.3.8 Editar materials adreçats al col·lectiu masculí que treballin la prevenció de la violència contra les dones.

1.4 Fomentar la representació positiva de nous models de masculinitat, feminitat i de relacions entre homes i dones.

- 1.4.1 Fomentar la funció de vigilància de l'Observatori de les Dones als Mitjans de Comunicació per poder denunciar la reproducció de models de violència vers les dones en sèries, pel·lícules, anuncis i d'altres programes.
- 1.4.2 Cercar i potenciar nous models de masculinitat, de feminitat i de les relacions entre les persones basats en la no-violència, en el treball de cura, en el respecte i on l'autonomia personal esdevingui l'antídot de les relacions abusives i violentes.
- 1.4.3 Implicar totes les institucions educatives, així com els espais de socialització no reglats, en el disseny i l'elaboració de mòduls curriculars que fomentin els comportaments de respecte i reconeixement entre nois i noies; el tractament dels estereotips que propicien la violència de gènere i les conductes abusives; i el desenvolupament d'habilitats per a la comunicació i resolució de conflictes de forma no violenta.

- 1.4.4 Garantir la responsabilitat institucional en la representació positiva de les dones mitjançant la utilització de la publicitat i el llenguatge no sexistes.

1.5 Treballar la prevenció de la violència des de la co-responsabilitat amb el teixit associatiu de la ciutat.

- 1.5.1 Incrementar els compromisos, així com el nombre d'entitats signants, de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Lliure de Violència vers les Dones a través dels recursos i materials que l'Ajuntament posa a la seva disposició.
- 1.5.2 Implicar tot el món associatiu, així com les organitzacions sindicals, en la prevenció i la denúncia de la violència contra les dones a partir de l'experiència de les entitats i el moviment de dones de la ciutat.
- 1.5.3 Implicar els homes en el procés de prevenció i de revisió d'estereotips i models de gènere i de relació seguint l'exemple dels projectes efectuats en el marc del Sector de Serveis Personals.
- 1.5.4 Fer visibles tots els col·lectius de dones (dones amb discapacitat, immigrades, grans o amb toxicomanies, amb problemàtiques greus de salut mental), i desenvolupar actuacions preventives específiques i facilitar el seu accés als recursos.
- 1.5.5 Facilitar els recursos necessaris per garantir la implicació de les tècniques de Dona dels districtes en la coordinació d'espais de treball comunitari en el marc del territori per treballar l'abordatge de la lluita contra la violència vers les dones a partir de la proximitat i el coneixement de la realitat.
- 1.5.6 Impulsar projectes territorials en el marc dels districtes que incorporin totes les entitats que manifestin la seva especial sensibilitat davant d'aquesta problemàtica, per treballar conjuntament en la definició d'estratègies que incorporin l'especificitat de cadascun dels territoris de la ciutat.
- 1.5.7 Fomentar la participació dels punts d'informació i atenció a les dones en els projectes comunitaris amb l'objectiu d'incorporar la violència contra les dones com a eix de treball específic.

1.5.8 Implicar en el marc del treball comunitari els homes que mostrin una especial sensibilitat per tal que esdevinguin també referents en la prevenció i la detecció de la violència contra les dones.

1.6 Donar suport a les iniciatives sorgides des dels col·lectius de dones, organitzacions no governamentals, organitzacions sindicals i altres instàncies de la societat civil a l'entorn de la violència de gènere.

1.6.1 Incrementar les línies específiques de subvencions als projectes i les accions de les entitats i associacions de dones que s'enfronten en la seva tasca quotidiana al fenomen de la violència de gènere a la ciutat.

1.6.2 Programar, amb la col·laboració de les associacions de dones amb experiència en el tractament de la violència de gènere, accions informatives orientades a la sensibilització d'entitats, associacions de mares i pares d'alumnes i consells municipals de participació.

1.6.3 Organitzar jornades d'intercanvi d'experiències de treball entre associacions, agents professionals, persones expertes i organitzacions no governamentals.

1.6.4 Formar, conjuntament amb les entitats de dones, un cos d'agents socials implicats en la prevenció, detecció i intervenció en situacions de violència de gènere.

1.7 Millorar les estratègies informatives per tal que totes les barcelonines puguin saber què és la violència contra les dones i quins serveis són al seu abast.

1.7.1 Analitzar, conjuntament amb els grups i les entitats de dones de la ciutat, en especial amb aquells que duen a efecte un abordatge de la lluita contra la violència masclista i

que formen part del Consell de les Dones de Barcelona, diferents estratègies de comunicació i difusió de la informació.

1.7.2 Dur a terme una nova campanya informativa —en diferents idiomes i amb una àmplia distribució a tots els serveis de la ciutat, en especial els educatius i de salut— en relació amb el concepte de violència contra les dones per tal que els diferents col·lectius femenins de Barcelona puguin identificar-la amb més facilitat.

1.7.3 Editar i difondre, en diferents idiomes, informació de la xarxa de serveis que la ciutat ofereix a les dones que es troben en situacions de violència.

1.7.4 Treballar per augmentar i diversificar la tasca informativa en relació amb la violència contra les dones, tant del Centre d'Informació i Recursos per a les Dones (CIRD) com dels PIAD, com a serveis cabdals i de referència a l'hora de proporcionar a les barcelonines coneixements sobre els recursos de la ciutat, tant públics com privats.

1.7.5 Continuar utilitzant, i millorar i sistematitzar, si escau, les estratègies de traspàs de la informació dins les taules de coordinació existents (circuit Barcelona, circuits territorials, taula de tècniques dels districtes...).

1.7.6 Incrementar la relació amb la línia d'atenció a les dones en situació de violència (24 hores) de la Generalitat, per tal que aquesta disposi d'informació constantment actualitzada dels recursos de la ciutat de Barcelona per a les dones que pateixen violència.

1.7.7 Consensuar, amb el Consorci Sanitari de Barcelona i amb l'Agència de Salut Pública a Barcelona, línies de prevenció de la violència contra les dones, tant des del vessant de formació de professionals per afavorir-ne una detecció precoç, com en altres accions que portin a terme.

LÍNIA ESTRATÈGICA 2. Atenció, protecció i recuperació

El Pla Operatiu pretén incrementar l'eficàcia i l'efectivitat de les actuacions municipals d'atenció, protecció, reparació i recuperació de les dones que pateixen o han patit violència de gènere. Per aquest motiu, els recursos i els serveis municipals han de donar resposta a les diferents necessitats de les dones que pateixen o han patit violència de gènere; han de garantir la seva accessibilitat, continuïtat i complementarietat; i han de treballar de manera eficaç en la detecció i la derivació als serveis corresponents, per així evitar la victimització secundària.

La necessitat de nous serveis, així com la de diversificació dels recursos actuals, la de millorar les eines personals, la d'acceptar els límits dels professionals i dels equips, i la de donar valor a la coordinació entre professionals, són elements de pressió en la intervenció i l'atenció a les dones que pateixen violència de gènere.

Recollim aquí la perspectiva que el primer recurs és la dona mateix; és imprescindible, doncs, partir de les potencialitats de cada dona, i cal respectar els seus ritmes en la presa de decisions i adequar la intervenció i els recursos públics a les seves necessitats.

Igualment important és tenir cura de les professionals i els equips com a mesura política, ja que són els qui fan l'acompanyament de la dona al llarg del seu procés de recuperació.

Objectius estratègics i objectius operatius

2.1 Augmentar el coneixement que la ciutadania té de la xarxa de recursos al servei de les dones que es troben en situació de violència.

- 2.1.1 Crear una pàgina web amb informació actualitzada sobre violència de gènere, recursos a l'abast i activitats.
- 2.1.2 Editar material informatiu dirigit a la població femenina i distribuir-lo a la feina, amb la col·laboració de les organitzacions sindicals, i als espais d'ús quotidià: mercats, forns de pa, farmàcies, perruqueries, escoles.
- 2.1.3 Facilitar que a tots els centres de salut hi hagi díptics informatius sobre recursos per a dones en situació de violència.

- 2.1.4 Facilitar l'accés d'aquesta informació a les dones amb discapacitat visual, auditiva i intel·lectual tenint en compte els criteris d'accessibilitat comunicativa (braille, butlletins sonors, discs compactes...)
- 2.1.5 Facilitar l'accés d'aquesta informació als col·lectius de dones immigrades editant aquest material en diversos idiomes.
- 2.1.6 Editar un material que informi sobre les mesures pràctiques d'autoprotecció per a la dona.

2.2 Reforçar la coordinació amb la Generalitat de Catalunya

- 2.2.1 Establir procediments de derivació amb la Generalitat de Catalunya per poder garantir la protecció de les dones, i els seus fills i filles, que requereixen sortir de la ciutat per motius de seguretat. Afavorir la col·laboració entre les diferents administracions i la Conselleria d'Interior de la Generalitat de Catalunya.
- 2.2.2 Requerir al Departament de Ciutadania i Acció Social que actui com a interlocutor amb la resta de territoris de l'Estat quan per motius de seguretat calgui acollir una dona fora de Catalunya.
- 2.2.3 Definició i establiment amb la Generalitat de Catalunya dels procediments de derivació per obtenir una major disponibilitat de places a les Cases d'Acolliment d'accés urgent gestionades pel Govern de Catalunya.

2.3 Optimitzar els serveis existents i determinar la creació de nous serveis.

- 2.3.1 Actualització del model d'atenció integral que es presta de manera complementària des dels serveis específics de ciutat i des de l'atenció primària dels districtes.
- 2.3.2 Enfortir l'Equip d'Atenció a les Dones:
 - Eliminar les llistes d'espera.

- Garantir l'acompanyament de la dona als recursos i les gestions sempre que calgui amb una funció educativa i capacitadora.
- Desenvolupar i protocol·litzar la intervenció amb els fills i les filles de les dones que pateixen violència.
- Potenciar la intervenció grupal tant amb dones com amb infants.
- Incrementar la seva funció d'assessorament i suport a d'altres equips i professionals.

2.3.3 Reforçar l'atenció educativa i psicològica proporcionada per la Casa d'Acollida.

2.3.4 Definir un recurs específic de contenció psicològica d'urgències per poder atendre amb imminència les dones que pateixen una situació de crisi com a conseqüència de la violència.

2.3.5 Crear un Centre Municipal d'Acolliment d'Urgències que en garanteixi la seguretat i proporcioni durant un màxim de 15 dies la cobertura de les necessitats bàsiques (allotjament, alimentació...), així com l'atenció psicosocial necessària per fer front al fort impacte físic i emocional viscut i per ajudar a iniciar un procés de presa de decisió. Aquest centre ha d'eliminar l'acolliment d'urgències en hotels i pensions.

2.3.6 Posar en marxa un servei d'atenció telefònica i de fax d'urgències que complementi els horaris de l'Equip d'Atenció a la Dona i que es presti des del Centre Municipal d'Acolliment d'Urgències.

2.3.7 Posar en marxa pisos pont que permetin oferir un habitatge temporal i compartit, amb un suport socioeducatiu, en un entorn el més normalitzat i autònom possible per tal de preparar les dones i els seus fills i filles per viure de manera independent en un context exempt de violència.

2.3.8 Enfortir i divulgar la línia innovadora d'intervenció amb els fills i les filles de les dones que pateixen violència portada a terme pels diferents serveis del dispositiu municipal d'atenció i que té un caràcter preventiu, de contenció i d'enfortiment de les habilitats de l'infant per afrontar el trauma de la violència, i de reparació dels danys ocasionats per aquesta situació.

2.3.9 Activar mecanismes que facilitin a les dones acollides l'accés a l'habitatge, tant de promoció oficial com del mercat de lloguer, per tal que puguin culminar el seu procés d'autonomia i recuperació.

2.4 Continuar treballant per desenvolupar un model d'atenció basat en la celeritat, la proximitat i l'equilibri de les intervencions des del respecte a les decisions de cadascuna de les dones.

2.4.1 Millorar el tractament específic d'atenció a les dones, així com als seus fills i les seves filles mitjançant l'aplicació de models de relació basats en la no-violència.

2.4.2 Mantenir i incrementar els programes d'atenció a les filles i els fills de les dones que pateixen o han patit violència de gènere.

2.4.3 Ampliar la cobertura dels programes d'atenció i suport psicològic a les dones, així com als fills i les filles, que pateixen violència de gènere: grups de suport i recuperació; grups d'acompanyament; grups d'atenció a les persones que conviuen en un entorn de violència; i tallers d'habilitats socials.

2.4.4 Incrementar i adequar l'oferta de formació i inserció laboral a les necessitats i les possibilitats de les dones que pateixen o han patit violència de gènere.

2.4.5 Estudiar, en el marc de les competències municipals, les possibilitats de definició d'estratègies de suport per l'accés a l'habitatge a les dones que pateixen o han patit violència de gènere, tant pel que fa a l'accés al mercat immobiliari com a la concreció de mesures d'accés als habitatges de protecció oficial.

2.4.6 Plantejar la importància d'entendre la dona en el seu context comunitari, incidint en la definició de programes específics per treballar amb el col·lectiu masculí, així com amb els fills i filles, a partir de l'experiència del Servei de Mentories i del Servei d'Atenció als Homes que Maltracten.

2.5 Establir mesures específiques per atendre correctament la diversitat i les necessitats concretes de les dones, tenint en compte els col·lectius de dones que per les seves circumstàncies pateixen diverses manifes-

tacions d'aquesta violència: dones joves, dones grans, dones immigrades, dones en situació de prostitució forçada, dones transsexuals, dones amb discapacitat, dones amb VIH i les dones internes en centres penitenciaris, dones amb malalties mentals greus...

- 2.5.1 Adaptar a la realitat canviant les mesures específiques d'atenció a les dones immigrades que pateixen violència de gènere: serveis de mediació en els equipaments d'atenció municipal; protocols de derivació i informació als serveis municipals per a immigrades; i edició de materials informatius en diferents idiomes.
- 2.5.2 Proporcionar formació específica a les i els professionals per poder acompanyar les dones a partir de les seves creences i valors.
- 2.5.3 Continuar donant suport als serveis d'atenció específica a les dones amb discapacitat que pateixen o han patit violència de gènere.
- 2.5.4 Definició d'un model integral d'atenció socio-sanitària en col·laboració amb l'Agència de Salut Pública de Barcelona per a les dones amb problemàtiques de toxicomanies i/o salut mental que pateixen o han patit violència de gènere.
- 2.5.5 Disseny d'una línia de treball específica adreçada a les dones que es troben internes als centres penitenciaris i han patit o pateixen situacions de violència de gènere.
- 2.5.6 Implicar la Xarxa de Salut Mental en la detecció de la violència vers les dones, i promoure la formació específica en salut mental i gènere.
- 2.5.7 Crear un programa específic de detecció i visibilització de violència de gènere i assessorament posterior adreçat a les dones i els homes joves per aconseguir models de relacions personals basats en la llibertat i el respecte als drets humans, conjuntament amb la Direcció de Joventut, ubicat al Centre d'Informació i Assessorament de Joves (CIAJ).
- 2.5.8 Impulsar recursos i tractaments psicològics per a dones en situació de violència que, a més, presenten altres trastorns (psicopatologies, toxicomanies...).

- 2.5.9 Impulsar serveis de dones gitanes mediadores especialitzades en temes de violència en el marc de la comunitat gitana, així com la col·laboració de les dones immigrades expertes en els processos de mediació cultural que puguin afavorir la proximitat amb les diferents comunitats de dones immigrades.

2.6 Consolidar i definir nous instruments d'abordatge integral de la lluita contra la violència de gènere: circuits territorials d'actuació, protocols i acords interinstitucionals.

- 2.6.1 Garantir el tractament psicològic paral·lel a la medicació a través de la col·laboració amb la xarxa dels serveis de salut mental per tal de consolidar protocols d'atenció que tinguin en compte els efectes de la violència en la recuperació de les dones.
- 2.6.2 Augmentar i diversificar els recursos d'atenció a les dones per poder explorar el tipus d'atenció que necessita cadascuna d'elles evitant la victimització secundària, que provoca que l'atenció es vegi condicionada per l'existència del recurs adient.
- 2.6.3 Establir la creació d'espais de recuperació de la violència per poder continuar atenent les dones i els seus fills i filles, en el cas que en tingui, en la seva última fase del procés de trencament amb la violència de gènere.
- 2.6.4 Crear serveis d'acompanyament a les dones immigrades estrangeres per poder superar les dificultats específiques derivades del desconeixement de la ciutat, i rescatar i respectar aquells valors i creences culturals que no vulnerin la garantia dels drets de la dona.
- 2.6.5 Incrementar el personal dels punts d'informació i atenció a les dones per garantir l'atenció inicial dels casos de violència que accedeixen al servei com a centre de referència.
- 2.6.6 Ampliar l'oferta dels punts d'informació i atenció a les dones amb atenció psicològica per a dones que ho necessiten.
- 2.6.7 Incorporar en tots els serveis d'atenció a les dones una línia específica d'informació dels seus drets laborals així com dels recursos d'inserció laboral que treballen en el marc de la ciutat de Barcelona.

2.7 Millorar els serveis d'atenció i d'assessorament jurídic a les dones que es troben en situació de violència de gènere.

- 2.7.1 Continuar oferint a les dones assessorament jurídic de tots aquells temes que siguin del seu interès.
- 2.7.2 Informar la dona, sempre que ho requereixi, del procés de denúncia i judicial.
- 2.7.3 Incrementar els acompanyaments físics a les dones que han estat víctimes de la violència de gènere, durant tot el procés.

2.8 Impulsar estratègies de detecció precoç de les situacions de més vulnerabilitat i d'alt risc d'incidència de la violència.

- 2.8.1 Incloure la prevenció de la violència de gènere en els programes de prevenció per la salut.
- 2.8.2 Treballar coordinadament amb els serveis d'atenció a la salut sexual i reproductiva per desenvolupar estratègies conjuntes de prevenció i detecció precoç de les situacions de violència contra les dones.
- 2.8.3 Sensibilitzar les empreses de la necessitat d'adequar els llocs de treball a les necessitats de les dones que pateixen o han patit violència.
- 2.8.4 Fer visibles la repercussió i els efectes de la violència de gènere en la salut de les dones i investigar els orígens de les patologies tractades.

2.8.5 Facilitar la utilització dels recursos de mediació per atendre dones immigrades que són víctimes de la violència, i garantir la formació específica en violència de gènere de les persones mediadores que treballen en aquest servei.

2.8.6 Impulsar la detecció i una major adequació dels recursos a les dones treballadores sexuals que són víctimes de la violència.

2.9 Treballar per afavorir la llibertat, la independència i l'autonomia de les dones que pateixen o han patit maltractaments, així com l'exercici de tots els seus drets.

2.9.1 Garantir l'allotjament de la dona que així ho requereix en pisos tutelats o compartits i disminuir així l'allotjament en pensions. Pactar amb els serveis municipals d'habitatge pisos tutelats o compartits.

2.9.2 Continuar oferint feina a les dones en empreses sensibles a la seva situació personal, que assegurin la concessió de tots els permisos necessaris per gestionar qüestions relacionades amb la seva problemàtica, i que permetin canvis d'horari o canvis del lloc de treball.

2.9.3 Incorporar la lluita contra la violència contra les dones com un dels criteris d'accés a l'habitatge públic i a l'habitatge social de Barcelona, en el marc del Consell Municipal del Consorci d'Habitatge Social de Barcelona.

LÍNIA ESTRATÈGICA 3. Coordinació i participació

El Pla té la voluntat d'implicar en el seu procés d'implementació tots els agents que intervenen en aquest àmbit a la ciutat de Barcelona. Per aquest motiu es dissenyaran estratègies específiques i espais de treball conjunt per tal de fer efectiva aquesta línia estratègica. D'una banda és necessària la coordinació interinstitucional amb els diferents organismes i estaments de l'Administració pública. De l'altra, és imprescindible la concertació, cooperació i coordinació efectiva amb el teixit associatiu de la ciutat i el moviment de dones, així com amb les organitzacions sindicals.

No sempre les dones segueixen un procés lineal en els circuits d'atenció a la violència de gènere, i per tant cal preveure la possibilitat que les dones entrin i surtin del circuit de forma intermitent sense avaluar aquest aspecte com un fracàs de sistema d'atenció. En tot moment s'ha de prioritzar la qualitat a la quantitat i cal treballar per garantir que la dona estigui sempre ben atesa sigui quin sigui el recorregut d'assistència que ella hagi efectuat.

Les dones han de poder ser agents actius dins del procés d'atenció i recuperació, és a dir que s'han de garantir els processos d'acompanyament però sense que aquests suposin menystenir la dona o fomentin dependències innecessàries de la dona respecte de l'Administració.

Objectius estratègics i objectius operatius

3.1 Incrementar la coordinació i cooperació entre els àmbits social, sanitari, policial, judicial i associatiu en relació amb la prevenció i l'atenció a les dones que pateixen o han patit violència de gènere.

- 3.1.1 Suport al Circuit Barcelona contra la violència vers les dones i reconeixement als i les professionals dels sectors social, judicial, policial i sanitari implicats en l'atenció a les situacions de violència masculista.
- 3.1.2 Promoure el coneixement dels punts d'informació i atenció a les dones, existents a tots els districtes de la ciutat per tal de facilitar la informació, l'accés i l'atenció de les dones als diferents serveis existents a la ciutat.
- 3.1.3 Continuar potenciant l'Equip d'Atenció a les Dones com a servei referent de ciutat mitjan-

çant la intercomunicació i coordinació amb els districtes de Barcelona, les associacions que presten servei a les dones que pateixen o han patit violència, la xarxa sanitària, els cossos policials i els jutjats.

- 3.1.4 Mantenir l'organització anual d'una jornada d'intercanvi amb l'objectiu de facilitar els espais de reflexió i participació de tots i totes les professionals que formen part del Circuit Barcelona contra la violència vers les dones.
- 3.1.5 Promoure i mantenir els circuits territorials contra la violència vers les dones a tots els districtes de la ciutat.

3.2 Promoure i donar suport als programes i projectes a l'entorn de la violència de gènere als districtes de la ciutat tot garantint la descentralització de la prevenció i l'atenció mantenint, però, la centralitat dels criteris d'actuació.

- 3.2.1 Treballar, conjuntament amb la taula de tècniques dels districtes, i amb els consells de dones dels districtes, estratègies conjuntes de coordinació, prevenció i atenció a les situacions de violència de gènere des del coneixement compartit.
- 3.2.2 Seguir potenciant l'organització de xerrades, col·loquis, tallers i d'altres accions adreçades a la sensibilització i a la prevenció de la violència de gènere.
- 3.2.3 Dissenyar programes d'acompanyament de les dones que pateixen o han patit la violència de gènere.
- 3.2.4 Donar suport als projectes de voluntariat que, en el marc dels districtes, tenen com a objectiu l'acompanyament a les dones que pateixen o han patit violència de gènere.

3.3 Definició d'indicadors conjunts, criteris objectius i metodologies d'avaluació per portar a terme un correcte seguiment dels processos d'intervenció de les dones que pateixen o han patit la violència de gènere i de les seves famílies.

- 3.3.1 Creació d'una base de dades comuna per a totes les persones professionals, amb diferents nivells de consulta i amb un web actualitzat per a la ciutadania.
- 3.3.2 Establir espais de treball conjunts amb l'objectiu de definir quines són les variables que s'han de compartir entre els serveis i els professionals per poder atendre correctament les dones des dels diferents recursos específics i generals d'atenció.
- 3.3.3 Actualitzar les dades dels serveis públics i privats d'atenció a les dones que pateixen o han patit la violència de gènere i elaborar-ne un catàleg de difusió.
- 3.3.4 Actualitzar la diagnosi de la violència de gènere a la ciutat de Barcelona i difondre'n els resultats entre tots els agents implicats.

3.4 Treballar amb les escoles, els centres d'atenció primària i els sindicats protocols específics de detecció de la violència de gènere per tal que puguin esdevenir agents actius en la derivació als recursos d'atenció específica.

- 3.4.1 Organitzar accions formatives específiques que facilitin l'aplicació de les estratègies preventives, educatives i assistencials del Pla.
- 3.4.2 Coordinar les actuacions de l'Ajuntament de Barcelona amb el Protocol Marc previst per la Llei pels drets de les dones i contra la violència masculista —que s'aprovarà properament— d'acord amb el que estableix la Carta Municipal de Barcelona.

3.5 Crear serveis específics d'atenció a les i els professionals que atenen directament les dones que pateixen o han patit la violència de gènere creant grups d'intercanvi i supervisió que ens permetin millorar la qualitat, la coordinació i la comunicació en els serveis.

- 3.5.1 Donar reconeixement institucional als espais de coordinació estable en què estan representats tots els agents professionals i socials relacionats amb la prevenció, la detecció i la intervenció de les situacions de violència de gènere en cada districte.

- 3.5.2 Organitzar periòdicament jornades d'intercanvi intersectorial i interinstitucional.
- 3.5.3 Afavorir un espai de reflexió personal de totes i tots els professionals que intervenen amb dones que pateixen violència, siguin de l'àmbit que siguin, per tal de conèixer i ser conscients de les idees prèvies i els esquemes de pensament sobre la problemàtica que tracten.
- 3.5.4 Impartir formació obligatòria, amb perspectiva de gènere, a totes i tots els professionals que treballen amb dones en situació de violència: serveis socials, sanitat, justícia, educació, policia...
- 3.5.5 Millorar la formació dels i de les professionals en el sentit de capacitar-los en competències mediadores per poder atendre dones immigrades que arriben de contextos culturals molt diferents.
- 3.5.6 Millorar la formació dels i de les professionals per atendre dones que presenten característiques especials que les fan més vulnerables a la violència.
- 3.5.7 Millorar la preparació professional per atendre totes les formes de violència contra les dones (assetjament laboral, assetjament sexual...).
- 3.5.8 Avaluar l'impacte de la formació rebuda pels professionals, tant pel que fa als cursos com a les actituds. Avaluació orientada a plantejar millores en les estratègies de formació per tal que interpel·lin les actituds tant o més que els coneixements.

3.6 Millorar les condicions de treball de les i dels professionals que treballen amb les dones que pateixen violència de gènere.

- 3.6.1 Augmentar el nombre de professionals per evitar que a cap servei d'atenció les professionals treballin soles i la pressió de la llista d'espera.
- 3.6.2 Definir de manera consensuada el servei i el o la professional de referència en cada moment del cas.
- 3.6.3 Oferir recursos a les o els professionals segons les seves necessitats, que facin referèn-

cia a formació, supervisió, infraestructures, suport tècnic en el treball diari...

- 3.6.4 Fomentar i deixar espais per a la reflexió i la valoració sobre la feina i per a una avaluació investigadora sistemàtica, adreçades a millorar les actuacions, a planificar i donar prioritats, a la presa de decisions i a l'aprenentatge professional.

3.7 Treballar per millorar el Circuit Barcelona contra a Violència vers les Dones.

- 3.7.1 Crear una plataforma informàtica per actualitzar el Circuit i adaptar-lo a les necessitats de les i dels professionals.
- 3.7.2 Crear una base de dades centralitzada a escala de ciutat, i mitjans estadístics per tal de facilitar la coordinació interserveis, d'acord amb els principis previstos per l'actual Llei de protecció de dades.
- 3.7.3 Facilitar la intervenció i participació de tots els agents implicats en el Circuit.

- 3.7.4 Organitzar periòdicament jornades d'intercanvi intersectorial i interinstitucional.

- 3.7.5 Organitzar sessions de supervisió conjunta en els circuits territorials contra la violència vers les dones.

- 3.7.6 Revisar les càrregues de treball de les tècniques i els tècnics municipals que són responsables i referents del Circuit.

- 3.7.7 Dotar dels recursos necessaris els circuits territorials dels districtes de Barcelona per garantir la seva capacitat i autonomia a l'hora de definir els projectes de formació que considerin oportuns d'acord amb la realitat del seu territori.

- 3.7.8 Treballar a través de l'E-Catalunya, Plataforma Informàtica, per garantir l'accés dels i les professionals a diferents programaris lliures i eines per treballar en xarxa, partint de l'experiència pilot desenvolupada al districte de Sant Martí i amb l'objectiu d'implantar-lo a tota la ciutat i millorar la comunicació entre els diferents agents del Circuit.

LÍNIA ESTRATÈGICA 4. Sistemes d'informació i recerca

Anomenar els fenòmens socials permet, entre altres coses, entendre'ls; la paraula no crea la realitat social, però sí que li dóna la visibilitat necessària per trencar el silenci al voltant seu. Reflexionar sobre el concepte que utilitzem per definir un fenomen social com el de la violència vers les dones i compartir les experiències i les observacions que són fruit de la tasca quotidiana d'atenció a les dones que pateixen violència, així com als seus fills i filles, ens permet avançar en la creació d'un corpus teòric compartit, aprofundir en el coneixement de les causes de la violència i estructurar un paradigma d'anàlisi i d'actuació.

La violència de gènere és un element estructurant de l'ordre social: configura el món i "l'estar" en el món d'homes i dones, i és, per tant, conseqüència de la construcció de l'ordenació social a partir del sistema sexe-gènere. Si entenem el gènere com el concepte que fa referència a les relacions entre homes i dones amb relació als rols definits socialment i que s'assignen a un o altre sexe, entenem també que aquestes relacions són construccions socials subjectes a canvis.

Per aquest motiu, cal avaluar l'impacte i els efectes que tenen les intervencions d'atenció en els serveis en què s'efectuen, com cal també apostar clarament per una avaluació sistemàtica orientada a millorar procediments i avaluar impactes. Cal esforçar-se per impulsar la recerca de la casuística de la violència de gènere i, sobretot, l'avaluació de la pràctica per poder determinar quines són les construccions socials que discriminen les dones i eliminar-les.

L'etapa de desenvolupament de serveis i participació està ja iniciada, i ja es poden aplicar mecanismes que possibiliten una presa de decisions més informada i un aprenentatge professional que s'autoregula per millorar la seva oferta, així com l'obertura a les noves necessitats i innovacions. L'avaluació, emperò, ha d'anar més enllà de la informació exclusivament quantitativa i ha de permetre la detecció de disfuncions i fer una millor planificació.

Cal urgentment fomentar i deixar espais per a la reflexió valorativa sobre la feina i per a una avaluació investigativa sistemàtica, objectius, tots dos, adreçats a millorar les actuacions, a planificar i a ordenar prioritats, a la presa de decisions i a l'aprenentatge professional. Per tant, parlem de combinar l'avaluació dels resultats amb l'avaluació del procés per

obtenir una avaluació continuada tant dels serveis com de la gestió d'aquests serveis.

La recerca no és un luxe per als serveis i programes d'atenció, sinó una necessitat per consolidar l'atenció de qualitat i optimitzar i innovar el desplegament de serveis i l'atenció prestada en termes de resultats en el benestar i la participació social, la qualitat de vida i la salut de la ciutadania.

Són precisament els agents de base, en la seva condició d'agents transformadors, els qui poden traspasar les necessitats i demandes detectades i/o expressades per la població. Tanmateix, aquesta és una tasca a la qual fins ara s'ha dedicat poc temps i, per tant, manca un sistema de transmissió adequat per fer arribar aquesta informació als espais de decisió.

Objectius estratègics i objectius operatius

4.1 Impuls d'un Pla de Recerca Aplicada de la Violència de Gènere que permeti millorar el coneixement del fenomen social de la violència de gènere per poder innovar els protocols de prevenció i d'atenció dels serveis municipals.

- 4.1.1 Creació de l'Observatori de la Violència contra les Dones en el marc de l'Observatori Barcelona que permeti conèixer la dimensió real del fenomen a la ciutat i articular les respostes adients.
- 4.1.2 Elaboració de convenis de col·laboració amb els agents sindicals i les universitats en el marc de l'Observatori de la Violència contra les Dones.
- 4.1.3 Definició d'indicadors psicosocials qualitius i quantitius que, instrumentalitzats mitjançant un procediment científic d'ús d'indicadors, ens permeti un coneixement progressiu de la realitat.
- 4.1.4 Creació i implementació d'un sistema d'informació únic i d'indicadors comú a tots els serveis municipals en coordinació amb la resta d'agents implicats.
- 4.1.5 Realització d'una anàlisi semestral de les dades sobre la violència a la ciutat que permeti

fer el seguiment de la problemàtica i avaluar l'impacte de les accions de millora així com de les mancances existents.

- 4.1.6 Definició d'un mapa diagnòstic de l'atenció prestada a la problemàtica de la violència de gènere que concreti correctament la relació entre la demanda i l'oferta per tal de delimitar les competències institucionals i conèixer els recursos disponibles.

4.2 Mantenir i impulsar els espais de reflexió i debat entre els i les professionals dels serveis i els i les polítiques responsables d'aquesta àrea de gestió.

- 4.2.1 Devolució valorativa de la Memòria Institucional Anual de tots els serveis per part de les persones polítiques responsables.
- 4.2.2 Col·laboració entre els diferents serveis municipals per poder incorporar la recerca en el treball quotidià del servei sense dificultar la tasca d'atenció.
- 4.2.3 Crear un sistema de transmissió de la informació que faciliti la interrelació entre els agents de base i els responsables de les decisions polítiques.
- 4.2.4 Elaborar un estudi de les representacions sobre la violència de la ciutadania en general amb l'objectiu de conèixer els esquemes previs, la percepció, les atribucions i les explicacions que de la violència de gènere té la ciutadania.

4.3 Incorporar la perspectiva de gènere en totes les recerques.

- 4.3.1 Elaborar estudis sobre els casos que no arriben als serveis, que es poden conèixer mitjançant agents comunitaris no institucionals, per tal de poder-los atendre.
- 4.3.2 Promoure la recerca sobre altres formes de violència (assetjament laboral, assetjament sexual a la feina, abús sexual...) a través de la col·laboració amb les organitzacions sindicals.
- 4.3.3 Recerca sobre l'impacte en els fills i les filles de les dones que pateixen situacions de violència, així com de les necessitats de les persones que es troben al voltant de la dona i pateixen indirectament la violència.
- 4.3.4 Recerca sobre violència psicològica, proporcionar protocols i estratègies d'entrevista per a una bona detecció i identificació de la violència, amb elaboració d'indicadors fiables i consensuats.
- 4.3.5 Introduir els estudis de la població masculina que no exerceix la violència contra les dones amb l'objectiu de conèixer l'existència d'elements que condueixen a la pràctica de la violència contra les dones.
- 4.3.6 Iniciar processos d'investigació per establir noves línies d'abordatge de la lluita contra la violència vers les dones i de tractament terapèutic.

LÍNIA ESTRATÈGICA 5. Fer visibles les violències contra les dones

Es consideren formes d'exercir la violència de gènere:* la *violència física*, entesa com qualsevol acte o omissió intencional o negligent de força contra el cos de la dona, amb resultat i risc de produir lesió física o dany; la *violència psicològica*, entesa com tota conducta o omissió intencional que produeixi en la dona desvaloració o patiment, mitjançant amenaces, humiliació, vexacions, exigència d'obediència o submissió, coerció verbal, insults, aïllament o qualsevol limitació del seu àmbit de llibertat; la *violència sexual* i els *abusos sexuals* a dones i menors, entesos com qualsevol acte de naturalesa sexual no consentida per la dona o forçada per qui agreeixi, incloses l'exhibició, l'observació, la imposició mitjançant violència, la intimidació, la prevalença o la manipulació emocional, amb independència que la persona agressora tingui o no relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu amb la dona o la menor; i la *violència econòmica*, que consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic de la dona i dels seus fills, així com la limitació en la disposició dels recursos propis i compartits en l'àmbit familiar o de parella.

Aquesta violència de gènere es pot donar i adopta unes característiques concretes en: a) *l'àmbit de la parella*, on consisteix en la violència física, psicològica, sexual i/o econòmica exercida sobre les dones i duta a terme per part de qui és o ha estat el seu cònjuge o de qui hi està o ha estat lligat per relacions similars d'afectivitat; b) *l'àmbit familiar*, on consisteix en la violència física, psicològica, sexual i/o econòmica exercida sobre les dones i les nenes, inclosos els matrimonis forçats, i és perpetrada per membres de la mateixa família i ve determinada pel marc de les relacions afectives i els lligams de l'entorn familiar; i c) *l'àmbit laboral*, on es produeixen dues tipologies de violència, que són l'*assetjament*, que és la situació en la qual es produeix un comportament no desitjat relacionat amb el sexe d'una persona amb ocasió de l'accés al treball remunerat, l'ocupació i la formació, amb el propòsit o efecte d'atemptar contra la dignitat de la dona i de crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu, i l'*assetjament sexual*, entès com la situació que es produeix davant de qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual, que l'autor coneix o hauria de conèixer, i que tingui com a objectiu o efecte violar la dignitat d'una dona.

No podem oblidar tampoc les violències contra les dones que s'exerceixen en l'*àmbit social i comunitari*, entre les quals figuren: les agressions sexuals, que consisteixen en l'ús de la violència física i sexual exercida sobre les dones i que està determinada per l'ús premeditat del sexe com a arma per demostrar el poder sobre les dones i nenes i abusar d'aquest poder; l'*assetjament sexual*; el *tràfic i l'explotació sexuals de dones i nenes*; la *mutlació genital femenina*, que inclou el conjunt de procediments que impliquen una eliminació total o parcial dels genitals femenins i/o lesions causades als òrgans genitals femenins; la *violència derivada dels conflictes armats*, que inclou l'assassinat, la violació, l'esclavatge sexual, l'embaràs, l'avortament i l'esterilització forçats, la infecció intencionada de malalties, la tortura i els abusos sexuals; i la *violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones*, com són els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.

Objectius estratègics i objectius operatius

5.1 Fer visibles totes les violències de gènere: les violacions, l'assetjament sexual a la feina, l'assetjament sexual al carrer i la violència masclista simbòlica.

- 5.1.1 Efectuar campanyes de difusió i sensibilització en l'àmbit de l'educació formal i de l'educació no formal.
- 5.1.2 Potenciar la sensibilització a l'entorn de l'assetjament sexual a la feina en el marc del Pla d'Igualtat a les Empreses.
- 5.1.3 Incrementar la visibilitat de les diferents situacions de violència contra les dones que es produeixen a la ciutat.
- 5.1.4 Denunciar aquells organismes, estaments o persones a títol individual que fan apologia de la violència contra les dones justificant-ne la pràctica.

5.2 Ampliar la resposta política municipal a les altres expressions de la violència de gènere.

- 5.2.1 Facilitar mecanismes de resposta a situacions d'assetjament a la ciutat.

* Avantprojecte de llei dels drets de les dones per a l'eradicació de la violència masclista.

- 5.2.2 Donar suport als recursos especialitzats en l'atenció i la recuperació de dones víctimes de violència sexual.
- 5.2.3 Impulsar l'atenció jurídica i psicològica especialitzada per a les dones víctimes d'assetjament moral a la feina pel fet de ser dones a través de l'elaboració d'un programa d'acció conjunta amb les organitzacions sindicals.
- 5.2.4 Dur a terme el seguiment de les mesures de prevenció i tractament de les situacions d'assetjament sexual a l'Ajuntament de Barcelona.
- 5.2.5 Donar suport a les entitats i associacions que treballen en el marc de la prevenció, l'atenció i la denúncia de totes les situacions de violència contra les dones.
- 5.2.6 Consolidar les iniciatives que en aquesta línia ja s'estan treballant a la ciutat de Barcelona.
- 5.2.7 Reforçar i ampliar els serveis d'assessorament jurídic a les dones.

Avaluar processos, resultats, serveis i la seva gestió de manera continuada

Compromisos de l'Ajuntament de Barcelona:

- Elaboració d'una diagnosi prèvia que estableixi les prioritats en l'ordre d'execució dels objectius operatius del Pla així com la seva temporalització.
- Realització d'una valoració devolutiva conjunta amb els serveis i les entitats de les memòries presentades anualment a partir del 2007.
- Avaluació del grau d'execució del Pla Municipal contra la Violència vers les Dones (2007-2009) amb una periodicitat anual i amb el compromís de fer arribar aquest informe d'avaluació a la Permanent del Consell de Dones de Barcelona; a la taula de tècniques de Dona dels districtes; a la Comissió de Benestar, Educació i Cultura i, si es

considera necessari, al Plenari de l'Ajuntament de Barcelona.

- Avaluació dels resultats, dels programes i dels models d'atenció ja implantats per poder detectar quins són els punts forts i els punts febles.
- Avaluació de l'impacte del circuit d'atenció a la violència vers les dones, específicament l'impacte sobre els professionals i les ciutadanes afectades, per detectar funcionalitats i disfuncionalitats, espais de victimització secundària, raons de la "pèrdua de dones" en el trajecte dels serveis, diagnòstic de repeticions de serveis i buits, coordinacions/informacions i estratègies per millorar-les, així com també fer un recull de bones pràctiques dins el circuit.

the 1990s, the number of people in the UK who are employed in the public sector has increased from 10.5 million to 12.5 million (12.5% of the population).

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers. A fourth is that the public sector has become more diverse.

The public sector is becoming more important in the economy. This is because the public sector is providing more services than in the past.

The public sector is becoming more efficient. This is because the public sector is using more resources than in the past.

The public sector is becoming more attractive to workers. This is because the public sector is offering better pay and benefits than in the past.

The public sector is becoming more diverse. This is because the public sector is employing more people from different backgrounds than in the past.

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers. A fourth is that the public sector has become more diverse.

The public sector is becoming more important in the economy. This is because the public sector is providing more services than in the past.

The public sector is becoming more efficient. This is because the public sector is using more resources than in the past.

The public sector is becoming more attractive to workers. This is because the public sector is offering better pay and benefits than in the past.

The public sector is becoming more diverse. This is because the public sector is employing more people from different backgrounds than in the past.

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers. A fourth is that the public sector has become more diverse.

The public sector is becoming more important in the economy. This is because the public sector is providing more services than in the past.

The public sector is becoming more efficient. This is because the public sector is using more resources than in the past.

The public sector is becoming more attractive to workers. This is because the public sector is offering better pay and benefits than in the past.

The public sector is becoming more diverse. This is because the public sector is employing more people from different backgrounds than in the past.

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers. A fourth is that the public sector has become more diverse.

The public sector is becoming more important in the economy. This is because the public sector is providing more services than in the past.

The public sector is becoming more efficient. This is because the public sector is using more resources than in the past.

The public sector is becoming more attractive to workers. This is because the public sector is offering better pay and benefits than in the past.

The public sector is becoming more diverse. This is because the public sector is employing more people from different backgrounds than in the past.

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers. A fourth is that the public sector has become more diverse.

The public sector is becoming more important in the economy. This is because the public sector is providing more services than in the past.

The public sector is becoming more efficient. This is because the public sector is using more resources than in the past.

The public sector is becoming more attractive to workers. This is because the public sector is offering better pay and benefits than in the past.

The public sector is becoming more diverse. This is because the public sector is employing more people from different backgrounds than in the past.

1. INTRODUCCIÓN

Este Plan Municipal contra la Violencia hacia las Mujeres recoge las aportaciones de muchas barcelonesas que, desde sus respectivos ámbitos de intervención, han participado en su elaboración. Éste ha sido un proceso muy enriquecedor que, al mismo tiempo, ha hecho emerger la voluntad y la ambición con que todas las mujeres queremos afrontar esta problemática en nuestra ciudad.

La ciudad de Barcelona ha hecho, en los últimos diez años, una apuesta firme por el abordaje de la lucha contra la violencia hacia las mujeres, fundamentando su trabajo en estos tres ejes: la prevención, la atención y la coordinación. Una labor que no hubiera sido posible sin la complicitad, la experiencia y el trabajo del movimiento de mujeres, que en todo momento ha reivindicado que la lucha contra la violencia hacia las mujeres se convirtiera en una prioridad política en el marco de las actuaciones del Gobierno municipal.

Por ese motivo, éste es el espacio más adecuado para dar las gracias a todas las mujeres, y también a todos los hombres, que han participado en la elaboración del texto que tenéis en vuestras manos. Con su participación nos han hecho copartícipes de sus experiencias, conocimientos y valoraciones, y han ampliado, con sus aportaciones, el conocimiento que teníamos sobre este fenómeno en la ciudad de Barcelona.

En un primer momento el movimiento de mujeres, con sus reivindicaciones, contribuyó tanto a hacer visible este fenómeno social como a impulsar la

elaboración de las estrategias para avanzar en su erradicación. Fue gracias a la labor llevada a cabo por las entidades y asociaciones de mujeres, principalmente, que durante la década de los noventa la lucha contra la violencia hacia las mujeres se incorporó a la agenda común.

Hoy, después de estos años de experiencia compartida, el movimiento de mujeres sigue abriendo el camino que debe permitirnos avanzar hacia una sociedad en la cual la libertad de las mujeres sea algo incuestionable. En este sentido, es importante sumar todos los esfuerzos y reconocer también las aportaciones que desde las organizaciones sindicales, las diferentes instituciones y la sociedad civil se han llevado a cabo, y se continúan llevando a cabo, para alcanzar este objetivo común.

Es por este motivo que no puede obviarse la importancia de la dimensión conceptual en el tratamiento de la lucha contra la violencia hacia las mujeres. “El mundo de las ideas” condiciona la percepción de la realidad y de los fenómenos sociales, y, por tanto, el proceso de conceptualización tiene impacto tanto en la comprensión como en el abordaje de la lucha contra la violencia hacia las mujeres. Así pues, para poder afrontar esta problemática es imprescindible la elaboración de una definición compartida del problema, así como la capacidad de estructurar las medidas para su erradicación.

Es indispensable transformar la lucha contra la problemática social de la violencia hacia las mujeres en una prioridad política, que debe adquirir la re-

levancia social y presupuestaria que su gravedad social requiere. Debe realizarse un estudio de la naturaleza y las causas de la violencia para poder priorizar las actuaciones que hay que desarrollar. Por este motivo es imprescindible definir la naturaleza de este fenómeno y sus manifestaciones, y muy especialmente identificar sus causas, ya que es lo que permitirá diseñar actuaciones efectivas para seguir avanzando en la mejora de las estrategias de prevención y en la implantación de modelos de atención más sensibles a las necesidades expresadas por las propias mujeres.

Así pues, es preciso compartir una visión global del fenómeno de la violencia contra las mujeres en la ciudad, es decir, hacer posible la incorporación de una mirada poliédrica que permita contemplar las diferentes dimensiones de este fenómeno y articular, de este modo, una política transversal. La multicausalidad del fenómeno de la violencia contra las mujeres hace que sea imprescindible afrontar el problema de una forma transversal e interdisciplinaria, que promueva el trabajo desde el compromiso de diferentes servicios, instituciones y profesionales, garantizando el enriquecimiento de los marcos

conceptuales desde la aportación de las diferentes disciplinas.

Finalmente, para poder abordar de forma eficaz la lucha contra la violencia hacia las mujeres es fundamental la consolidación de una estructura propia, con el objetivo de garantizar la continuidad del trabajo en este sentido, así como su capacidad operativa, los recursos humanos necesarios, la asignación de la partida presupuestaria correspondiente y la autonomía necesaria.

Sin embargo, en esta introducción resulta imprescindible indicar un aspecto importante: éste es un plan de transición que, entre otras cuestiones, prevé convertirse en el instrumento adecuado para poder realizar el traspaso necesario entre el marco jurídico y competencial actual y el que resultará una vez aprobada por el Parlament de Catalunya la Ley por los derechos de las mujeres para la erradicación de la violencia machista. Por este motivo, muy probablemente, el Plan se tendrá que ir adecuando necesariamente a las nuevas realidades que, en breve, modificarán el ámbito competencial municipal.

the 1990s, the number of people in the UK who are employed in the public sector has increased from 10.5 million to 12.5 million (12.5% of the population).

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers.

The public sector has become a more important part of the economy. This is because the public sector provides a number of essential services that are not provided by the private sector.

Another reason for the increase in public sector employment is that the public sector has become more efficient. This is because the public sector has been able to reduce its costs and improve its services.

A third reason for the increase in public sector employment is that the public sector has become more attractive to workers. This is because the public sector offers a number of benefits that are not available in the private sector.

One of the main benefits of working in the public sector is that it offers a high level of job security. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

Another benefit of working in the public sector is that it offers a high level of pay. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

A third benefit of working in the public sector is that it offers a high level of benefits. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

There are a number of other reasons why the public sector has become more attractive to workers. One is that the public sector offers a high level of job security.

Another reason is that the public sector offers a high level of pay. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

A third reason is that the public sector offers a high level of benefits. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

There are a number of other reasons why the public sector has become more attractive to workers. One is that the public sector offers a high level of job security.

Another reason is that the public sector offers a high level of pay. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

A third reason is that the public sector offers a high level of benefits. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

There are a number of other reasons why the public sector has become more attractive to workers. One is that the public sector offers a high level of job security.

Another reason is that the public sector offers a high level of pay. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

A third reason is that the public sector offers a high level of benefits. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

There are a number of other reasons why the public sector has become more attractive to workers. One is that the public sector offers a high level of job security.

Another reason is that the public sector offers a high level of pay. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

A third reason is that the public sector offers a high level of benefits. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

There are a number of other reasons why the public sector has become more attractive to workers. One is that the public sector offers a high level of job security.

Another reason is that the public sector offers a high level of pay. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

A third reason is that the public sector offers a high level of benefits. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

There are a number of other reasons why the public sector has become more attractive to workers. One is that the public sector offers a high level of job security.

Another reason is that the public sector offers a high level of pay. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

A third reason is that the public sector offers a high level of benefits. This is because the public sector is a monopoly and therefore has a high level of market power.

the 1990s, the number of people in the world who are living in poverty has increased from 1.1 billion to 1.6 billion (World Bank 2000).

There are a number of reasons for this increase. One of the main reasons is that the world population has increased from 5 billion in 1985 to 6 billion in 2000. This increase in population has led to a corresponding increase in the number of people who are living in poverty. Another reason is that the world economy has not grown fast enough to keep pace with the increase in population.

There are a number of ways in which we can reduce the number of people who are living in poverty. One way is to increase the world economy. This can be done by increasing trade and investment. Another way is to improve the efficiency of the world economy. This can be done by reducing government intervention and increasing competition.

There are a number of other ways in which we can reduce the number of people who are living in poverty. One way is to provide more social services. This can be done by increasing government spending on education, health care, and social housing. Another way is to provide more micro-finance. This can be done by providing small loans to poor people to help them start businesses.

There are a number of other ways in which we can reduce the number of people who are living in poverty. One way is to provide more technical assistance. This can be done by providing training and advice to poor people to help them improve their skills and productivity. Another way is to provide more information. This can be done by providing information to poor people about their rights and the services available to them.

There are a number of other ways in which we can reduce the number of people who are living in poverty. One way is to provide more infrastructure. This can be done by providing roads, bridges, and electricity to poor areas. Another way is to provide more social safety nets. This can be done by providing unemployment benefits and other social services to poor people.

There are a number of other ways in which we can reduce the number of people who are living in poverty. One way is to provide more education. This can be done by providing free or low-cost education to poor children. Another way is to provide more health care. This can be done by providing free or low-cost health care to poor people.

There are a number of other ways in which we can reduce the number of people who are living in poverty. One way is to provide more housing. This can be done by providing social housing to poor people. Another way is to provide more food. This can be done by providing food aid to poor people.

There are a number of other ways in which we can reduce the number of people who are living in poverty. One way is to provide more employment. This can be done by providing job training and creating new jobs. Another way is to provide more social services. This can be done by increasing government spending on education, health care, and social housing.

There are a number of other ways in which we can reduce the number of people who are living in poverty. One way is to provide more micro-finance. This can be done by providing small loans to poor people to help them start businesses. Another way is to provide more technical assistance. This can be done by providing training and advice to poor people to help them improve their skills and productivity.

There are a number of other ways in which we can reduce the number of people who are living in poverty. One way is to provide more information. This can be done by providing information to poor people about their rights and the services available to them. Another way is to provide more infrastructure. This can be done by providing roads, bridges, and electricity to poor areas.

There are a number of other ways in which we can reduce the number of people who are living in poverty. One way is to provide more social safety nets. This can be done by providing unemployment benefits and other social services to poor people. Another way is to provide more education. This can be done by providing free or low-cost education to poor children.

There are a number of other ways in which we can reduce the number of people who are living in poverty. One way is to provide more health care. This can be done by providing free or low-cost health care to poor people. Another way is to provide more housing. This can be done by providing social housing to poor people.

2. PROCESO DE PARTICIPACIÓN

El Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres 2006-2009 responde a la filosofía que se desprende de todas las proposiciones y recomendaciones realizadas, en el marco de todos los espacios de participación que se han sucedido en los últimos años, a través de las propuestas de la Concejalía de Mujer y Derechos Civiles, el Consejo Municipal de Mujeres de Barcelona, el movimiento de mujeres y el tejido asociativo de la ciudad.

Del mismo modo, este Plan parte del importante trabajo efectuado hasta ahora, y reconoce ampliamente la aportación de las técnicas y los técnicos municipales que desarrollan su labor en esta área. Su experiencia es la que ha hecho posible dar un salto cualitativo importante en las estrategias llevadas a cabo hasta el momento, e incorporar a los servicios y equipamientos municipales la perspectiva de integralidad, proximidad, globalidad, transversalidad y efectividad, así como las de coordinación y cooperación de las diferentes áreas implicadas.

Desde la Concejalía de Mujer y Derechos Civiles hemos elaborado el II Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres (2006-2009) basándonos en la participación y el saber de las entidades de mujeres del Consejo Municipal de Mujeres de Barcelona, la experiencia profesional de las mujeres del Grup Dona del Consejo Municipal de Bienestar Social, el conocimiento técnico y de proximidad de las y los profesionales que trabajan en los Servicios Municipales, la colaboración y las aportaciones de todas las personas que participaron en las jornadas organizadas en noviembre de 2005 bajo el título “Jornadas participativas: Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres”, y la experiencia acumulada, las percepciones y las observaciones de todo el equipo de personas que hacen posibles el Circuito Barcelona contra la Violencia hacia las Mujeres y los circuitos territoriales contra la Violencia hacia las Mujeres en todos los distritos de la ciudad.

“Violencia hacia las mujeres: prevención de la violencia, los retos de la educación”

En el marco de las “Jornadas participativas” del Consejo Municipal de Mujeres de Barcelona, el pasado 27 de enero de 2005 se celebró la sesión “Violencia hacia las mujeres: prevención de la violencia, los retos de la educación”. Esta jornada, como muy

bien indica su título, se centró en el tema de la violencia de género y profundizó en sus causas, las estrategias de prevención y los retos que supone para la educación formal, los medios de comunicación y el tejido asociativo.

En esta jornada participaron 80 mujeres de la ciudad, y la metodología de trabajo y de dinamización de la sesión se desarrolló a partir de la estructuración de cuatro grupos de trabajo: “La prevención de la violencia en la educación formal”; “Análisis de las causas de la violencia”; “Detección y análisis

del sexismo en los medios de comunicación”, y “Prevención de la violencia desde la corresponsabilidad y el tejido asociativo”. Las recomendaciones de estos cuatro grupos, así como sus reflexiones y sus aportaciones, se han incorporado en el texto del Plan que os presentamos.

“Jornadas participativas: Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres”

Del 2 al 4 de noviembre de 2005, la Concejalía de Mujer y Derechos Civiles, bajo el título “Jornadas participativas: Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres”, organizó unas jornadas de trabajo participativas para poder incorporar a su Plan de Trabajo las recomendaciones e iniciativas que los asistentes expusieron y aportaron, desde los diversos ámbitos de intervención a través de los cuales trabajan cotidianamente en el fenómeno de la violencia de género.

La dinámica participativa de las jornadas se estructuró en diferentes mesas de debate y reflexión, que fueron conducidas por un/a moderador/a y recogidas por la persona que hacía la labor de relator/a de la mesa. Cada una de las seis mesas se centró en el tratamiento de una cuestión concreta: mesa de trabajo sobre prevención; mesa de trabajo sobre la atención específica; mesa de trabajo sobre la atención general; mesa de trabajo sobre el abordaje de la lucha contra la violencia de género desde el ámbito político; mesa de trabajo sobre investigación, y mesa de trabajo sobre coordinación.

Reuniones de trabajo: de enero a diciembre de 2006

- Dirección de Mujer y Derechos Civiles.
- Equipo de Atención a las Mujeres.
- Equipo de la Casa de Acogida.

- Responsables técnicos de Mujer de los 10 distritos.
- Responsables de los puntos de información y atención a las mujeres.
- Permanente del Consejo Municipal de Mujeres.
- Institut Català de la Dona.

Validación y retorno del documento: enero de 2007

- Viernes 12 de enero: Dirección de Mujer y Derechos Civiles, Equipo de Atención a las Mujeres, Casa de Acogida.
- Miércoles 17 de enero: Permanente del Consejo Municipal de Mujeres de Barcelona.
- Jueves 18 de enero: representantes de las entidades que forman parte de todos los consejos de mujeres de los distritos.
- Viernes 19 de enero: responsables técnicos de Mujer de los 10 distritos.
- Viernes 19 de enero: Grup Dona del Consejo Municipal de Bienestar Social.
- Miércoles 24 de enero: reunión con todas las personas que participaron en las “Jornadas participativas: Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres”, celebradas del 2 al 4 de noviembre de 2005.

23 de febrero: Consejo Plenario.

3. MARCO NORMATIVO

La Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer de 1979 (CEDAW) y su Protocolo facultativo de 1999 reconocen expresamente la necesidad de cambiar las actitudes, mediante la educación de los hombres y las mujeres, para que acepten la igualdad de derechos y superen las prácticas y los prejuicios basados en los roles estereotipados. El Protocolo establece los derechos de las mujeres a pedir reparación por la violación de sus derechos.

La Conferencia de Derechos Humanos de Viena de 1993 proclamó que los derechos humanos de las mujeres y las niñas son parte integral de los derechos humanos universales, y subrayó la importancia de los esfuerzos destinados a eliminar la violencia contra las mujeres en la vida pública y privada.

La Declaración de Beijing de 1995, surgida de la IV Conferencia Mundial sobre las Mujeres, es el documento más completo producido jamás por una conferencia de las Naciones Unidas en relación con los derechos de las mujeres, ya que incorpora los resultados alcanzados en las conferencias y tratados anteriores, entre otros la CEDAW y la Declaración de Viena. Se acordó la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra las mujeres, en la cual se reconoce, por primera vez, que las causas de la violencia son estructurales, y se da una definición de *violencia de género* (artículo 113): “La expresión *violencia contra las mujeres* significa cualquier acto de violencia basado en el género que tiene como resultado, o es probable que tenga como resultado,

daños o sufrimientos físicos, sexuales o psicológicos para las mujeres, incluyendo las amenazas de dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto en la vida pública como en la privada”. En la Revisión de la Plataforma de Acción de Beijing, realizada en Nueva York en junio de 2000, se da un nuevo impulso a los compromisos alcanzados para conseguir la potenciación del papel de la mujer y la igualdad de géneros.

La Resolución de la Comisión de Derechos Humanos de Naciones Unidas de 1997 condena todos los actos de violencia sexista contra las mujeres, exige que se elimine la violencia machista en la familia y en la comunidad, y exhorta a los gobiernos a actuar para prevenir, investigar y castigar los actos de violencia, así como a proporcionar a las mujeres unas reparaciones justas y una asistencia especializada.

La Resolución de la Comisión de Derechos Humanos de Naciones Unidas 2001/49 condena todos los actos de violencia machista contra las mujeres, y especialmente la violencia contra las mujeres en situaciones de conflicto armado.

En el ámbito europeo es necesario citar, entre otras, la Resolución del Parlamento Europeo de septiembre de 1997 conocida como “Tolerancia cero contra la violencia hacia las mujeres”, desarrollada en 1999, y la Decisión marco del Consejo de Europa de 15 de marzo de 2001 sobre el Estatuto de la víctima en el proceso penal, que señala la importancia de evitar los procesos de victimización secundaria y la

necesidad de servicios especializados y de organizaciones de apoyo a la víctima.

La Directiva 2002/73 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que “modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres en lo relativo al acceso a la ocupación, a la formación y promoción profesionales y a las condiciones de trabajo”, destaca la relevancia de adoptar medidas específicas en favor de las mujeres, destinadas a eliminar, prevenir o compensar las desventajas que les afectan en el ámbito laboral y, especialmente, otorgar protección suficiente ante los supuestos de acoso y acoso sexual en el trabajo.

Durante los últimos años, en el Estado español se han producido avances legislativos en materia de lucha contra la violencia machista. Así, la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciu-

dadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros, y la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, por la cual se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, o la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica. Esta última ley ha supuesto una nueva meta en las medidas adoptadas desde los poderes públicos al regular medidas cautelares muy especiales sin ningún antecedente en el ordenamiento jurídico penal español. Recientemente, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, constituye la primera ley integral europea que recoge una respuesta global a la violencia hacia las mujeres en las relaciones de pareja, con la inclusión de aspectos preventivos, educativos, sociales, asistenciales, sanitarios y penales. Además, cabe destacar las leyes aprobadas por varias comunidades autónomas, dentro de su ámbito competencial, para intervenir en el ámbito de la violencia contra las mujeres.

4. MARCO CONCEPTUAL

La violencia contra las mujeres se ha ejercido históricamente y, a pesar de los avances conseguidos en el camino hacia la igualdad de oportunidades, se continúa ejerciendo bajo los parámetros de una sociedad estructurada según el desequilibrio de las relaciones de poder y a causa de la socialización de mujeres y hombres desde la perspectiva patriarcal. La distribución de roles en función del género y la falta de reconocimiento social de las actividades que tradicionalmente se han asignado al género femenino, sitúan a las mujeres en una posición vulnerable que las señala como posibles víctimas de agresiones que, generalmente, son ejercidas por la figura masculina.

No existe ningún país libre de violencia de género, ya que se trata de un fenómeno universal que, fruto del sistema patriarcal, está presente en todas las culturas y en todos los niveles sociales y económicos. Según el informe elaborado por las Naciones Unidas en septiembre de 2000 sobre el estado de la población mundial, mujeres de todo el mundo sufren violencia de género, mujeres de todas las edades y condiciones sociales.

Barcelona es una ciudad plural y rica en matices, lo cual representa un reto a la hora de atender las particularidades territoriales, culturales, religiosas y económicas de todas las mujeres que sufren violencia de género y que buscan atención y respuestas a través de los recursos municipales.

Definición

Siguiendo la terminología consensuada por las Naciones Unidas en 1995, cuando utilizamos la expresión *violencia de género* entendemos que *género*, como concepto clave, es el contenido de creencias,

Así, el problema de la violencia contra las mujeres no es un problema de hechos delictivos excepcionales, sino que responde a una situación de discriminación de las mujeres común a todas las sociedades. Las Naciones Unidas reconocen que la violencia contra las mujeres se convierte en un gran obstáculo para alcanzar la igualdad de oportunidades y el avance de las mujeres, y, en consecuencia, el avance y el desarrollo de los estados y de las diferentes sociedades.

- En 1972 Bruselas acoge el Tribunal contra los Crímenes Cometidos contra las Mujeres, con la asistencia de más de 2.000 mujeres de 40 países.
- En la ciudad de México, en 1975 se proclama el Año Internacional de la Mujer, mediante el cual se pone énfasis en la necesidad de poner fin a la violencia contra las mujeres y niñas.
- En 1980, el grupo de expertos y expertas de las Naciones Unidas reconoce que la violencia hacia las mujeres es el crimen encubierto más frecuente en el mundo.
- Por primera vez, en 1986 el Parlamento Europeo trata el grave problema que supone la violencia doméstica mediante la Resolución A-44/86, sobre agresiones a las mujeres.

características personales, actitudes, sentimientos, valores, conductas y actividades que diferencian a los hombres y las mujeres a través de un proceso de construcción social. El sistema de género no

sólo establece diferencias, sino que construye desigualdades simbólicas y materiales. Al existir una jerarquización de los roles y de las identidades de género que otorgan más valor a los masculinos, se generan unas relaciones de poder desiguales que determinan que las mujeres se sitúen en una posición subordinada respecto a los hombres.

El borrador del anteproyecto de ley de los derechos de las mujeres para la erradicación de la violencia machista de la Generalitat de Catalunya establece que:

Las violencias ejercidas contra las mujeres se han denominado con diferentes términos: violencia sexista, patriarcal, viril o violencia de género, entre otros. En todos los casos la terminología indica que se trata de un fenómeno con características diferentes de otras formas de violencia. Es una violencia que sufren las mujeres, por el mero hecho de serlo, en el marco de unas relaciones de poder desiguales entre hombres y mujeres.

La expresión *violencia machista* pone de manifiesto que el machismo es el concepto que, de forma más general, define el sistema social que ampara y justifica las conductas de dominio y abuso de poder de los hombres sobre las mujeres y que, a su vez, ha impuesto un modelo de masculinidad que, a pesar de ser reduccionista, todavía es valorado socialmente como superior. Dentro de este sistema, la superioridad masculina ha sido naturalizada y, por lo tanto, justificada, a través de una serie de pautas culturales y sociales totalmente arraigadas en las estructuras dominantes de las sociedades. La violencia contra las mujeres es la expresión más grave y devastadora de esta cultura que no sólo destruye vidas, sino que impide el desarrollo de los derechos, la igualdad de oportunidades y las libertades de las mujeres.

La violencia de género convierte en víctimas a mujeres y niñas en los conflictos bélicos, a niñas que sufren mutilación genital, a mujeres dentro del mundo laboral y a los hijos de las personas implicadas (víctima y agresor) en las situaciones de violencia que se viven dentro del ámbito familiar.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que la violencia de género es un grave problema de salud pública y que provoca graves daños a las personas afectadas. Asimismo, según la magnitud de las agresiones, puede provocar enfermedades asociadas al sufrimiento, dificultades importantes para la recuperación del trauma (síndrome de la mujer maltratada) y, en el peor de los casos, la muerte de las víctimas.

Desde esta perspectiva, hablaremos de violencia hacia las mujeres o de género bajo los siguientes parámetros:

- **Violencia psicológica.** Los actos o las conductas de abuso que pueden causar la desvalorización de la persona que los sufre, provocan una disminución o pérdida de la autoestima y tienen repercusiones graves que dificultan en gran medida el tratamiento y la recuperación de las víctimas. En el marco de la definición de violencia psicológica hallamos las relaciones de abuso emocional, económico, social, ambiental y verbal: humillaciones, insultos, gritos, menosprecio, burlas, acusaciones, privaciones de libertad y abandono, entre otras.
- **Violencia física.** Cualquier acto de fuerza intencionado que provoque o pueda provocar daños en el cuerpo de la mujer agredida: golpes, heridas, quemaduras, fracturas y palizas, entre otros.
- **Violencia sexual.** Se entiende por violencia sexual la obligación de mantener cualquier tipo de relación sexual contra la voluntad de la mujer. También se incluyen las violaciones, otras agresiones sexuales como el acoso, y los abusos a menores. Las víctimas de violencia sexual padecen el resto de las violencias descritas anteriormente.
- **Violencia doméstica o familiar.** La violencia doméstica es la manifestación de la violencia de género más habitual; se ejerce mayoritariamente dentro del ámbito familiar, donde, a pesar de las creencias culturales en el entorno de la familia (el respeto, la protección, el crecimiento), se marcan las diferencias que favorecen y provocan las conductas agresivas. También se ejerce con frecuencia en el ámbito público, especialmente en los casos de ataques de la pareja o ex-pareja en el transcurso de los trámites vinculados a la separación de las personas implicadas. Este tipo de violencia incluye la física, la psicológica o la emocional y, muy a menudo, la sexual. También se consideran violencia doméstica o familiar los malos tratos hacia los niños y los ancianos, colectivos vulnerables también a las consecuencias de una relación intrafamiliar deteriorada y con el hábito de resolver las situaciones de conflicto por la fuerza y sin diálogo alguno.

Estas formas y actos de violencia pueden darse en varios contextos, públicos o privados, en la familia, en la comunidad, en el ámbito laboral, en los conflictos armados, en las tradiciones y en los medios de comunicación.

5. LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA CIUDAD DE BARCELONA

El Plan de Actuación Municipal (2003-2007), el Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres 2001-2004, la experiencia de las y los profesionales que trabajan en los servicios municipales de atención a las mujeres que sufren violencia, la actuación y los proyectos de colaboración con el Ayuntamiento de las diversas entidades del tejido asociativo, y las propuestas y recomendaciones de los diferentes órganos de participación de las mujeres de la

ciudad, como el Consejo de Mujeres de Barcelona, el Grup Dona del Consejo Municipal de Bienestar Social, el Consejo Municipal de Inmigración y el I Congreso de Mujeres de Barcelona, constituyen elementos clave para definir el marco de referencia que es necesario considerar al plantear el abordaje de la lucha contra la violencia de género por parte del Ayuntamiento de Barcelona.

Plan de Actuación Municipal (PAM) 2003-2007

El PAM 2003-2007 señala, dentro de la serie de objetivos municipales, de alcance mucho más amplio, los objetivos específicos y estratégicos para eliminar la violencia de género en nuestra ciudad, entre los que destacan los siguientes:

- Mejorar y diversificar los recursos existentes dirigidos a la atención de las mujeres que sufren violencia de género.
- Incrementar la cooperación con las instituciones, entidades y asociaciones de la ciudad que proporcionan algún tipo de servicio específico para las mujeres que sufren violencia de género.
- Intensificar la realización de campañas y acciones preventivas para hacer que en nuestra ciudad se trabaje el cambio de valores sociales frente a la violencia, necesario para alcanzar la tolerancia cero y construir una ciudad sin violencia, una ciudad de mujeres libres.
- Avanzar en las estrategias de coordinación consolidando la implantación del Circuito Barcelona contra la Violencia y de los circuitos territoriales de cada uno de los distritos.
- Impulsar, en el marco del Plan Operativo contra la Violencia, la coordinación con los diferentes ámbitos educativos para fomentar y apoyar las iniciativas de las y los profesionales educativos, que trabajan en modelos educativos basados en los valores del diálogo, la equidad y el respeto a través de los principios coeducativos.
- Impulsar proyectos de atención psicosocial dirigidos a mujeres que se hallan en una situación de maltrato, a través de programas de formación continua a las y los diferentes profesionales que atienden a este colectivo, así como la incorporación de psicólogos clínicos en todos los servicios de atención.

- Continuar impulsando el Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Libre de Violencia hacia las Mujeres, como un paso más en la colaboración conjunta entre el Ayuntamiento de Barcelona y el tejido asociativo de la ciudad en la lucha contra la violencia hacia las mujeres.
- Garantizar una atención de proximidad a través de los puntos de información y atención a las mujeres de los distritos, y una atención especializada a través del Equipo de Atención a las Mujeres y la Casa de Acogida, así como la coordinación de todos los sistemas de atención implicados en la ciudad de Barcelona.
- Continuar promoviendo y avanzando en el modelo de atención integral a las situaciones de violencia de género, prestando especial atención al despliegue de servicios y recursos de apoyo a las mujeres después de la salida de la Casa

de Acogida, y establecer colaboraciones para conseguir estrategias de apoyo para el acceso a la vivienda, así como programas específicos de formación e inserción laboral.

- Vincular los servicios de acogida de urgencia para mujeres a los Servicios Sociales de Urgencia, y dotarlos del estatus propio que les permita llevar a cabo intervenciones ajustadas a las características y las problemáticas de las mujeres.
- Mejorar la acogida de urgencia creando un centro de acogida que permita dar una respuesta de mayor calidad a las demandas de las mujeres y de sus hijos e hijas en situación de crisis, previniendo el incremento de necesidades de la ciudad en relación con las nuevas estrategias de detección y prevención.
- Incidir y prestar especial atención a las mujeres mayores que sufren malos tratos.

Propuestas del Grup Dona del Consejo Municipal de Bienestar Social

El Consejo Municipal de Bienestar Social (CMBS) es uno de los órganos consultivos y de participación de que se ha dotado el Ayuntamiento para incorporar los diferentes sectores de la ciudad en la definición de la política municipal. El Grup Dona del CMBS, coordinado por la Sra. Neus Roca Cortés, a partir del análisis y el debate sobre la realidad en la ciudad, ha elaborado el *Documento de propuestas 2006*, en el cual se han planteado el conjunto de recomendaciones y propuestas que se detallan a continuación:

El otorgamiento social y ciego de autoridad al hombre por el mero hecho de serlo, y la proyección cuidadora de la mujer sobre el hombre ponen en peligro la detección, por parte de la mujer joven, de situaciones de *violencia* y de control coercitivo. [...] Incluso se constata que las mujeres jóvenes que han avanzado en cuanto a sus aspiraciones laborales, se ven frenadas por unas estructuras y legislaciones laborales que, de hecho, discriminan especialmente en el momento de la crianza.

La *violencia* en la pareja está naturalizada entre los jóvenes a causa de las ideas del amor romántico, el amor fusión y pasión, ampliamente extendidas entre la cultura juvenil y general, que considera que la carga del sufrimiento corresponde exclusivamente a la mujer, quien interpreta la violencia del hombre como fortaleza y autoridad, y proyecta acciones de cuidado y espera

de cambio sobre el hombre joven coactivo o directamente violento, ya sea verbal o físicamente.

El *acoso sexual* en el lugar de trabajo es un fenómeno muy frecuente, que actualmente las mujeres jóvenes con valentía consultan y denuncian buscando una solución que no las enfrente directamente a la precariedad laboral. Las empresas no hacen nada a pesar de estar enteradas de ello y de condenarlo de palabra. Se termina penalizando a la mujer con traslados o despidos indemnizados, mientras que a los acosadores no se les mueve de sus estatus y puestos de trabajo.

Es necesario prestar una atención especial y específica, sin barnices ni tacañería, a estos *elementos clave de las mujeres jóvenes para evitar la reproducción, ahora sutil y silenciosa, de las discriminaciones y violencias* que, sin duda, todavía afectan a las mujeres; y, a su vez, *dar valor social a las actividades de las mujeres*, y también a los hasta ahora menospreciados saberes de cuidado de la vida.

Por todo ello *proponemos* incidir en aquellos elementos que el análisis y las discusiones llevadas a cabo nos han hecho ver como primordiales en la vida de las mujeres jóvenes.

Mujer joven y violencia

- Ante el aumento de mujeres jóvenes que detectan violencia, es necesario garantizar que sean atendi-

das por los servicios especializados en este campo, con la especificidad necesaria de la persona que se encuentra en el ciclo vital de apareamiento, ya que es una forma muy efectiva de conseguir una ciudad libre de violencia contra las mujeres.

- Proponemos la creación de unidades de orientación psicológica individual que trabajen en la construcción de la subjetividad, que atiendan demandas de soluciones a problemas de relación y/o de violencia, garantizando siempre una perspectiva de género.
- Es necesario dedicar más horas a talleres de prevención de violencia en otros espacios diferentes a los puntos de información y atención a las mujeres (PIAD), como, por ejemplo, en asociaciones de jóvenes y en los puntos de información juvenil.

- Es necesario implementar programas de detección de violencia dirigidos a mujeres y hombres jóvenes.
- Debe darse prioridad a los proyectos que analicen el acoso y la violencia en la escuela también en términos de género, en el Instituto Municipal de Educación de Barcelona (IMEB) y en el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD). Esta perspectiva analiza valores muy arraigados socialmente, y dotará a estos estudios e intervenciones de gran impacto en la vida interna y social de los jóvenes, contrarrestando modelos familiares patriarcales, jerárquicos y autoritarios.

En este sentido, celebramos la aparición de servicios especializados de atención a los hijos e hijas de la violencia, que se deberán continuar aumentando.

I Congreso de las Mujeres de Barcelona

Este Congreso, convocado por el Consejo Municipal de Mujeres de Barcelona, supuso un proceso de participación y trabajo conjunto entre la Administración municipal y el tejido asociativo de mujeres de Barcelona. El objetivo principal del Congreso fue el de definir un modelo de ciudad que dé respuesta a los deseos y las necesidades de las mujeres en toda su diversidad. Las propuestas específicas resultado del Congreso en el ámbito de la violencia hacia las mujeres fueron las siguientes:

Sensibilización social para la prevención de la violencia y las agresiones sexuales

- Diversificar los medios informativos sobre los recursos existentes en el terreno de la violencia, las agresiones sexuales y los acosos.
- Estudiar el tipo de malos tratos que reciben las mujeres con discapacidad, tanto en el ámbito físico (agresiones) y de comunicación (no salir de casa) como psicológicos.
- Elaborar trípticos informativos sobre derechos y servicios.
- Arbitrar medidas para que las mujeres inmigrantes que han llegado a través del reagrupamiento familiar puedan luchar por sus derechos ante los malos tratos, sin la amenaza de la expulsión.
- Promover una red de ciudadanos y ciudadanas que elabore un manifiesto por la no-violencia y

la convivencia en Barcelona, tanto del ámbito privado como del público.

Atención y apoyo a las mujeres agredidas tanto física como psicológicamente

- Creación de servicios específicos con atención permanente, atendidos por personal especializado, que den cobertura a los grupos de apoyo ya existentes que trabajan desde una perspectiva de género.
- Dotación de profesionales expertos en el lenguaje de los signos para las personas sordas.
- Creación de un teléfono 900, atendido también por profesionales con formación específica.
- Consideración de otro aspecto de la violencia doméstica: la de algunos hijos e hijas.
- **Incremento del número de plazas en los centros de acogida y mejora de los recursos de rehabilitación**
- Casas de acogida de fácil acceso, sin barreras arquitectónicas, para que puedan acceder a ellas tanto las personas con discapacidades físicas de movilidad como las ciegas. Es necesario diferenciar los centros que puedan acoger en caso de urgencia de los centros de tratamiento y rehabilitación.
- Recordar la normativa europea que recomienda una plaza cada 10.000 habitantes.

6. LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LAS MUJERES

6.1 Centro Municipal de Atención a las Urgencias Sociales (CMAUS)

Servicio que, de forma inmediata y puntual, atiende cualquier situación social de urgencia fuera de los horarios habituales de funcionamiento del resto de servicios de la ciudad y de los distritos. Los servicios que se prestan desde el CMAUS son la atención y la valoración de cada caso, la intervención puntual, la gestión de los recursos de urgen-

cia necesarios (alojamiento, ayudas económicas de urgencia, transporte, medicamentos, entre otros) y la derivación hacia los servicios correspondientes, una vez atendida la situación de urgencia, para que se haga el tratamiento adecuado de cada situación o problemática.

6.2 Centros de servicios sociales municipales (CSS)

El Ayuntamiento de Barcelona dispone de una red de 33 centros municipales de servicios sociales de atención primaria, que ofrecen a todas las personas que lo necesitan un espacio de acogida para buscar posibles soluciones. Los servicios sociales de atención primaria son el primer nivel de aten-

ción de problemas sociales y de las personas que requieren información y asesoramiento. Las personas son atendidas por un equipo de profesionales que informan, orientan, asesoran e intervienen en el ámbito del tratamiento individual y grupal, y también llevan a cabo proyectos comunitarios.

6.3 Puntos de información y atención a las mujeres (PIAD)

Los PIAD son servicios abiertos a todas las mujeres de la ciudad que se caracterizan por su voluntad de proximidad y de implicación territorial, lo cual favorece el trabajo en red y la accesibilidad de todas las mujeres teniendo en cuenta la diversidad de los territorios.

Los PIAD son espacios referenciales; ofrecen un servicio de información y orientación al que las mujeres pueden dirigirse directamente, en unas franjas horarias concretas, sin solicitar hora previa si es necesario. Los PIAD ofrecen una atención básica, orientando, informando y, si es necesario, derivando

a la persona atendida a los recursos municipales indicados u otros recursos o entidades adecuados.

Tienen como finalidad potenciar la participación y la autonomía de las mujeres, dar respuesta a las solicitudes de información y atención, así como contribuir a la sensibilización y detección precoz de las situaciones de discriminación y violencia de género.

Los objetivos de los PIAD son:

- Dar información y orientación básica a las mujeres, tanto individual como grupalmente.
- Potenciar y dar apoyo a las acciones específicas de prevención, sensibilización y detección precoz de situaciones de discriminación y violencia hacia las mujeres.
- Mejorar a través del trabajo grupal la situación de las mujeres, potenciar sus habilidades y mo-

dificar actitudes y roles para fomentar su autonomía.

- Trabajar conjuntamente con los grupos de mujeres y el Consejo de Mujeres de cada distrito para reconocer, hacer visibles y valorar el saber de las mujeres y sus aportaciones al conjunto de la sociedad.
- Poner en marcha acciones de sensibilización junto con el movimiento asociativo para alcanzar, a través de la sensibilización y la toma de conciencia de las discriminaciones de género, una ciudad libre de violencia hacia las mujeres.
- Potenciar el trabajo en red interprofesional y la coordinación con el resto de los servicios de atención: servicios sociales de los territorios, servicios específicos para mujeres de la ciudad, etc.
- Participar en el Circuito Barcelona contra la Violencia hacia las Mujeres en cada territorio.

6.4 Servicio de apoyo para la atención de la violencia de género en el ámbito familiar

En el marco del Plan contra la Violencia hacia las Mujeres se han desarrollado una serie de programas y servicios de atención a las mujeres que sufren violencia, pero la multidimensionalidad de la problemática hace necesario crear servicios de apoyo que permitan trabajar con las niñas y los niños que han sufrido violencia, para reparar las consecuencias y ayudarles a establecer nuevos modelos relacionales basados en el respeto y la confianza. Asimismo, también es necesario abordar la rehabilitación de los hombres que maltratan, ya sean derivados por la policía o por los servicios de justicia (sin que ello sea una medida penal alternativa), o de aquellos que, antes de adoptar conductas violentas, quieran iniciar un proceso de cambio y revisión personal.

El servicio consta de dos programas:

- **Programa de atención a niñas y niños que han sufrido violencia.** Mentorías: consiste en ayudar a los hijos e hijas de familias con problemas de violencia familiar y de género a identificar e interiorizar un modelo parental alternativo y positivo, que les permita construir nuevas formas de relación y evitar así el ciclo repetitivo de la violencia familiar.

- **Programa de atención a hombres que maltratan.** Pretende disminuir el nivel de violencia intrafamiliar para mejorar el bienestar de las familias y la protección de las víctimas, mediante la información y el tratamiento terapéutico de los agresores.

El acceso al servicio puede ser:

- Directo, previa solicitud de consulta.
- Por derivación de otros recursos.

Cuando la derivación se produce por otro recurso municipal, irá siempre acompañada de un protocolo de derivación.

Cuando las personas usuarias del servicio también sean atendidas en otro recurso municipal, se establecerán siempre reuniones de coordinación para articular un plan de trabajo conjunto entre los diferentes servicios.

La atención es de lunes a viernes, con una dedicación horaria de 35 horas por parte de todas y todos los profesionales.

6.5 Equipo de Atención a las Mujeres

El Equipo de Atención a las Mujeres es un servicio público municipal especializado en la atención a las mujeres, y a sus hijos e hijas, que sufren violencia de género.

Es un *equipo multidisciplinar* (integrado por trabajadoras sociales, psicólogas y abogadas) que ofrece una *atención integral* para poder trabajar los procesos de recuperación de las mujeres atendidas y de sus hijos e hijas, tengan o no necesidad de recursos de acogida.

El Equipo de Atención a las Mujeres (EAD) es la *puerta de entrada a todo el dispositivo municipal de atención especializada para la atención y la protección* de las mujeres, y de sus hijos e hijas, que sufren violencia de género.

La atención integral se concreta en un plan de trabajo adaptado a la evolución de la situación, mientras la mujer y sus hijos e hijas necesiten cualquiera de los recursos del dispositivo municipal especializado en violencia de género. Este plan de trabajo es complementario y está articulado con los diferentes equipos de los servicios de acogida que la mujer pueda necesitar.

El horario de atención es de 10 de la mañana a 6 de la tarde, de forma continua de lunes a viernes.

Las *usuarias del servicio* son todas las mujeres, así como sus hijos e hijas y/u otras personas de su entorno, de la ciudad de Barcelona y mayores de 18 años o menores con autorización, que sufren o han sufrido cualquier manifestación de violencia de género, sin discriminación por edad, estado de salud física y mental, situación legal, orientación sexual y/o procedencia.

Crterios de la atención

- **Integral.** Incorpora todos los aspectos de la estructura personal y social de las mujeres atendidas y de sus hijos e hijas, no sólo los aspectos dañados por la situación sufrida de violencia.
- **Flexibilidad y adecuación a una realidad en constante evolución.** Los profundos cambios sociales que se han producido en los últimos años (aumento de la inmigración, mayor esperanza de vida, atención a la diversidad, otros modelos de relaciones afectivas, etc.) exigen una gran flexi-

bilidad y adecuación por parte del Equipo de Atención a las Mujeres, tanto en los principios de su intervención como en la diversificación de sus propuestas.

- **Interviene en los procesos y dinámicas de violencia de género.** La violencia de género no es únicamente un problema personal, sino también un problema social que afecta a las personas. Ello tiene diversas consecuencias en la intervención que llevar a cabo. Destacamos dos:
 - Se interviene en relación con las mujeres y también con los hijos e hijas, y se incide, siempre que sea necesario, en su interacción, para que la relación sea satisfactoria y puedan construir una dinámica familiar que repare el proceso de violencia vivido.
 - Las herramientas de intervención son diversas: atención individualizada, grupal y comunitaria.
- **Interdisciplinaria.** El Equipo de Atención a la Mujer articula la atención a las mujeres a través de la colaboración y el análisis compartido entre las diferentes disciplinas, que conforman el Equipo (trabajo social, psicología, derecho).

Desde la mirada complementaria de cada una de las disciplinas, se evalúa la complejidad de la situación presentada y el riesgo que conlleva para la mujer y las personas de su entorno más cercano, la magnitud de la problemática, la propuesta de un plan de trabajo, siempre desde la realidad y los intereses de cada mujer, respetando sus decisiones y potenciando su autoestima y autonomía personal.

- **Psicosocial.** El Equipo debe llevar a cabo un trabajo global que incluya el entrenamiento personal para afrontar las circunstancias psicosociológicas de los problemas y situaciones detectados.
- **Centrada en el proceso de recuperación.** La intervención ha de tener presentes las vivencias de la mujer y de sus hijos e hijas, sus estados emocionales y sus aprendizajes, y debe respetar sus decisiones respecto a las acciones y los tiempos necesarios para cada caso.

6.6 Casa de Acogida para mujeres en situación de violencia de género

La Casa de Acogida de Barcelona es un servicio residencial temporal que tiene como objetivo ofrecer un lugar de estancia, de atención integral, psicosocial, y de apoyo material a aquellas mujeres y sus hijas e hijos menores de edad que han sufrido una situación de violencia en la pareja o en cualquier entorno de convivencia.

Para dar una atención integral, el servicio facilitará los medios necesarios para superar las secuelas de las situaciones de violencia vividas, promoviendo un trabajo de elaboración de la problemática que ayude a recuperar la autonomía, la autoestima y la valoración personales, y coordinando las intervenciones con los recursos de la comunidad y con los diferentes servicios que intervienen en la resolución de la problemática de las mujeres y de sus hijos e hijas.

Son objetivos de la Casa de Acogida:

- Ofrecer un espacio de acogida y convivencia para las mujeres, y sus hijos e hijas, que han sufrido situaciones de violencia y que no disponen de una red familiar y/o social de apoyo, o que no la pueden utilizar por motivos de seguridad, que les proporcione un entorno de seguridad física y emocional y una atención integral a sus necesidades.
- Ofrecer una atención integral que facilite trabajar con las mujeres y sus hijos e hijas todos los aspectos vinculados a los procesos de recuperación de la situación de maltrato vivida.

La Casa de Acogida del Ayuntamiento de Barcelona ofrece a las mujeres y sus hijas e hijos los siguientes servicios básicos:

- *Acogida y seguridad* para las mujeres y/o unidades de convivencia, con una infraestructura de 10 habitaciones y 27 plazas.
- *Alojamiento y manutención* de todas las personas acogidas.
- *Atención permanente* durante las 24 horas del día y los 365 días del año.
- *Atención psicológica* centrada en la relación madre-hijos proporcionada por la profesional de la Casa.
- *Escolarización de los niños y las niñas*, incorporación a centros educativos de la red pública y a actividades de educación en el ocio, dentro de la misma Casa o mediante recursos comunitarios.
- *Acceso y acompañamiento, si es preciso, a la red de servicios y recursos comunitarios*: red de salud, escuela de personas adultas, entidades especializadas en la inserción laboral, Barcelona Activa, grupos de mujeres, centros cívicos...
- *Ayudas económicas, si es necesario.*

7. CRITERIOS DE ACTUACIÓN

- Actuar entendiendo a la *mujer* que sufre o ha sufrido violencia no únicamente como víctima sino también como *superviviente*, con todas sus habilidades y capacidades preservadas que, en un entorno sin violencia, le permiten actuar como sujeto y dirigir su propia vida. En cualquier caso, si la mirada del/de la profesional ve a la mujer que sufre violencia solamente como víctima, su intervención contribuirá a la perpetuación de este rol. En cambio, si además de reconocer y entender las consecuencias de la violencia sufrida por la mujer, se identifican y estimulan aquellas capacidades, habilidades, aptitudes y actitudes que le pueden ayudar a ganar progresivamente mayores cuotas de autonomía y control de su vida, el/la profesional, con su intervención, estará contribuyendo al apoderamiento de la mujer.
- *Reconocer y hacer visibles las experiencias de las mujeres* que han pasado por diversas situaciones de violencia y que se han convertido en agentes activos en el proceso de transformación individual y colectiva en cuanto al conocimiento y la superación de este conflicto en la ciudad de Barcelona.
- *Reconocer el papel histórico y pionero del movimiento feminista* para hacer visible este fenómeno social y crear estrategias para erradicarlo. Ha sido gracias a la labor llevada a cabo por las entidades y asociaciones de mujeres, principalmente, que durante la última década, en los años noventa del siglo xx, la lucha contra la violencia hacia las mujeres se ha incorporado a la agenda común.
- *Reconocer el carácter específico y diferenciado de esta violencia*, así como la necesidad de profundizar en los derechos de las mujeres y en la definición de estrategias para erradicarla. La violencia contra las mujeres es *estructural* y característica de las sociedades patriarcales, ya que es una de las consecuencias de la desigualdad entre hombres y mujeres y de la reproducción de un modelo social que, todavía hoy, justifica la inferioridad de las mujeres respecto de los hombres. La jerarquía sexual y la superioridad masculina sobre la mujer hacen que las mujeres sean consideradas seres inferiores, y que puedan ser utilizadas, menospreciadas y maltratadas. La violencia no es un comportamiento natural, sino que es una *actitud aprendida mediante la socialización*. La socialización, con palabras e imágenes, crea las identidades de las personas. Por este motivo, la violencia simbólica contra las mujeres que se ejerce a través de la publicidad o la televisión, entre otros, se convierte en una de las principales causas de su reproducción social.
- Asumir la responsabilidad institucional; las políticas de atención a las mujeres que sufren violencia de género deben tener en cuenta *la diversidad de las mujeres y sus diferentes necesidades*: mujeres mayores, adultas y jóvenes; mujeres que encabezan familias monoparentales; mujeres provenientes de culturas diferentes;

mujeres con diferentes niveles socioeconómicos y culturales; mujeres con estados de salud específicos; mujeres con discapacidad; mujeres seropositivas; mujeres en situación de exclusión social. Cada mujer es única, así como su historia personal y la forma en que ella misma decide afrontarla.

- Trabajar desde la *integralidad*; las actuaciones para combatir la violencia de género deben tener en cuenta su *naturaleza multicausal y multidimensional*, y, por tanto, la respuesta a este fenómeno debe ser global, desde la atención, la prevención, la asistencia y la protección, así como, finalmente, la recuperación y el reconocimiento de todos sus derechos, incluidos también, y muy especialmente, los *derechos económicos*.
- *Garantizar la autonomía de todas las mujeres* evitando cuestionar las decisiones tomadas por cualquier mujer que sufra violencia de género y respetando el hecho de que ella misma sea la responsable de tomar las medidas que considere oportunas en el momento en que así lo decida; los recursos que el Ayuntamiento de Barcelona pone a disposición de sus ciudadanas no discriminan ni discriminarán a ninguna mujer en el momento de ofrecer atención.
- *Garantizar la atención a la víctima* independientemente de cuál sea su situación cuando accede a los recursos municipales de la ciudad de Barcelona. El mecanismo previsto hasta ahora en nuestra sociedad para acreditar la existencia de violencia de género es la denuncia formal del agresor al tribunal correspondiente. La experiencia demuestra que muchas mujeres que sufren violencia de género no pueden ejercer plenamente sus derechos al no poder o no querer pasar por la acreditación judicial de la violencia.

Los recursos municipales garantizan, y continuarán garantizando, los derechos de todas las mujeres al no exigir la acreditación judicial.

- *Atender la complejidad* de cada una de las situaciones personales, así como la pluralidad de realidades que se plantean en nuestra ciudad. Así pues, los recursos municipales trabajan, y trabajarán, para garantizar la flexibilidad que les permite adaptarse a cada una de las situaciones, desde el reconocimiento a la autoridad femenina y otorgando el protagonismo de las decisiones a la propia mujer.
- Las políticas públicas para erradicar la violencia de género deben consolidarse a través de un *modelo de implantación transversal*, que implique a todos los organismos municipales en la definición de acciones específicas desde su ámbito de intervención, coordinadamente, tanto a escala política como a escala técnica.
- La coordinación y la cooperación entre todos los organismos implicados son imprescindibles para poder definir, planificar e implementar, desde la complejidad y la flexibilidad, las estrategias necesarias.
- Todas las mujeres afectadas por situaciones de violencia deben tener las mismas oportunidades de acceso a los recursos que necesiten; la proximidad en el territorio es una forma esencial de facilitar esta accesibilidad, y, por tanto, es necesario trabajar para garantizar una atención específica en el marco de los distritos y de los barrios. La supresión de las barreras arquitectónicas y de comunicación es una condición fundamental para garantizar la accesibilidad de todas las mujeres.

8. OBJETIVO CENTRAL

El objetivo central es garantizar el abordaje integral de la lucha contra la violencia hacia las mujeres, a través del reconocimiento de la experiencia, de la consolidación de los instrumentos operativos que permiten perfeccionar, enriquecer y corregir el actual

modelo de atención, así como de la creación de aquellos servicios específicos que se conviertan en imprescindibles para poder hacer frente a la diversidad de situaciones que las nuevas demandas y realidades puedan plantear. Todo ello para poder:

Hacer impensable la violencia contra las mujeres

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. Prevención, educación, sensibilización y detección

La *prevención* es un eje fundamental para poder evitar la aparición de la violencia de género, para poder detectarla e identificarla en el momento en que aparece y para poder dispensar una atención precoz. La erradicación de la violencia implica actuar sobre la multiplicidad de factores que la generan o que favorecen su emergencia. Así pues, hacen falta estrategias informativas, formativas y de sensibilización dirigidas a toda la población, que contribuyan a rechazar toda forma de violencia, y también es necesario promover modelos de relación basados en el respeto a los derechos humanos y a las diferencias.

Cuando se trata de la prevención de la violencia sexista coinciden la importancia y la urgencia, y existe casi unanimidad en considerar el ámbito educativo como el ideal para realizar intervenciones que incidan sobre el conjunto de la población, teniendo en cuenta sobre todo la franja de la enseñanza obligatoria. De todos modos, el ámbito educativo va más allá y es necesario no perder de vista los espacios y los tiempos de educación no reglada, la formación universitaria y postobligatoria y la formación de personas adultas.

A pesar de que la escuela parece el ámbito ideal de intervención para la prevención de la violencia, no se puede olvidar que la escuela forma parte de la sociedad y que, si no hay un acuerdo y una colaboración y una responsabilidad compartida con las familias y con los medios de comunicación, difícilmente se podrá llevar a cabo esta labor de prevención.

La coeducación que se propone, la formación y el desarrollo integral de las personas, que rompe estereotipos, que a la vez respeta las diferencias y supera las desigualdades discriminatorias, es la base para poder trabajar la prevención de la violencia sexista. (Grupo de trabajo “La prevención de la violencia en la educación formal”).

El tejido asociativo es un espacio privilegiado para realizar prevención dada su proximidad con las personas. Desde este espacio podemos detectar situaciones de violencia, hacer denuncia social y, sobre todo, crear un entorno favorable donde las mujeres y los hombres podamos reflexionar sobre modelos alternativos de relación.

Objetivos estratégicos y objetivos operativos

1.1 Definir actuaciones de sensibilización y prevención de la violencia contra las mujeres dirigidas a la población joven, implicando en este proceso, siempre que ello sea posible, a las y los profesionales del sistema educativo.

- 1.1.1 Coordinar y trabajar, conjuntamente con todas las instancias educativas y los espacios de educación no formal, las actuaciones dirigidas a establecer la coeducación como principio fundamental en la lucha contra la violencia de género.
- 1.1.2 Mantener, desarrollar y ofrecer, tanto a centros de educación secundaria como también a entidades juveniles, talleres de prevención como estrategia para promover los comportamientos respetuosos y el desarrollo de valores, actitudes y modelos relacionales que ayuden a eludir el establecimiento de conductas abusivas en las relaciones personales.
- 1.1.3 Desarrollar y ofrecer, mediante la colaboración de asociaciones estudiantiles universitarias, talleres de prevención de relaciones abusivas dirigidos al público universitario, entendiendo que es mayoritariamente en esta franja de edad donde se forman las primeras parejas estables.
- 1.1.4 Favorecer la implicación del profesorado, tanto en la detección como en un proceso de reflexión sobre su práctica educativa, para sensibilizarlo en temas de género y promover la coeducación, la divulgación de experiencias pioneras respecto de la violencia de género en el ámbito educativo, y la creación de modelos y actuaciones preventivas adecuados a cada edad y a cada etapa evolutiva (desde el jardín de infancia hasta la universidad).
- 1.1.5 Desarrollar, conjuntamente con todos los ámbitos educativos, estrategias para la prevención, detección y sensibilización de la violencia contra las mujeres: formación profesional, formación no reglada, asociaciones y espacios de ocio.

- 1.1.6 Trabajar, conjuntamente con las organizaciones que gestionan los espacios de ocio, así como con los educadores y las educadoras de calle, estrategias de prevención, detección y atención de la violencia contra las mujeres.
- 1.1.7 Crear programas de formación para el profesorado y el alumnado, con el objetivo de desarrollar estrategias para hacer frente a las situaciones de violencia que se planteen en el marco del centro educativo.
- 1.1.8 Creación de grupos preventivos de madres en el ámbito escolar de primaria y secundaria, para poder trabajar la prevención y la detección de la violencia contra las mujeres e incorporar la participación de los hombres a estos grupos en función del desarrollo y de las características de cada grupo.
- 1.1.9 Protocolizar, conjuntamente con el Consorcio de Educación de Barcelona, las derivaciones que pueden efectuar los y las docentes en caso de detectar en el aula situaciones de violencia de género, a partir del trabajo realizado en el marco de los Consejos Escolares.
- 1.1.10 Colaborar con el profesorado de primaria y secundaria a través de la creación de maletas pedagógicas adecuadas a cada nivel educativo que permitan hacer frente al fenómeno de la violencia contra las mujeres en el aula.
- 1.1.11 Elaborar, conjuntamente con los centros de recursos pedagógicos, una lista conjunta y unificada de todos los recursos de prevención del fenómeno de la violencia contra las mujeres, mediante la definición de un programa que incorpore toda la oferta existente en la ciudad a partir de la experiencia transversal de los circuitos territoriales.
- 1.2 Definir la formación y la capacitación obligatoria de las personas profesionales que intervienen en la atención a las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género, para garantizar la calidad de la atención, preservar el bienestar emocional de la persona profesional y evitar la victimización secundaria.**
- 1.2.1 Promover una formación obligatoria, específica y continuada de las y los profesionales de los diferentes ámbitos, a través de la creación de un equipo que, con esta finalidad, se formará en el marco del Observatorio de la Violencia contra las Mujeres.
- 1.2.2 Posibilitar la supervisión a los equipos profesionales de atención directa.
- 1.2.3 Incluir en la formación de las y los profesionales un trabajo personal y una revisión de los propios estereotipos de género y de la propia relación con la violencia.
- 1.2.4 Implicar a todos los servicios de todos los ámbitos en el proceso de prevención y detección de la violencia hacia las mujeres.
- 1.2.5 Crear espacios de intercambio entre profesionales para compartir buenas prácticas, experiencias, materiales, recursos, metodologías y dificultades.
- 1.2.6 Crear una página web de fácil acceso dirigida a las y los profesionales que contenga información actualizada de todos los recursos existentes en la ciudad, así como de las actividades que en ella se desarrollan.
- 1.2.7 Colaborar con el Institut Català de les Dones, incorporando en la próxima edición de la *Guía de recursos contra la violencia hacia las mujeres* todos los servicios que el Ayuntamiento de Barcelona ya tiene o constituya para hacer frente al problema de la violencia contra las mujeres.
- 1.3 Llevar a cabo campañas de sensibilización social y elaborar estrategias de comunicación y difusión que contribuyan a modificar la percepción social en torno a la violencia de género.**
- 1.3.1 Reedición anual del Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Libre de Violencia hacia las Mujeres en el marco de la conmemoración del Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres el 25 de noviembre.
- 1.3.2 Mantener y ampliar la difusión del Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Libre de Violencia hacia las Mujeres entre las asociaciones y los colectivos juveniles de la ciudad, así como el catálogo de recursos a disposición de las entidades firmantes del acuerdo (Plan Joven).

- 1.3.3 Llevar a cabo una encuesta entre la población de Barcelona para conocer el alcance real del problema de la violencia hacia las mujeres y las actitudes y creencias relacionadas con él, que permita valorar las necesidades reales.
- 1.3.4 Llevar a término un trabajo de reflexión con los y las profesionales de cada ámbito (los servicios sociales, la sanidad, la educación, los cuerpos de seguridad, el ámbito judicial y las asociaciones) para definir el marco general y elaborar un proyecto compartido de prevención.
- 1.3.5 Elaborar y editar nuevos materiales para la difusión e información a partir de las experiencias existentes: trípticos, guías y folletos, así como materiales audiovisuales.
- 1.3.6 Realizar campañas dirigidas a la gente joven, y de gran impacto publicitario, que fomenten la prevención y la detección de determinadas conductas abusivas que puedan surgir en las relaciones personales.
- 1.3.7 Instar, como corporación local, a los entes competentes para que los medios de comunicación exploten ampliamente su capacidad para incidir en la prevención de la violencia contra las mujeres.
- 1.3.8 Editar materiales dirigidos al colectivo masculino que trabajen la prevención de la violencia contra las mujeres.

1.4 Fomentar la representación positiva de nuevos modelos de masculinidad, feminidad y de relaciones entre los hombres y las mujeres.

- 1.4.1 Fomentar la función de vigilancia del Observatorio de las Mujeres en los Medios de Comunicación para poder denunciar la reproducción de modelos de violencia hacia las mujeres en series, películas, anuncios u otros programas.
- 1.4.2 Buscar y potenciar nuevos modelos de masculinidad, de feminidad y de relaciones entre las personas basados en la no-violencia, en el trabajo del cuidado, en el respeto y en que la autonomía personal se convierta en el antídoto contra las relaciones abusivas y violentas.

- 1.4.3 Implicar a todas las instituciones educativas, así como a los espacios de socialización no reglados, en el diseño y la elaboración de módulos curriculares que fomenten los comportamientos de respeto y reconocimiento entre chicos y chicas, el tratamiento de los estereotipos que propician la violencia de género y las conductas abusivas, y el desarrollo de habilidades para la comunicación y la resolución de conflictos de forma no violenta.
- 1.4.4 Garantizar la responsabilidad institucional en la representación positiva de las mujeres mediante la utilización de la publicidad y el lenguaje no sexistas.

1.5 Trabajar la prevención de la violencia desde la corresponsabilidad con el tejido asociativo de la ciudad.

- 1.5.1 Incrementar los compromisos, así como el número de entidades firmantes, del Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Libre de Violencia hacia las Mujeres a través de los recursos y materiales que el Ayuntamiento pone a su disposición.
- 1.5.2 Implicar a todo el mundo asociativo, así como a las organizaciones sindicales, en la prevención y la denuncia de la violencia contra las mujeres a partir de la experiencia de las entidades y el movimiento de mujeres de la ciudad.
- 1.5.3 Implicar a los hombres en los procesos de prevención y revisión de los estereotipos y modelos de género y de relación, siguiendo el ejemplo de los proyectos impulsados en el marco del Sector de Servicios Personales.
- 1.5.4 Hacer visibles a todos los colectivos de mujeres (mujeres con discapacidad, inmigradas, mayores, con toxicomanías o con problemáticas graves de salud mental), y desarrollar actuaciones preventivas específicas y facilitar su acceso a los recursos.
- 1.5.5 Facilitar los recursos necesarios para garantizar la implicación de las técnicas de Mujer de los distritos en la coordinación de espacios de trabajo comunitario en el marco del territorio para trabajar el abordaje de la lucha contra la violencia hacia las mujeres a partir de la proximidad y el conocimiento de la realidad.

- 1.5.6 Impulsar proyectos territoriales en el marco de los distritos que incorporen a todas las entidades que manifiesten su especial sensibilidad ante esta problemática, para trabajar conjuntamente en la definición de estrategias que incorporen la especificidad de cada uno de los territorios de la ciudad.
- 1.5.7 Fomentar la participación de los puntos de información y atención a las mujeres en los proyectos comunitarios, con el objetivo de incorporar la violencia contra las mujeres como eje de trabajo específico.
- 1.5.8 Implicar, en el marco del trabajo comunitario, a los hombres que muestren una especial sensibilidad para que se conviertan también en referentes en la prevención y la detección de la violencia contra las mujeres.

1.6 Dar apoyo a las iniciativas surgidas desde los colectivos de mujeres, organizaciones no gubernamentales, organizaciones sindicales u otras instancias de la sociedad civil en torno a la violencia de género.

- 1.6.1 Incrementar las líneas específicas de subvenciones a los proyectos y las acciones de las entidades y asociaciones de mujeres que se enfrentan en su labor cotidiana al fenómeno de la violencia de género en la ciudad.
- 1.6.2 Programar, con la colaboración de las asociaciones de mujeres con experiencia en el tratamiento de la violencia de género, acciones informativas orientadas a la sensibilización de las entidades, las asociaciones de madres y padres de alumnos, y los consejos municipales de participación.
- 1.6.3 Organizar jornadas de intercambio de experiencias de trabajo entre asociaciones, agentes profesionales, personas expertas y organizaciones no gubernamentales.
- 1.6.4 Formar, conjuntamente con las entidades de mujeres, un cuerpo de agentes sociales implicados en la prevención, detección e intervención en situaciones de violencia de género.

1.7 Mejorar las estrategias informativas para que todas las barcelonesas puedan saber qué es la violencia contra las mujeres y qué servicios están a su disposición.

- 1.7.1 Analizar, conjuntamente con los grupos y las entidades de mujeres de la ciudad, en especial con aquellos que llevan a cabo un abordaje de la lucha contra la violencia machista y que forman parte del Consejo de las Mujeres de Barcelona, diferentes estrategias de comunicación y difusión de la información.
- 1.7.2 Llevar a cabo una nueva campaña informativa —en varios idiomas y con una amplia distribución en todos los servicios de la ciudad, en especial en los educativos y de salud— en relación con el concepto de *violencia contra las mujeres* para que los distintos colectivos femeninos de Barcelona puedan identificarla con mayor facilidad.
- 1.7.3 Editar y difundir, en varios idiomas, información de la red de servicios que la ciudad ofrece a las mujeres que se encuentran en situaciones de violencia.
- 1.7.4 Trabajar para aumentar y diversificar la labor informativa en relación con la violencia contra las mujeres, tanto del Centro de Información y Recursos para las Mujeres (CIRD) como de los PIAD, como servicios clave y de referencia a la hora de proporcionar a las barcelonesas conocimientos sobre los recursos de la ciudad, tanto públicos como privados.
- 1.7.5 Continuar utilizando, y si hace falta mejorar y sistematizar, las estrategias de traspaso de la información dentro de las mesas de coordinación existentes (Circuito Barcelona, circuitos territoriales, mesa de técnicas de los distritos...).
- 1.7.6 Incrementar la relación con la línea de atención a las mujeres en situación de violencia (24 horas) de la Generalitat, para que ésta disponga constantemente de información actualizada acerca de los recursos de la ciudad de Barcelona para las mujeres que sufren violencia.
- 1.7.7 Consensuar, con el Consorcio Sanitario de Barcelona y con la Agencia de Salud Pública en Barcelona, líneas de prevención de la violencia contra las mujeres, tanto desde la vertiente de la formación de profesionales para favorecer una detección precoz como en otras acciones que lleven a cabo.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2. Atención, protección y recuperación

El Plan Operativo pretende incrementar la eficacia y la efectividad de las actuaciones municipales de atención, protección, reparación y recuperación de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género. Por este motivo, los recursos y los servicios municipales deben dar respuesta a las diferentes necesidades de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género, deben garantizar su accesibilidad, continuidad y complementariedad, y deben trabajar de manera eficaz en la detección y la derivación a los servicios correspondientes, para así evitar la victimización secundaria.

La necesidad de nuevos servicios, así como la de diversificación de los recursos actuales, la de mejorar las herramientas personales, la de aceptar los límites de los profesionales y de los equipos, y la de dar valor a la coordinación entre profesionales, son elementos de presión en la intervención y atención a las mujeres que sufren violencia de género.

Aquí recogemos la perspectiva de que el primer recurso es la propia mujer; resulta imprescindible partir de las potencialidades de cada mujer, y es necesario respetar sus ritmos en la toma de decisiones y adecuar la intervención y los recursos públicos a sus necesidades.

Igualmente importante es cuidar de los profesionales y los equipos como medida política, ya que son quienes realizan el acompañamiento de la mujer a lo largo de su proceso de recuperación.

Objetivos estratégicos y objetivos operativos

2.1 Aumentar el conocimiento que la ciudadanía tiene de la red de recursos al servicio de las mujeres que se hallan en situación de violencia.

- 2.1.1 Crear una página web con información actualizada sobre la violencia de género, los recursos disponibles y las actividades.
- 2.1.2 Editar material informativo dirigido a la población femenina y distribuirlo en el trabajo, con la colaboración de las organizaciones sindicales, y en los espacios de uso cotidiano: mercados, panaderías, farmacias, peluquerías, escuelas.

- 2.1.3 Facilitar que en todos los centros de salud haya dípticos informativos sobre recursos para las mujeres en situación de violencia.
- 2.1.4 Facilitar el acceso a esta información a las mujeres con discapacidad visual, auditiva e intelectual teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad comunicativa (*braille*, boletines sonoros, discos compactos...).
- 2.1.5 Facilitar el acceso a esta información a los colectivos de mujeres inmigradas editando este material en varios idiomas.
- 2.1.6 Editar un material que informe sobre las medidas prácticas de autoprotección para la mujer.

2.2 Reforzar la coordinación con la Generalitat de Catalunya

- 2.2.1 Establecer procedimientos de derivación con la Generalitat de Catalunya para poder garantizar la protección de las mujeres, y de sus hijos e hijas, que requieran salir de la ciudad por motivos de seguridad. Favorecer la colaboración entre las diferentes administraciones y la Consejería de Interior de la Generalitat de Catalunya.
- 2.2.2 Requerir al Departamento de Ciudadanía y Acción Social que actúe como interlocutor con el resto de los territorios del Estado cuando, por motivos de seguridad, sea necesario acoger a una mujer fuera de Cataluña.
- 2.2.3 Definición y establecimiento, con la Generalitat de Catalunya, de los procedimientos de derivación para obtener una mayor disponibilidad de plazas en las Casas de Acogida de acceso urgente gestionadas por el Gobierno de Cataluña.

2.3 Optimizar los servicios existentes y determinar la creación de otros nuevos.

- 2.3.1 Actualización del modelo de atención integral que se presta de manera complementaria

desde los servicios específicos de la ciudad y desde la atención primaria de los distritos.

2.3.2 Fortalecer el Equipo de Atención a las Mujeres:

- Eliminar las listas de espera.
- Garantizar el acompañamiento de la mujer a los recursos y las gestiones siempre que sea necesario, con una función educativa y capacitadora.
- Desarrollar y protocolizar la intervención respecto de los hijos e hijas de las mujeres que sufren violencia.
- Potenciar la intervención grupal, tanto con mujeres como con niños.
- Incrementar su función de asesoramiento y apoyo a otros equipos y profesionales.

2.3.3 Reforzar la atención educativa y psicológica proporcionada por la Casa de Acogida.

2.3.4 Definir un recurso específico de contención psicológica de urgencias, para poder atender de inmediato a las mujeres que sufren una situación de crisis como consecuencia de la violencia.

2.3.5 Crear un Centro Municipal de Acogida de Urgencias que garantice la seguridad de las mujeres y proporcione, durante un máximo de 15 días, la cobertura de las necesidades básicas (alojamiento, alimentación...), así como la atención psicosocial necesaria para hacer frente al fuerte impacto físico y emocional vivido, y para ayudar a iniciar un proceso de toma de decisiones. Este centro debe eliminar la acogida de urgencias en hoteles y pensiones.

2.3.6 Poner en marcha un servicio de atención telefónica y de fax de urgencias que complemente los horarios del Equipo de Atención a la Mujer y que se preste desde el Centro Municipal de Acogida de Urgencias.

2.3.7 Poner en marcha pisos puente que permitan ofrecer una vivienda temporal y compartida, con un apoyo socioeducativo, en un entorno lo más normalizado y autónomo posible, para preparar a las mujeres y a sus hijos e hijas para vivir de manera independiente en un contexto exento de violencia.

2.3.8 Fortalecer y divulgar la línea innovadora de intervención con los hijos e hijas de las mujeres

que sufren violencia, llevada a cabo por parte de los diferentes servicios del dispositivo municipal de atención y que tiene un carácter preventivo, de contención y de fortalecimiento de las habilidades del niño para afrontar el trauma de la violencia, y de reparación de los daños ocasionados por esta situación.

2.3.9 Activar mecanismos que faciliten a las mujeres acogidas el acceso a la vivienda, tanto de promoción oficial como del mercado de alquiler, para que puedan culminar su proceso de autonomía y recuperación.

2.4 Continuar trabajando para desarrollar un modelo de atención basado en la celeridad, la proximidad y el equilibrio de las intervenciones desde el respeto a las decisiones de cada mujer.

2.4.1 Mejorar el trato específico de atención a las mujeres, así como a sus hijos e hijas, mediante la aplicación de modelos de relación basados en la no-violencia.

2.4.2 Mantener e incrementar los programas de atención a las hijas e hijos de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género.

2.4.3 Ampliar la cobertura de los programas de atención y apoyo psicológico a las mujeres, así como a los hijos e hijas que sufren violencia de género: grupos de apoyo y recuperación, grupos de acompañamiento, grupos de atención a las personas que conviven en un entorno de violencia y talleres de habilidades sociales.

2.4.4 Incrementar y adecuar la oferta de formación e inserción laboral a las necesidades y las posibilidades de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género.

2.4.5 Estudiar, en el marco de las competencias municipales, las posibilidades de definición de estrategias de apoyo para el acceso a la vivienda a las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género, tanto en lo que se refiere al acceso al mercado inmobiliario como a la concreción de medidas de acceso a las viviendas de protección oficial.

2.4.6 Plantear la importancia de entender a la mujer en su contexto comunitario, incidiendo en la definición de programas específicos para

trabajar con el colectivo masculino, así como con sus hijos e hijas, a partir de la experiencia del Servicio de Mentorías y del Servicio de Atención a los Hombres que Maltratan.

2.5 Establecer medidas específicas para atender correctamente la diversidad y las necesidades concretas de las mujeres, teniendo en cuenta a los colectivos de mujeres que por sus circunstancias sufren diversas manifestaciones de esta violencia: mujeres jóvenes, mujeres mayores, mujeres inmigradas, mujeres en situación de prostitución forzada, mujeres transexuales, mujeres con discapacidad, mujeres con VIH y las mujeres internas en centros penitenciarios, mujeres con enfermedades mentales graves...

- 2.5.1 Adaptar a la realidad cambiante las medidas específicas de atención a las mujeres inmigradas que sufren violencia de género: servicios de mediación en los equipamientos de atención municipal, protocolos de derivación e información a los servicios municipales para inmigradas, y edición de materiales informativos en varios idiomas.
- 2.5.2 Proporcionar formación específica a las y los profesionales para poder acompañar a las mujeres a partir de sus creencias y valores.
- 2.5.3 Continuar dando apoyo a los servicios de atención específica a las mujeres con discapacidad que sufren o han sufrido violencia de género.
- 2.5.4 Definición de un modelo integral de atención sociosanitaria en colaboración con la Agencia de Salud Pública de Barcelona, para las mujeres con problemáticas de toxicomanías y/o salud mental que sufren o han sufrido violencia de género.
- 2.5.5 Diseño de una línea de trabajo específica dirigida a las mujeres que se hallan internas en los centros penitenciarios, y que han sufrido o sufren situaciones de violencia de género.
- 2.5.6 Implicar a la Red de Salud Mental en la detección de la violencia hacia las mujeres y promover la formación específica en salud mental y género.
- 2.5.7 Crear un programa específico de detección y visibilización de la violencia de género, y asesoramiento posterior dirigido a las mu-

jes y los hombres jóvenes para conseguir modelos de relaciones personales basados en la libertad y el respeto a los derechos humanos, conjuntamente con la Dirección de Juventud, ubicada en el Centro de Información y Asesoramiento de Jóvenes (CIAJ).

- 2.5.8 Impulsar recursos y tratamientos psicológicos para mujeres en situación de violencia que, además, presentan otros trastornos (psicopatologías, toxicomanías...).
- 2.5.9 Impulsar servicios de mujeres gitanas mediadoras especializadas en temas de violencia en el marco de la comunidad gitana, así como la colaboración de las mujeres inmigradas expertas en los procesos de mediación cultural que puedan favorecer la proximidad con las diferentes comunidades de mujeres inmigradas.

2.6 Consolidar y definir nuevos instrumentos de abordaje integral de la lucha contra la violencia de género: circuitos territoriales de actuación, protocolos y acuerdos interinstitucionales.

- 2.6.1 Garantizar el trato psicológico paralelo a la medicación a través de la colaboración con la red de los servicios de salud mental, para consolidar protocolos de atención que tengan en cuenta los efectos de la violencia en la recuperación de las mujeres.
- 2.6.2 Aumentar y diversificar los recursos de atención a las mujeres para poder explorar el tipo de atención que necesita cada una de ellas evitando la victimización secundaria, que provoca que la atención se vea condicionada por la existencia del recurso adecuado.
- 2.6.3 Establecer la creación de espacios de recuperación de la violencia para poder continuar atendiendo a las mujeres, y a sus hijos e hijas en el caso de que tengan, en su última fase del proceso de ruptura con la violencia de género.
- 2.6.4 Crear servicios de acompañamiento a las mujeres inmigradas extranjeras para poder superar las dificultades específicas derivadas del desconocimiento de la ciudad, y rescatar y respetar aquellos valores y creencias culturales que no vulneren la garantía de los derechos de la mujer.

2.6.5 Incrementar el personal de los puntos de información y atención a las mujeres para garantizar la atención inicial de los casos de violencia que acceden al servicio como centro de referencia.

2.6.6 Ampliar la oferta de los puntos de información y atención a las mujeres con atención psicológica para mujeres que lo necesitan.

2.6.7 Incorporar, en todos los servicios de atención a las mujeres, una línea específica de información de sus derechos laborales, así como de los recursos de inserción laboral que trabajan en el marco de la ciudad de Barcelona.

2.7 Mejorar los servicios de atención y de asesoramiento jurídico a las mujeres que se hallan en situación de violencia de género.

2.7.1 Continuar ofreciendo a las mujeres asesoramiento jurídico sobre todos aquellos temas que sean de su interés.

2.7.2 Informar a la mujer, siempre que lo requiera, sobre el proceso de denuncia y judicial.

2.7.3 Incrementar los acompañamientos físicos a las mujeres que han sido víctimas de la violencia de género, durante todo el proceso.

2.8 Impulsar estrategias de detección precoz de las situaciones de mayor vulnerabilidad y de alto riesgo de incidencia de la violencia.

2.8.1 Incluir la prevención de la violencia de género en los programas de prevención para la salud.

2.8.2 Trabajar coordinadamente con los servicios de atención a la salud sexual y reproductiva, para desarrollar estrategias conjuntas de pre-

vencción y detección precoz de las situaciones de violencia contra las mujeres.

2.8.3 Sensibilizar a las empresas de la necesidad de adecuar los puestos de trabajo a las necesidades de las mujeres que sufren o han sufrido violencia.

2.8.4 Hacer visibles la repercusión y los efectos de la violencia de género en la salud de las mujeres e investigar los orígenes de las patologías tratadas.

2.8.5 Facilitar la utilización de los recursos de mediación para atender a las mujeres inmigradas que son víctimas de la violencia, y garantizar la formación específica en violencia de género de las personas mediadoras que trabajan en este servicio.

2.8.6 Impulsar la detección y una mayor adecuación de los recursos a las mujeres trabajadoras sexuales que son víctimas de la violencia.

2.9 Trabajar para favorecer la libertad, la independencia y la autonomía de las mujeres que sufren o han sufrido malos tratos, así como el ejercicio de todos sus derechos.

2.9.1 Garantizar el alojamiento de la mujer que así lo requiera en pisos tutelados o compartidos, y disminuir así el alojamiento en pensiones. Pactar con los servicios municipales de vivienda pisos tutelados o compartidos.

2.9.2 Continuar ofreciendo trabajo a las mujeres en empresas sensibles a su situación personal, que aseguren la concesión de todos los permisos necesarios para gestionar cuestiones relacionadas con su problemática, y que permitan cambios de horario o cambios del puesto de trabajo.

2.9.3 Incorporar la lucha contra la violencia hacia las mujeres como uno de los criterios de acceso a la vivienda pública y a la vivienda social de Barcelona, en el marco del Consejo Municipal del Consorcio de Vivienda Social de Barcelona.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. Coordinación y participación

El Plan tiene la voluntad de implicar en su proceso de implementación a todos los agentes que intervienen en este ámbito en la ciudad de Barcelona. Por este motivo se diseñarán estrategias específicas y espacios de trabajo conjunto para hacer efectiva esta línea estratégica. Por un lado, es necesaria la coordinación interinstitucional con los diferentes organismos y estamentos de la Administración pública. Por otro, es imprescindible la concertación, cooperación y coordinación efectiva con el tejido asociativo de la ciudad y el movimiento de mujeres, así como con las organizaciones sindicales.

No siempre las mujeres siguen un proceso lineal en los circuitos de atención a la violencia de género y, por tanto, hay que prever la posibilidad de que las mujeres entren y salgan del circuito de forma intermitente sin evaluar este aspecto como un fracaso del sistema de atención. En todo momento hay que priorizar la calidad frente a la cantidad y es necesario trabajar para garantizar que la mujer esté siempre bien atendida, sea cual sea el recorrido de asistencia que haya realizado.

Las mujeres tienen que poder ser agentes activos dentro del proceso de atención y recuperación, es decir, deben garantizarse los procesos de acompañamiento, pero sin que éstos supongan menospreciar a la mujer o fomenten dependencias innecesarias de la mujer respecto de la Administración.

Objetivos estratégicos y objetivos operativos

3.1 Incrementar la coordinación y cooperación entre los ámbitos social, sanitario, policial, judicial y asociativo en relación con la prevención y la atención a las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género.

- 3.1.1 Apoyar el Circuito Barcelona contra la violencia hacia las mujeres y reconocer a los y las profesionales de los sectores social, judicial, policial y sanitario implicados en la atención a las situaciones de violencia machista.
- 3.1.2 Promover el conocimiento de los puntos de información y atención a las mujeres existentes en todos los distritos de la ciudad para facilitar la información, el acceso y la atención de las mujeres a los diferentes servicios existentes en la ciudad.

- 3.1.3 Continuar potenciando el Equipo de Atención a las Mujeres como servicio referente de ciudad, mediante la intercomunicación y coordinación con los distritos de Barcelona, las asociaciones que prestan servicio a las mujeres que sufren o han sufrido violencia, la red sanitaria, los cuerpos policiales y los juzgados.
- 3.1.4 Mantener la organización anual de una jornada de intercambio con el objetivo de facilitar los espacios de reflexión y participación de todos y todas las profesionales que forman parte del Circuito Barcelona contra la violencia hacia las mujeres.
- 3.1.5 Promover y mantener los circuitos territoriales contra la violencia hacia las mujeres en todos los distritos de la ciudad.

3.2 Promover y apoyar a los programas y proyectos en torno a la violencia de género en los distritos de la ciudad garantizando la descentralización de la prevención y la atención, pero manteniendo la centralidad de los criterios de actuación.

- 3.2.1 Trabajar, conjuntamente con la mesa de técnicas de los distritos y con los consejos de mujeres de los distritos, estrategias conjuntas de coordinación, prevención y atención de las situaciones de violencia de género desde el conocimiento compartido.
- 3.2.2 Seguir potenciando la organización de charlas, coloquios, talleres u otras acciones dirigidas a la sensibilización y la prevención de la violencia de género.
- 3.2.3 Diseñar programas de acompañamiento de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género.
- 3.2.4 Dar apoyo a los proyectos de voluntariado que, en el marco de los distritos, tienen como objetivo el acompañamiento de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género.

3.3 Definición de indicadores conjuntos, criterios objetivos y metodologías de evaluación para llevar a cabo un correcto seguimiento de los procesos de interven-

ción respecto de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género y de sus familias.

- 3.3.1 Creación de una base de datos común para todas las personas profesionales, con diferentes niveles de consulta y con una web actualizada para la ciudadanía.
- 3.3.2 Establecer espacios de trabajo conjuntos con el objetivo de definir cuáles son las variables que deben compartirse entre los servicios y los profesionales, para poder atender correctamente a las mujeres desde los diferentes recursos específicos y generales de atención.
- 3.3.3 Actualizar los datos de los servicios públicos y privados de atención a las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género y elaborar un catálogo para su difusión.
- 3.3.4 Actualizar la diagnosis de la violencia de género en la ciudad de Barcelona y difundir sus resultados entre todos los agentes implicados.

3.4 Trabajar con las escuelas, los centros de atención primaria y los sindicatos protocolos específicos de detección de la violencia de género, para que puedan convertirse en agentes activos para la derivación a los recursos de atención específica.

- 3.4.1 Organizar acciones formativas específicas que faciliten la aplicación de las estrategias preventivas, educativas y asistenciales del Plan.
- 3.4.2 Coordinar las actuaciones del Ayuntamiento de Barcelona con el Protocolo Marco previsto por la Ley por los derechos de las mujeres y contra la violencia machista —que se aprobará próximamente— de acuerdo con lo que establece la Carta Municipal de Barcelona.

3.5 Crear servicios específicos de atención a las y los profesionales que atienden directamente a las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género, creando grupos de intercambio y supervisión que nos permitan mejorar la calidad, la coordinación y la comunicación en los servicios.

- 3.5.1 Dar reconocimiento institucional a los espacios de coordinación estable en que están representados todos los agentes profesionales y sociales relacionados con la prevención, la detección y la intervención de las situaciones de violencia de género en cada distrito.
- 3.5.2 Organizar periódicamente jornadas de intercambio intersectorial e interinstitucional.
- 3.5.3 Favorecer un espacio de reflexión personal de todas y todos los profesionales que trabajan con mujeres que sufren violencia, sean del ámbito que sean, para conocer y ser conscientes de las ideas previas y de los esquemas de pensamiento sobre la problemática que tratan.
- 3.5.4 Impartir formación obligatoria, con perspectiva de género, a todas y todos los profesionales que trabajan con mujeres en situación de violencia: servicios sociales, sanidad, justicia, educación, policía...
- 3.5.5 Mejorar la formación de los y las profesionales en el sentido de capacitarlos en competencias mediadoras, para poder atender a mujeres inmigradas llegadas desde contextos culturales muy diferentes.
- 3.5.6 Mejorar la formación de los y las profesionales para atender a mujeres que presentan características especiales que las hacen más vulnerables a la violencia.
- 3.5.7 Mejorar la preparación profesional para atender todas las formas de violencia contra las mujeres (acoso laboral, acoso sexual...).
- 3.5.8 Evaluar el impacto de la formación recibida por los profesionales, tanto en lo referente a los cursos como a las actitudes. Evaluación orientada a plantear mejoras en las estrategias de formación para que interpelen a las actitudes tanto o más que a los conocimientos.

3.6 Mejorar las condiciones de trabajo de las y los profesionales que trabajan con las mujeres que sufren violencia de género.

- 3.6.1 Aumentar el número de profesionales para evitar que en ningún servicio de atención las profesionales trabajen solas y bajo la presión de la lista de espera.

- 3.6.2 Definir de manera consensuada el servicio y el o la profesional de referencia en cada momento del caso.
- 3.6.3 Ofrecer recursos a las o los profesionales según sus necesidades, que hagan referencia a formación, supervisión, infraestructuras, apoyo técnico en el trabajo diario...
- 3.6.4 Fomentar y dejar espacios para la reflexión y la valoración sobre el trabajo y para una evaluación investigadora sistemática, dirigidas a mejorar las actuaciones, a planificar y dar prioridades, a la toma de decisiones y al aprendizaje profesional.

3.7 Trabajar para mejorar el Circuito Barcelona contra la Violencia hacia las Mujeres.

- 3.7.1 Crear una plataforma informática para actualizar el Circuito y adaptarlo a las necesidades de las y los profesionales.
- 3.7.2 Crear una base de datos centralizada a escala de ciudad y medios estadísticos para facilitar la coordinación interservicios, de acuerdo con los principios previstos por la actual Ley de protección de datos.
- 3.7.3 Facilitar la intervención y participación de todos los agentes implicados en el Circuito.
- 3.7.4 Organizar periódicamente jornadas de intercambio intersectorial e interinstitucional.
- 3.7.5 Organizar sesiones de supervisión conjunta en los circuitos territoriales contra la violencia hacia las mujeres.
- 3.7.6 Revisar las cargas de trabajo de las técnicas y los técnicos municipales que son responsables y referentes del Circuito.
- 3.7.7 Dotar de los recursos necesarios a los circuitos territoriales de los distritos de Barcelona para garantizar su capacidad y autonomía a la hora de definir los proyectos de formación que consideren oportunos, de acuerdo con la realidad de su territorio.
- 3.7.8 Trabajar a través del E-Catalunya, Plataforma Informàtica, para garantizar el acceso de los y las profesionales a diferentes softwares libres y herramientas para trabajar en red, partiendo de la experiencia piloto desarrollada en el distrito de Sant Martí y con el objetivo de implantarlo en toda la ciudad y mejorar la comunicación entre los diferentes agentes del Circuito.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4. Sistemas de información e investigación

Nombrar los fenómenos sociales permite, entre otras cosas, entenderlos; la palabra no crea la realidad social, pero sí que le da la visibilidad necesaria para romper el silencio que hay a su alrededor. Reflexionar sobre el concepto que utilizamos para definir un fenómeno social como el de la violencia hacia las mujeres y compartir las experiencias y observaciones que son fruto de la labor cotidiana de atención a las mujeres que sufren violencia, así como a sus hijos e hijas, nos permite avanzar en la creación de un corpus teórico compartido, profundizar en el conocimiento de las causas de la violencia y estructurar un paradigma de análisis y actuación.

La violencia de género es un elemento estructurante del orden social: configura el mundo y el “estar” en el mundo de los hombres y las mujeres, y es, por tanto, consecuencia de la construcción de la ordenación social a partir del sistema sexo-género. Si entendemos el género como el concepto que hace referencia a las relaciones entre hombres y mujeres en relación con los roles definidos socialmente y que se asignan a uno u otro sexo, entendemos también que estas relaciones son construcciones sociales sujetas a cambios.

Por este motivo, es necesario evaluar el impacto y los efectos que tienen las intervenciones de atención en los servicios en que se realicen, como es necesario también apostar claramente por una evaluación sistemática orientada a mejorar procedimientos y evaluar impactos. Es necesario esforzarse para impulsar la investigación de la casuística de la violencia de género y, sobre todo, la evaluación de la práctica para poder determinar cuáles son las construcciones sociales que discriminan a las mujeres y eliminarlas.

La etapa de desarrollo de servicios y participación está ya iniciada, y ya se pueden aplicar mecanismos que posibiliten una toma de decisiones más informada y un aprendizaje profesional que se autorregula para mejorar su oferta, así como la apertura a las nuevas necesidades e innovaciones. La evaluación, sin embargo, tiene que ir más allá de la información exclusivamente cuantitativa, y debe permitir la detección de disfunciones y hacer una mejor planificación.

Es necesario, urgente, fomentar y dejar espacios para la reflexión valorativa sobre el trabajo y para una evaluación investigadora sistemática, ambos objetivos dirigidos a mejorar las actuaciones, planificar y ordenar prioridades, a la toma de decisiones y al aprendizaje profesional. Por tanto, hablamos de combinar la evaluación de los resultados con la evaluación del proceso, para obtener una evaluación continua tanto de los servicios como de la gestión de estos servicios.

La investigación no es un lujo para los servicios y programas de atención, sino una necesidad para consolidar la atención de calidad y optimizar e innovar el despliegue de servicios y la atención prestada, en términos de resultados en el bienestar y la participación social, la calidad de vida y la salud de la ciudadanía.

Son precisamente los agentes de base, en su condición de agentes transformadores, quienes pueden traspasar las necesidades y demandas detectadas y/o expresadas por la población. No obstante, ésta es una labor a la que hasta el momento se le ha dedicado poco tiempo, y por tanto es preciso un sistema de transmisión adecuado para hacer llegar esta información a los espacios de decisión.

Objetivos estratégicos y objetivos operativos

4.1 Impulso de un Plan de Investigación Aplicado de la Violencia de Género que permita mejorar el conocimiento del fenómeno social de la violencia de género, para poder innovar los protocolos de prevención y de atención de los Servicios Municipales.

- 4.1.1 Creación del *Observatorio de la Violencia contra las Mujeres* en el marco del Observatorio Barcelona, que permita conocer la dimensión real del fenómeno en la ciudad y articular las respuestas adecuadas.
- 4.1.2 Elaboración de convenios de colaboración con los agentes sindicales y las universidades en el marco del Observatorio de la Violencia contra las Mujeres.

4.1.3 Definición de indicadores psicosociales cualitativos y cuantitativos que, instrumentalizados mediante un procedimiento científico de uso de indicadores, nos permita un conocimiento progresivo de la realidad.

4.1.4 Creación e implementación de un sistema de información único y de indicadores común a todos los Servicios Municipales en coordinación con los demás agentes implicados.

4.1.5 Realización de un análisis semestral de los datos sobre la violencia en la ciudad, que permita hacer el seguimiento de la problemática y evaluar el impacto de las acciones de mejora, así como de las carencias existentes.

4.1.6 Definición de un mapa diagnóstico de la atención prestada a la problemática de la violencia de género que concrete correctamente la relación entre la demanda y la oferta para delimitar las competencias institucionales y conocer los recursos disponibles.

4.2 Mantener e impulsar los espacios de reflexión y debate entre los y las profesionales de los servicios y los/las políticos/as responsables de esta área de gestión.

4.2.1 Devolución valorativa de la Memoria Institucional Anual de todos los servicios por parte de las personas políticas responsables.

4.2.2 Colaboración entre los diferentes servicios municipales para poder incorporar la investigación al trabajo cotidiano del servicio sin dificultar la labor de atención.

4.2.3 Crear un sistema de transmisión de la información que facilite la interrelación entre los agentes de base y los responsables de las decisiones políticas.

4.2.4 Elaborar un estudio de las representaciones sobre la violencia de la ciudadanía en general con el objetivo de conocer los esquemas previos, la percepción, las atribuciones y las explicaciones de la ciudadanía en torno a la violencia de género.

4.3 Incorporar la perspectiva de género en todas las investigaciones.

4.3.1 Elaborar estudios sobre los casos que no lleguen a los servicios, que se pueden conocer a través de agentes comunitarios no institucionales, para poder atenderlos.

4.3.2 Promover la investigación sobre otras formas de violencia (acoso laboral, acoso sexual en el trabajo, abuso sexual...) a través de la colaboración con las organizaciones sindicales.

4.3.3 Investigación sobre el impacto en los hijos e hijas de las mujeres que sufren situaciones de violencia, así como de las necesidades de las personas que se encuentran en el entorno de la mujer y sufren indirectamente la violencia.

4.3.4 Investigación sobre violencia psicológica, proporcionar protocolos y estrategias de entrevista para una buena detección e identificación de la violencia, con elaboración de indicadores fiables y consensuados.

4.3.5 Introducir los estudios sobre la población masculina que no ejerce la violencia contra las mujeres con el objetivo de conocer la existencia de elementos que conducen a la práctica de la violencia contra las mujeres.

4.3.6 Iniciar procesos de investigación para establecer nuevas líneas de abordaje de la lucha contra la violencia hacia las mujeres y de tratamiento terapéutico.

LÍNEA ESTRATÉGICA 5. Hacer visibles las violencias contra las mujeres

Se consideran formas de ejercer la violencia de género:* la *violencia física*, entendida como cualquier acto u omisión intencional o negligente de fuerza contra el cuerpo de la mujer, con resultado y riesgo de producir lesión física o daño; la *violencia psicológica*, entendida como toda conducta u omisión intencional que produce en la mujer desvaloración o sufrimiento, mediante amenazas, humillación, vejaciones, exigencia de obediencia o sumisión, coerción verbal, insultos, aislamiento o cualquier limitación de su ámbito de libertad; la *violencia sexual* y los *abusos sexuales* a mujeres y menores, entendidos como cualquier acto de naturaleza sexual no consentida por la mujer o forzada por quien agrede, incluidas la exhibición, la observación, la imposición mediante violencia, la intimidación, la prevalencia o la manipulación emocional, con independencia de que la persona agresora tenga o no relación conyugal, de pareja, afectiva o de parentesco con la mujer o la menor; y la *violencia económica*, que consiste en la privación intencionada y no justificada de recursos para el bienestar físico o psicológico de la mujer y de sus hijos, así como la limitación en la disposición de los recursos propios y compartidos en el ámbito familiar o de pareja.

Esta violencia de género puede darse y adoptar unas características concretas en: a) *el ámbito de la pareja*, donde consiste en la violencia física, psicológica, sexual y/o económica ejercida sobre las mujeres y llevada a cabo por parte de quien es o ha sido su cónyuge o de quien está o ha estado ligado a ella por relaciones similares de afectividad; b) *el ámbito familiar*, donde consiste en la violencia física, psicológica, sexual y/o económica ejercida sobre las mujeres y las niñas, incluidos los matrimonios forzados, y es perpetrada por miembros de la misma familia y viene determinada por el marco de las relaciones afectivas y los lazos del entorno familiar; y c) *el ámbito laboral*, donde se producen dos tipologías de violencia, que son el *acoso*, que es la situación en la cual se produce un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona, con ocasión del acceso al trabajo remunerado, la ocupación y la formación, con el propósito o efecto de atentar contra la dignidad de la mujer y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, y el *acoso sexual*, entendido como la situación que se produce ante cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico

no deseado de índole sexual, que el autor conoce o debería conocer, y que tenga como objetivo o efecto violar la dignidad de una mujer.

No podemos olvidar tampoco las violencias contra las mujeres que se ejercen en el *ámbito social y comunitario*, entre las cuales figuran: las agresiones sexuales, que consisten en el uso de la violencia física y sexual ejercida sobre las mujeres y que está determinada por el uso premeditado del sexo como arma para demostrar el poder sobre las mujeres y niñas y abusar de este poder; el *acoso sexual*; el *tráfico y la explotación sexuales de mujeres y niñas*; la *mutilación genital femenina*, que incluye el conjunto de procedimientos que implican una eliminación total o parcial de los genitales femeninos y/o lesiones causadas en los órganos genitales femeninos; la *violencia derivada de los conflictos armados*, que incluye el asesinato, la violación, la esclavitud sexual, el embarazo, el aborto y la esterilización forzados, la infección intencionada de enfermedades, la tortura y los abusos sexuales; y la *violencia contra los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres*, como son los abortos selectivos y las esterilizaciones forzadas.

Objetivos estratégicos y objetivos operativos

5.1 Hacer visibles todas las violencias de género: las violaciones, el acoso sexual en el trabajo, el acoso sexual en la calle y la violencia machista simbólica.

- 5.1.1 Efectuar campañas de difusión y sensibilización en el ámbito de la educación formal y de la educación no formal.
- 5.1.2 Potenciar la sensibilización en torno al acoso sexual en el trabajo en el marco del Plan de Igualdad en las Empresas.
- 5.1.3 Incrementar la visibilidad de las diferentes situaciones de violencia contra las mujeres que se producen en la ciudad.
- 5.1.4 Denunciar a aquellos organismos, estamentos o personas a título individual que hacen apología de la violencia contra las mujeres justificando su práctica.

* Anteproyecto de Ley de los derechos de las mujeres para la erradicación de la violencia machista.

5.2 Ampliar la respuesta política municipal a otras expresiones de la violencia de género.

- 5.2.1 Facilitar mecanismos de respuesta a situaciones de acoso en la ciudad.
- 5.2.2 Dar apoyo a los recursos especializados en la atención y la recuperación de mujeres víctima de violencia sexual.
- 5.2.3 Impulsar la atención jurídica y psicológica especializada para las mujeres víctima de acoso moral en el trabajo por el hecho de ser mujeres, a través de la elaboración de un programa de acción conjunta con las organizaciones sindicales.
- 5.2.4 Llevar a cabo el seguimiento de las medidas de prevención y tratamiento de las situaciones de acoso sexual en el Ayuntamiento de Barcelona.
- 5.2.5 Dar apoyo a las entidades y asociaciones que trabajan en el marco de la prevención, la atención y la denuncia de todas las situaciones de violencia contra las mujeres.
- 5.2.6 Consolidar las iniciativas que en esta línea ya se están trabajando en la ciudad de Barcelona.
- 5.2.7 Reforzar y ampliar los servicios de asesoramiento jurídico a las mujeres.

Evaluar los procesos, los resultados, los servicios y la gestión de éstos de forma continua

Compromisos del Ayuntamiento de Barcelona:

- Elaboración de una diagnosis previa que establezca las prioridades en el orden de ejecución de los objetivos operativos del Plan, así como su temporalización.
- Realización de una valoración devolutiva, conjuntamente con los servicios y las entidades, de las memorias presentadas anualmente a partir de 2007.
- Evaluación del grado de ejecución del Plan Municipal contra la Violencia hacia las Mujeres (2007-2009) con una periodicidad anual y con el compromiso de hacer llegar este informe de evaluación a la Permanente del Consejo de Mujeres de Barcelona, a la mesa de técnicas de Mujer de los distritos, a la Comisión de Bienestar, Educación y Cultura y, si se considera necesario, al Plenario del Ayuntamiento de Barcelona.
- Evaluación de los resultados, los programas y los modelos de atención ya implantados para poder detectar cuáles son los puntos fuertes y los puntos débiles.
- Evaluación del impacto del circuito de atención a la violencia hacia las mujeres, específicamente del impacto sobre las profesionales y las ciudadanas afectadas, para detectar funcionalidades y disfuncionalidades, espacios de victimización secundaria, razones de la “pérdida de mujeres” en el trayecto de los servicios, diagnóstico de repeticiones de servicios y vacíos, coordinaciones/informaciones y estrategias para mejorarlas, así como también efectuar una recolección de buenas prácticas dentro del circuito.



1. INTRODUCTION

This Municipal Plan Against Violence Towards Women brings together the contributions made by many Barcelonans who, from their respective areas of intervention, have participated in its elaboration. This has been a very enriching process that, at the same time, has clearly shown the ambition and desire all women have to confront this problem in our city.

Over the last ten years the city of Barcelona has held a firm position in the approach to the fight against violence towards women, basing its work on these three axes: prevention, care and coordination. This work would not have been possible without the cooperation, experience and hard work of the women's movement, which has always demanded that the fight against violence towards women be converted into a political priority for the City Council.

For that reason, this is the best environment which to thank all women, and also all men, who have taken part in the elaboration of the text that you have before you. With their involvement, they have enabled us to share first hand their experiences, knowledge and opinions, and have broadened the knowledge and understanding we have regarding this phenomenon in the city of Barcelona with their contributions.

From the start, the demands of the women's movement contributed to both making this social phenomenon visible and to pushing for strategies to advance in its eradication. During the 1990s, thanks to the work carried out principally by women's organisations and associations, the fight against vio-

lence towards women was incorporated into the mainstream political agenda.

Today, after years of shared experience, the women's movement continues paving the way that should allow us to advance towards a society in which the freedom of women is something unquestionable. In this sense it is important to take into account and recognise all the efforts and contributions that have been made, and are continuing to be made, from trade unions, different organisations and civil society, in order to reach this common objective.

It is for this reason that the importance of the conceptual dimension in the approach to the fight against violence towards women should not be forgotten. "The world of ideas" conditions the perception of reality and of social phenomena and as such the process of conceptualisation has an impact as much on the comprehension of as on the approach to the fight against violence towards women. Thus, the development of a shared definition of the problem is imperative in order to successfully confront it, as is the ability to structure the means for its eradication.

It is essential to transform the fight against the social problem of violence towards women into a political priority, which should acquire the social relevance and budget allocation that its social seriousness requires. The study of the nature and causes of violence towards women should be taken into account in order to prioritise the interventions to be developed. For this reason, it is imperative to define the

nature of the phenomenon and its manifestations and, in particular, to identify its causes. For this will allow the design of effective actions to continue advancing in the improvement of prevention strategies and in the implantation of the care models which will be the most sensitive to the needs of the women who require them.

Thus it is necessary to share a universal vision of the problem of violence towards women in the city, which means to make a multifaceted view possible, one that allows for the consideration of the different dimensions of the problem and sets out cross-dimensional policies. The many causes of the phenomenon of violence against women make it essential to confront the problem in a cross-dimensional and interdisciplinary manner that promotes the work different services, institutions and professional people are committed to, and guarantees the enrichment of the conceptual frameworks through the contributions from different disciplines.

Finally, in order to tackle the fight against violence towards women in the most efficient way, the consolidation of a specific structure is needed, with the aim of guaranteeing the continuity of this work. Adequate human resources, budget allocation and autonomy are also fundamental to guarantee its ability to function correctly.

However, in this introduction it is essential to highlight an important point: this is a plan in transition that, among other matters, foresees becoming the appropriate instrument to be able to make the necessary move between the legal framework and current regional jurisdiction, and that which will come into force once the Catalan Parliament has passed the law for the rights of women for the eradication of male violence. For this reason, the Plan will most probably have to continue adapting itself to new realities that, in short, modify current municipal jurisdiction.





2. THE PARTICIPATION PROCESS

The Operating Plan Against Violence Towards Women 2006-2009 responds to the philosophy that has been shaped by all the propositions and recommendations made within the framework of all the workshops, courses and training sessions that have taken place in the last few years, the proposals of the Municipal Office of Women's Affairs and Civil Rights, Barcelona Women's Council, the women's movement and the network of civil associations.

In the same way, this Plan forms a part of the important work done up to now, and amply recognises the contributions of City Council specialists who carry out their work in this area. Their experience has made it possible to make an important qualitative leap in the strategies set out up until now, and incorporate perspectives of integration, proximity, universality, multidimensionality and effectiveness into municipal services and resources, as well as coordination and cooperation amongst the different areas involved.

Working from the Municipal Office of Women's Affairs and Civil Rights, we have developed The Second Working Plan against Violence towards Women (2006-2009), basing ourselves on participation and the knowledge of the Barcelona Women's Council; the professional experience of the women from the Women's Group of Barcelona Social Welfare Council, the technical knowledge and proximity of the professionals who work in local government, the collaboration and contributions of all the people who participated in the workshops organised in November 2005 under the title "Interactive Workshops: Operating Plan Against Violence Towards Women", and the accumulated experience, perceptions and observations of the whole team of people that constitute the Barcelona Circuit Against Violence Towards Women and the local circuits against violence towards women in all the districts of the city.

Violence towards women: violence prevention, the challenges of education

On 27 January 2005, the session "Violence towards women: violence prevention, the challenges of education" was held within the framework of the Interactive Workshops of Barcelona Women's Council. This workshop was centred on the topic of gender

violence, as is clear from the title, and examined in depth the causes of violence, strategies for prevention and the challenges that are involved in education, the media and the association network.

Eighty women from Barcelona participated in the workshop and the working methodology and dynamisation of the session was achieved by the organisation of four work groups: “Violence prevention and formal education”; “Analysis of the causes of violence”; “Detection and analysis of sexism in the

mass media”; and “Violence prevention from co-responsibility and the association network”. The recommendations made by these groups, as well as their reflections and other contributions, have been incorporated into the text of the Plan that is presented here.

Interactive workshops: Operating Plan against Violence towards Women

From 2-4 November 2005, the Municipal Office of Women’s Affairs and Civil Rights organised several Interactive Workshops entitled “Operating Plan against Violence towards Women”, with the objective of incorporating the recommendations and initiatives that the participants explained into their Working Plan, as well as the contributions made by people working in a wide range of fields who have contact with the phenomenon of gender violence on a daily basis.

The interactive dynamic of the workshops was organised through different debate and reflection groups that were lead by a chairperson, with suggestions recorded by the person assigned as the spokesperson for the group. Each one of the six workgroups focused on how to deal with a concrete question: workgroup on prevention; workgroup on specific care; workgroup on general care; workgroup on the approach to the fight against violence towards women at a political level; workgroup on research; and workgroup on coordination.

Working Meetings: January to December 2006

- Women’s Leadership and Civil Rights.
- Women’s Assistance Team.
- Women’s Refuge Centre Team.

- Technical Women’s Managers of the 10 Districts of Barcelona.
- Managers of the Women’s Information and Assistance Points.
- The permanent representative of the Municipal Women’s Council of Barcelona.
- The Catalan Institute for Women’s Issues.

Validation and return of the document: January 2007

- Friday, 12 January: Management of the Municipal Office of Women’s Affairs and Civil Rights, Women’s Assistance Team, Women’s Refuge Centre Team.
- Wednesday, 17 January: The permanent representative of the Barcelona Women’s Council.
- Friday, 19 January: Managers of the Municipal Office of Women’s Affairs and Civil Rights in the 10 Districts of Barcelona.
- Friday, 19 January: The Barcelona Social Welfare Council.
- Wednesday, 24 January: Meeting with all people who participated in the “Interactive Workshops: Operating Plan against Violence towards Women”, which took place from 2-4 November 2005.

23 February: Full Council





3. REGULATORY FRAMEWORK

The United Nations Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW) of 1979 and its Optional Protocol of 1999 expressly recognise the need to change the attitudes of men and women through education, so that all people accept the equality of rights and overcome the practices and prejudices based on stereotyped roles. The Protocol establishes the right of women to ask for compensation for the violation of their rights.

The 1993 World Conference on Human Rights in Vienna proclaimed that the human rights of women and girls are an integral part of universal human rights and underlines the importance of the tasks ahead to eliminate violence against women in public and private life.

The 1995 Beijing Declaration, which was a product of the Fourth World Conference on Women, is the most complete document ever produced by a United Nations Conference in relation to women's rights because it incorporates the results reached in the previous conferences and treaties, the CEDAW and the Vienna Declaration. The Declaration on the Elimination of Violence against Women, which recognises for the first time that the causes of violence are structural, includes a definition of gender violence (Article 113): "Violent expression against women means any act of violence based on gender that results or is probable that it will result in physical, sexual or psychological harm or suffering for women, including the threat of said acts, the coercion or the deprivation of freedom, in both public and private life." In the Revision of the Beijing Action

Platform outlined in New York in June 2000, a new thrust was given to the commitments agreed to in order to achieve the empowerment of women's roles and strengthening of gender equality.

The 1997 Resolution of the United Nations Commission on Human Rights condemns all violent acts against women, demands that sexist violence in the family and community be eliminated and urges the government to act in order to prevent, investigate and punish acts of violence, and provide women with fair compensation and specialised assistance.

Resolution 2001/49 of the United Nations Commission on Human Rights condemns all acts of sexist violence against women, especially violence against women in situations of armed conflict.

In the European sphere it is necessary to cite, amongst others, the European Parliament Resolution of September 1997, known as "Zero Tolerance Against Violence Towards Women" and developed in 1999, and the March 2001 European Council Decision Framework regarding the Victim Statute in the penal system, that signals the importance of avoiding processes of secondary victimisation and the necessity for specialised services and organisations of victim support.

Directive 2002/73 of the European Parliament and Council of 23 September 2002, which "modifies Council Directive 76/207/EEC relative to the application of the principle of equal treatment between men and women in access to work, training and profes-

sional promotion and work conditions”, stresses the relevance of adopting specific measures in favour of women designed to eliminate, prevent or compensate for the disadvantages that affect them in the working environment and, especially, to grant sufficient protection to cases of harassment or sexual harassment in the workplace.

Over the last few years in Spain, there have been legislative advances regarding the fight against sexist violence. These include Organic Law 11/2003 of 29 September, providing concrete measures regarding civic security, domestic violence and social integration of foreigners; Organic Law 15/2003 of 25 November, which modifies Organic Law 10/1995 of 23 November of the Penal Code; or Law 27/2003 of

31 July, governing the protection order for victims of domestic violence. The latter law cited has involved a new goal in the measures adopted by the authorities to regulate special precautionary measures that are unprecedented in the Spanish legal system. Recently Organic Law 1/2004 of 28 December, providing integrated protective measures against gender violence, constitutes the first integrated European law that recognises a global response to violence towards women in relationships with partners, with the inclusion of preventive, educational, social, care, health and penal aspects. In addition, it is worth noting the laws approved by various autonomous communities to intervene within their regional jurisdiction in the area of violence against women.





4. CONCEPTUAL FRAMEWORK

Throughout history, violence towards women has always existed and, despite the advances that have been made along the road toward equal opportunities, it continues to be exerted under the parameters of a society structured under an imbalance of power relations and due to the socialisation of men and women in a patriarchal system. The distribution of roles based on gender and the lack of social recognition of the activities traditionally assigned to women puts them in a vulnerable position that marks them as possible victims of aggression, which is generally carried out by men.

No country is free of gender violence and because it is a universal phenomenon stemming from the patriarchal system, it is present in all cultures and at all social and economic levels. According to the report produced by the United Nations in September 2000 on the state of the world population, women of all ages and social conditions throughout the world suffer gender violence.

Barcelona is a diverse and cosmopolitan city, a fact that represents a challenge when addressing the local, cultural, religious and economic aspects of all women who suffer from gender violence and who are looking for help and answers from the local authorities.

Definition

According to the terminology agreed on by the United Nations in 1995, when we use the expression *gender violence* we understand that gender, as a key concept, is the sum total of beliefs, per-

Thus the problem of violence against women is not one of exceptional criminal acts, but rather one that responds to a situation of discrimination against women in general, in all societies. The United Nations recognises that violence against women becomes a huge obstacle when trying to achieve equal opportunities and the advancement of women, and as a result, the advancement and development of different countries and societies.

- In 1972 Brussels held the International Tribunal on Crimes Against Women, with an attendance of more than 2,000 women from more than 40 countries.
- In Mexico City, the year 1975 was proclaimed to be International Women's Year, an act which emphasised the necessity to stop violence against women and girls.
- In 1980, a group of United Nations experts recognised that violence towards women was the most frequently covered up crime in the world.
- In 1986, the European Parliament dealt with the serious problem that is domestic violence for the first time, by means of Resolution A-44/86 on aggressions towards women.

sonal characteristics, attitudes, feelings, values, behaviour and activities that differentiate men and women through a process of social construction. The gender system not only establishes differences

but also builds symbolic and material inequalities. For a hierarchy of unequal gender roles and identities to exist, which places a higher worth on the masculine, unequal power relationships are created that determine that women are placed in a subordinate position in relation to men.

The Catalan Government draft bill regarding women's rights in the eradication of sexist violence establishes that:

Acts of violence against women have been assigned different terms: sexist, patriarchal, male or gender violence, amongst others. In all cases the terminology indicates that it is dealing with a phenomenon with different characteristics from other kinds of violence. This is a kind of violence that women suffer from due to the mere fact of being women, in a framework of unequal power relationships between men and women.

The expression *chauvinist violence* shows that male chauvinism is a concept that generally defines a social system that justifies and empowers dominant and abusive behaviour over women by men from positions of power, and that, at the same time, has imposed a masculine model that, despite being reductionist, is still valued as socially superior. Within this system, masculine superiority has been naturalised and, as such, justified through a series of cultural and social guidelines, which are deeply rooted in dominant structures of society. Violence against women is the most serious and devastating act in our culture that not only destroys lives, but also impedes the development of the rights, equal opportunities and freedom of women.

Gender violence makes victims of women and girls in hostile conflicts; girls who suffer from genital mutilation, women in the labour market, and children of the people involved (victim and aggressor) in violent situations that are played out within the family environment.

The World Health Organisation believes that gender violence is a serious public health problem that causes serious harm to the people affected. Also, depending on the magnitude of the aggression, there can be illness associated to suffering, as well as considerable difficulties in recovering from the trauma (mistreated woman syndrome) and, in the worst cases, death of the victim.

From this perspective we will speak about gender violence under the following parameters:

- **Psychological Violence.** Abusive acts or behaviour that can cause self-devaluation of the person who suffers or cause diminishing or loss of self-confidence, and which have serious repercussions that complicate to a considerable extent the treatment and recovery of the victim. In the framework of the definition of psychological violence, mistreatment includes emotionally, economically, socially, environmentally and verbally abusive relationships: humiliation, insults, shouting, disrespect and indifference, taunts, accusations, deprivation of freedom, and neglect amongst other things.
- **Physical Violence.** Any intentional act of force that causes or could cause bodily harm to the woman who is assaulted: striking, injuries, burns, fractures and beatings, amongst other things.
- **Sexual Violence.** This is understood to be the obligation to maintain any kind of sexual relationship against a woman's will. Rape, other sexual assaults such as harassment and abuse of minors are also included. Victims of sexual violence suffer from all the rest of the abuses listed above.
- **Domestic or Family Violence.** Domestic violence is the most common manifestation of gender violence; it occurs mainly within the family sphere where, despite the cultural beliefs of the family environment (respect, protection, growth), the differences that favour and provoke aggressive behaviour are stressed. It also occurs frequently in the public sphere, especially with regard to cases of attacks by partners or ex-partners during the stages of a separation. This kind of violence includes physical, psychological, emotional and very often sexual violence. Mistreatment of infants and the elderly are also considered to be part of domestic or family violence; vulnerable groups also suffer the consequences of a deteriorated intra-familial relationship with the habit of resolving conflictive situations by force or without any kind of dialogue.

These forms and acts of violence can be found in various contexts, whether public or private, in the family, the community, the labour market, armed conflicts, traditions and the media.





5. VIOLENCE AGAINST WOMEN IN THE CITY OF BARCELONA

The Municipal Action Plan (2003-2007), the Operating Plan Against Violence Towards Women 2001-2004, the experience of the professionals who work in municipal care services for women who suffer from violence, the intervention and collaborative projects from the diverse bodies comprising the various associations with the City Council, and the suggestions and recommendations from the differ-

ent women's participatory bodies in the city, such as Barcelona Women's Council, the Women's Group of Barcelona Social Welfare Council, Barcelona Immigration Council and the First Women's Congress of Barcelona, constitute key elements that define the reference framework that is necessary when considering how to approach the fight against gender violence by Barcelona City Council.

The Municipal Action Plan (PAM) 2003-2007

Within the series of municipal objectives, the PAM 2003-2007 signals from a broader scope the specific and strategic objectives to eliminate gender violence in our city. Among those that stand out are:

- To improve and diversify existing resources that are directed towards the care of women who suffer gender violence.
- To increase the cooperation amongst institutions, organisations and associations in the city that allocate some kind of specific service to women who suffer gender violence.
- To intensify campaigns and preventative action in order to work at changing current social values towards violence in our city, which is necessary for achieving zero tolerance and constructing a city without violence, a city of free women.
- To advance in coordination strategies, consolidating the implementation of the Barcelona Circuit Against Violence and Local Circuits in every suburb and neighbourhood.
- To promote, within the framework of the Operating Plan Against Violence, coordination with different educational fields in order to motivate and support the initiatives put forward by education professionals who work with education models based on the values of dialogue, equality and respect through coeducational principles.
- To promote psychosocial care projects through continuous training programmes aimed at women who find themselves in a situation where they are being mistreated, and at the different professionals who attend this group, as well as the incorporation of psychology clinics in all service care centres.

- To continue promoting the Civil Agreement for a Barcelona Free of Violence Towards Women as a further step in the joint collaboration between Barcelona City Council and the network of civil associations in the city in the fight against violence towards women.
- To guarantee readily available care for women in all areas of the city through care and information points, and specialised care through the Women's Assistance Team and the Women's Refuge Centre, as well as the coordination of all the care networks at work in Barcelona.
- To continue advancing in and promoting an integrated care model in situations of gender violence, paying special attention to the deployment of support services and resources for women after leaving the shelter, and to establish collaborative projects in order to obtain avenues of support and strategies for access to housing and specific employment training programmes.
- To link emergency shelter services for women with Emergency Social Services and provide them with the proper status that allows them to carry out interventions that are tailored to the characteristics of the problems facing women.
- To improve emergency shelter, creating a refuge centre that is able to give the highest quality response to the needs of women and their children in a crisis situation, foreseeing the increase in needs in the city in relation to new strategies of detection and prevention.
- To insist upon the recognition of and paying special attention to elderly women who are being mistreated.

Proposals of the Women's Group of the Barcelona Social Welfare Council

The Barcelona Social Welfare Council (CMBS) is one of the advisory bodies established by the City Council to incorporate the different sectors of the city in defining municipal policy. After analysis and debate regarding the current reality in the city, the Women's Group of the CMBS, coordinated by Neus Roca Cortés, developed the *2006 Proposal Document* containing a combination of recommendations and proposals, the details of which are the following:

The social granting and blind authority of men for the mere fact of being male and the image of women as caretakers of men jeopardises the detection of *violent* situations and those of coercive control that some young women are in. [...] It has even been proved that young women who have advanced in their careers are halted because of labour structures and legislation that are especially discriminatory when a woman has young children.

Violence in couples is naturalised among young people due to ideas of romantic love, love fusion and passion, which is widespread in youth culture and in general, and considers that the weight of suffering belongs exclusively to women. These women interpret male violence as strength and authority, and act cautiously, hoping that the threatening or directly violent—whether it be verbally or physically—young man will change.

Sexual harassment in the workplace is a very frequent occurrence that courageous young women currently seek advice for and denounce, looking for a solution that does not put them in direct danger of losing their jobs. Companies do not do anything about the problem, despite being aware of it and verbally condemning it. Women end up being penalised for their actions by being moved or dismissed, while those who do the harassing do not lose status or job positions.

We must pay special and specific attention, without glossing over or leaving out anything, to these essential elements for young women to avoid the repetition, now silent and subtle, of discrimination and violence that without a doubt still affect women. At the same time we must give social value to women's activities and to their knowledge and understanding of nurturing of life, which has been undervalued until now.

In conclusion, we propose to insist on addressing those elements that the analysis and discussions carried out have made us come to see as being fundamental in the lives of young women.

Young women and violence

- Given the increase in young women who encounter violence, it is necessary to guarantee that they will be attended to by specialised social services

used to dealing with people in stable relationships, because it is a very effective way to help make a city free of violence against women.

- We propose the creation of individual psychological orientation units that work with the construction of subjectivity that address demands for solutions to relationship and/or violence related problems and which always guarantee a gender perspective.
- It is necessary to do more hours of violence prevention workshops in spaces other than the Women's Information and Assistance Points (PIAD), such as in youth associations and Youth Information Points, for example.

- It is necessary to implement violence detection programmes directed towards women and young men.

- Priority should be given to projects that analyse harassment and violence in schools along gender lines, as well as in the Municipal Institute of Education and in the Municipal Institute for People with Disabilities. This perspective analyses deep-rooted social values and ensures these studies and interventions have a much greater impact on the private and social lives of young people, counteracting examples of patriarchal, hierarchical and authoritarian family models.

Because of this, we should celebrate the appearance of specialised care services for children in violent circumstances, which will continue to increase in numbers.

The first Barcelona Women's Congress

Held by the Barcelona Municipal Women's Council, this congress involved a process of participation and joint work between the City Council and the Barcelona network of women's associations. The principal objective of the congress was to define a city model that answered the needs and wants of the diverse collective of women in Barcelona. The specific proposals worked out in the area of violence towards women were the following:

Social awareness-raising for the prevention of violence and sexual abuses

- To diversify informative material regarding current resources related to violence, sexual abuse and harassment.
- To study the kind of mistreatment women with disabilities suffer: physical (abuses) and mobility (unable to leave the house) and psychological.
- To develop informative pamphlets regarding rights and services.
- To determine means by which immigrant women who have arrived through family separation and relocation can fight for their rights against mistreatment without the danger of expulsion.
- To promote a citizens network that develops a manifesto for violence and cohabitation in Barcelona, both in the private and public sphere.

Assistance and support for women who are physically and psychologically abused

- The creation of specific assistance services with permanent care, staffed by specialised personnel, which reinforce already existing support groups that work from a gender perspective.
- The allocation of experts in sign language for deaf people.
- The creation of a freephone 900 number, also staffed by professionals with specific training.
- The consideration of another aspect of domestic violence: the children affected.
- **Increase the number of places in refuge centres and improve rehabilitation resources**
- Refuge centres with easy access and without architectural barriers, so that both able-bodied people and those with physical disabilities, such as the blind, can enter easily. It is necessary to distinguish those centres that can offer emergency shelter and those centres for treatment and rehabilitation.
- Bear in mind the European framework that recommends one place for every 10,000 inhabitants.



6. MUNICIPAL ASSISTANCE SERVICES FOR WOMEN

6.1 Municipal Service Centre for Social Emergencies (CMAUS)

A service that, in an immediate and ad-hoc way, addresses any social emergency situation outside the normal working hours of other services in the city and districts. The services carried out by CMAUS are the care and evaluation of every case, occasional intervention, and management of the

necessary emergency resources: accommodation, emergency economic help, transport and medicine, among other things. It also forwards the case to the appropriate service once the emergency situation is dealt with, so that every situation or problem receives the correct treatment.

6.2 Municipal social service centres (CSS)

Barcelona City Council has a network of 33 primary care social service centres at its disposal that offer a safe haven to look for possible solutions for all those who need them. The primary care social services are the first level of care for social problems and the

people who require information and assessment. People are attended by a team of professionals that inform, advise, assess and intervene in the area of individual and group treatment, as well as carrying out community-based projects.

6.3 Information and service points for women (PIAD)

The PIAD are services open to all women of the city. They are characterised by their easy accessibility, due their location in all parts of the city, and their local involvement, which lends itself to working in networks and accessibility to all women, keeping in mind the city's diversity.

The PIAD are spaces of reference; they offer information and guidance services for women who can go directly to a centre, during fixed opening hours, without having to first make an appointment. The PIAD offer basic care, advice, information and, if necessary, redirect the person in question to mu-

municipal resources or other appropriate resources or organisations.

They aim to strengthen the autonomy of women, answer requests for information and care, and contribute to the awareness and early detection of situations of discrimination and gender violence.

The aims of the PIAD are:

- To give basic information and advice to women, both as individuals and in groups.
- To strengthen and support specific actions of prevention, awareness and early detection of violent and discriminatory situations towards women.
- To improve the situation of women, strengthen their abilities and change attitudes and roles

in order to build their autonomy through group work.

- To work together with the various women's groups and the Women's Council in every district in order to make visible and value women's knowledge and their contributions to society.
- To initiate awareness-raising campaigns along with women's groups and associations in order to achieve a city free of violence towards women through the awareness of gender discrimination.
- To promote an inter-professional network and coordination with other care services: local social services, specific services for women of the city, etc.
- To participate in the Barcelona Circuit Against Violence Towards Women in every district.

6.4 Support service for dealing with gender violence in the family environment

A series of programmes and care services for women who suffer from violence have been developed in the framework of the Plan Against Violence Towards Women, but the multidimensionality of the problem makes it necessary to create support services for working with those children who have suffered violence, in order to deal with the consequences of the situations and help them to establish new relationship models based on respect and confidence. It is also necessary to deal with the rehabilitation of men who mistreat women and children, whether they are directed to the police or justice services (without it being an alternative penal measure), or those, that before exhibiting violent behaviour as the norm, want to begin the process of change and personal development.

The service consist of two programmes:

- **Assistance programme for children who have suffered violence.** Mentorship time, which consists of helping the children of families with family and gender violence problems identify an alternative and positive parental model that allows them to build new kinds of relationships, avoid the repetitive cycle of family violence, and develop this model within themselves.

- **Assistance programme for men who mistreat women and children.** To try and diminish the level of domestic violence in order to improve the well-being of families and the protection of victims, through information and therapeutic treatment for the aggressors.

The access to the service could be:

- Direct, after a request for consultation.
- Through re-direction by other means of support.

When the re-direction comes about by other means of municipal support, it will always be accompanied by a re-direction protocol.

When the people using the services are also being assisted by other municipal bodies, coordination meetings will always be established to articulate a joint working plan between the different services.

Assistance is from Monday to Friday, with a 35-hour commitment on the part of all professionals.

6.5 The Women's Assistance Team

The Women's Assistance Team is a municipal public service specialised in the care of women and their children who suffer from gender violence.

It is a *multi-disciplinary team* (comprised of social workers, psychologists and lawyers) that offers integrated assistance in order to be able to work on the whole recovery processes of the women in care, and their children, with or without the need for shelter services.

The Women's Assistance Team (EAD) is *the entry point to all means of specialised municipal assistance for the care and protection* of women and their children who suffer gender violence.

Integrated assistance is specified in a working plan, adapted to the evolution of a situation while the woman and her children need any of the municipal means of support specialised in gender violence. This working plan is complementary and is linked to the different refuge service teams that a woman may require.

The working timetable is from ten o'clock in the morning until six o'clock in the afternoon, Monday to Friday.

The users of the service are all women, resident in Barcelona as well as their children and any other people in their immediate circle, and minors with authorisation, who suffer or have suffered any manifestation of gender violence. There is no discrimination based on age, physical or mental state, legal situation or sexual orientation.

Assistance Approach

- **Integration.** Incorporating all aspects of the personal and social structure of the women and their children because of the situation suffered, not only the damaged aspects.
- **Flexibility and adaptation to a reality in constant evolution.** The profound social changes that have occurred over the last few years (increasing immigration, increased life expectancy, attention to diversity, recognition of other effective relationship models, etc.) demand greater flexibility

and adaptation on the part of the Women's Assistance Team, both in terms of the principles of their intervention and the diversification of their proposals.

- **Intervention in the processes and dynamics of gender violence.** Gender violence is not only a personal problem that affects people, but also a social one. The diverse consequences of the problem require different interventions. Here we highlight two:

- To mediate between women and children, and to influence their interaction, whenever it may be necessary, so that the relationship is satisfactory and they can build a family dynamic that can repair the damage of the violent process.
- To use diverse intervention tools: individual, group or community attention.

- **Interdisciplinarity.** The Women's Assistance Team articulates the assistance for women through the collaboration and shared analysis between different disciplines that make up the team, such as social work, psychology and law.

From the complementary perspective of each discipline, the complexity of the situation presented, the risk entailed for the woman and the people closest to her, the magnitude of the problem, and the proposal of a working plan are evaluated. This is always done bearing in mind the reality and interests of each woman, respecting her decisions and strengthening her self esteem and personal autonomy.

- **Psychosocial.** The team should carry out a global job that includes personal training in order to confront the psychological circumstances of the problems and the situations detected.
- **Centred on the rehabilitation process.** The intervention has to bear in mind the situation of the woman and her children, her emotional state and her educational background, and should respect her decisions regarding the actions and time needed for each case.

6.6 The Refuge Centre for women in situations of gender violence

The Barcelona Women's Refuge Centre is a temporary residency service that aims to offer a place to stay, integrated assistance, psychosocial services, and support for those women and their young children who have suffered a violent situation as a nuclear family or in any shared living situation.

In order to give integrated assistance, the service will facilitate the necessary means to overcome the after-effects of the violent situations experienced, leading to development work that helps recover autonomy, self-esteem and personal worth. It will coordinate interventions with community resources and the different services that intervene in the resolution of the problems that the women and their children have.

The objectives of the Women's Refuge Centre are:

- To offer a safe and shared living space for women and their children who have suffered violent situations and who do not have the benefit of a supportive family or social network, or who have one that they cannot use for fear of personal safety. Also, to provide them with a secure environment, both physically and emotionally, and integrated assistance for their needs.
- To offer integrated assistance that facilitates working with women and their children in all aspects of the rehabilitation process following their mistreatment.

The Barcelona Women's Refuge Centre offers women and their children the following services:

- *Shelter and security* for women and/or shared living units, with an infrastructure of 10 bedrooms and 27 places.
- *Accommodation and support* for all people in the shelter.
- *Continual Assistance* 24 hours a day, 365 days a year.
- *Psychological assistance*, centred on the mother-child relationship, provided by the resident professional of the refuge centre.
- *Schooling of children*, incorporation into educational centres in the public system and into educational activities in the refuge centre or via community resources during leisure time.
- *Access and physical accompaniment*, if necessary, to the network of community resources and services: health system, schools for adult education, organisations specialised in entering the workforce, Barcelona Activa, Women's Groups, civic centres, and so on.
- *Economic help, if necessary.*





7. WORKING CRITERIA

- To work on the basis that women who are suffering or who have suffered violence are not only victims but also *survivors*, keeping intact all the skills and capacities that allow them to act as individuals and lead their own lives. Whenever the woman suffering violence is only seen as a victim by the social worker, his/her intervention contributes to perpetuate such a role. If the social worker, as well as recognising and understanding the consequences of the violence suffered by the woman, identifies and supports the skills, capacities, dispositions and attitudes that can help her increasingly gain independence and control over her own life, the social worker will contribute to the woman's empowerment.
- *To recognise and make visible experiences suffered by women* who underwent different violent situations and became active agents in an individual and collective process leading to an awareness of and an overcoming of this conflict in the city of Barcelona.
- *To recognise the historic breakthrough of the feminist movement* in making this social issue visible and creating strategies to stop it. It has been mostly through the work of women's institutions and associations that the struggle to stop violence against women was included in the public agenda during the 1990s.
- *To recognise the particular and specific nature of this sort of violence*, as well as the need to define in greater detail women's rights and strategies to stop such violence. Violence against women is systemic and typical of patriarchal societies, since this violence is a consequence of the lack of equality between men and women, and the perpetuation of a social pattern that, even today, justifies women's inferiority to men. Sexual hierarchy and the higher status to men contribute to underestimating women, supporting the belief that they are inferior and can be used, underrated and battered. Violence is not natural behaviour, but an *attitude learnt through socialisation*. Socialisation, supported with words and images, creates our identities. That is one of the reasons symbolic violence against women in advertisements and on television, among other media, becomes one of the main causes of the social perpetuation of violence.
- To assume institutional responsibility. Care policies focused on women suffering gender-based violence must take into account *women's diversity and women's different needs*: old, adult and young women; single mothers; women from different cultures; women with different cultural and socio-economic levels; women in a specific health condition; disabled women; HIV positive women; women suffering social exclusion. Each woman is as different as her personal background and the way she decides to cope with it.
- To work using a holistic approach. Strategies against gender-based violence should be aware of its *multiple causes and dimensions* and seek a

global response to this issue, covering aspects like care, prevention, assistance, protection and, eventually, rehabilitation and claiming of all women's rights, including, particularly, economic rights.

- *To guarantee all women's independence* trying to avoid questioning decisions taken by any woman suffering gender-based violence and respecting the fact that she is responsible for taking any measure whenever she considers it appropriate; resources facilitated by Barcelona City Council to its citizens shall not discriminate against any woman when offering its assistance.
- *To guarantee assistance for the victim*, no matter what her situation may be when she accesses Barcelona's public resources. The mechanism currently in place to certify that gender-based violence is occurring consists of making a formal complaint to the relevant court accusing the aggressor. Experience shows that many women suffering gender-based violence cannot exercise all their rights because they are not able or willing to certify the violent incident(s) before a court. That is why women accessing municipal resources are not required to present any court certification, thus guaranteeing every woman's rights.
- *To address every single case, taking into account* the complexity of personal situations and mul-

iple realities occurring in our city. Bearing that in mind, our city resources shall try to be as flexible as possible to adapt to every single situation, recognising the woman as the only decision-maker during the whole process.

- Public policies currently in place to stop gender-based violence shall grow more solid through a *cross-section implementation model* involving all municipal bodies to define specific actions relevant both to individual and coordinated intervention in terms of policies and implementation.
- Coordination and cooperation between the institutions involved in this process is essential to define, design and put into practice the necessary strategies while recognising all complexities and adaptations required.
- All women suffering violent situations should have the same opportunities to access the resources they need; thinking locally is essential to facilitate such accessibility. Therefore, we need to work to provide specific care and assistance services within districts and neighbourhoods. By removing architectural and communicative obstacles we can guarantee all women are able to access our services.





8. MAIN GOAL

Our main goal is to guarantee that the programme to stop violence against women is tackled globally, by recognising the experience, consolidating the working tools that allow us both to make the current assistance model better, broader and more

accurate, and to establish new and specific services that eventually will be essential to address the diversity of situations created by new realities and new demands. All these measures have one common goal:

To make violence against women history

STRATEGY 1. Prevention, education, awareness and detection

Prevention is the cornerstone in avoiding gender-based violence, that is, to detect and identify it the moment it happens so that we can assist the victim at an early stage. Stopping violence means working on the various factors creating or supporting such behaviour. Therefore, we need information, education and awareness strategies targeting public opinion to help reject all kinds of violence. It is also necessary to support relationship models based on respecting human rights and differences.

When it comes to preventing gender-based violence, it is extremely important and urgent to do so. Most agents agree on education as being the perfect framework to develop strategies that reach the whole of the population, paying particular attention to primary and secondary schools. It is true, nevertheless, that education implies more than compulsory education, and includes colleges, grammar schools and adult continuing education programmes.

Whereas schools might seem the perfect place to implement violence prevention schemes, we must not forget they are only one part of society. This means that if there is no common commitment, cooperation and responsibility framework shared between the school, the family and the media, it will be difficult to carry out any prevention work successfully.

This intended co-education means an integrated development for each individual, breaking down stereotypes while respecting differences and overcoming discriminatory inequalities, and it is the basis from which to work on preventing gender-based violence. (Working Group "Violence prevention on formal education").

The network of civil associations is the ideal environment in which to develop prevention programmes, due to the number and variety of centres throughout the city and therefore its proximity to people. From here, we can detect violent situations, make social denunciations and, above all, create a favourable environment where women and men can design alternative relationship models.

Strategic and operational objectives

1.1 Design violence against women awareness and prevention campaigns focused on young people, involving, if possible, education professionals.

- 1.1.1 Coordinate and work together with formal and non-formal education institutions to develop programmes to establish co-education as the main principle against gender-based violence.
- 1.1.2 Design, develop and offer prevention workshops in secondary schools and youth associations as a strategy for fostering respectful behaviour, as well as developing values, attitudes and relationship models that help avoid the formation of abusive behaviours in relationships.
- 1.1.3 Develop and offer prevention workshops in universities in collaboration with university student unions and focused on abusive behaviour, understanding it is at this stage when people first form long-term relationships.
- 1.1.4 Facilitate teachers' involvement, not only in the detection process but also in their own day-to-day teaching in order to increase their awareness of gender-based issues and promote co-education, public demonstrations of innovative gender-based violence education programmes, and development of prevention models and actions appropriate to each age and education stage, from nursery school to university.
- 1.1.5 Develop, together with all education agents, strategies to prevent, detect and increase awareness of violence against women in professional training, non-formal education, associations and leisure spaces.
- 1.1.6 Work together with the institutions managing leisure spaces, as well as with street educators, to define prevention, detection and assistance strategies regarding violence against women.
- 1.1.7 Establish training programmes targeting both teachers and students in order to develop strategies to tackle violent situations occurring within the education centre.
- 1.1.8 Establish workgroups comprised of mothers in primary and secondary schools to work on the prevention and detection of violence against women, and include men in those

groups depending on their characteristics and development.

1.1.9 Define formal protocols, in cooperation with the Education Consortium of Barcelona, that enable the teachers to channel any gender-based violence situation they detect in their classroom, based on the discussions held in the school councils.

1.1.10 Collaborate with primary and secondary school teachers to design educational packages appropriate to each school level to address violence against women incidents in the classroom.

1.1.11 Draft a unified list encompassing all resources available to prevent violence against women, with the help of the educational resource centres, and define a programme including all services offered in the city, based on the cross-sectional experience of local circuits.

1.2 Define the required skills and training levels for professionals involved in the assistance of women suffering gender-based violence to guarantee an excellent care service, as well as to assure that professionals do not suffer emotional damage and to avoid secondary victimisation.

1.2.1 Foster mandatory, specific and continuous training for professionals in different fields by establishing a team to this end within the framework of the Observatory On Violence Against Women.

1.2.2 Enable the supervision of the professional teams in charge of the assistance services.

1.2.3 Include a self-evaluation exercise in the training of professionals, as well as a review of their own gender stereotypes and reactions to violence.

1.2.4 Involve all services of all fields in the process to prevent and detect violence against women.

1.2.5 Create information exchange frameworks where professionals can share best practices, experiences, materials, resources, methodologies and difficulties.

1.2.6 Create an easy to use website targeting professionals, including updated information on

all available resources and activities taking place in the city.

1.2.7 Incorporate, in collaboration with the Catalan Women's Institute, all services that Barcelona City Council already has in place to address violence against women in the next issue of the Resource Guide on violence against women.

1.3 Develop social awareness campaigns and design communication strategies that help to change how society perceives gender-based violence.

1.3.1 Ratify, as every year, the Civic Agreement for a Barcelona Free of Violence Against Women within the celebrations of the International Day for the Elimination of Violence Against Women, on 25 November.

1.3.2 Confirm and extend the acceptance of the Civic Agreement for a Barcelona Free of Violence Against Women among associations and city youth groups, together with the existing resource list available to all parties signing the Agreement (Youth Plan).

1.3.3 Conduct an opinion poll in the city of Barcelona to know the real state of the problem of violence against women as well as the attitudes and ideas associated with it.

1.3.4 Meet and discuss with professionals of all fields (social and health services, education, law enforcement, the justice system and associations) to define a general framework and devise a shared prevention project.

1.3.5 Draft and publish new materials to inform and raise awareness based on formats that are already in place: three-part, fold-out brochures, guides and leaflets, as well as audiovisual material.

1.3.6 Develop campaigns targeting young people, intended to cause a major impact on the public so that they stay alert to the presence of violence, and are able to prevent and detect certain abusive behaviour that can occur in personal interactions.

1.3.7 As the local authority, urge the relevant bodies to take full advantage of the media to

highlight the prevention of violence against women.

- 1.3.8 Publish materials targeting male readers and focused on the prevention of violence against women.

1.4 Encourage positive portrayals of new models of masculinity, femininity and relationships between men and women.

- 1.4.1 Promote the watchdog function of the Women's Observatory in the media to report patterns of violence against women shown in television series, films, advertisements and other materials.
- 1.4.2 Find and support models of masculinity, femininity and relationships between men and women based on non-violent interactions, citizenship and respect, considering personal independence as the antidote to violent and abusive relationships.
- 1.4.3 Involve all education institutions, together with unregulated social spaces, in designing and developing modules in the curriculum to encourage respectful behaviour and recognition between boys and girls, including stereotypes associated with gender-based violence and abusive conducts, and the development of skills to communicate and solve conflicts in a non-violent way.
- 1.4.4 Guarantee institutional responsibility by showing positive images of women, using non-sexist advertising campaigns and language.

1.5 Work on violence prevention based on a responsibility model shared with the association network of the city.

- 1.5.1 Increase the commitment level as well as the number of parties signing the Civic Agreement for a Barcelona Free of Violence Against Women making use of the resources and materials offered by the City Council.
- 1.5.2 Involve all associations and trade unions in tasks of prevention and denunciation of violence against women based on the experi-

ence of women's institutions and movements in the city.

- 1.5.3 Involve men in processes related to prevention and questioning of stereotypes, relationships and gender models, following the example of the projects developed in the Personal Services Sector framework.
- 1.5.4 Make all groups of women visible: disabled women, immigrant women, old women, women drug addicts, women with serious mental illnesses, etc.; develop specific prevention campaigns focused on these groups and assure they can easily access all available resources.
- 1.5.5 Make all the resources available that are required to guarantee the programme Women's Skills in all neighbourhoods and take an active part coordinating common working spaces to help implement gender-based violence prevention strategies on a local basis, based on every district's reality.
- 1.5.6 Encourage local projects in every district to involve institutions that are especially aware of this particular issue in order to work together and define specific strategies for each district in the city.
- 1.5.7 Encourage Information and Assistance Points for Women to participate in community projects in order to put gender-based violence at the heart of the specific working programme.
- 1.5.8 Involve particularly aware men in the community framework to act as a reference in prevention and detection campaigns.

1.6 Support initiatives from women's associations, non-governmental organisations, trade unions and other social agents related to gender-based violence.

- 1.6.1 Increase specific financial lines to support projects and women's institutions and associations addressing gender-based violence in the city on a daily basis.
- 1.6.2 Plan, in cooperation with women's associations experienced in dealing with gender-based violence, awareness campaigns for

organisations, school parent associations and municipal participative councils.

- 1.6.3 Organise training days for associations, professional agents, experts and non-governmental organisations to share their experiences.
- 1.6.4 Train, in cooperation with women's associations, a group of social agents involved in programmes to prevent, detect and act in cases of gender-based violence.

1.7 Improve information strategies so that every woman living in Barcelona can be aware of gender-based violence and the services available to them.

- 1.7.1 Analyse different communication and information distribution strategies, together with all women's institutions and groups in the city, especially those working on sexist violence programmes and that form part of the Barcelona Women's Council.
- 1.7.2 Carry out a new information campaign—in several languages and with major coverage of all services available in the city, especially education and health services—in relation to the concept of violence against women, so that different female population groups in Barcelona can identify it more easily.

1.7.3 Publish and distribute, in different languages, information about the service network the city offers to women suffering violent situations.

1.7.4 Work to increase and diversify the information tasks in relation to violence against women, both in the Information and Resource Centre for Women (CIRD) and in the Information and Assistance Points for Women, as key services and reference points in providing women living in Barcelona with data about city resources, both public and private.

1.7.5 Continue to use, improving and regularising if necessary, information transfer strategies within the existing coordination networks (networks working for the area of Barcelona, for the regions, for the districts, etc.).

1.7.6 Strengthen the communication with the hotline for women suffering violence (a 24/7 phone line) managed by the Catalan Government, for that institution to have constantly updated information on the resources available in the city of Barcelona.

1.7.7 Agree, together with the Barcelona Health Board and the Public Health Agency of Barcelona, action lines to prevent violence against women, both in their professional training to help detect it at early stages, and in other aspects of their work.

STRATEGY 2. Assistance, protection and rehabilitation

The goal of the Operational Plan is to increase efficiency and effectiveness in the municipal assistance, protection, relief and rehabilitation actions for women who suffer or have suffered gender-based violence. Therefore, municipal resource services should respond to the diverse needs of those women; they should guarantee full access, continuity and complementarity; finally, they should efficiently detect and transfer women to the relevant services, thus avoiding secondary victimisation.

It is necessary to launch new services, as well as to diversify existing resources, improve personal tools, accept professional individual and team limitations and appreciate coordination between professionals as key elements in highlighting intervention and assistance actions focused on women suffering gender-based violence.

We agree with the idea of the woman as the first resource. It is essential to start from the possibilities pertaining to every woman and to respect her timing in the decision-making process, as well as to adapt our actions and the public resources to her needs.

It is equally important to respect and assist the professional individuals and teams involved as a policy measure, since, at the end of the day, they are going through the whole rehabilitation process with the woman.

Strategic and operational objectives

2.1 Raise citizenship awareness regarding the resource network available to women suffering violent situations.

- 2.1.1 Create a website with updated information about gender-based violence, available resources and activities.
- 2.1.2 Publish informative material targeting the female population and distribute it in workplaces, in cooperation with trade unions, and in visible locations, such as markets, bakeries, pharmacies, hairdressers and schools.
- 2.1.3 Provide all health centres with two-part fold-out brochures about resources for women in violent situations.

- 2.1.4 Make this information accessible to visually, hearing and intellectually impaired women, taking into account accessibility criteria, using Braille, audio newsletters, CD-ROMs, and so on.
- 2.1.5 Make this information accessible to immigrant women groups, publishing the material in several languages.
- 2.1.6 Publish guidelines regarding practical measures women can take to protect themselves.

2.2 Strengthen coordination with the Catalan Parliament

- 2.2.1 Establish relocation procedures, together with the Catalan Government, to be able to guarantee protection for women, as well as for their children, in case they need to leave the city due to reasons of safety. Facilitate cooperation between the Interior Ministry of the Catalan Government and all other public institutions.
- 2.2.2 Request that the Catalan Ministry of Social Action and Citizenship act as mediator with other Spanish regions whenever a woman needs to look for a foster home outside Catalonia due to reasons of safety.
- 2.2.3 Define and implement, with the help of the Generalitat, relocation procedures to increase availability in the refuge centres managed by the Catalan Government.

2.3 Optimise existing services and create new ones.

- 2.3.1 Upgrade the global assistance model offered both in the specific services of the city and in the primary assistance workspaces of the districts.
- 2.3.2 Reinforce the Women's Assistance Team:
 - Eliminate waiting lists.
 - Guarantee that, if they need assistance, women are not alone while accessing the re-

- sources and filling in the paperwork, trying to help them from an educational point of view.
- Develop and regulate measures regarding the children of women suffering violence.
- Promote group actions, both with women and with children.
- Increase guidance and support for other teams and professionals.

2.3.3 Strengthen educational and psychological support offered by the refuge centre.

2.3.4 Design a specific service to treat victims in emergency cases and deal with crises suffered by women as a result of a violent situation.

2.3.5 Create a Municipal Emergency Refuge Centre that guarantees women's safety and covers their basic needs (accommodation, meals, etc.) for a maximum of two weeks, as well as providing the psychological support required to cope with the physical and emotional ordeal suffered by the victim, and help start the decision-making process. This centre shall avoid using hotels and guesthouses as emergency shelter services.

2.3.6 Implement an emergency phone and fax service to complement the Women's Assistance Team working hours, offering assistance from the Municipal Emergency Refuge Centre.

2.3.7 Offer bridging flats that give temporary and shared accommodation, with social and educational support providing an environment as normalised and independent as possible so that the women and their children can live independently in a non-violent context.

2.3.8 Promote and disseminate information about the innovative actions applicable to the children of women suffering violence. These actions, carried out by different services within the city assistance network, are designed as preventive measures and enhance the skills these children need to cope with the emotional impact caused by violence and to repair possible damages following the situation.

2.3.9 Activate mechanisms that help women living in refuge centres to access permanent housing, either in a subsidised housing programme or in the regular rental market, in order to complete their independence and rehabilitation process.

2.4 Continue to work on an assistance model based on a rapid, accessible and balanced service that respects every woman's decisions.

2.4.1 Improve specific care provided to every woman, as well as to their children, through the application of relationship models based on a non-violent approach.

2.4.2 Maintain and reinforce current assistance programmes for children of women who suffer or have suffered gender-based violence.

2.4.3 Broaden coverage for assistance programmes and psychological support for women suffering gender-based violence, as well as for their children: support and rehabilitation groups; groups assisting people living in a violent environment; and social skills workshops.

2.4.4 Increase and adapt training courses and courses focused on reintegration into the labour market to the needs and situation of women who suffer or have suffered gender-based violence.

2.4.5 Analyse, in the framework of municipal jurisdiction, the current circumstances to define support strategies so that women who suffer or have suffered gender-based violence can have access to housing, either in a subsidised housing programme or in the private sector.

2.4.6 Consider the importance of understanding the woman in her community environment, underlining the definition of specific programmes to work with men, as well as with their children, based on the experiences of the Counselling Service and the Assistance Service for Abusive Men.

2.5 Establish concrete actions to deal effectively with the diverse and specific needs of women, considering the groups that, due to their circumstances, suffer different forms of violence, including young women, elderly women, immigrant women, women forced into prostitution, transsexual women, disabled women, HIV positive women, women in prison and women suffering severe mental illnesses.

2.5.1 Adapt the specific actions targeting immigrant women suffering gender-based violence to the changing reality through: mediation ser-

vices in municipal assistance centres; referral and information protocols for municipal social services for immigrant women; publishing informative materials in several languages.

- 2.5.2 Provide professionals with specific training to adapt their actions to the woman's beliefs and values.
- 2.5.3 Continue to support specific assistance services targeting disabled women suffering gender-based violence.
- 2.5.4 Define a global social and health assistance model in cooperation with the Public Health Agency of Barcelona focused on women involved in situations related to drug addiction and/or mental illnesses who suffer or have suffered gender-based violence.
- 2.5.5 Design a specific working line targeting women in prison who are suffering or have suffered gender-based violence.
- 2.5.6 Involve the Mental Health Network in identifying violence against women, and promoting specific training on mental health and gender issues.
- 2.5.7 Create a specific programme to detect and make visible gender-based violence, as well as to advise young women and men how to follow relationship models based on freedom and respecting human rights, together with the Youth Council, located in the Youth Information and Advice Centre (CIAJ).
- 2.5.8 Encourage the implementation of resources and psychological treatments for women in situations of violence who, additionally, suffer other conditions (psychopathologies, drug addiction, etc.).
- 2.5.9 Promote services involving gypsy women with experience in violence issues within the gypsy community to act as mediators. Promote similar services for immigrant women involving women with experience in this sort of cultural mediation to act as a link within different communities of immigrant women.

2.6 Consolidate and define new tools to globally tackle the struggle against gender-based violence: working

local circuits, protocols and inter-institutional agreements.

- 2.6.1 Guarantee psychological help along with the treatment through collaboration with the network of mental health services in order to consolidate assistance protocols that take into account the effects of violence on women in rehabilitation.
- 2.6.2 Increase and diversify women's assistance resources in order to examine the kind of attention needed by each woman, avoiding secondary victimisation that makes assistance conditional on the existence of the suitable resource.
- 2.6.3 Establish the creation of violence rehabilitation spaces to be able to continue assisting women and their children in the last stage of the process of breaking away from gender-based violence.
- 2.6.4 Create accompaniment services for immigrant women so they can overcome specific difficulties arising from lack of information about the city, and recover and respect those values and cultural beliefs that do not violate women's rights.
- 2.6.5 Increase staff at the women's information and assistance points in order to guarantee initial assistance to the violence cases that access the service as a reference centre.
- 2.6.6 Extend the services available at the information and assistance points to offer psychological support for those women who need it.
- 2.6.7 Add, in all assistance services for women, a specific line of information on their labour rights and on the professional integration resources available in Barcelona.

2.7 Improve assistance and legal advice services for women suffering gender-based violence.

- 2.7.1 Continue offering women legal advice on all matters of interest.
- 2.7.2 Inform women, when required, about formal complaint and judicial processes.

2.7.3 Increase physical accompaniment, during the whole process, to women who have suffered gender-based violence.

2.8 Promote early detection strategies for situations with the highest vulnerability and high risk of violent impact.

2.8.1 Include gender-based violence prevention in health prevention programmes.

2.8.2 Work in cooperation with sexual and reproductive health assistance services in order to develop joint strategies for prevention and early detection of cases involving violence against women.

2.8.3 Make companies aware of the importance of adapting workplaces to the needs of women who suffer or have suffered violence.

2.8.4 Show the impact and effects of gender-based violence on women's health and find out the origins of the pathologies treated.

2.8.5 Facilitate the use of mediation resources in order to assist immigrant women who are victims of violence, and guarantee specific training on gender-based violence for mediators working in this service.

2.8.6 Promote detection of female sex workers suffering violence and better adapt the appropriate resources to their needs.

2.9 Work in favour of the freedom, independence and autonomy of women who suffer or have suffered mistreatment, as well as of the exercise of all their rights.

2.9.1 Guarantee housing for women who require it in shelters or shared flats, decreasing the use of guesthouses. Negotiate shelters or shared flats with municipal housing services.

2.9.2 Continue offering work to women in companies aware of their personal situation that guarantee allowing all necessary leave needed to manage any matter related to their situation, or changes to working hours or position.

2.9.3 Add violence against women as one of the criteria for accessing public housing and social housing in Barcelona, in the framework of the Municipal Council of the Social Housing Board of Barcelona.

STRATEGY 3. Coordination and participation

This Plan is intended to involve all the agents taking part in this area within the city of Barcelona in its implementation process. For this reason, specific strategies and joint working spaces will be designed in order to make this strategic line effective. On the one hand, inter-institutional coordination with different areas and bodies of the Civil Service is needed. On the other hand, effective harmonising, cooperation and coordination with the network of associations of the city, the women's movement and labour organisations are essential.

Women do not always follow a linear process within the gender-based violence assistance circuits and, therefore, the possibility that women move in and out of the circuit intermittently must be foreseen, without evaluating this as a failure of the assistance system. In every case, priority must be given to quality instead of quantity and all efforts must be made in order to ensure that the woman is always well assisted, whatever her assistance circuit may be.

Women must be active agents within the assistance and rehabilitation process, which means that accompaniment processes must be guaranteed without underestimating women or inciting them to unnecessarily depend on social services.

Strategic and operational objectives

3.1 Increase coordination and cooperation among the police, social, sanitary, judicial and associative fields in connection with prevention and assistance for women who suffer or have suffered gender-based violence.

- 3.1.1 Support the Barcelona Circuit against gender-based violence and recognise the tasks performed by professionals in those fields—social, judicial, police and health—involved in assisting situations of gender-based violence.
- 3.1.2 Foster awareness of women's information and assistance points in every district of the city to provide women with information, access and assistance to the different services available.
- 3.1.3 Continue promoting the Women's Assistance Team as a reference point for the

city by linking and coordinating the districts of Barcelona, associations assisting women who suffer or have suffered violence, the health network, security bodies and courts.

- 3.1.4 Preserve the annual organisation of an exchange day aimed to facilitate thinking spaces and the participation of all professionals working in the Barcelona Circuit against gender-based violence.
- 3.1.5 Foster and preserve local circuits against gender-based violence in all the districts of the city.

3.2 Foster and support programmes and projects related to gender-based violence at district level by guaranteeing the decentralisation of prevention and assistance and maintaining the centralisation of working criteria.

- 3.2.1 Design, together with the implementation bodies and women's boards in all districts, joint strategies of coordination, prevention and assistance for gender-based violence cases from a common knowledge base.
- 3.2.2 Continue fostering the organisation of talks, meetings, workshops and other actions aimed at the awareness and prevention of gender-based violence.
- 3.2.3 Design accompaniment programmes for women who suffer or have suffered gender-based violence.
- 3.2.4 Support volunteer programmes in districts aimed at the accompaniment of women who suffer or have suffered gender-based violence.

3.3 Define joint indicators, objective criteria and evaluation methodologies in order to properly monitor intervention processes for women who suffer or have suffered gender-based violence and their families.

- 3.3.1 Create a common database for all professionals, with different levels of consultation and an up-to-date website for the public.
- 3.3.2 Establish joint working spaces aimed at defining which variables must be shared between services and professionals to be able to properly assist women from different specific and general assistance resources.
- 3.3.3 Update data from public and private services assisting women who suffer or have suffered gender-based violence and publish a catalogue.
- 3.3.4 Update diagnosis of gender-based violence in the city of Barcelona and diffuse the results to all involved agents.

3.4 Design, together with schools, primary assistance centres and trade unions, specific protocols to detect gender-based violence so they can become active agents in the re-direction to specific assistance resources.

- 3.4.1 Arrange specific training actions that facilitate the implementation of preventive, educational and welfare strategies of the Plan.
- 3.4.2 Coordinate the actions of Barcelona City Council with the Framework Protocol envisaged by the Law for Women's Rights and Against Gender-based Violence—that will be passed shortly—according to the Barcelona Municipal Charter.

3.5 Create specific assistance services for professionals directly assisting women who suffer or have suffered gender-based violence by creating exchange and supervision teams through which we can improve quality, coordination and communication in services.

- 3.5.1 Give institutional recognition to stable coordination spaces in each district in which all professional and social agents involved in preventing, detecting and intervening in gender-based violence situations are represented.
- 3.5.2 Regularly arrange inter-section and inter-institution exchange days.

- 3.5.3 Facilitate a personal reflection space for all professionals working with women suffering violence, whatever their working field may be, in order to know and be aware of the previous ideas and thinking about the problems they deal with.
- 3.5.4 Give compulsory training, oriented towards gender, to all professionals working in social services, health, justice, education, the police, etc., who have to deal with women living in violent situations.
- 3.5.5 Improve training of professionals to give them mediation skills so they can assist immigrant women coming from very different cultural contexts.
- 3.5.6 Improve the training of professionals so they can assist women with particular profiles that make them more vulnerable to violence.
- 3.5.7 Improve professional training in order to address every form of violence against women: harassment at work, sexual harassment, etc.
- 3.5.8 Evaluate the impact of the training given by professionals related to both courses and attitudes. Evaluations should be designed to bring about improvements to the training strategies so that they question attitudes, as much as or even more than knowledge.

3.6 Improve working conditions of professionals working with women suffering gender-based violence.

- 3.6.1 Increase the number of professionals to avoid, in any assistance service, them having to work alone and under waiting list pressure.
- 3.6.2 Jointly define the service and the reference professional at every stage of the case.
- 3.6.3 Offer resources to professionals according to their needs regarding training, supervision, infrastructure, technical support in their day-to-day work, etc.
- 3.6.4 Foster and allow spaces for reflection and assessment of the work, and for a systematic research evaluation so we can improve actions, plan and give priority to decision-making and professional training.

3.7 Work towards improving the Barcelona Circuit against gender-based violence.

- 3.7.1 Create an IT platform to update the Circuit and adapt it to professionals' needs.
- 3.7.2 Create a centralised database at city level and statistical measures to facilitate coordination between services according to principles set out in the current Law on Data Protection.
- 3.7.3 Facilitate intervention and participation by all agents involved in the Circuit.
- 3.7.4 Regularly arrange inter-section and inter-institution exchange days.
- 3.7.5 Arrange joint supervision sessions in local circuits against gender-based violence.

3.7.6 Review workloads of municipal specialists who are in charge of, and points of reference for, the Circuit.

3.7.7 Provide local circuits in Barcelona districts and neighbourhoods with the necessary resources in order to guarantee their autonomy and ability to define appropriate training projects according to the reality of the area.

3.7.8 Work through the IT Platform E-Catalunya to guarantee that professionals can access different kinds of free software and tools to work online, taking as an example the pilot experience developed in the Sant Martí district. The goal is to implement it in the whole city and improve communication between the agents in the Circuit.

STRATEGY 4. Information and research systems

Articulating social phenomena allows us to understand them, among other things. Words do not create social reality but they do give the necessary visibility to break with the silence. Thinking about the concept we use to define a social phenomenon, such as violence against women, and sharing experiences and observations derived from the everyday task of assisting women and their children who suffer violence, allows us to make progress in the creation of a shared theoretical corpus, know more about the causes of violence, and structure a model of analysis and action.

Gender-based violence is a structural element of social order: it shapes the world and the “being” in the world of men and women and, therefore, is a result of the construction of social order from a sexual-gender system. Taking gender as the concept that refers to relationships between men and women, in relation to the socially defined roles that are assigned to one or other gender, we also understand that these relationships are social constructions subject to changes.

For this reason, it is essential to evaluate the impact and effects of the assistance interventions in the services that are provided. And it is also necessary to clearly give support to systematic evaluation aimed at improving proceedings and evaluating impacts. A concerted effort must be made to promote research into the cause of gender-based violence and, above all, the evaluation of its incidence in order to determine and eliminate the social constructions that discriminate against women.

The development stage of services and participation has already started and now we can implement mechanisms that make a more informed decision-making process possible and professional instruction that is self-regulatory, thus improving what it has to offer, while we can also begin to open up to new needs and innovations. However, evaluation needs to go beyond exclusively quantitative information and must allow detection of dysfunctions and make for better planning.

There is an urgent need to foster and allow spaces for assessing the work, and for systematic research evaluation so we can improve actions, plan and give priority to decision-making and to professional training. Thus, the idea is to combine results analysis with process analysis in order to obtain a continued

analysis of both the services and the management of these services.

Research is not a luxury for services and assistance programmes but a necessity in order to consolidate quality assistance and to optimise and innovate the deployment of resources, and the assistance given in terms of results: well-being, social participation, quality of life and citizens’ health.

Frontline workers, in their capacity as agents of transformation, are the very people who can best transfer the needs and requests detected and/or expressed by the population. Nevertheless, little time and attention have been devoted to this task and, consequently, a suitable transfer system is needed in order to communicate this information to decision-making spaces.

Strategic and operational objectives

4.1 Boost a Plan of Applied Research into Gender-based Violence that allows for greater awareness of the gender-based violence social phenomenon in order to make innovate improvements to prevention and assistance protocols for municipal social services.

- 4.1.1 Create the Observatory of Violence Against Women within the Women’s Observatory to allow the real magnitude of the phenomenon in the city to be known and to bring about the appropriate responses.
- 4.1.2 Reach collaborative agreements with trade unions and universities in the framework of the Observatory of Violence Against Women.
- 4.1.3 Define qualitative and quantitative psychosocial indicators that, transformed into tools through a scientific method, can give us a gradual knowledge of the real situation.
- 4.1.4 Create and implement a unique information and indicators system shared by all municipal services in coordination with all the agents involved.
- 4.1.5 Carry out a triannual analysis of the data on violence in the city that allows the monitoring of the problems and assessment of the

impact of improvement actions and current deficiencies.

- 4.1.6 Define a diagnostic map on the attention given to the problems of gender-based violence that properly reflects the link between supply and demand in order to define institutional responsibilities and know the resources available.

4.1 Preserve and promote thinking and discussion spaces among professionals in the services and politicians in charge of this management area.

- 4.2.1 Ensure assessment feedback on the Annual Institutional Report of all the services by the responsible politicians.
- 4.2.2 Ensure collaboration among different municipal services in order to add research to the day-to-day work of the service without making the assistance task difficult.
- 4.2.3 Create an information transfer system that eases the link between frontline workers and those responsible for political decision-making.
- 4.2.4 Create a study on what violence means to the general public, aimed at learning their current thinking, perceptions, attributions and explanations of gender-based violence.

4.3 Add the gender perspective to all research.

- 4.3.1 Create studies on cases that do not reach social services. These can be reported by non-institutional community agents so we can assist them.
- 4.3.2 Promote research on other forms of violence (harassment at work, sexual harassment at work, sexual abuse, etc.) through collaboration with trade unions.
- 4.3.3 Carry out research into the impact on children of women suffering violent situations, and the needs of people living in the woman's environment who suffer violence indirectly.
- 4.3.4 Carry out research into psychological violence: provide interview protocols and strategies to properly detect and identify violence, and create reliable and agreed indicators.
- 4.3.5 Include studies on the male population that does not resort to violence against women in order to better understand the factors leading to gender-based violence.
- 4.3.6 Start research processes to design new methods of tackling the fight against gender-based violence, and new therapeutic treatments.

STRATEGY 5. Make violence against women visible

Gender-based violence forms include:* physical violence, understood as any act or intentional or negligent act of force against a woman's body that results in, or is likely to result in, physical harm or suffering to women; *psychological violence*, understood as any behaviour or intentional act resulting in devaluation or suffering to women, through threats, humiliation, forced obedience or subservience, verbal coercion, insults, isolation or arbitrary deprivations of liberty; *sexual violence* and *sexual abuse* of women and minors, understood as any sexual act without consent or forced by the aggressor, including exhibition, observation, imposition through violence, intimidation, dominance or emotional manipulation, regardless of the aggressor being married to or having an affective or other type of relationship with the women or the minor; and financial violence, consisting of intentional and unjustified privation of resources needed for the physical or psychological well-being of the woman and her children, and limitation in the availability of her own and shared resources within the family or couple.

This gender-based violence is possible and has specific characteristics within: a) *the couple*, where it consists of physical, psychological, sexual and/or financial violence against women by their present or former spouse or by the person they are or have been linked to by similar affective bonds; b) *the family*, where it consists of physical, psychological, sexual and/or financial violence against women and girls, including forced marriages, by their family members and is determined by affective and family bonds; and c) *the workplace*, with two forms of violence: *harassment*, when there is an undesirable behaviour in connection with the gender of a person aimed at or resulting in harm against women's dignity and in the creation of a threatening, hostile, degrading, humiliating or offensive environment, and *sexual harassment*, understood as the situation created by any unwanted verbal, non-verbal or physical behaviour of a sexual nature, that the aggressor is or ought to be aware of, aimed at or resulting in the violation of female dignity.

We also have to mention violence against women within *social* and *community* environments, including: sexual aggression, meaning the use of physical and sexual violence against women determined by the premeditated use of sex as a weapon to prove the possession of power over women and girls and to abuse this power; *sexual harassment*; *sexual traffic and exploitation of women and girls*; *female genital*

tal mutilation, including all the procedures resulting in a total or partial elimination of female genitals and/or injuries to female genital organs; *violence during armed conflicts*, including murder, rape, sexual slavery, pregnancy, abortion and sterilisation, deliberate infection of diseases, torture and sexual abuse; and *violence against sexual and reproductive women's rights*, such as selective abortions and sterilisations.

Strategic and operational objectives

5.1 Make visible every form of gender-based violence: rapes, sexual harassment at work, sexual harassment in the street and symbolic male chauvinist violence.

- 5.1.1 Carry out information and awareness campaigns targeted at formal and non-formal education.
- 5.1.2 Boost awareness of sexual harassment at work within the framework of the Corporate Equality Plan.
- 5.1.3 Increase awareness of different cases of violence against women taking place in the city.
- 5.1.4 Report any organisation, body or person that supports violence against women and thereby justifies its continuation.

5.2 Increase the municipal political response to other forms of gender-based violence.

- 5.2.1 Facilitate response mechanisms to harassment situations in the city.
- 5.2.2 Support specialised resources for assistance and rehabilitation of women who have suffered sexual violence.
- 5.2.3 Promote specialised legal and psychological assistance for women who have suffered moral harassment at work due to their gender by creating a programme to work together with trade unions.

* Bill on women's rights for the eradication of gender-based violence.

5.2.4 Monitor prevention measures and assistance in sexual harassment situations in Barcelona City Council.

5.2.5 Support bodies and associations working in the fields of prevention, assistance and the reporting of all situations of violence against women.

5.2.6 Optimise initiatives that are already being implemented as part of this strategy in the city of Barcelona.

5.2.7 Strengthen and extend legal advice services for women.

Evaluate processes, results, services and their management regularly

Barcelona City Council's Commitments:

- To create an initial diagnosis that establishes priorities in the implementation order of the working goals of the Plan, and its schedule.
 - To carry out a feedback and assessment, together with the relevant services and bodies, on the reports submitted annually from 2007.
 - To evaluate the level of application of the Municipal Plan Against Gender-Based Violence (2007-2009) every year with the commitment of submitting this evaluation report to the Permanent Women's Council, the implementation bodies for Women in districts, the Welfare, Education and Culture Commission and, if necessary, to the Barcelona City Council Plenary.
- To Analyse results, programmes and assistance models that have already been implemented in order to detect their strengths and weaknesses.
 - To analyse the impact of the gender-based violence assistance circuit, especially on the professionals and citizens affected, in order to detect functionalities and dysfunctions, secondary victimisation spaces and reasons for "losing women" during the services circuit. To evaluate the diagnosis of repeated or empty services and strategies to improve coordination and information; and also to find out best practices within the circuit.

PLA PMVD

