
CAP A UN MODEL ESTANDARDITZAT D'ATENCIÓ POLICIAL A LES DONES QUE PATEIXEN VIOLÈNCIA MASCLISTA

ALBA GARCÍA SÁNCHEZ

Directora del Programa de Seguretat contra la Violència Masclista
Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació de la Generalitat

No existeix un concepte de seguretat neutre. Al llarg dels anys el concepte de seguretat ha evolucionat i mutat fins a convertir-se en un dret vinculat als drets de ciutadania.

Des de l'àmbit de la seguretat pública, la lluita contra la violència masclista es marca com a estratègia prioritària per garantir la convivència i els drets de totes les persones. Aquest terme? que neix amb la voluntat d'englobar en un de sol tots els tipus de violència a la qual estan sotmeses les dones pel sol fet de ser-ho? dona nom al programa de seguretat del qual es dota la Generalitat de Catalunya. Aquest programa té com a objectiu liderar les actuacions estratègiques necessàries per abordar de manera integral el fenomen de la violència contra les dones.

There is no neutral concept of security. Throughout the years, the concept of security has evolved and mutate until becoming a right linked to civil rights. From the public security sphere, fight against male chauvinist violence has been marked as a priority strategy to guarantee the coexistence and the rights of the population. The term was born to include in one term all kinds of violence suffered by women just because they are women and it gives its name to a security program of the Generalitat de Catalunya. The program against male chauvinist violence aims at leading the necessary strategies to comprehensively face the phenomenon of male chauvinist violence.

1. QUÈ ENTENEM PER SEGURETAT

Tenir una vida plenament humana vol dir poder viure, conviure i sentir-se segures i segurs a qualsevol lloc i en qualsevol temps del nostre cicle vital, tant si som homes com si som dones.

La seguretat en sentit ampli ha estat, i és, una preocupació permanent al llarg de la història de la nostra societat. Potser el que ha anat canviant és la seva definició per adaptar-la a les noves realitats i contextos del desenvolupament humà.

En l'actualitat el concepte de seguretat ha de situar les persones i les seves preocupacions més quotidianes al centre de la seva atenció —tal com recomanen institucions com l'ONU— tenint en compte tots els àmbits i contextos que envolten les seves vides.

Nuestros miedos, en definitiva, son variados y provienen de fuentes diversas, pero tienen en común nuestro muy humano deseo de reducir en lo posible nuestros sufrimientos y nuestras angustias. Sin duda, todos sabemos que nunca nos veremos

completamente libres de esos miedos, pero es igualmente cierto que todos aspiramos a evitarlos en lo posible. (Rodríguez 2005)

En aquest sentit han nascut en el darrer terç del segle xx conceptes com el de *seguretat humana*¹ per referir-se des d'aquest prisma a la seguretat en sentit ampli incorporant-la com a eix transversal de la resta de polítiques públiques. Nascut a la dècada dels noranta de la mà de l'ONU ha estat adoptat per alguns governs² que han posat en el centre del debat de les diferents polítiques les persones i els seus neguits: habitatge, treball, salut, pobresa, igualtat d'oportunitats, drets socials, poder desenvolupar-se com a éssers humans lliures d'amenaques respecte els drets fonamentals, viure i conviure amb tranquil·litat, amb respecte als drets fonamentals, amb autonomia, amb respecte per la vida mateixa i poder desenvolupar un projecte de vida en llibertat (Obregón 2003).

La *seguretat*, doncs, és alhora un *desig*,³ una *necessitat humana*, així com un *valor* i un *dret humà bàsic* (Borja 2003, 218-220) que inspira i guia el caràcter de les polítiques públiques de seguretat.

Els articles 15.2 i 19.1 del títol I de l'Estatut d'autonomia de Catalunya fan referència explícita a aquest dret fonamental:

Article 15.2. *Drets de les persones*

Totes les persones tenen dret a viure amb *dignitat, seguretat* i autonomia, *lliures d'explotació, de maltractaments i de tota mena de discriminació*, i tenen dret al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal.

Article 19.1. *Drets de les dones*

Totes les dones tenen dret al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal, i a viure amb *dignitat, seguretat* i autonomia, *lliures d'explotació, maltractaments i de tota mena de discriminació*.

2. SEGURETAT I GÈNERE

Un concepte de *seguretat* des de la vessant dels drets de ciutadania, doncs, ha d'incloure el compromís per la defensa dels Drets Humans bàsics en general i els de les dones en particular.⁴

1. Terme adoptat pel Programa de les Nacions Unides per al Desenvolupament Humà (PNUD) en l'Informe de 1994: «Noves dimensions de la seguretat humana». Va ser l'Oficina de l'Informe de Desenvolupament Humà (Human Development Report Office, HDRO) que va fer les primeres definicions d'aquest concepte.

2. Conferència ministerial de Lysoen (Noruega) que va donar lloc a la Xarxa de Seguretat Humana i que tenen molt present governs com el canadenc, el noruec o el japonès (Obregón 2003).

3. Desig —cal dir— que, segons alguns autors, és gairebé impossible de satisfer perquè, la sensació de seguretat és temporal i aparent (Wats 2001).

4. El que s'ha convingut i s'ha definit com a *dret humà bàsic* no ha inclòs sempre els drets humans de les dones. No és fins la Conferència Mundial sobre Drets Humans de Viena de 1993 que no es va declarar que els drets de les dones són drets humans. Així va quedar confirmada i reafirmada la mateixa Declaració de 1948 segons la qual els drets humans són universals i inseparables.

Si la seguretat és l'instrument que ha de garantir el viure i el conviure amb tranquil·litat a les persones, és necessari incorporar la perspectiva de gènere tant en la mateixa definició de seguretat com en totes les accions que planteja partint de la constatació que a les dones i als homes se'ls assignen rols socials diferents i que no existeix el ciutadà mitjà «neutre» al gènere.

A partir de l'anàlisi de necessitats de la població en matèria de seguretat i de la definició de les polítiques públiques de seguretat amb perspectiva de gènere és com i quan podrem parlar d'actuacions adreçades veritablement a tota la població.

El concepte de gènere⁵ significa divisió sexuada i la perspectiva de gènere posa en qüestió conceptes assentats i suposadament universals basats en una concepció de la naturalesa humana que situa com a model els individus masculins.

La perspectiva de gènere, en la definició de drets, també s'ha de fer extensiva en la definició i implementació de polítiques públiques. Cal aplicar-la en l'anàlisi, el diagnòstic i en la implementació d'actuacions, és a dir en la mateixa definició de les polítiques públiques de seguretat.

La seguretat, els seus sistemes i corresponents àmbits d'actuació han estat definits, plantejats i organitzats sobre la base de factors i marcs conceptuals que tradicionalment han obviat l'impacte de gènere.

No existeix una seguretat neutra (Naredo 1998). Les experiències vitals, la subjectivitat, la socialització i els factors com l'edat, l'educació rebuda o el mateix entorn de les dones i dels homes fan que la vivència de la seguretat, la percepció de què és perillós, de què és segur, l'experiència de la por o la sensació d'inseguretat siguin substancialment diferents per als homes i per a les dones.

3. LA SEGURETAT PÚBLICA

La resposta dels poders públics davant de les demandes de seguretat de la ciutadania dona lloc a la seguretat pública que, d'acord amb l'ordenament jurídic català, són totes les actuacions dels poders públics adreçades a la *protecció* de les persones i els béns davant de possibles agressions d'origen humà o natural i *comprèn totes les mesures de prevenció i protecció eficaces en l'assegurament dels drets i les llibertats dels ciutadans i de les ciutadanes, la preservació de la convivència i el foment de la cohesió social.*

El foment de la convivència i la cohesió social ha de provenir d'iniciatives i polítiques transversals modernes que, des del respecte als valors de la democràcia i la llibertat, garanteixin la seguretat de les persones i llurs béns.

5. El concepte de gènere fou usat per primera vegada per l'antropòloga nord-americana Gayle Rubin per a indicar el conjunt d'operacions mitjançant les quals es transforma la sexualitat biològica en construccions socials. Per tant, el gènere destaca la qualitat fonamentalment social de la diferència basada en el sexe que es converteix en desigualtat social i política. Suposa una categoria d'anàlisi que fou adoptada als anys setanta i que va servir com a punt de referència fonamental en la teoria feminista (Lois 2007).

Catalunya aspira a dotar-se plenament d'un model que transcendeixi la concepció tradicional de la seguretat i l'ordre públic, a favor d'una orientació que es fonamenti en la prevenció, la participació i la implicació dels diferents serveis públics, i també de la societat civil.

(Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya)

Aquesta definició de *seguretat pública* esdevé el marc adient per a incloure actuacions estratègiques, transversals i integrals que contribueixin a l'objectiu comú del Govern d'eradicar la violència masclista.

4. L'ABAST DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

La violència que pateixen les dones per raó del seu sexe esdevé un fenomen que afecta totes les cultures, grups socials i edats d'arreu del món i, per tant, Catalunya no n'està exempta. Es tracta d'un fenomen universal que, fruit del sistema patriarcal,⁶ és present a gairebé totes les cultures i a tots els sectors socials i econòmics i està vinculat a les mancances de les nostres societats pel que fa a les cotes d'igualtat.

La violència contra les dones és el resultat més greu d'unes relacions socials basades en la discriminació per raó de sexe.

S'ha arribat a definir com una pandèmia perquè afecta o pot afectar les dones d'arreu del món i, segons Nacions Unides, una de cada tres dones al món ha patit o pateix alguna de les manifestacions de la violència masclista en algun moment de la seva vida al llarg de tot el seu cicle vital, des de la «prenatalitat» fins a la vellesa:

Afectació de la violència masclista al llarg del cicle vital de les dones	
Prenatal	Abusos, maltractaments físics psicològics, homicidis, violacions, abusos a dones discapacitades, etc.
Neonatal	Avortaments selectius, pallisses a embarassades, embarassos fruit de violacions massives, etc.
Infància	Accés diferenciat a l'alimentació, infanticidi, etc.
Adolescència	Casaments de nenes, mutilació genital femenina, abusos sexuals, malnutrició, etc.
Edat reproductiva	Violència sexista o masclista, àcid, motius econòmics, dot, violacions, tràfic, prostitució, assetjaments, etc.
Vellesa	Abusos econòmics, pobresa, agressions físiques i psicològiques, etc.

6. En paraules de Victòria Sau: «el patriarcat consisteix en una presa de poder històrica per part dels homes sobre les dones, l'agent ocasional de la qual va ser d'ordre biològic, si bé elevat aquest a la categoria política i econòmica. Aquesta presa de poder passa forçosament per la submissió de les dones a la maternitat, la repressió de la sexualitat femenina i l'apropiació de la força de treball total del grup dominat, del qual el seu primer però no únic producte són els fills». La institucionalització del domini masculí sobre les dones no és un fet «natural» o biològic, sinó el resultat d'un procés històric. Sau, V. *Diccionario ideológico feminista*. Barcelona: Icaria, 1991.

La violència masclista té un caràcter estructural ja que parteix de la desigualtat de gènere i de l'interès per perpetuar la jerarquia sexual. També té caràcter instrumental ja que la violència masclista esdevé un mecanisme de sotmetiment i de control per a mantenir el poder. La violència no és un comportament natural sinó que és una actitud apresada mitjançant la socialització (Alberdi 2002).

La lluita contra la violència masclista s'ha d'emmarcar en una estratègia àmplia, en el marc de polítiques públiques de gènere, ja que tenen la finalitat d'assolir unes relacions socials de gènere equitatives i veritablement democràtiques.

Aquest és un objectiu global i transversal que implica totes les institucions i els agents socials, polítics i econòmics, i també totes les persones tant a títol individual com col·lectiu.

Les administracions públiques de tots els àmbits, com ja han plantejat històricament organitzacions com Nacions Unides, estan situant la lluita contra la violència masclista com un objectiu prioritari en l'agenda política i programàtica per assolir els objectius de desenvolupament, pau i democràcia.

En el món local a finals dels noranta es van iniciar les primeres polítiques públiques per eradicar la violència i atendre les dones que la patien. Van néixer les xarxes al territori i els primers protocols d'actuació multidisciplinari.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix l'obligatorietat dels poders públics per a «garantir que es faci front de manera integral a totes les formes de violència contra les dones».⁷

El Govern de la Generalitat ha adoptat de manera contundent el compromís de la lluita compartida contra la violència masclista i de manera transversal ha impulsat actuacions en les quals participen diversos departaments.

Tant el V Pla d'acció i desenvolupament de les polítiques de dones a Catalunya (2005-2007) com el VI (2008-2011) han inclòs un àmbit estratègic per a l'abordatge integral de les violències contra les dones que, entre d'altres actuacions, ha promogut el que avui ja és la *Llei 5/2008, de 24 d'abril, dels drets de les dones a eradicar la violència masclista; la creació de taules de treball interdepartamental, i el disseny del Protocol marc i Circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista*.

Cal ressaltar que aquesta nova llei esdevé el primer text legal que s'elabora a Catalunya per regular les actuacions contra la violència masclista, que aborda de forma integral totes les formes d'exercir aquesta violència i de tots els àmbits en què es pot produir, i posa al centre les dones com a subjectes de dret considerant que la violència masclista és una greu vulneració dels seus drets humans i llibertats fonamentals, així com un impediment per assolir la plena ciutadania de les dones, la seva autonomia i llibertat.

7. Estatut d'autonomia de Catalunya, títol I, cap. V, article 41.

5. DEFINIM LA VIOLÈNCIA MASCLISTA⁸

5.1 VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Tant en l'àmbit internacional com europeu la violència que pateixen les dones només pel fet de ser dones ha rebut denominacions diferents. Les Nacions Unides en la Declaració de Pequín de 1995 l'anomenen *violència contra les dones*, a la Unió Europea s'usa el terme de *violència de gènere*. A l'Estat espanyol històricament s'ha usat indistintament els termes de violència familiar, intrafamiliar, domèstica i de gènere per referir-se a la violència que pateixen les dones per part de les seves parelles o exparelles, però també per referir-se a la violència interpersonal amb vincles de parentiu.

Sovint, doncs, s'han utilitzat com a sinònims quan en realitat no ho són. Així, quan es va aprovar 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 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica es va incloure com a *violència domèstica* —fins a l'aprovació de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre— la que patien les dones per part de parelles o exparelles com una més de la violències intrafamiliars.

Actualment quan ens referim a la *violència domèstica* en termes penals ens estem referint a la violència que s'exerceix en l'àmbit entre persones que tenen vincle de parentiu i que tant poden ser dones com homes, encara que la realitat ens demostra que hi ha un percentatge molt alt d'aquest tipus de violència que recau majoritàriament també en les dones.

L'aprovació de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, doncs, va comportar la singularització de la violència que pateixen les dones per part de parelles o exparelles, utilitzant el terme de *gènere* només per a referir-se a un dels tipus de la violència que pateixen les dones: la de l'àmbit de la *parella o exparella*.

Els termes *violència de gènere* o *sexista* han estat usats per denominar parcialment la violència que pateixen les dones; aquest fet ha comportat que a Catalunya s'hagi fet un esforç⁹ per trobar una expressió que les englobi totes: *violència masclista*.

5.2 VIOLÈNCIA MASCLISTA

La violència masclista¹⁰ contra les dones és tota aquella que s'exerceix contra les dones només pel fet de ser dones.

8. El contingut d'aquest apartat s'ha extret del text de la recent aprovada Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

9. La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista fa un reconeixement a l'esforç de consens que es va realitzar arran d'un significatiu procés participatiu amb un gran nombre d'entitats de dones, moviment feminista, ens locals i expertes.

10. La mateixa Llei 5/2008 utilitza l'expressió violència masclista perquè el masclisme és el concepte que de forma més general defineix les conductes de domini, control i abús de poder dels homes sobre les

Es dona en forma d'*abusos psicològics, físics, econòmics o sexuals i en els àmbits de la família, la parella o exparella, laboral o sociocomunitari* (mutilació genital femenina, matrimonis forçats, prostitució forçada, agressions sexuals, etc.).

6. LA VIOLÈNCIA MASCLISTA ÉS UNA QÜESTIÓ DE SEGURETAT

Si la violència masclista és una greu vulneració dels drets humans bàsics de les dones i la definició actual de seguretat pública és aquella que la presenta com *les actuacions dels poders públics adreçades a la protecció de les persones i els béns davant de possibles agressions d'origen humà o natural i que comprenen les mesures de prevenció i protecció eficaces en l'assegurament dels drets i llibertats dels ciutadans i de les ciutadanes* (Llei 4/2003 de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya), la *violència masclista*, doncs, esdevé un objectiu prioritari per a les polítiques públiques de seguretat en un Estat de dret.

7. PROGRAMA DE SEGURETAT CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

Òbviament, l'objectiu de l'eradicació és ampli i no està mancat de dificultats i obstacles. És difícil, si no és amb l'esforç conjunt de tots els agents, avançar en aquest sentit. Cada àmbit d'actuació té la responsabilitat d'intervenir d'una manera o altra per eradicar la violència masclista.

Des del marc de la seguretat pública cal comptar amb una política estratègica per contribuir en la lluita contra la violència masclista. Amb aquest plantejament, el Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació va crear, l'abril de 2007, el *Programa de Seguretat contra la Violència Masclista*.¹¹

El Programa de Seguretat contra la Violència Masclista té la missió de liderar les actuacions estratègiques necessàries en el marc de la seguretat pública per a l'abordatge integral del fenomen de la violència masclista amb criteris d'excel·lència i garantint els drets de ciutadania de les dones com el dret a viure sense violència, el dret a l'atenció de qualitat, el dret a la protecció i a la seguretat.

El Programa planteja acomplir la seva missió a partir de tres eixos estratègics:

- a) la formació dels professionals de la seguretat,
- b) el coneixement del fenomen i
- c) l'abordatge policial de la violència masclista.

dones i que, alhora, ha imposat un model de masculinitat que encara és valorat per part de la societat com a superior. 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 (preàmbul).

11. Decret 186/2007, de 28 d'agost, d'estructura del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.

7.1 LA FORMACIÓ DELS PROFESSIONALS DE LA SEGURETAT

La formació proporciona eines fonamentals a les i els professionals per renovar, ampliar i actualitzar continguts i capacitació. Permet la professionalització, l'especialització i l'estandardització dels coneixements aplicats a la intervenció amb criteris d'excel·lència.

El Programa de Seguretat contra la Violència Masclista conjuntament amb l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya tenen la missió de definir un Pla d'estudis que incorpori la perspectiva de gènere i aprofundeixi en les propostes pedagògiques i científiques per a un abordatge integral del fenomen de la violència masclista en tots els àmbits de la formació.¹²

7.2 EL CONEIXEMENT DEL FENOMEN

El Departament d'Interior és el responsable d'elaborar alguns dels instruments que tenen com a finalitat oferir un coneixement científic del grau de seguretat i d'inseguretat de la ciutadania de Catalunya. Així, l'Enquesta de Seguretat Pública de Catalunya i el corresponent Informe de Seguretat compten amb un nou capítol referent a la violència masclista que ens permet analitzar i tenir coneixement de la situació del fenomen en un marc general.

Formen part d'aquest eix programàtic totes les actuacions que tenen la finalitat de millorar el coneixement sobre la violència masclista i aquelles que faciliten el coneixement de bones pràctiques en el marc de la seguretat.

L'Enquesta de victimització específica per a la violència masclista també esdevindrà un important instrument d'anàlisi de la realitat de la violència masclista i una eina imprescindible per al disseny de les polítiques públiques de seguretat.

7.3 L'IMPACTE DE LA VIOLÈNCIA¹³

La Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, en el 2008:¹⁴

12. *Formació bàsica*, on el curs principal és el Curs de formació bàsica, que és la formació lligada al procés selectiu d'accés al cos de Mossos d'Esquadra i de les policies locals de Catalunya.

Formació per a la promoció, que és la formació lligada al procés selectiu de les diferents categories de comandament del cos de Mossos d'Esquadra i de les policies locals de Catalunya.

Formació per a l'especialització, que és la lligada al procés selectiu per a l'accés a les diferents especialitats del cos de Mossos d'Esquadra.

Formació contínua, adreçada a les diferents escales dels cossos de policia de Catalunya.

Formació contínua per a la direcció i el comandament, adreçada a l'escala intermèdia, executiva i superior dels cossos de policia de Catalunya.

Formació de personal formador, que té dues línies: la primera s'adreça als membres dels cossos policials que actuen com a formadors a la seva pròpia organització i la segona s'adreça al personal docent de l'Institut.

També *Grups de treball, seminaris i jornades* oberts als diferents professionals relacionats amb la seguretat.

13. www.gencat.cat/interior/violenciamasclista/dades.htm

14. Dades recollides en el territori de desplegament del cos.

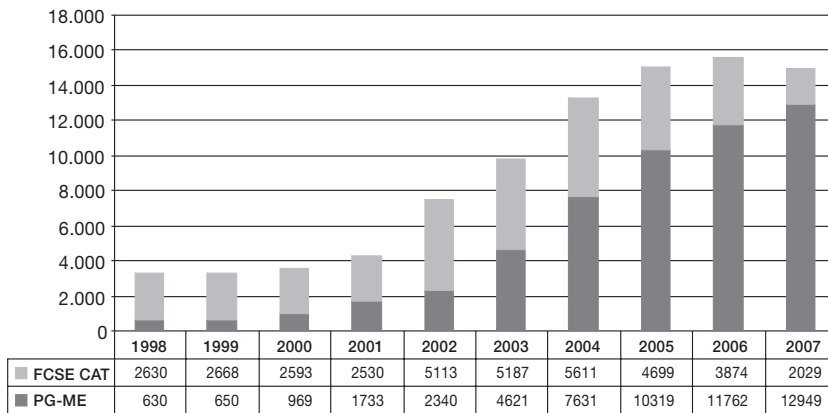
- ha tramitat 14.374 denúncies i 9.076 altes d'ordres de protecció,
- ha detingut 7.543 homes, dels quals 51 eren menors d'edat,
- ha registrat un total de 679 agressions sexuals.

Pel que fa a la prevenció i atenció de casos de mutilació genital femenina al llarg del 2008 i a partir del treball coordinat i preventiu amb altres operadors, s'han evitat 104 mutilacions genitals femenines.

El nombre de víctimes mortals en l'àmbit de la parella ha estat de 10 dones i 2, en l'àmbit familiar.

Violència masclista en l'àmbit de la parella i en l'àmbit familiar

Procediments (denúncies) registrats pels cossos policials. Catalunya, 1998-2007



Font: indicador elaborat per l'Institut Català de les Dones, amb dades del cos de Mossos d'Esquadra i de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat a Catalunya.

Atenció a les mutilacions genitals femenines a Catalunya 2004-2007

	2004	2005	2006	2007	2008
Casos tractats	23	30	31	36	55
Nenes afectades	41	58	59	67	104

Font: cos de Mossos d'Esquadra

7.4 L'ATENCIÓ POLICIAL DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA: CAP A UN MODEL ESTANDARDITZAT

La policia és la institució que intervé de manera més directa en la producció de la seguretat ciutadana, tant en la seva dimensió objectiva mitjançant la prevenció i el control de la delinqüència, com en la seva dimensió subjectiva en la gestió de la por, el sentiment d'inseguretat i per tant la protecció. (Curbet 2008)

Aquest és l'eix que avui per avui comprèn la major part de les actuacions del Programa. L'atenció a les dones que pateixen violència masclista és un dels àmbits de l'abordatge del fenomen que adquireix més importància i requereix un esforç de professionalització i especialització més important, tant si es tracta d'una situació puntual com reiterada o sistemàtica.

Des dels poders públics, doncs, l'atenció policial de qualitat i amb criteris d'excel·lència forma part d'un compromís important amb la ciutadania.

La seguretat pública, tal com hem vist,¹⁵ ens permet plantejar actuacions dels seus serveis policials amb caràcter integral, actuacions d'atenció a les dones que pateixen violència i també accions de sensibilització, de prevenció, de protecció, de recuperació, de reparació i d'evitació de la victimització secundària.

Aquest abordatge integral comporta necessàriament ampliar el camp de visió respecte del que existia i determinar l'actuació policial en la mateixa direcció que planteja la recent Llei 5/2008 aprovada per unanimitat.

Aquest enfocament comporta un repte per als operadors policials ja que —a més de reforçar la col·laboració de la policia com una peça més del treball coordinat i en xarxa amb tots els agents i els serveis implicats— comporta addicionalment desenvolupar estratègies policials que vagin més enllà del tractament reactiu de les denúncies i obliga a unificar criteris i estàndards d'atenció, criteris d'anàlisi del fenomen i criteris d'actuació per a la prevenció.

Assolir aquest abordatge integral i ampli implica comptar amb uns serveis policials especialitzats, formats i sensibilitzats, comptar amb uns models de funcionament i de treball sistematitzats amb criteris comuns d'excel·lència eficaços i eficients, un únic model equilibrat per a tot el territori que garanteixi la igualtat d'accés als serveis per a totes les dones que viuen o treballen al nostre país.

No partim de zero: les primeres actuacions d'atenció policial es van anar definint¹⁶ a partir del marc normatiu vigent en cada moment i en paral·lel al procés de desplegament del cos, que just ara hem acabat.

L'atenció policial ha de poder garantir amb instruments adients i suficients la protecció i la seguretat de les dones que pateixen violència, en un clima de confiança d'acord amb un model policial de servei públic i guarnidor dels drets i llibertats, més enllà de la garantia exclusivament d'ordre públic. Cal dir que el model de policia ha generat al llarg dels anys bones pràctiques però diverses maneres d'actuar davant les dones víctimes de violència.

És per aquest motiu que el procés de desplegament ha donat lloc a la «importació» d'aquestes experiències a mesura que s'obrien comissaries a tot el territori.

15. Com a totes les actuacions dels poders públics adreçades a la protecció de les persones i els béns davant de possibles agressions d'origen humà o natural i que comprèn totes les mesures de prevenció i protecció eficaços en l'assegurament dels drets i les llibertats dels ciutadans i de les ciutadanes.

16. La primera experiència va sorgir a Girona, ara fa deu anys, de la mà d'un projecte de treball en xarxa promogut pel Ministeri fiscal: la *Comissió de treball per a l'elaboració del Protocol de violència de gènere i domèstica*, un important espai d'elaboració i construcció de propostes coordinades d'actuació i abordatge transversal que es va crear amb la finalitat d'evitar la victimització secundària i abordar eficaçment el fenomen (www.gencat.cat/justicia/vdgir).

Tanmateix aquest fet no ha anat acompanyat d'una definició estructural de l'atenció, ni pel que fa als factors organitzatius com la dotació d'efectius especialitzats ni pel que fa a criteris funcionals.

El Programa, doncs, està elaborant a partir de la Comissió per a l'elaboració del Model d'atenció policial per a dones que pateixen violència masclista,¹⁷ conjuntament amb la Direcció General de la Policia, els procediments que s'han de seguir, quins han de ser els estàndards bàsics per a una actuació policial adient respecte de l'atenció (espais, actuació, seguiments, etc.), quins són els circuits més eficaços per evitar la victimització secundària, quina ha de ser la formació i la capacitació adients i quines funcions són les necessàries.

Per tant, l'atenció policial es fonamenta a garantir les eines adients i suficients perquè les dones se sentin segures i protegides i puguin superar la situació de maltractament que pateixen i les seves conseqüències.

7.5 L'ORGANITZACIÓ POLICIAL PER A L'ABORDATGE DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

7.5.1 Les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC)

Les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC) constitueixen el servei dels Mossos d'Esquadra instal·lat en cada una de les seves comissaries i que té com a funció principal la recollida de totes les denúncies d'àmbit penal presentades per la ciutadania. Aquestes oficines substitueixen els Grups d'Atenció a la Víctima (GAV) en la recollida de la denúncia de violència masclista quan, per causes diverses, els GAV no se'n poden fer càrrec en un primer moment. En qualsevol cas, la denúncia sempre es deriva posteriorment al GAV de referència a l'efecte d'assessorament i, si escau, de seguiment individualitzat.

7.5.2 Les Oficines de Relacions amb la Comunitat (ORC)

Complementàriament, les Oficines de Relacions amb la Comunitat constitueixen una eina fonamental per a proveir un servei de qualitat dintre de l'àmbit de la policia comunitària. Aquests serveis s'han creat a les comissaries dels Mossos d'Esquadra amb l'objectiu bàsic d'identificar, contactar personalment i col·laborar amb tots els representants socials existents al territori. El seu objectiu és generar xarxes de relacions que facilitin la detecció dels problemes i les necessitats que

17. Aquesta Comissió té la finalitat d'identificar les bones pràctiques d'atenció policial i elaborar les recomanacions de cara a la definició del Model d'atenció policial de Catalunya per a les dones que pateixen violència masclista. És un espai de participació, de treball multidisciplinari, d'intercanvi d'experiències, d'unificar criteris d'intervenció i fer propostes i d'anàlisi de bones pràctiques. La Comissió es reuneix amb una periodicitat mensual i està integrada per membres del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació (el secretari de Seguretat, la directora i la tècnica del Programa de Seguretat contra la Violència Masclista) i membres de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (comandaments amb responsabilitats de coordinació regional de Grups d'Atenció a la Víctima, responsables de Proximitat i Seguretat Ciutadana, OAC i ORC, comandaments de les ABP i d'àrees tècniques, de planificació i organització del cos).

afecten a la ciutadania en matèria de seguretat, i de crear programes de proximitat, amb clara vocació didàctica i preventiva per tal de donar respostes particulars a cada problema concret. Finalment, també persegueix aconseguir la implicació ciutadana en la resolució dels conflictes, per tal de crear un clima de confiança, de complicitat i de col·laboració, millorant així la qualitat de vida.

7.5.3 Els Grups d'Atenció a la Víctima (GAV)

Els Grups d'Atenció a la Víctima (GAV), que són les unitats especialitzades en l'atenció a les víctimes, estan ubicats a les àrees bàsiques policials (ABP) i a les comissaries de districte.

Les seves funcions són d'atenció a totes les víctimes i en aplicació de la Llei 5/2008 estan especialitzats en l'atenció a les dones que pateixen violència masculista en qualsevol dels seus àmbits (familiar, laboral, de parella i social i comunitari).

7.6 ESTÀNDARDS DE L'ATENCIÓ POLICIAL

Podríem destacar que per a l'atenció policial els estàndards mínims es troben en relació amb aspectes com l'espai, l'acollida, la informació que s'ofereix, la denúncia, el seguiment dels casos i els acompanyaments o la protecció.¹⁸

Destaquen també el bon tracte i la capacitat d'empatia, l'afavorir un clima de confiança, l'escolta activa i sense interrupcions, que els espais siguin amables i que permetin la privacitat, que s'eviti el contacte de víctima i agressor, que la informació oral i escrita sigui adient, que els procediments siguin eficaços i sobretot evitin la victimització secundària, que l'atenció d'emergència (seguretat ciutadana i sala) estigui procedimentada i comporti un coneixement bàsic de les situacions de violència per part dels professionals, que es doni un clima de seguretat òptim en el moment d'elaborar la denúncia i que totes les respostes siguin al més adequades possible segons les peculiaritats de cada cas.

Algunes de les accions que configuren el model d'atenció policial són:

- l'ampliació de les funcions de l'atenció dels Grups d'Atenció a la Víctima de la PGME;
- l'adequació dels espais existents destinats a l'atenció i l'acollida de les dones;
- les accions de formació bàsica, contínua i especialitzada adreçada als i les professionals dels GAV;
- la capacitat i formació del personal de les OAC, per a una correcta elaboració de les denúncies i per evitar la victimització secundària de les dones;
- el Programa de cura al professional de l'atenció;

18. Extrems del diagnòstic de l'atenció de la Comissió per a l'elaboració del Model d'atenció policial per a dones que pateixen violència masculista (document intern).

- l'elaboració del material d'informació com a suport a l'atenció policial a tot el territori;
- la implementació a tot el territori del treball en xarxa des de l'àmbit de la seguretat;
- la introducció del concepte de violència masclista en l'actual sistema de recollida i tractament de la informació policial;
- l'establiment de protocols d'atenció estandarditzats a tot el territori en funció dels àmbits de la violència masclista i tenint en compte la dimensió transversal de la condició de dones immigrants, dones grans i dones amb discapacitats (tenim el protocol de prevenció i atenció policial a la mutilació genital femenina (juliol de 2008) i el de matrimonis forçats (abril 2009), el protocol d'atenció a les dones que pateixen violència en l'àmbit laboral, en l'àmbit familiar i en l'àmbit de la parella);
- l'elaboració i la implementació del Manual de valoració de risc sumat a un sistema tecnològic de suport a la protecció policial i la publicació d'un manual de mesures d'autoprotecció.
- un nou manual de funcions dels GAV per atendre la violència masclista;
- l'elaboració i publicació de la Guia de bones pràctiques policials per a evitar la victimització secundària;
- la posada en marxa de dos programes de prevenció a les ORC en matèria de violència masclista per a dones immigrades i per a joves.

8. CONCLUSIÓ

Des de l'àmbit de la seguretat pública cal marcar com a prioritària l'estratègia per lluitar contra la violència masclista i concretar-la en actuacions que permetin comptar amb professionals dels serveis policials amb un alt nivell de formació i sensibilització, per ampliar els coneixements del fenomen i millorar, amb criteris d'excel·lència, l'atenció a les dones de totes les edats que pateixen violència masclista, sempre d'acord amb un model de policia que opti per la dimensió social de la tasca policial.

BIBLIOGRAFIA

- ALBERDI, I.; ROJAS MARCOS, L. *Violència: tolerància zero*. Barcelona: Fundació "La Caixa", 2002.
- BORJA, J. *La ciudad conquistada*. Madrid: Alianza Editorial, 2003.
- CURBET, J. «La policia». Màster en Polítiques Públiques de Seguretat. Programa Gestió de la Ciutat. Universitat Oberta de Catalunya.
- LOIS, M. «Gènere I (teoria del)». A: BODELÓN, E.; DE LA FUENTE, M. (coord.): *Diccionari - Mapa de Recursos Dona i Àmbit Local* [publicació electrònica]. Barcelona: Projecte CIP, ICPS, 2007 [http://www.icps.cat/diccionari.asp].
- NAREDO, M. «Autonomía de las mujeres y seguridad urbana». A: http://habitat.aq.upm.es/boletin/n7/amnar.htm

OBREGON, I. «Aproximación a los conceptos de seguridad sostenible y de seguridad humana e identificación de las entidades que los promueven». *Seguridad Sostenible*, núm. 14, 2003.

RODRÍGUEZ ALCÁZAR, J. «La noción de «seguridad humana»: sus virtudes y sus peligros». *Polis*. Revista de la Universidad Bolivariana, 2005. [<http://www.revista-polis.cl/11/rodr.htm>]

SAU, V. *Diccionario ideológico feminista*. Barcelona: Icaria, 1991.

WATS, A. *La sabiduría de la inseguridad*. Barcelona: Kairós, 2001.