

PROTOCOL D'ACTUACIÓ PER A PUNTS LILES NO PROFESSIONALITZATS

EN EL CAS DE PERSONES MAJORS D'EDAT

Si una persona es dirigeix al punt lila verbalitzant una situació de violència de gènere (VG), el primer que cal fer és escoltar-la i avaluar la situació de risc. Això ens permetrà saber quins recursos cal activar:

a. Policia (110) → Sempre davant de situacions de risc elevat o ambient de risc.

Alguns exemples d'aquestes situacions serien:

- Si l'agressor encara està present i continua agredint, atemorint o assetjant la dona o el seu entorn.
- Si hi ha hagut amenaces greus, ús d'armes, etc.
- Si es dubta d'on és l'agressor.

En cas que la Policia també detecti la necessitat d'una intervenció sanitària, activarà el SUM.

b. SUM (116) → En cas d'urgències mèdiques o si es detecten lesions físiques o psíquiques que requereixin una intervenció mèdica. També en cas que s'hagi produït una agressió física o sexual.

→ Activació del codi lila.

- Es proporcionarà atenció sanitària a la víctima. En trucar al 116, el metge o metgessa regulador/a serà qui decidirà si la persona es desplaça fins a l'hospital o s'envia una ambulància o s'activa el Cos de Bombers per al transport sanitari.
- També serà el SUM qui s'encarregarà d'activar la Policia (sempre informant-ne prèviament la víctima) i de valorar la voluntat de la víctima de denunciar.

Tant la Policia com el SUM activaran el 181 o derivaran el cas al SAVVG seguint els protocols interns establerts.

c. SAVVG (181) → En cas que no es detecti una situació d'emergència o d'urgència pròpiament, però sempre que hi hagi una verbalització d'una situació de VG i no s'hagi activat cap altre recurs.

Mitjançant el telèfon 181, actiu les 24 h els 365 dies l'any, es contactarà amb una professional de l'àmbit social que podrà oferir suport a la víctima amb el següent:

- Contenció, orientació i informació envers els recursos existents.
- Exploració de la situació de risc.
- Pla de seguretat amb la víctima.
- Informació del recurs del SAVVG i dels tipus d'ajuda que hi pot trobar.
- Valoració de les necessitats socials imminents (recerca de domicili alternatiu, cobertura de despeses econòmiques bàsiques i urgents, etc.).
- Derivació al SAVVG: la derivació és obligatòria, però la vinculació de la víctima no.

EN EL CAS DE PERSONES MENORS D'EDAT

1. En casos de persones menors d'edat que hagin patit agressions físiques o sexuals, és prioritari que acudeixin a l'hospital. Per això, cal **trucar al 116 (SUM), que s'ocuparà de:**

- Oferir l'atenció mèdica pertinent.
- Avisar els/les tutors/es legals de l'infant o adolescent.
- Activar el Cos de Policia i els protocols amb Afers Socials que correspongui.

2. Per a la resta de casos, és a dir, quan s'ha verbalitzat o detectat una situació de violència prop d'una persona menor d'edat però no hi ha una agressió física ni sexual, cal activar el Cos de **Policia (110)**. La Policia gestionarà l'avís als tutors o tutores legals i activaran els protocols corresponents en els àmbits mèdic i social.

PAUTES PER ACOMPANYAR LES VÍCTIMES

Així mateix, i especialment mentre no arribin els equips especialitzats, és important tenir presents algunes **pautes a l'hora d'acompanyar la víctima**:

- ✓ Informar-la dels serveis que s'activaran i no deixar-la sola fins a ser atesa pels equips corresponents.
- ✓ Deixar que la persona ens expliqui la situació de forma espontània, escoltar-la sense interrompre-la.
- ✓ Creure el relat, i evitar jutjar-lo o jutjar la persona.
- ✓ Fer una escolta activa (parafrasejar, reflectir l'estat emocional, validar emocions, etc.).
- ✓ Observar les actituds i l'estat emocional mitjançant el llenguatge no verbal.
- ✓ No bloquejar cap sentiment (ira, culpa, humiliació).
- ✓ Fer-li sentir que no està sola i que no és culpa seva.
- ✓ Adoptar un posicionament clar contra la violència.
- ✓ Transmetre normalitat: reaccions normals davant d'una situació anormal.
- ✓ Respectar el ritme personal i les eleccions (no pressionar-la ni imposar-li actuacions).

També cal evitar determinades actituds o comportaments que poden ocasionar una revictimització:

- ✗ Infravalorar la percepció del risc.
- ✗ Culpabilitzar la víctima per la violència o recriminar la seva conducta.
- ✗ Fer judicis sobre la persona o el contingut del relat.
- ✗ Sermonejar, desaprovar, inquirir, ironitzar sobre la situació o la resposta de la víctima.
- ✗ Mostrar frustració o incomprensió davant el bloqueig que pot mostrar des del punt de vista emocional o en la presa de decisions. Criticar la seva actitud o la manca de resposta.
- ✗ Racionalitzar, justificar o minimitzar la violència.
- ✗ Atribuir la violència al consum d'alcohol o a situacions problemàtiques que la parella estigui vivint.
- ✗ Mostrar indiferència o adoptar un dramatisme excessiu.
- ✗ Demanar que se n'oblidi.
- ✗ Generar falses expectatives.
- ✗ Aconsellar des d'un punt de vista personal o imposar criteris propis.
- ✗ Mostrar un excés d'empatia.
- ✗ Ser paternalista.
- ✗ Citar l'agressor.
- ✗ Recomanar la teràpia de parella o la mediació familiar.

ALGUNS ASPECTES SOBRE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE QUE CAL TENIR EN COMPTE...

- ! Es consideren **violència de gènere** tots els actes de violència basats en el gènere que comporten o són susceptibles de comportar per a les dones danys o patiments de naturalesa física, sexual, psicològica o econòmica.
- ! La violència de gènere pot adoptar **diverses formes i intensitats**, així que en ocasions pot passar desapercibuda o quedar normalitzada sota la idea de "conflicte de parella". És important que

escoltem i creguem el que ens explica la víctima, sense jutjar ni minimitzar, i que activem els recursos especialitzats. Aquests equips s'ocuparan de gestionar la situació de forma específica i de fer les actuacions escaients.

- ! La violència de gènere **pot ser exercida** tant per la parella o exparella com per part de persones de l'entorn, persones amb qui s'hagi tingut un contacte puntual o persones desconegudes.
- ! **No existeix un perfil de víctima ni un perfil d'agressor.**
 - o Ni totes les víctimes responen de la mateixa manera ni totes pateixen les mateixes conseqüències.
 - o No tots els agressors resulten persones violentes de forma generalitzada, amb dificultats socials, etc. De fet, sovint pot passar el contrari: que es mostrin molt agradables, propers, adaptats a l'entorn, etc.
- ! El **consum de substàncies estupefaents o d'alcohol** no és la causa de la violència i no pot constituir-se com un element de desresponsabilització de l'agressor ni de culpabilització de la víctima.

I, PER ACABAR, UN BREU RESUM...

