

**Elsa Cerviño López**

**GENERAR RELACIONS I VINCLES EN L'ÀMBIT DE LA VIOLÈNCIA  
MASCLISTA: UNA NECESSITAT DEFENSADA DES DE L'ÈTICA**

**TREBALL DE FI DE GRAU**

**dirigit per la Sra. Elisa Abellán Hernández**

**Grau de Treball Social**



**UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI**

**Tarragona**

**2022**

## **Generar relacions i vincles en l'àmbit de la violència masclista: una necessitat defensada des de l'ètica**

### **Generating relationships and bonds in the scope of male violence: a need defended from ethics**

Elsa Cerviño López<sup>1</sup>

**Resum:** Davant d'un context de mecanització i despersonalització de la intervenció social, l'objectiu que es planteja durant aquest article és la posada en valor de la relació i el vincle entre professional i usuari/a com motors de transformació social. L'ètica serà l'eix sobre el qual fonamentar un recull de bones pràctiques que vetllin per l'apropament a la persona atesa, sent d'especial interès l'àmbit d'intervenció amb violència masclista per les circumstàncies particulars que es donen en la situació d'aquestes usuàries. Aquestes seran estudiades a través d'una recerca qualitativa basada en l'anàlisi bibliogràfic i la realització d'entrevistes a professionals de l'àrea social. L'estudi portarà a la conclusió que sí es possible reivindicar la humanització del Treball Social a través de l'ètica, concretament des d'un posicionament proper a l'ètica de la cura i l'ètica de les virtuts.

**Paraules claus:** relació, vincle, intervenció social, violència masclista, ètica.

**Abstract:** Faced with a context of mechanization and depersonalization of the social intervention, the proposed goal of this article is giving value to the relationships and the bonds between professional and user as vehicles of social transformation. Ethics will be the axis on which base a compilation of good practices that favour the approach to the person served, being a special area of interest the scope of male violence intervention because of the particular circumstances of this type of users. These will be studied through a qualitative research based on bibliographic analysis and interviews with professionals of the social area. The investigation will lead us to the conclusion that it is possible claiming to the humanization of Social Work through ethics, specifically from a point of view closer to ethics of care and virtue ethics.

**Key words:** relationship, bond, social intervention, male violence, ethics.

---

<sup>1</sup> elsa.cervino@estudiants.urv.cat

## Introducció

El Treball Social està derivant en una professió marcada per la burocratització i la mecanització de les intervencions socials. Aquest és el discurs que es repeteix, en forma de neguit, al llarg de la formació universitària, preocupació compartida per part dels i les professionals i que alhora es trasllada a l'alumnat que en un futur haurà d'exercir en un context de deshumanització de l'acció social. Ens trobem davant de la transformació del/a treballador/a social en un/a gestor/a de recursos que progressivament s'allunya de la persona que atén, així com es desvalora la importància de crear i mantenir una relació de confiança amb ella, element imprescindible de la professió.

Davant d'aquest context de distanciament amb la dimensió més relacional del Treball Social, com afavorir i construir vincles que humanitzin la intervenció social és l'objecte d'estudi d'aquest article. Per fer-ho, es parteix de l'ètica per fonamentar tota una sèrie de bones pràctiques facilitadores de vincles. D'altra banda, tot i que des d'aquest article es defensa la importància de la relació entre professional i persones ateses en tota la globalitat de la professió, interessa especialment indagar sobre els fonaments i les estratègies de la vinculació amb dones en situacions de violència masclista.

Amb tot, és convenient definir el context en el qual s'ubica la despersonalització de l'acció social. Puig i Cruells (2017, p. 128) parla de la influència dels plantejaments del neoliberalisme, paradigma econòmic i polític actual, en la gestió dels serveis del sector públic, marcats ara, en gran manera, per la lògica del sistema de mercat basada en la competència econòmica. A aquest context socioeconòmic, se li suma la tendència, observada per Darder i Vázquez (1998), de la formació reglada de la professió a centrar-se en els coneixements més tècnics i d'acció, causant una "enorme llacuna que envolta tot el que té a veure amb el fet de ser: actituds, maduresa, personalitat... i amb la capacitat d'estar: atenció, consciència d'un mateix i de l'altre, capacitat de situar-se en el present..." (p. 31).

El perquè de la necessitat de posar en valor el context relacional de la intervenció social es justifica per diferents motius. En primer lloc, Darder i

Vázquez (1998) afirmen que la realització d'accions mecàniques sense l'afavoriment d'una relació de confiança entre treballador/a social i usuari/ària no propicia un canvi real en les situacions d'aquests, perquè el treball des d'una visió més mecanicista s'extingeix un cop aquestes persones abandonen els centres d'atenció (p. 33). Tenint en compte que “desencadenar un proceso de cambio social” (Tello, 2016, p. 85) és una de les finalitats del Treball Social, aquesta manca de vinculació estaria afectant directament a la labor competitiva. Contràriament, part de la literatura considera que és precisament en l'esforç per establir una relació on resideix l'autèntica potencialitat d'induir un canvi. Trobem com autores com Puig i Cruells (2008) i Iparraguirre (2017) consideren la relació del/a professional i l'usuari/ària com “un medio y un cauce para el proceso de intervención”.

Un cop s'ha justificat la importància de la construcció de relacions i vincles sòlids en la intervenció social, cal recuperar que el tema de l'article anirà més enllà i abordarà la sistematització de bones pràctiques generadores de vincle entre professionals i usuàries víctimes de violència masclista, partint de l'ètica com a base fonamentadora del context relacional en la intervenció. El motiu de la tria de l'ètica s'explica perquè, com bé diu Ona (2017), per la pròpia finalitat d'acompanyament i ajuda “el trabajo social es una actividad eminentemente ética” (p. 336). És per aquesta connexió entre ètica i Treball Social, que s'ha vist adequat prendre-la com un element del qual partir per dotar de la rellevància que requereix el vincle. Tot i que, efectivament, l'exercici de reflexió ètica és una característica inherent del Treball Social, no hi ha una única manera d'obrar èticament. I és que, depenent dels principis, valors i actituds que es defensin des d'un model ètic o un altre, es donarà una major o menor incidència en el context relacional de la intervenció social. Identificar quins ho fan és un objectiu a assolir pel desenvolupament de l'article.

Per acabar, el perquè de la concreció a l'àmbit de violència masclista s'explica per l'advertència que fan diferents autores (Carmona et al., 2000) sobre la importància de no perdre de vista la perspectiva de la vinculació directa amb les dones maltractades, ja que són els contactes i els vincles fallits els que reforcen la violència (p. 13) i és que els i les professionals socials podem formar part del sistema abusiu a causa d'intervencions mal enfocades que

poden derivar en dinàmiques molt perilloses com la victimització secundària, l'actuació des dels mites de la violència, caure en discursos justificadors de la violència o posicionar-se en un paternalisme que anul·li l'autonomia de les dones (p. 13). Per precisament evitar tots aquests riscos, cal defensar "l'«estar» abans que el «fer»", concretament estar "en el contacte amb la dona i estar en el vincle d'ajut" (p. 15).

## **Objectius**

Els objectius específics de l'estudi exploratori, són:

- Identificar models ètics, els valors, els principis, els fonaments i les actituds dels quals facilitin la creació de relacions i vincles entre professionals i usuaris/es.
- Recollir tot un conjunt de bones pràctiques que apropen a la construcció de relacions i vincles segurs i generadors de canvis en el marc de la intervenció social amb dones víctimes de violència masclista.
- Analitzar l'aplicabilitat d'aquesta associació ètica i relacional en els espais d'intervenció amb violència masclista.

## **Metodologia**

L'estudi elaborat és essencialment d'índole qualitativa i s'ha usat la revisió de literatura científica i l'entrevista com principals tècniques. La primera ha permès identificar, a escala teòrica, models d'ètica favorables a la vinculació i pràctiques recomanades des del món acadèmic en la intervenció amb dones víctimes de violència masclista. El tipus de documents utilitzats han sigut articles de revistes científiques i llibres, entre altres. Per la seva banda, gràcies a les entrevistes s'ha incorporat la visió de professionals socials de l'àmbit d'intervenció en violència masclista.

Els objectius principals de les entrevistes han sigut:

- Analitzar el grau d'importància donat a l'establiment de relacions en l'àmbit de la violència masclista, així com identificar els factors específics que ho dificulten.
- Recollir accions i pràctiques facilitadores de relacions i vincles amb usuàries víctimes de violència masclista, per aportar una perspectiva més pragmàtica amb el saber directe de les professionals.
- Estudiar el discurs i els fonaments ètics de les professionals, així com l'especificitat de la qüestió ètica en l'àmbit d'intervenció examinat.

Respecte al tipus d'entrevistes elaborades, es tracten d'entrevistes individuals semiestructurades, basades en un guió amb preguntes orientatives, però susceptibles a canviar, tant d'ordre seqüencial com de contingut, amb l'objectiu de donar llibertat a la persona entrevistada a l'hora de respondre i adaptar-se a la informació que va donant. La seva duració ha oscil·lat entre 25-45 minuts.

El perfil de les entrevistades ha sigut el de professionals amb experiència en espais d'intervenció amb violència masclista del municipi de Tarragona, i la composició de la mostra ha estat de 5 treballadores socials i 1 educadora social, no sent representativa, però sí permetent l'extracció de conclusions. De forma prèvia a l'inici de les entrevistes, s'ha portat a terme el consentiment informat per via oral, demanant permís per gravar arxius d'àudio i garantint l'ús de la informació amb finalitats purament acadèmiques i l'anonimat.

El mètode seguit per treballar la síntesi i l'anàlisi de les entrevistes ha consistit en el buidatge de la informació rellevant, tractada a través de la transcripció d'aquestes, l'elaboració de taules de contingut i la creació de categories.

## **Marc teòric**

### **Dimensió ètica del Treball Social**

Si bé és cert que existeix un component ètic en moltes disciplines professionals, el Treball Social en particular exigeix una distinció respecte a altres per considerar-se una "professió d'alt risc ètic", com així va definir l'autor

Canimas (2006, p. 4). El perquè d'aquesta denominació, s'explica per diferents motius que es donen en la pràctica professional:

- Accions dirigides a modificar el caràcter, actituds, valors, principis (moral) de l'usuari/ària en el cas que suposin un obstacle per la intervenció, fet que implicaria una intromissió en el seu món privat.
- Dificultats per establir una separació entre la "persona-profesional y la persona-usuari" (p. 5).
- Complicacions a l'hora d'encarar diàlegs entenedors i basats en el respecte a l'autonomia amb les persones ateses (p. 6).
- Risc de caure en un Treball Social còmplice del sistema que genera desigualtats, dilema que implica preguntar-se "qué hago aquí" o "hasta qué punto participo o formo parte de esta máquina" (p. 7).

Tot plegat fa evident que el Treball Social ha d'anar sens dubte d'una ètica aplicada que orienti les seves pràctiques. Ara bé, és convenient conèixer quin és el model d'ètica que històricament ha influït en la intervenció social que coneixem en l'actualitat. En primer lloc, trobem una primera fase a la qual Andradres (2016) fa referència i ubica entre els anys 1919 i 1933, període d'entreguerres (p. 18). Segons l'autora, durant aquest període l'ètica estava fortament relacionada amb un tracte paternalista, ja que el Treball Social es desenvolupava en forma de beneficència. Tot i que durant aquest període la importància que es donava a l'ètica per part dels professionals era més aviat nul·la, després de la Segona Guerra Mundial (1939-1945) es comença a apreciar un major interès per explorar els valors i la moralitat dels mateixos professionals, el que porta a la segona fase de l'evolució moral del Treball Social, més enfocada a estructurar una ètica deontològica (p. 19).

La tercera fase del Treball Social es caracteritza per una forta influència de la bioètica, disciplina que apareix durant els anys setanta (Andrades, 2016, p. 19). Tanmateix, la professió queda profundament marcada per la teoria dels quatre principis de la bioètica de Beauchamp i Childress, elaborada l'any 1979 i recollida en el seu llibre «Principis d'Ètica Biomèdica» (Bermejo i Belda, 2006, p. 42), sent aquests quatre principis el de respecte de l'autonomia, el de no maleficència, el de beneficència i el de justícia. Així i tot, durant els anys

successius es construeixen múltiples teories ètiques, algunes de les quals s'han convertit en les més influents en la història del Treball Social, sent l'ètica kantiana o del deure una d'aquestes (Cubillos, 2014, p. 7). Kant defensava l'importància de la existència d'una moral que pogués guiar la conducta humana de tothom i per tal de garantir el seu compliment basa l'ètica en principis i normes rígides i abstractes de conducta. El Treball Social beu d'aquest imperatiu categòric kantianista i manifesta aquesta tendència en la creació de codis deontològics que recullen tota una sèrie de deures professionals.

Un altre model ètic influent és l'ètica utilitarista, que “centra la moralidad en la idea de felicidad, considerando que una conducta es moral cuando conduce a la máxima felicidad posible de todos los afectados por la conducta” (Cubillos, 2014, p. 8). En l'àmbit del Treball Social, mentre que l'ètica kantiana faria èmfasi en la llibertat individual de les persones usuàries i en els valors de “autodeterminación, respeto, y no enjuiciamiento”, l'ètica utilitarista valora “las consecuencias de las acciones de las personas, más allá de sus intenciones” (Ballesteros, 2012, com es va citar en Cubillos, 2014, p. 8) i es regeix pel principi d'utilitat, pel qual es buscava el bé comú amb la intervenció social.

Amb tot, la pregunta que s'hauria de formular per tal de rescatar l'objectiu de l'article és: els models ètics que històricament han influït en la intervenció professional són generadors de relacions i vincles de confiança? Respecte a la teoria dels quatre principis de la bioètica, Torralba (2002, p. 22) parla de la insuficiència de la tetralogia bàsica de l'ètica biomèdica, així com tota forma de principalisme moral, si el que es pretén és construir una ètica “a la altura de las necesidades humanas” (p. 23).

De la mateixa manera, la influència de l'ètica kantiana i de l'ètica utilitarista, en tractar-se de teories principalistes, han fet del Treball Social una disciplina basada en formulacions de principis ètics que se situen en el pla més normatiu de la professió (Idareta i Úriz, 2012, p. 34). Si bé és cert que les normes i els principis permeten partir d'una base orientativa a l'hora d'actuar, la literatura científica ha identificat certs inconvenients com la no aplicabilitat dels principis racionals a les situacions concretes dels usuaris/es i la consideració d'aquests com altres generalitzats i abstractes, en voler endinsar a tota la societat sota

una única moral universal, aliena a les particularitats dels individus i les seves circumstàncies. Tenint en compte aquests factors, es pot concloure que els models ètics de referència històrica no posen accent en la necessitat d'establir una relació entre professional i usuari/ària.

### **Alternatives ètiques més pròximes al context relacional de la intervenció social**

Una de les alternatives ètiques detectades amb major connexió amb els contextos interpersonals, és l'ètica de la cura, definida per Román (2016) com l'ètica per la qual “el cuidado y la responsabilidad como deber de atender al vulnerable ponen en el centro de atención la dependencia y las relaciones afectivas cotidianas, no la independencia ni la autonomía, racionales y abstractas” (p. 71).

Busquets (2019) situa l'augment de la rellevància de la cura com a tema de discussió i reflexió amb la publicació de “In a different voice [Una voz diferente]”, l'any 1982 de Carol Gilligan, psicòloga i filòsofa estatunidenca (p. 22). La investigació de Gilligan s'emmarca en l'estudi de Lawrence Kolberg, que l'any 1960 intenta descobrir quina és la moral predominant entre les persones. Per fer-ho, es basa només en respostes d'homes i nens i a causa d'aquesta limitació, va donar com a resposta una moral que només representava una única veu, la masculina i patriarcal, una moral “que actúa según los principios universales y es capaz de analizar las situaciones morales de manera imparcial” (Busquets, 2019, p. 22). A més, Gilligan s'adona que segons els estadis de desenvolupament moral de Kolberg, les dones tenen un nivell inferior de maduració moral en comparació amb els homes i a través del seu propi estudi intenta esbrinar perquè (p. 23). En aquest estudi, entrevista a persones de diferent gènere i analitza les diferències en l'elaboració de judicis morals davant de dilemes ètics i conclou que les dones no es troben en un nivell inferior de maduració moral, sinó que entre homes i dones existeixen diferències en els judicis morals. Així doncs, distingeix dos tipus d'ètiques: “el modelo de la ética de la justicia, más propia de los hombres, y el de la ética del cuidado y la responsabilidad, más cercana a las mujeres” (p. 23). És en aquest

context, on es comença a parlar més de l'ètica de la cura, que és aquella per la qual es tenen:

[...] juicios morales más contextuales e inmersos en los detalles de las situaciones y los involucrados, y tienen tendencia a adoptar el punto de vista del «otro concreto» —sus necesidades, más allá de sus derechos formales—. Sus juicios involucran los sentimientos y una concepción global y no solo normativa de la moral.” (Fascioli, 2010, com es va citar en Busquets, 2019, p. 23).

Posar al centre les relacions afectives, tendir a la concreció de l'altre i la contextualització de les situacions particulars, fer un exercici d'empatia constant per entendre el pensament i les necessitats de l'altre, així com tenir present la part més emocional de les persones, són elements que sens dubte apropiarien a la consecució de relacions segures i vincles de confiança entre professionals socials i usuaris/es. La mateixa Busquets (2019) defensa la incorporació del model d'ètica de la cura en la pràctica professional, i tot i que ho aplica més detalladament en la professió infermera i a les relacionades amb les ciències de la salut, afirma que l'exercici de la cura ha de ser d'interès i aplicació per “cualquier actividad que pretenda mejorar la vida de las personas” (p. 21), podent traslladar-ho, per tant, al Treball Social. De forma més acotada al Treball Social, Camps, en el pròleg de l'obra de Busquets (2019), fa esment de l'abast de l'ètica de la cura, no només en el camp de la bioètica, sinó “en sus derivados, como lo es la ética de la asistencia social” (p. 9).

Ahora, segons Busquets (2019), l'ètica de la cura beu d'altres teories filosòfiques com l'ètica feminista i l'ètica de la virtut, en gran manera, i l'ètica principalista en menys. La principal aportació de l'ètica feminista en l'ètica de la cura és la perspectiva de gènere que ofereix Carol Gilligan per defensar que “la subordinación de las mujeres no se puede justificar moralmente, y que la experiencia moral de las mujeres debe expresarse con el mismo rigor y valor que la de los hombres” (p.27). La mateixa Carol Gilligan defineix l'ètica de la cura com una ètica feminista, i fa èmfasi en no confondre-la amb una ètica femenina pròpia només de les dones i no dels homes, sinó que la relació que guarda amb el feminisme li permet reivindicar que “el cuidado y la asistencia no son asuntos de mujeres sino intereses humanos” (p. 28).

Per l'altra banda, la relació principal entre l'ètica de la virtut i l'ètica de la cura es basa en el reconeixement d'aquesta última de la necessitat de fomentar les virtuts en les interaccions i les relacions entre les persones. Per Busquets (2019), les virtuts són «hábitos buenos» que configuren nuestro carácter, es decir, son el conjunto de rasgos personales que constituyen una manera de estar en el mundo» (p. 29). Torralba (2002) defensa que és en la disposició, en l'actitud i en el desenvolupament de les virtuts on resideix la vertadera potencialitat per cuidar adequadament (p. 22). Tanmateix, ambdós autors/es reconeixen en certa manera la necessitat de complementar l'ètica de la cura amb l'ètica principalista, ja que «donde no llega la voluntad debe imponerse el deber» (Busquets, 2019, p. 91). Per aquesta capacitat de l'ètica de la cura de relacionar-se i vincular-se amb altres models ètics «se considera que la ética del cuidado es una alternativa viable para la acción social al ser combinada con otras visiones, entendiendo que ninguna ética por sí sola ha alcanzado un grado de perfección y consenso deseables» (Cubillos, 2014, p. 16).

### **Consideracions sobre com dotar de qualitat humana l'atenció i la intervenció social amb dones víctimes de violència masclista**

Per tal d'agrupar aquells components que atorgarien «qualitat humana» a la intervenció social en violència masclista, es comença pels seus principals fonamentals. Romero (2010) estableix, per una banda, aquells que tenen més a veure amb una presa de consciència sobre la realitat de la societat patriarcal en la qual ens inserim, en com aquesta legitima la violència contra les dones, en els processos de socialització de gènere i en la necessitat d'abandonar la normalització de conductes abusives per poder partir des d'una actitud crítica contra la violència masclista. Agrupa aquests plantejaments sota la denominació dels següents principis: «La perspectiva de género» (p. 191), «Desnaturalizar la violencia invisible» (p. 192) i «Posicionamiento contra la violencia» (p. 193). En la mateixa línia, Ballester (2009) ratifica aquesta necessitat d'incorporar la perspectiva de gènere en les intervencions, procés que exigiria «prendre consciència, tant a nivell personal com professional, de la nostra assumpció d'estereotips i prejudicis sexistes, dels valors i les actituds

que hem interioritzat”, així com “haver reflexionat sobre els rols i identitats de gènere en la nostra societat i sobre les causes de la violència masclista” (p. 11). Zafra (2019), de forma similar a Romero (2010), defensa l’actitud de no neutralitat cap a la violència o l’abús i l’assumpció d’un paper actiu en la lluita contra la violència com principis que permetrien evitar processos de segona victimització (p. 5). A més, ambdues autores coincideixen en la necessitat de comptar amb equips interdisciplinars i multidisciplinars que afavoreixin un abordatge integral en la intervenció, en tant que “la violència de gènere es de origen multicausal” (Zafra, 2019, p. 1) i d’aquesta diversitat causal se’n deriva la necessitat d’atendre la “complejidad que presenta el fenómeno de la violencia de género, así como las múltiples necesidades que pueden presentar sus víctimas” (Romero, 2010, p. 193). Per la seva banda, Romero (2010) afegeix uns últims dos principis: “La toma en consideración de los hijos e hijas” y “La seguridad de las mujeres” (p. 194).

Seguint amb les habilitats professionals que es presumeixen com indispensables per la pràctica d’una bona intervenció social amb dones víctimes de violència, Canet i Martínez (2014, p. 2325) elaboren una classificació rigorosa d’aquestes en les següents categories: 1) Conocimiento de la problemática ante la que nos encontramos, 2) Habilidades en el desarrollo de la entrevista, 3) Habilidades para la detección de situaciones de violencia de género y sus indicadores, 4) Habilidades profesionales i 5) Habilidades sociales para la relación interpersonal. De tota aquesta sèrie d’habilitats, es tradueixen una sèrie d’accions i pràctiques concretes que permeten dotar de qualitat humana a la intervenció social. Pel considerable volum d’aportacions d’autors/es en aquest sentit i amb l’objectiu de facilitar-ne la comprensió, s’ha vist adequat la realització d’una taula que reculli algunes de les pràctiques que s’han considerat més rellevants, que es distribuïran segons l’autor/a, basant-nos en la classificació exposada per Canet i Martínez (2014).

**Taula 1.** Habilitats i pràctiques que aporten qualitat humana a la intervenció social en violència masclista

	<b>Pràctiques</b>	<b>Autors/es</b>
<b>Coneixement de la problemàtica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquirir una visió holística de la violència masclista per entendre les conseqüències bio-psico-socials que se'n deriven en la vida de les usuàries i actuar integralment.</li> <li>- Ubicar la violència masclista com un problema estructural i no reduir-ho a situacions aïllades individuals.</li> <li>- Conèixer els processos i les fases del cicle de la violència.</li> </ul>	M. Ballester (2009); E. Zafra (2018); I. Romero (2010); E. Canet (2014); L. Martínez (2014); Ana Rubio et al. (2009)
<b>Habilitats en el desenvolupament de les entrevistes</b>	- Presentació de la treballadora social, de les seves funcions, així com l'exposició dels objectius realment assumibles en la intervenció.	E. Canet (2014); L. Martínez (2014)
	- Crear clima de confiança, de calidesa i de seguretat.	M. Ballester (2009); E. Zafra (2018); E. Canet (2014); L. Martínez (2014); Ana Rubio et al. (2009); C. Garrido (2020)
	- Respectar i adequar-se al ritme de la usuària, així com entendre que el procés de recuperació pot allargar-se en el temps.	M. Ballester (2009); E. Jovaní (2014); E. Canet (2014); L. Martínez (2014); B. Román (2016), L. Carmona et al. (2000).
	- Rol d'escolta i contenció emocional.	E. Jovaní (2014); E. Canet (2014); L. Martínez (2014);
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partir d'una mirada empàtica i comprensiva per evitar judicis, crítiques i qüestionaments de les accions de la usuària</li> <li>- No recriminar retornades amb l'agressor, entendre-ho com part del procés de violència.</li> </ul>	E. Canet (2014); L. Martínez (2014); E. Zafra (2018); Ana Rubio et al. (2009); E. Jovaní (2014); C. Garrido (2020)
	- Vetllar per l'apoderament i per l'autonomia de les usuàries, apel·lant a la seva part més adulta durant en el seu relat i evitant infantilitzar-les.	E. Jovaní (2014); M. Ballester (2009);

<b>Habilitats per la detecció de situacions de violència masclista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coneixement i detecció d'indicadors rellevants: característiques del comportament, característiques de salut i de l'estat emocional (atendre tota la dimensió bio-psico-social)</li> </ul>	E. Canet (2014); L. Martínez (2014); E. Zafra (2018)
<b>Habilitats professionals</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolupament d'estratègies per fer una correcta entrevista amb la víctima</li> <li>- Coneixement dels indicadors de violència</li> <li>- Habilitats socials</li> <li>- Lectura de la comunicació no verbal</li> <li>- Diagnòstic del cas</li> <li>- Valoració del risc</li> </ul>	E. Canet (2014); L. Martínez (2014)
<b>Habilitats socials per la relació interpersonal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escolta activa</li> <li>- Empatia</li> <li>- Assertivitat</li> </ul>	E. Canet (2014); L. Martínez (2014); E. Zafra (2018); Ana Rubio et al. (2009); E. Jovaní (2014); M. Ballester (2009)

Font: Elaboració pròpia.

Com es pot apreciar, gran part de les pràctiques i les habilitats exposades apel·len a com ha de desenvolupar-se la persona professional en l'exercici de relacionar-se i interactuar amb les usuàries víctimes de violència masclista. Japa, Castillo i Toro (2014) engloben totes aquestes característiques de la intervenció sota el concepte de "competencias blandas" o "el saber ser del profesional", enteses com "las actitudes que debe demostrar en su ejercicio profesional para ser legitimado com tal en su praxis" (p. 9), sent les més valorades l'escolta activa i les habilitats d'acollida i empatia. Les citades autores conclouen, a través d'un estudi que busca analitzar la pròpia percepció dels usuaris i usuàries de Serveis Socials, que existeix una valoració superior de les anomenades competències blandes del treballador social, per sobre de les competències tècniques (p.4), centrant-se en qüestions tals com l'amabilitat, el bon tracte i la generació d'una relació respectuosa (p. 14).

Tot i que l'estudi de les autores no s'especifica en l'àmbit d'intervenció amb violència masclista, a través del recull elaborat, s'observa la necessitat de posar en valor l'aprenentatge i el treball en el desenvolupament de les

competències toves del/a treballador/a social en la intervenció amb dones en contextos de violència masclista.

## **Resultats**

### **Estat de la qüestió segons la percepció de les professionals**

Per començar, la majoria de les professionals semblen concebre el vincle com un instrument fonamentador sobre el qual es construeix la intervenció social, utilitzant termes que el descriurien com “la base”, “un dels pilars fonamentals”, “l’element més primordial” o “una eina bàsica”. En la mateixa línia, les professionals manifesten una conformitat gairebé absoluta amb la línia de pensament per la qual sense vinculació amb les persones ateses és gairebé impossible generar un canvi amb la intervenció.

Per mi és l’element més primordial de la intervenció social, és establir un vincle, una relació de confiança amb l’usuari i la usuària, perquè és la forma que hi hagi realment una reciprocitat i que l’usuari es senti en confiança amb la professional i a partir d’allí es pugui iniciar el procés de canvi. Per mi, és l’element clau de tot canvi, de tot inici de procés de canvi personal (E5, comunicació personal, 13 de maig, 2022).

Tanmateix, el vincle és percebut com una relació d’acompanyament pel qual el/la professional és una figura de confiança en el qual l’usuari/ària es pot suportar, però sense perdre de vista que és la persona atesa la protagonista principal del procés de canvi i la que haurà de mobilitzar les accions i els recursos necessaris.

[...] nosaltres només som acompanyants del procés de canvi, que no som els qui els hi canviem la vida (E5, comunicació personal, 13 de maig, 2022).

El canvi al final depèn de la persona, tu ets una ferramenta al final, tu pots facilitar eines, però la feina del canvi el té la persona (E3, comunicació personal, 12 de maig, 2022).

A la vegada, en gran manera, les professionals assenyalen el component innat, espontani i, en part, atzarós, de poder establir un vincle amb l'usuari/ària, concebant aquest com una connexió que, sovint, es pot donar o no per una qüestió d'afinitat natural.

Dic, de vegades, és que no connectes amb algú perquè no hi connectes i potser no hi ha cap motiu en concret (E4, comunicació personal, 12 de maig, 2022).

[...] perquè això no és una qüestió individual d'aquesta dona, vull dir, això és una qüestió social, humana. No tothom connecta de la mateixa manera amb tothom. Hi ha persones amb les que de seguida connectes, i hi ha persones que costa més (E6, comunicació personal, 20 de maig, 2022).

Si parlem de la generació de relacions i vincles entre professionals socials i usuàries en situacions de violència masclista, és interessant observar com diverses entrevistades expressen que es requereix una “especial cura amb elles”, “ser especialment curoses amb aquests vincles” o una “atenció més acurada”. El perquè d'aquesta especial atenció, s'explica, en primer lloc, per la consideració que aquestes usuàries estan passant per un moment particularment vulnerable, on són susceptibles d'experimentar sentiments de rebuig, culpa, solitud i de qüestionament i judici constant.

[...] en altres serveis se t'està, per què no dir-ho? És veritat, hi han serveis socials que qüestionen a les senyores que estan en situacions de violència. I sempre t'estan qüestionant des d'altres llocs (E2, comunicació personal, 11 de maig, 2022).

Segons les entrevistades, algunes de les situacions concretes que expliquen aquesta fragilitat emocional en les usuàries víctimes de violència masclista, són, per una banda, la ruptura de la relació amb l'agressor o el plantejament de possible trencament d'aquesta, així com haver de prendre la decisió de denunciar i finalment el fet de començar a desnormalitzar la situació de violència.

A més, la utilitat de construir vincles resideix en que permet portar a terme les següents accions:

- Desfer les dificultats de la usuària a l'hora de demanar ajuda.
- Generar entorns segur, de confiança i de respecte on les usuàries es vegin lliures de tornar en els moments en què hi hagin situacions de violència noves.
- Afavorir l'acompanyament emocional i en el procés de canvi.
- Apoderar a la usuària, entre altres coses perquè continuï endavant amb la decisió de finalitzar la relació.
- Poder consensuar un pla de treball i uns objectius comuns.
- Consequir no només la comunicació de la usuària sobre temes íntims i personals, sinó també per facilitar la transmissió de mesures i successos durs d'assimilar com, per exemple, la retirada dels fills.

Amb tot, és necessari conèixer aquells factors de risc que poden dificultar el seu establiment en l'àmbit de la violència masclista. A partir de tot allò explicat per les entrevistades, es podrien dividir aquests factors en tres grups: factors de les organitzacions/institucions/serveis, factors dels i les professionals i factors relatius a les circumstàncies particulars de les usuàries. Respecte al primer grup, les entrevistades coincideixen en la massificació dels serveis públics i en la sobrecàrrega de feina com elements que impossibiliten la dedicació al vincle, on la manca de temps juga un paper obstaculitzant.

I després crec que i ha un tema de gestió i administració que són els volums de feina que tenim i la massificació dels serveis públics. [...] crec que és un dels handicap que tenim als serveis socials públics no tenim unes agendes que ens permetin crear vincles amb facilitat (E2, comunicació personal, 11 de maig, 2022).

Altres factors de les organitzacions/institucions/serveis que s'esmenten són: les idees preconcebudes que tenen les persones sobre Serveis Socials, la manca de recursos que dificulta la satisfacció de les seves expectatives, canvis constants de professionals, el tipus de servei i barreres en les instal·lacions com la manca de despatxos individuals i de sales insonoritzades.

Respecte als factors dels i les professionals, s'observen principalment la falta d'habilitats i les actituds negatives a causa de falta de formació o sensibilització amb l'àmbit. D'aquest aspecte, es poden derivar comportaments o accions que dificulten el vincle com:

- Agafar notes amb l'ordinador mentre la usuària parla i no mirar a la cara.
- Interrompre i tallar el discurs de la usuària.
- Ús de paraules incorrectes faltes de sensibilitat.
- No escoltar ni manifestar interès per allò que explica.
- Jutjar, qüestionar, alligonar o imposar el que ha de fer a la usuària.
- Falta de competència i coneixement sobre l'àmbit d'intervenció que dificulta comprendre i empatitzar amb la usuària.

[...] si tu coneixes bé el fenomen en el que es treballa farà que entenguis millor a la persona que l'està vivint i no la revictimitzaràs perquè sinó el que estàs és culpabilitzant, a més a més, l'estàs culpabilitzant perquè ha tornat amb la seva parella equivocadament. [...] Perquè si tu no la entens i no la comprens, no establiràs vincle, no podràs empatitzar amb ella de cap manera (E6, comunicació personal, 20 de maig, 2022).

Per acabar, sobre els factors relatius a les circumstàncies particulars de les usuàries, les entrevistades assenyalen les situacions problemàtiques afegides com a elements que dificulten la vinculació, sent alguns exemples l'abús de substàncies, diagnòstics de trastorns mentals i el no reconeixement de la malaltia, històries de vida complexes i experiències personals que determinen com es relaciona amb els altres i amb les professionals. A més, totes fan èmfasi en la situació de possible obertura d'expedient de risc als fills/es de la usuària com un element difícil d'abordar i un risc de ruptura de la vinculació amb la usuària, en haver de comunicar aquesta decisió que segurament serà complicada d'acceptar per ella.

Això dificulta crear vincles perquè les dones se senten com estem sent víctimes de violència i a més a més, obrir un expedient de risc a un nen és que sona molt malament, i se senten com i molts cops ho han verbalitzat "víctimes del sistema", ja no només de la seva exparella... senten la

desconfiança de “me quieren quitar los niños”. (E4, comunicació personal, 12 de maig, 2022).

### **Fonaments ètics favorables a la construcció de vincles en l'àmbit de la violència masclista**

El primer principi ètic majorment apreciat en el discurs de les professionals ha sigut el de respecte a l'autonomia i a les decisions autònomes de les usuàries. Segons Bermejo i Belda (2006), ens referiríem a “la *capacidad de autogobernarse que tienen las personas*, libres tanto de influencias externas que los controlen como de limitaciones personales que les impidan hacer una verdadera opción” (p. 43). Així mateix, segons aquests autors/es el/la professional de la intervenció social té la funció de restaurar l'autonomia en el cas que es doni alguna circumstància en la persona atesa que disminueixi la seva capacitat d'acció i de decisió. En la mateixa línia, les entrevistades, manifesten aquesta necessitat de respecte per les decisions que prenen les usuàries i no passar per damunt de la seva autonomia.

Llavors, jo l'ètica sempre penso que és des del respecte a les decisions que vagi prenent i des de l'acceptació, encara que a lo millor a nosaltres no ens agradi aquella decisió (E1, comunicació personal, 3 de maig, 2022).

Èticament, si una persona, és adulta i no està incapacitada, és responsable de si mateixa i no hi cap metge ni facultatiu que digui el contrari, el respecte, el respecte de la seva capacitat de decidir [referint-se a un element clau per actuar èticament], perquè seria ser paternalista fer el contrari (E3, comunicació personal, 12 de maig, 2022).

Bermejo i Belda (2006) també parlen del paternalisme com “la desautorización intencionada de las preferencias o acciones de una persona, donde la persona que las desautoriza justifica su acción con el propósito de beneficiar o evitar el daño a la persona cuya voluntad esta desautorizando” (p. 61). El respecte a les decisions és una qüestió ètica que pren un pes important en l'àmbit d'intervenció amb violència masclista, pels grans riscos que es donen de qüestionar i no acceptar algunes de les decisions de les usuàries, sovint perquè generen frustració en els/les professionals en comportar “retrocessos” en la

intervenció, “retrocessos” que en realitat no es tracten d'altra cosa que de les fases i del cicle de la violència masclista. Cal afegir que, una de les consideracions més repetides per les professionals per defensar la necessitat de respecte a l'autonomia ha sigut la de no consideració del/a professional com salvador/a de l'altre, perquè, en paraules d'una entrevistada, cal garantir la seva autonomia, “no salvar-los, en el moment en el que els salves els estàs inutilitzant” (E5, comunicació personal, 13 de maig, 2022).

La proximitat és un altre dels valors manifestats per les entrevistades que afavoririen la vinculació amb les usuàries, sent característic de l'ètica de la cura (Román, p. 74, 2016). La proximitat estaria molt relacionada amb la sensibilitat i el tacte. Segons Torralba (2002) tenir tacte en sentit metafòric significa “saber estar, saber dir, saber callar, saber marchar a tiempo, saber, en definitiva, lo que se tiene que hacer y lo que no se tiene que hacer en un momento determinado” (p. 102). Al llarg de les entrevistes, diferents professionals parlen d'accions que hi guarden molta vinculació:

Jo crec que atendre a les persones des de la humilitat, des del saber estar, des de l'escolta, és bàsic perquè la senyora, el senyor o qui estigui al davant sigui capaç també de preguntar-te tot allò que se li genera... (E1, comunicació personal, 3 de maig, 2022).

[...] intento posar la meva atenció en la usuària, perquè ella es senti especial i atesa en aquest moment. I és allí on realment hi ha una connexió i on elles es deixen anar i es deixen escoltar i es deixen ser vulnerables no?, es permeten ser vulnerables i que la persona que està davant, en aquest cas jo, no com a professional, sinó com una més, com un acompanyament en aquell moment que està expressant dolor i malestar (E5, comunicació personal, 13 de maig, 2022).

La participació seria un dels altres principis fonamentals de la intervenció amb les usuàries pel foment d'un vincle, i per complir-ho seria necessari “consensuar el pla d'intervenció per no generar resistències i intentar fer-la partícip de tot el procés” (E4, comunicació personal, 12 de maig, 2022).

Si parlem d'aquelles habilitats necessàries per saber vincular amb les usuàries víctimes de violència masclista, de forma unànime, totes les entrevistades fan

referència a l'escolta activa, considerada per Torralba (2006), com la "capacidad de atender a la palabra ajena, por insignificante que sea su contenido" (p. 103).

Llavors, jo el que feia servir era l'escolta activa, o sigui, "t'escolto, sóc aquí amb tu i no estic omplint l'hora, t'estic escoltant, m'interessa el que m'estàs explicant i m'interessa saber el que ha passat, no estic aquí per jutjar-te, jo no sóc ningú per jutjar-te, si hi ha alguna cosa que no entenc o que no em quadra t'ho preguntaré" però sempre des del respecte... (E2, comunicació personal, 11 de maig, 2022).

A partir d'aquest testimoni, veiem com, tal com afegeix Busquets (2019) "escuchar es dar tiempo al otro para que hable sin juzgarlo" (p. 111). El no jutjar seria una de les accions concretes més repetides per les professionals entrevistades. De forma molt unida a l'escolta activa, l'empatia també és una de les habilitats que segons les entrevistades condicionen l'establiment de vincles. De fet, una de les entrevistades parla de l'escolta empàtica, per la qual "no només l'estàs escoltant activament, sinó que a més et poses en la seva pell" (E6, comunicació personal, 20 de maig, 2022). Tanmateix, des de la literatura es parla més de compassió que d'empatia, distingint Torralba que l'última sorgeix de manera espontània mentre que la primera requereix el cultiu d'una virtut, d'un hàbit consistent en "percibir como propio el sufrimiento ajeno, es decir, en la capacidad de interiorizar el padecimiento de otro ser humano y de vivirlo como si se tratara de una experiencia propia" (p. 86-87).

Amb les usuàries en situacions de violència masclista, la compassió o la comprensió empàtica (Cinot, 2017), implicaria accions concretes com el respecte als tempos de la usuària, entenent la violència com un procés que passa per distintes fases i com un cicle que requereix l'espera, de la paciència i de la disponibilitat de la professional per acceptar-ho. La no recriminació de retorns amb l'agressor seria un component exigible, així com el no qüestionar el fet de no separar-se o no imposar l'obligació de denunciar.

La forma d'expressar i usar la paraula, així com la manera de comunicar també és una habilitat percebuda com rellevant per les professionals, parlant algunes de la necessitat de tenir "un tracte respectuós i compartir els punts de vista amb

la persona de la manera més assertiva possible” (E4, comunicació personal, 12 de maig, 2022) o de “mesurar molt les paraules que pots utilitzar, el llenguatge...”, “utilitzar paraules més aviat properes i no tan tècniques, intentar anar assentint, el moviment, el tema de l’expressió...” (E1, comunicació personal, 3 de maig, 2022). Tot plegat ens porta a l’afirmació de Puig i Cruells (2017) quan diu que “el lenguaje, la palabra, el cuerpo son marcos desde donde se realiza la intervención cuidada” (p. 132), és a dir, la intervenció basada en l’ètica de la cura.

Una altra virtut senyalada per les professionals té a veure amb la competència professional, definida per Torralba (2016) com un tret ètic exigible pel qual s’ha d’ “estar capacitado para desarrollar la propia profesión de un modo óptimo” (p. 89).

[...] la professionalitat se sosté sobre els coneixements de l’àmbit d’intervenció i també òbviament de l’experiència. [...] Sobretot jo crec que, tenir coneixements de l’àmbit en el que treballes. Això també, òbviament ajuda (E3, comunicació personal, 12 de maig, 2022).

Aquesta virtut implicaria pràctiques concretes com conèixer el funcionament, les fases, el cicle, les causes i les conseqüències de la violència masclista, així com ser conscient de la realitat dels recursos disponibles en l’àmbit i a escala personal, fer un exercici de desconstrucció d’allò imposat per la societat patriarcal per intervenir des d’una perspectiva de gènere.

Altres virtuts a les quals s’ha donat més importància per part de les professionals per tal de propiciar una relació entre elles i les usuàries, han sigut la veracitat, la confidencialitat, la confiança i la presència. Sobre la veracitat, les entrevistades han fet referència sobretot a la necessitat d’actuar i parlar amb sinceritat i transparència, així com no generar falses expectatives de la intervenció. De forma molt relacionada, Busquets (2019) parla de la veracitat com la virtut consistida en saber comunicar la veritat de forma natural, i evitar la “mentira piadosa y la conspiración del silencio” (p.100). A partir del següent testimoni, es veu la rellevància de saber intervenir des de l’honestat en violència masclista.

Crec que pot afavorir també el vincle el no generar falses expectatives ni prometre coses que no es poden complir. “Tranquila que esto se va solucionar” o no. “Tu denuncia que lo van a meter en la cárcel” pues no, igual tampoco sabes? Llavors, no podem prometre res i això a vegades passa no? Entrem dins l'angoixa de la persona... però hem de posar límits, no podem prometre coses que no són i això també els hi dona una seguretat no? (E2, comunicació personal, 11 de maig, 2022).

En l'àmbit de la violència masclista, les bones pràctiques que suggereixen per actuar des de la veracitat, és precisament informar sobre les possibilitats reals de la intervenció, explicitant els límits d'allò assumible per la professional per evitar sentiments de desengany i decepció en la usuària, sent un exemple clar informar i assessorar en la decisió d'interposar denúncia o no, posant sobre la taula les conseqüències d'ambdues possibilitats. A més, s'observa la necessitat d'informar a la usuària d'aquelles coordinacions que s'efectuaran en nom seu, on segurament s'abordaran temes personals.

Sobre la confidencialitat, les entrevistades parlen de “garantir òbviament sempre l'anonimat i la protecció de dades” (E6, comunicació personal, 20 de maig, 2022) de les usuàries, així com remarquen l'especial intimitat dels temes personals que s'aborden amb les dones víctimes de violència masclista. Torralba (2006) la considera també una virtut pròpia de l'ètica de la cura i implicaria “la capacidad de preservar la vida del otro, es decir, su privacidad, su universo interior” (p. 91). Tanmateix, les professionals manifesten que per tal que les usuàries puguin arribar a sentir-se prou segures per obrir-se al relat de la violència viscuda, és necessari esdevenir una figura de confiança i saber transmetre aquesta fiabilitat com a professional.

[...] són temes molt personals, molt íntims, als que en aquesta persona has d'acompanyar en eixos processos i això, s'arriba com? En una relació de confiança, si no estableixes confiança, difícilment podràs ajudar aquesta persona... com empatitzes amb ella? Com aquesta persona s'expressa? Si no hi ha aquesta relació d'ajuda, de confiança... (E6, comunicació personal, 20 de maig, 2022).

De forma anàloga, segons Torralba (2006) la virtut de la confiança implica que el professional “sepa dar pruebas y garantías de confianza, no solo por sus

palabras, su gestualidad, sino por la eficiencia y eficacia de la acción que desarrolla” (p. 92). Tanmateix, algunes de les accions concretes extretes a través del discurs de les professionals que garantiria tant la confidencialitat com la creació d'un vincle basat en la confiança, són, per una banda, aquelles que tenen més a veure amb la cura de l'entorn on es propicia la trobada amb la usuària, un entorn que hauria de ser privat, acollidor, lliures d'interrupcions, segurs i protegits. A la vegada, la confiança requereix temps i freqüència, per la qual cosa donar visites no gaire espaiades afavoriria la relació.

Sobre la presència, tot i que menys observada en el discurs de les entrevistades, també és una virtut que en el marc de la intervenció amb violència masclista es fa convenient treballar. Maroto (2017) parla de “movilizar nuestra presencia terapèutica”, referint-se a “la actitud o postura hacia la experiencia presente que el Trabajador Social aporta al encuentro instante tras instante” (p. 218), virtut que permetria afavorir processos dialògics i col·laboratius.

Bàsicament la presència, el estar única i exclusivament centrat en la usuària. Centrar, escoltar sobretot, escoltar, mirar als ulls i estar pendent, o sigui, estar present en allò que la usuària està dient i que ella senti que hi ha algú que l'està escoltant i que li està dedicant aquell temps que ella necessita per poder abocar tot aquell malestar que li ha generat tota la vivència de violència (E5, comunicació personal, 13 de maig, 2022).

Finalment, s'ha apreciat la necessitat d'integrar l'autocura com una habilitat més que el/la professional ha de cultivar.

Tenir espais d'autocura és bàsic eh. I aprendre molt també, i això és un aprenentatge, perquè depèn molt de cadascú i qui en tingui més perfecte, i qui en tingui menys ho haurà de treballar i és aprendre a ficar distància (E3, comunicació personal, 12 de maig, 2022).

De fet, una entrevistada fa referència al requeriment de procediments clars que orientin als i les professionals davant els dilemes ètics que es donen en l'àmbit de la violència masclista, per vetllar per la cura professional, que a la vegada serà beneficiós per la persona atesa.

És a dir, quan el professional no té les eines suficients per poder fer una bona feina des d'un punt de vista ètic, i que ella o ella també se senti protegit o protegida i segur i cuidat, que passa? Pues que per aquestes inseguretats i pors, acabes contradient principis importants de la intervenció que acaba repercutint i revictimitzant a la víctima (E6, comunicació personal, 20 de maig, 2022).

La cura de si és una virtut defensada per Busquets (2019, p. 118) que s'integraria en l'ètica de la cura, així com Puig i Cruells (2017) afegeix que els eixos d'una intervenció social cuidada són, no només el dret de cuidar a l'altre, sinó també el dret a cuidar-se a un mateix i a ser cuidat per l'organització en la qual es treballa (p. 126-127).

### **Especificitat de la qüestió ètica en la intervenció amb dones en situacions de violència masclista**

Sobre els dilemes ètics més recurrents en l'àmbit de la violència masclista, sens dubte s'observa la presència d'infants com un condicionant perquè els conflictes es produeixin. En aquest sentit, entrarien en contradicció voler mantenir el vincle amb la usuària i l'obligació professional de vetllar per l'interès dels menors, en el cas que aquests estiguin experimentant una situació de desprotecció. La presa de mesures que protegeixin els fills i les filles de les dones podria comportar la posada en marxa de protocols difícils d'acceptar per part de la usuària, com l'obertura d'un expedient de risc o la retirada dels/les mateixos/es, mesures que podrien derivar en el trencament del vincle entre la usuària i la referent.

Aquí es trencaria el vincle i bueno, després restaurar aquest vincle és molt difícil. Llavors, això seria un dilema ètic. Fins a on les mesures que tu prens per protegir als infants fan que la intervenció general pugui fluctuar? (E5, comunicació personal, 13 de maig, 2022).

L'altre focus de conflicte ètic és la preservació de la intimitat de la usuària enfront de la necessitat d'establir coordinacions amb altres professionals i serveis, per tal de poder oferir una intervenció integral. Les professionals semblen viure amb inquietud tot allò que té a veure amb el traspàs d'informació

personal de les usuàries sense el permís explícit d'aquestes, tot i que a vegades es veuen en la urgència d'indagar i realitzar aquestes coordinacions.

[...] per por a traspasar dades o trencar la confidencialitat no se comunica molta informació, que va en detriment d'una bona intervenció sobre la dona. Perquè això fa que la dona, al pròxim lloc on vagi, hagi de tornar a explicar el seu problema [...]. Llavors, *ahí* falta treball, és a dir, com fem perquè els professionals i les professionals se sentin segurs i segures, i protegits i protegides? (E6, comunicació personal, 20 de maig, 2022).

D'altra banda, en front dels dilemes ètics, el recurs més utilitzat per deliberar i decidir com actuar és el suport i l'orientació dels/les companys/companyes de l'equip, per tal de poder compartir-ho i manifestar les inquietuds que genera el conflicte. De la mateixa manera, recórrer a una figura de major autoritat dins de l'organització com podria ser una cap o una coordinadora, sembla ser una de les altres opcions per fer front al conflicte. De forma més reduïda, també s'esmenta la supervisió com un recurs disponible i útil:

La supervisión, como espacio de renovación durante el ejercicio profesional, se caracteriza por ser un ámbito de reflexión sistemática sobre la actuación profesional sin cumplir funciones de control. Es un espacio para preguntar, para exponer dudas, para canalizar la no solución y debatir conflictos (Puig i Cruells, 2017, p. 136).

S'observa també la implementació dels Comitès d'Ètica com uns recursos amb possibilitats de ser usats per les professionals en casos de dilemes ètics.

En últim lloc, sobre el tipus de model d'ètica pel qual es regeixen les professionals, aquestes semblen integrar components de diferents models sense acotar-se a un en concret. A continuació, s'exposaran, per ordre d'importància manifestada per les professionals, els fonaments ètics considerats més rellevants a l'hora d'intervenir en l'àmbit de la violència masclista.

**Taula 2.** Fonaments ètics més presents en el discurs de les professionals entrevistades

Respecte a la dignitat i promoció de l'autonomia i l'apoderament de la persona	Cultiu d'habilitats personals i socials, del caràcter i les qualitats dels/les professionals	Personalització i apropament al context individual de la persona usuària
Vinculació amb la persona usuària per propiciar un canvi	Atenció i tracte curós i posada en valor de la relació i les emocions	Resultats i conseqüències de la intervenció com a mesura d'èxit
Benestar del màxim de persones	Excel·lència i vocació professional	Valoració de la part més normativa
Imparcialitat i racionalitat		Ètica universal aplicable a totes les persones

Font: Elaboració pròpia.

## Conclusions

Tant la comunitat científica que estudia i elabora aportacions teòriques sobre la intervenció social en violència masclista, com les professionals que exerceixen de treballadores o educadores socials, semblen considerar la relació i el vincle entre professional i usuària com un pilar sustentador de l'actuació professional, del qual partir i desenvolupar totes les accions propiciadores de canvis socials. Així doncs, s'aprecia sintonia entre la perspectiva teòrica i la visió pragmàtica del Treball Social, tot donant suport a la necessitat de reivindicar els contextos relacionals de la professió amb les persones ateses.

El com dotar de transcendència a la vinculació i a la dimensió més social i humana de la intervenció, és una qüestió que sí que pot recaure sobre l'ètica, no només per la seva indubtable presència en la pràctica del Treball Social, sinó també pels seus múltiples components i fonamentacions que fan de l'experiència de la professió una oportunitat per reflexionar i comprendre la realitat de l'altre, prenent consciència de les seves circumstàncies particulars i de la seva història vital que l'ha portat al marc d'aquesta relació d'ajuda.

De la mateixa manera, es comprova, que, efectivament, en l'àmbit d'intervenció amb dones en situacions de violència masclista, s'exigeix una especial consideració i preparació per propiciar una relació de confiança i un vincle íntegre entre professional i usuària, pel poder transformador que guarda, però també per una qüestió més simple: sense la construcció d'una progressiva

relació basada en la seguretat i la comprensió és gairebé impossible tirar endavant la intervenció. La mobilització dels recursos i la presa de decisions activa orientades al canvi, només serà possible si el/la professional està disposat/da a implicar-se, no només tècnicament, sinó també relacional i emocionalment.

Aquest esforç per part del/la professional del món social, es tradueix, per una banda, en la seva dedicació a apropar-se al context particular de la usuària, a la comprensió del procés vital que està experimentant i a l'estar present i disponible al relat emocional d'ella. Aquest posicionament envers la usuària és possible a partir d'una ètica de la cura que predisposi a la treballadora social a aquesta actitud d'atenció. D'altra banda, s'observa com imprescindible, el cultiu de les anomenades virtuts professionals, de les quals les competències toves són les realment rellevants en la generació d'un vincle. A través de l'estudi realitzat, es pot concloure que les habilitats professionals més valorades en la intervenció amb dones víctimes de violència masclista són: l'escolta activa, la compassió o comprensió empàtica, la paraula, la competència professional, la veracitat, la confidencialitat, la confiança, la presència i l'autocura.

Així doncs, és possible defensar la necessitat de generar vincles amb les usuàries des de l'ètica de la cura i l'ètica de les virtuts. Amb tot, es confirma, tal com es plantejava en el marc teòric, la necessitat de complementar-les amb una ètica principalista que orienti les actuacions. En aquest sentit, les professionals semblen regir-se de forma unànime pel principi de respecte a l'autonomia i a la presa de decisions autònomes, i en gran manera, per la proximitat, la sensibilitat, el tacte i la participació de la usuària en les intervencions. Respecte a l'ètica del deure o kantiana, és aquesta defensa de l'autonomia l'únic aspecte que sembla apropar a una relació de confiança amb les usuàries, tot i que també es reconeix la necessitat de disposar d'una part normativa que reguli i doni suport al/la professional per actuar èticament a través de codis deontològics i protocols. De l'ètica utilitarista, s'observa la necessitat d'obtenir resultats i conseqüències desitjades per considerar que s'ha realitzat una bona intervenció social, sent els estàndards ideals la separació de la usuària de l'agressor i el cessament de la violència. No obstant això, no es perden de vista els límits de tot allò que depèn de la professional i

de la resta que recau en el propi treball de la persona usuària, també per una qüestió de cura professional.

Sobre els dilemes ètics freqüents en l'àmbit de la violència masclista, s'observa la necessitat d'emparar de forma més sòlida a les treballadores i educadores socials amb òrgans especialitzats que puguin donar un suport pràctic en els moments d'alta incertesa ètica i també amb la difusió de procediments clars que orientin les pràctiques. Tot i que sí que es fa esmena a la possibilitat de recórrer a òrgans tals com els Comitès d'Ètica, persisteix com primeres opcions la deliberació amb companys/es d'equip i la consulta a figures d'autoritat.

En definitiva, hi ha tota una exigència de fonamentar les actuacions del Treball Social en l'ètica, començant per una formació universitària que propiciï espais de reflexió actius on trobar-se cara a cara amb les inquietuds reals de les intervencions, però no a través de qualsevol construcció deontològica, sinó d'una que vetlli per la defensa de la qualitat humana en la intervenció social, sent l'ètica de la cura i de les virtuts un marc des d'on començar.

## **Bibliografia**

Andrades, H. (2016). *La evolución del sentido moral en el Trabajo Social*. [Treball de fi de grau, Universitat Ramon Llull]. <https://www.recercat.cat/handle/2072/266346>

Ballerster, M. (2009). *La intervenció en situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella*. Barcelona, Espanya: Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. (Col·lecció Papers d'Acció Social, número 3). [https://encorebeg.cultura.gencat.cat/iii/encore/record/C\\_\\_Rb1392235?lang=cat](https://encorebeg.cultura.gencat.cat/iii/encore/record/C__Rb1392235?lang=cat)

Bermejo, J. C. i Belda, R.M. (2006). *Bioética y acción social. Como afrontar los conflictos éticos en la intervención social*. Cantabria: Editorial Sal Terrae.

Busquets Alibés, E. (2019). *Ética del cuidado en ciencias de la salud: a partir de la lectura de La muerte de Iván Ilich de Lev Tolstói*. Herder Editorial. <https://elibro-net.sabidi.urv.cat/es/lc/urv/titulos/123820>

Canet, E. i Lucia, M. (2014). Habilidades de intervención de la trabajadora social en situaciones de violencia de género en E. Pastor (Ed.), *El trabajo social ante el reto de la crisis y la educación superior* (pp. 2325-2331). Editorial Universitas. <https://roderic.uv.es/handle/10550/65554>

Canimas Brugué, J. (2006). La ética aplicada a la intervención social. *Servicios Sociales y Política Social*, 73, 135-144. [https://campusvirtual.urv.cat/pluginfile.php/3805975/mod\\_resource/content/1/ARTICLE%20JOAN%20CAMINAS%20I.pdf](https://campusvirtual.urv.cat/pluginfile.php/3805975/mod_resource/content/1/ARTICLE%20JOAN%20CAMINAS%20I.pdf)

Carmona, L., Chavarrias, A., Foissin, L., Garcia, M., Masià B. i Villar, C. (2000). *Vincula't. Materials per treballar amb dones maltractades*. Barcelona, Espanya: Tamaia. (Col·lecció Guies metodològiques, 2). <https://xarxanet.org/biblioteca/vinculatmaterials-treballar-amb-donesmaltractades>

Cubillos, C. (2014). Ética para la intervención social. Los valores aportados por el Trabajo Social y las éticas del cuidado y no paternalista como modelos de referencia para la práctica profesional. *Revista Trabajo Social*, (87), 81-93. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6336268>

Darder, M., i Vázquez, C. (1998). La relació en l'atenció personal: Significat i transcendència. *Educació social: Revista d'intervenció socioeducativa*, (10), 29-40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6983780>

Garrido, C. (2020). El trabajo social en violencia de género ante la situación del COVID-19 en Consejo General del Trabajo Social (Ed.), *Actuaciones del trabajo social ante el Covid-19* (pp. 73-84). Madrid: Consejo General del Trabajo Social. [https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID\\_II\\_WEB.pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID_II_WEB.pdf)

Guinot, C. (2017). La centralidad de los vínculos relacionales en el ejercicio del Trabajo Social. en C. Guinot i A. Ferran (Ed.), *Trabajo social: arte para generar vínculos* (pp. 155-166). San Sebastián: Universidad de Deusto. <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/otraspub/otraspub12.pdf>

Idareta, F. i Úriz, M. J. (2012). Aportaciones de la ética de la alteridad de E. Lévinas y la ética del cuidado de C. Gilligan a la intervención en trabajo social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (19), 33-44. <http://hdl.handle.net/10045/26718>

Ipaguirre, M. (2017). ¿La prisión como entorno generador de vínculos en Trabajo Social? en C. Guinot i A. Ferran (Ed.), *Trabajo social: arte para generar vínculos* (pp. 91-98). San Sebastián: Universidad de Deusto. <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/otraspub/otraspub12.pdf>

Japa Arriagada, C. G., Castillo Mardones, P. i Toro San Martín, K. (2014). Significados que los sujetos de intervención le atribuyen a la relación profesional desarrollada con trabajadores sociales. *Revista Trabajo Social*, (87), 1-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6336264>

Jovaní, E. (2014). Cuando nos llega una mujer maltratada: la primera entrevista. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (54), 251-269. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5179117>

Maroto, A.L. (2017). Por un Trabajo Social colaborativo. Vías para la generación de procesos dialógicos en Trabajo Social en C. Guinot i A. Ferran (Ed.), *Trabajo social: arte para generar vínculos* (pp. 271-280). San Sebastián: Universidad de Deusto. <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/otraspub/otraspub12.pdf>

Ona, J. (2017). Construcción social, vida buena y virtud: algunas claves para la formación ética del Trabajador Social. en C. Guinot i A. Ferran (Ed.), *Trabajo social: arte para generar vínculos* (pp. 335-344). San Sebastián: Universidad de Deusto. <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/otraspub/otraspub12.pdf>

Puig i Cruells, C. (2008). La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo. *Revista de Servicios sociales y política social*, 82, 33-39.

Puig i Cruells, C. (2017). Más allá de la intervención social más cerca del cuidado: construyendo cultura del cuidado en C. Guinot i A. Ferran (Ed.), *Trabajo social: arte para generar vínculos* (pp. 125-138). San Sebastián:

Universidad de Deusto. <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/otraspub/otraspub12.pdf>

Román Maestre, B. (2016). *Ética de los servicios sociales*. Barcelona, España: Herder Editorial, S.L.

Romero, I. (2010). Intervención en violencia de género: consideraciones en torno al tratamiento. *Psychosocial intervention*, 19(2), 191-199. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-05592010000200010&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592010000200010&lng=es&nrm=iso)

Rubio, A., Gil, J.M., Paz, J.I., Peralta, E., Alonso, C. i Gila, P. (2009). *Intervención profesional en mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la educación*. Dirección General de Violencia de Género. Consejería de Igualdad y Bienestar Social. Junta de Andalucía. [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/MODULO\\_2\\_Intervencion\\_profesional\\_con\\_mujeres\\_victimas\\_de\\_violencia\\_de\\_genero\\_en\\_el\\_ambito\\_educativo.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/MODULO_2_Intervencion_profesional_con_mujeres_victimas_de_violencia_de_genero_en_el_ambito_educativo.pdf)

Tello, N. (2016). El cambio en trabajo social: intención, rupturas y estrategias. *El cambio en trabajo social: intención, rupturas y estrategias*, 89-101. <http://neliatello.com/docs/el-cambio-en-trabajo-social-intencion-rupturas-y-estrategias.pdf>

Torralla i Roselló, F. (2002). *Ética del cuidar. Fundamentos, contextos y problemas*. Madrid: Editorial MAFRE.

Zafra, E. (2019). Intervención psico-social en violencia de género en Aranzadi Thomson Reuters (Ed.), *Las respuestas del derecho ante la violencia de género desde un enfoque multidisciplinar* (pp. 43-70). Cizur Menor (Navarra): Aranzadi Thomson Reuters. [https://campusvirtual.urv.cat/pluginfile.php/3809017/mod\\_resource/content/1/Intervencion\\_violencia\\_EZafra\\_assignatura.pdf](https://campusvirtual.urv.cat/pluginfile.php/3809017/mod_resource/content/1/Intervencion_violencia_EZafra_assignatura.pdf)

## Justificació de la revista

La revista escollida és l'anomenada *Revista de Treball Social (RTS)*, promoguda i editada pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Els objectius de la revista són:

- Difondre les experiències professionals i el coneixement científic generat a partir de la pràctica i la investigació en Treball Social.
- Contribuir al desenvolupament professional dels treballadors i les treballadores socials aportant eines metodològiques, experiències, investigacions, anàlisis i reflexions que permetin vincular pràctica i teoria.
- Promoure l'anàlisi crítica de la realitat social i les polítiques socials.

Un dels aspectes que em va portar a l'elecció d'aquesta revista és el seu especial interès per transmetre aportacions directament relacionades amb la pràctica professional del Treball Social i, a l'hora triar un tema, una de les meves motivacions era poder aprofitar aquest espai acadèmic per apropar-me a la realitat de les intervencions socials. A més, l'*RTS* recull diferents tipus d'articles segons el format, l'extensió i la finalitat d'aquest, i els estructura d'una manera clara i entenedora, qüestió que vaig valorar positivament. Així, l'article realitzat seria un article a fons destinat a desenvolupar un tema d'interès per als i les professionals del Treball Social. Per últim, la possibilitat de redactar l'article en català també és un aspecte em va fer prendre la decisió final de la tria de l'*RTS*.

Algunes de les normes de publicació de la revista són:

- L'ús de la lletra Arial cos 12 interlineat 1,5 i marges 3 cm, i en les cites literals Arial 11, interlineat 1,5 i marges 4 cm.
- La inclusió del títol en castellà o en català i en anglès i una duració màxima de 40 paraules. El mateix passa amb el resum, que ha de ser de màxim 250 paraules, i amb les 5 paraules claus màximes.
- Les figures i taules han d'estar numerades, amb el títol i la font, sense colors, línies senzilles i el text en Arial.
- Les referències bibliogràfiques han d'estar al final del text, seguint l'ordre alfabètic i d'acord amb les normes APA de la 7a edició.