|  |
| --- |
|  |
| FORMACIÓ IL.LUSTRE COL.LEGI D’ADVOCATS/ADES DE BARCELONA |
|  |
| TALLER DE GESTIÓ EMOCIONAL. Com millorar la comunicació entre advocat/advocada i víctima de violència masclista: eines pràctiques |

**PARTICIPANTS**

**gEMMA ALTELL I MARTA ÁLVAREZ**

23 /30 Novembre 2012

FORMACIÓ IL.LUSTRE COL.LEGI D’ADVOCATS/ADES DE BARCELONA

**TALLER DE GESTIÓ EMOCIONAL. Com millorar la comunicació entre advocat/advocada i víctima de violència masclista: eines pràctiques**

1. **Objectius del curs**:

* Millorar l’ atenció que oferim a les dones víctimes de VIDO de forma integral.
* Augmentar l’eficàcia en el procés judicial en l’atenció a dones víctimes de VIDO.

**CONTINGUTS GENERALS**

**SESSIÓ 1:**

1. **Expectatives i necessitats de les dones víctima en casos de VIDO en el contacte amb el sistema judicial.**

En tota relació comunicativa, la visió de l’altre és imprescindible per tal d’arribar a establir una relació de confiança i millorar l’ eficàcia en el procés comunicatiu. Per aquest motiu es tindran en compte aspectes com:

* 1. **Anàlisi de l’entrada dels casos de violència masclista**

En aquest apartat reflexionarem d’una banda, sobre com accedeixen les dones al despatx, les vies d’accés, les seves expectatives respecte del sistema judicial en el seu conjunt.

**a.- Vies d’entrada**

**b.- Formes d’entrada**

a.- Els casos poden arribar al despatx principalment per 2 vies:

1.- Accés directe -clienta

2.- Torn ofici per jutjat

La diferència entre aquestes dues vies és molt important i, en certa mesura podrà facilitar o no la intervenció:

b.- Com a forma d’entrada ens podem trobar que:

b.1.- Les dones accedeixen al despatx per **decisió pròpia**, aquestes manifesten unes característiques concretes:

* ***Habitualment*** són dones que han pogut fer una reflexió, tot i que sigui mínima, del que els hi ha passat i li han pogut posar nom. Són dones que estaran més conscienciades, inicialment, i hi ha més probabilitat que mantinguin el procés fins el final.
* Si fem un anàlisi del punt en el que estan en la presa de decisions dins del cercle de la violència (en el cas que es doni) segurament estarien en la **fase d’acumulació de tensió o posterior a l’esclat**, és més habitual que la fase de lluna de mel hagi desaparegut o el seu tempo sigui més curt i menys intens...

b.2.-Al contrari, les dones que **accedeixen per decisió d’una tercera persona** veiem que les variables que influeixen són molt variades:

* Podem trobar dones que o bé han posat denúncia per pressió familiar, o immediatament després de l’agressió o la denuncia ha estat portada a terme per tercers, siguin professionals o familiars, amics, veïns...

En aquest cas, és més freqüent que es donin missatges contradictoris i fins i tot que demani retirada de denuncia...

És important tenir present aquestes situacions, perquè segurament la comunicació, les nostres expectatives... amb la víctima haurà d’adaptar-se a aquestes situacions concretes.

Tanmateix, tot i que pot ser ja han posat denúncia per VM, aquesta no és el seu objectiu però sí ho és separar-se i allunyar-se de la situació de violència, per això és molt important fer **escolta activa**.

**És important conèixer com ha arribat la dona a interposar denuncia.**

* 1. **Referent al MACRO/CONTEXT del sistema judicial**

**Parlem d’àmbit judicial**, vosaltres sou experts/es en ell. Coneixeu les singularitats i les complementarietats i podeu fer anàlisis més encertats del que pot passar o no.

Les dones desconeixen el funcionament i el llenguatge simbòlic i tècnic dels jutjats.

Algunes de les referències que tenen són de la televisió. Les persones tenim tendència a omplir els buits de coneixements fent una barreja de coses que hem vist que siguin similars (p.ex judicis vist per la TV sobre diferents casos), coses que ens han dit (informació que treuen de persones properes que poden o no haver passat per processos judicials i expliquen experiències pròpies) i imaginació, entesa aquesta com tot allò que pel nostre sentiment de justícia moral creiem que ha de contenir el context judicial, és a dir, elles creuen que al ser víctimes de violència (tot i que encara no ho ha dit un jutge, elles parteixen d’aquesta condició per les experiències viscudes) tindran un tracte de cura diferenciat, no les jutjaran amb elles, les protegiran, les creuran...

També tenen dificultats per entendre quines són les funcions de les diferents figures jurídiques, fiscal, procurador... Explicar-les breument ajuda a que entengui millor el procés judicial.

**Així doncs, un altre aspecte a tenir en compte en les nostres entrevistes és identificar quin és el seu coneixement del món judicial i què n’espera d’ell.**

**Per tal de treballar el coneixement que té del món judicial i de les figures que el representen de manera funcional, una eina per ajudar-la a entendre-ho és definir les figures principals que es trobarà en un judici, jutge, fiscal, procurador... i depenent de la dona que tenim al davant dibuixar un esquema en un paper per tal de facilitar el coneixement seria adient.**

* 1. **Però, quines són les expectatives de les dones en aquest context??**

Alguns d’aquestes que tenen les dones i que hem constat amb la nostra pràctica professional són:

1. **Generals:**

* **Protecció**

La dona, generalment espera del sistema judicial primer de tot protecció, protecció policial inicialment, protecció judicial posteriorment.

Aquesta necessitat de protecció ve donada per la por que té, en primer lloc i per la seva condició de “víctima” en segon terme.

*“ Posant una denuncia per VM, la majoria de vegades em donaran la raó (ho diu la TV)...”*

* **“reparació” (validació) versus càstig a l’agressor**

Algunes vegades les dones, sobretot les estrangeres accedeixen als serveis policials per tal que la policia els hi doni un toc d’atenció a ells, un avís perquè no ho tornin a fer.

Moltes vegades no demanden de la justícia l’empresonament de l’agressor, sí una ordre de protecció per que no s’acosti i la “validació” de l’ experiència viscuda, que en ocasions és el total de la seva vida.

1. **Sobre el/la jurista:**

Habitualment necessiten de l’advocat/ada la validació de la dona com a víctima de violència, **més enllà de l’episodi concret** que s’estigui jutjant en aquesta ocasió. Per a elles l’èxit judicial està associat al reconeixement de la “veritat” o la raó moral versus la pèrdua de la causa associada a la condició de “mentidera” global. La dona espera que **la professional la cregui i empatitzi amb ella més enllà de la causa concreta**.

**Per tal de poder adequar les expectatives de les dones a la funció de l’advocat/ada és important ser clara i concisa amb els horaris d’atenció, aproximació de la temporalitat dels processos, la confiança en que tot el que es faci se li comunicarà a ella, no és una relació d’amistat sinó professional, tot i que això no implica no empatitzar amb ella.**

1. **Generals del sistema judicial representat en la figura del/de la jutgessa:**

La dona espera una justícia que li aporti un reconeixement moral de la seva condició de víctima i veuen el els i les jutgesses la figura que disposa del major poder social i factible per atorgar aquesta condició. Això està associat al resultat judicial malgrat només es jutgi un episodi concret.

Normalment elles no són conscients de les dificultats i limitacions del sistema judicial:

- limitació del rol del jutge/essa (no pot empatitzar)

-rigidesa del sistema (metàfora de les eines).

*“ Posant denuncia ja em posaran mampara al judici, o a ell no el veuré al judici, ...”*

*“ El/la jutge tenen/ representen el poder real, si ell/a dictaminen una sentència al meu ex, no li quedarà més remei que fer-li cas i ho farà. Tant en coses molt importants com en la quotidianitat, activitats extraescolars dels nens i nenes, alimentació equilibrada...”*

*“El/la jutgessa li dirà amb ell que és un mentider i que no es just el que m’ha fet...”*

Concepte de justícia moral*. “Els i les jutgesses són justos, això es tradueix en que veuran el meu patiment i amb ells no els hi deixaran veure als meus fills/es ja que m’ha fet mal a mi i això repercuteix en els meus/meves fills/es...”*

**Una eina que pot facilitar el trencament amb aquestes expectatives de les dones és explicar les limitacions del rol del jutge/jutgessa, explicant que per tal que siguin objectius no poden empatitzar ni amb els imputats ni amb les víctimes.**

**Utilitzar les metàfores facilita la comprensió de la situació. Una metàfora per parlar de la rigidesa del sistema judicial seria:**

***“Imaginat que el sistema judicial és com un taller de fusta, per treballar amb la fusta necessites unes eines concretes, però si volguessis arreglar un cotxe no podries utilitzar les mateixes eines perquè no encaixarien ni funcionarien…” la justícia és com el taller de fusta, té unes eines concretes, lleis, procediments… que serveixen per resoldre alguns temes més concrets i s’utilitzen d’una manera determinada, aquestes eines no serveixen per resoldre altres tipus de qüestions com és la justícia moral”***

1. **Primeres aproximacions/concrecions en el procés de comunicació**

**2.1. El llenguatge verbal**

Fins ara hem vist que per tal de poder establir una coordinació eficaç amb la víctima hem de partir dels coneixements inicials que té del tema, de les expectatives que té sobre l’àmbit judicial concretant en els i les jutgesses i l’advocat/ada...

Però hi ha altres aspectes més pràctics de comunicació en els que ens centrarem en aquest punt.

Com hem dit amb anterioritat, és imprescindible fer una **escolta activa**, per tal de poder conèixer les seves expectatives, una primera característica de l’escolta activa és escoltar la demanda, desgranar què vol fer.

Algunes de les preguntes que ajuden són: ***què és el que esperes de mi? Que esperes del procés judicial??***

Moltes vegades escoltem frases de dones que diuen si hagués sabut per tot el que hauria de passar, no ho hagués encetat.

Altres aspectes importants a tenir en compte per una comunicació eficaç i efectiva gira entorn al llenguatge i als missatges:

S’ha d’adequar el llenguatge i el missatge a

**a.- La situació estressant**

En situacions estressants vitals, on el que es relata són vivències connectades amb característiques més internes de la persona, sentiments i emocions, és fàcil que les dones estrangeres tendeixin a canviar l’idioma pel seu propi origen o que et diguin que no acaben de trobar la paraula que ho defineix exactament.

Diferents estudis sobre memòria expliquen la importància de la memòria emocional: és més fàcil recordar allò que ens ha produït una emoció intensa quan ens trobem davant de situacions que són igual d’intenses emocionalment.

**b.- L’idioma de la dona segons la procedència**

Primer de tot, hem de tenir present quin és el **nivell de coneixement de l’idioma** en el cas de dones immigrants, tot i que moltes d’elles saben dir SI perfectament i davant de preguntes de “ho entens?” et contesten que si, no ens hem de quedar només en aquest nivell, hem de ser capaços/ces de profunditzat més per conèixer el que ha captat i el que no.

En situacions estressants vitals, on el que es relata són vivències connectades amb característiques més internes de la persona, sentiments i emocions, és fàcil que les dones estrangeres tendeixin a canviar l’idioma pel seu propi d’origen o que et diguin que no acaben de trobar la paraula que ho defineix exactament.

**c.- A l’especificitat del llenguatge tècnic jurídic**

Com ja és sabut, la **terminologia jurídica** és difícil d’entendre per qui no és expert en la matèria, procediments, autos... són paraules que tot i que poden ser utilitzades en el llenguatge social de carrer, segurament tenen connotacions diferents al ser utilitzades en l’àmbit judicial.

Per aquest motiu recordem que és imprescindible adaptar el nostre vocabulari a la persona que tenim davant, evitant paraules massa tècniques i donant definicions entendibles per les persones alienes a la matèria.

**d.- Les dificultats especials d’algunes dones: drogues, trastorns mentals....**

En ocasions ens podem trobar amb dones que a més de la problemàtica de violència presenten d’altres associades com pot ser el consum de drogues, trastorns mentals... Val a dir que aquestes dones són doblement victimitzades, una per la violència patida i un altre pel problema associat el que fa que puguin arribar a perdre la credibilitat davant els altres. A aquest procés és el conegut com a victimització secundària en aquest tipus de dones.

És important tenir present que justament aquest perfil de situacions fa que les dones siguin més vulnerables al matractament per part de les seves parelles.

Una tècnica seria el demanar que ens relatin amb les seves paraules el que han entès fins el moment i el perquè.

**És imprescindible utilitzar un llenguatge planer i entendible al parlar amb la dona**

* 1. **El llenguatge no verbal**

Però a banda del llenguatge verbal, és prou important el llenguatge no verbal, ja que aquest ens dona la congruència amb el que la dona diu (llenguatge verbal) i enriqueix, a les paraules, de matisos i significats.

Components del llenguatge no verbal:

El llenguatge no verbal ajuda a realçar les paraules i dotar-les de significat emocional:

No és el mateix un relat amb un to pla, ritme estàtic (per molt congruent que sigui), que un relat amb canvis de to, amb moviment de les mans i del cos que ens expressen els estats d’ànim del que s’explica, així doncs, podem veure com es passa d’un estat de confusió, a un de tristor i de ràbia dins d’un mateix discurs donant forma emocional a les paraules expressades.

Dintre del llenguatge no verbal, trobem que el que és “esperable” en una dona víctima de violència és que vingui encongida, plorosa, que no miri als ulls, que li tremoli la veu, submisa... però no sempre és així, hem de poder fer-nos conscients de com els mites i estereotips en violència influeixen en la pràctica professional.

1. **La pluralitat en les manifestacions emocionals de la violència masclista**

**La seva inseguretat es reflexa en el relat**, de vegades elles dubten del seu propi discurs i de les seves pròpies vivències, ja que és el que l’altre part els hi ha fet creure durant la seva vida en comú, sent ell el referent de poder dintre la relació. És quan escoltem coses com “... bé crec que la cosa va ser així..; ...ell diu que ell no m’ho va dir però jo crec que si...”

De vegades és difícil que recordin dies concrets i fins i tot temporalitats de successos, ja que es troben en un moment de alta càrrega emocional on tot s’intensifica més. És com quan nosaltres tenim una setmana on estem especialment cansades i diem, “... aquesta setmana no he tingut ni un moment lliure...” i si fem un repàs objectiu de la nostra agenda veiem que no és així, si que em tingut moments, però ens suposa tanta càrrega emocional, estrès, ansietat, nervis... que ho magnifica tot.

**És imprescindible ser el més sinceres possible.**

Explicar que no és un camí fàcil, encoratgar-les pel valor de les decisions preses, però ser el més realistes possibles referents tant a la durada del processos, a la situació amb els fills i filles, a que la funció de l’advocat/ada contrari és desmuntar el seu discurs...Tot això suposa una càrrega emocional extra de la que ja portava abans d’entrar al despatx.

Ser realistes però assegurar-los-hi que hi sereu en aquest camí judicial, al seu costat, sigui quin sigui el resultat.

Segons el que hem dit fins ara, la dona ens aporta un missatge ple de càrrega emocional, **el 90% és càrrega emocional i el 10% informació objectiva.**

Una fórmula per augmentar l’èxit global del procés i la satisfacció professional seria atendre al 90% de la informació emocional incorporant: empatia, escolta activa sense missatges, donar l’espai per aquest 90% per tal que no es repeteixi en les entrevistes posteriors. Creure-la com a víctima de forma global (independentment d’aquesta causa en concret). Això també podria ajudar a provar l’”habitualitat”.

Per tal de poder recollir el 10% o incrementar-ho fins i tot, serà facilitat si emprem l’escolta activa

Com ja s’ha dit, en les entrevistes amb les dones a nivell judicial és demana informació objectiva i a les dones els hi costa aportar-la sense aquesta càrrega emocional. Aquesta el que fa és presentar un discurs ple de dolor, de dubtes, inseguretats, pors i estereotips i mites de l’àmbit judicial. De vegades i basant-se en aquests mites i estereotips que tenen les pròpies dones del sistema judicial variaran el discurs per adaptar-lo al que creuen que demanen.

Però si la dona va carregada de mites i estereotips en l’àmbit judicial, les professionals també portem el nostre bagatge de casa i es posa en joc en cada interacció. Els i les professionals també tenim un seguit de mites i estereotips del col·lectiu de dones que pateixen violència, uns venen donats pel que sentim, pel que hem pogut llegir o per les situacions que ens han passat en la nostra pràctica professional.

És imprescindible conèixer-ho per minimitzar-ho durant les nostres intervencions i millorar la relació amb la clienta

**a.- Com els mites i estereotips propis i socials en violència masclista influeixen en la pràctica professional**

Els mites i estereotips que tenim en relació amb les dones que pateixen violència, els homes i sobre el propi concepte de violència masclista, fa que d’una banda, la nostra intervenció és vegi interferida i perdem objectivitat i d’altra banda ens fa generalitzar situacions que al no ser reals afecten a les decisions que prenem. Això perpetua la violència masclista i augmenta la nostra tolerància a determinats tipus de violència masclista com és la psicològica.

**b.- Les expectatives del/la professional del dret en els casos de VIDO. “L’Èxit judicial”**

**No podem esperar** d’elles, en tots els casos, que facin un discurs planer. Explicaran mil i un detalls amb la intenció de no deixar-se res, principalment per que desconeixen què és el principal, què és el més important per un judici; tanmateix volen explicar-ho tot per que l’altre entengui el nivell de dolor que tot això li ha provocat, que s’entengui que no s’inventa res, que tot això és real i sobre tot que algú extern que té poder a nivell social **validi la seva experiència.**

Arribats a aquest punt trobem per una banda que l’ expectativa de les i els professionals juristes és poder demostrar la violència patida amb fets objectius, la majoria d’aquests extrets mitjançant el discurs de la dona, per tant necessita que ella pugui fer un relat coherent, consistent, és a dir que tingui credibilitat.

D’altra banda tenim a la dona, que té una necessitat de que la creguin, que validin la seva experiència vital, dit així semblaria fàcil, ambdós tenim el mateix objectiu a priori, el que entra en joc que desequilibra això són les emocions i intensitat viscuda, el desconeixement d’una banda dels processos psicològics pels que passa una dona i d’altra banda desconeixement del funcionament i límits de la justícia i el/la professional del dret en concret.

**c.”L’èxit” global del procés (acompliment d’expectatives d’ambdues parts).**

Per tal que sigui capaç de poder arribar a fer un relat coherent necessita un espai de confiança. Només podent establir una relació de confiança mútua basada en el respecte, no jutjar, l’escolta, la responsabilitat, la sinceritat i l’empatia millora l’eficàcia comunicativa i es poden buscar punts en comú per aconseguir l’objectiu que és intentar explicar la història de la dona. És així com s’arriba a l’èxit global del procés i s’acosten les expectatives d’ambdues parts.