



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

***Servicio de Bienestar Social y Sanidad
Servicios Sociales***

**SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN A MUJERES
MALTRATADAS Y MENORES A SU CARGO**
-Programa de atención social a la mujer-

Calvià, febrero de 2009



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

PRESENTACIÓN

Desde servicios sociales municipales de Calvià se atienden de forma habitual las situaciones de violencia familiar en sus distintas vertientes.

Se ha trabajado sobre una organización del servicio que actualmente permite dar una atención al ciudadano que se calificaría como:

–Ágil: basada en el sistema de atención al público que permite por una parte la atención de situaciones de urgencia, y por otro la rápida detección e intervención en situaciones de maltrato.

–Cercana: la descentralización del servicio en seis puntos del municipio permite dar cobertura a los ciudadanos en todo el territorio.

–Interprofesional: los equipos municipales están compuestos por trabajador social, trabajadora familiar, personal administrativo, psicólogo y educador social y llevan a cabo intervenciones coordinadas.

–Integral: debido al trabajo en red que a lo largo de los años se ha ido realizando con los sistemas sanitarios, policiales, educativos... como modelo clave de intervención social.

La atención a las situaciones de violencia familiar se enmarca en dos programas desde los que intervienen los diversos profesionales de referencia :

–Programa de atención social a la familia, infancia y juventud.

–Programa de atención social a la mujer.

A lo largo de los últimos años, en servicios sociales, y concretamente en el ámbito de la violencia, se han ido articulando una serie de procedimientos técnicos, prestaciones e intervenciones desde el Programa de Atención Social a la Mujer, que nos permiten definir un ***servicio específico de atención a la mujer víctima de violencia y a los menores a su cargo***, integrado por los siguientes instrumentos:

–Equipo interdisciplinar.

–Catálogo de prestaciones.

–Protocolo y procedimientos de intervención.

–Proyectos de intervención grupal.

–Acciones de sensibilización.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

CONTEXTO LEGAL

LA LEY ORGÁNICA 1/2004, DE 28 DE DICIEMBRE, DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género introduce por primera vez la perspectiva de género como análisis del problema social, dejando patente que la violencia de género que contempla es una manifestación de la discriminación, de la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, ejercida sobre éstas por parte de quienes han sido cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia.

La violencia de género a que se refiere la Ley comprende todo acto de violencia física y/o psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad.

Los poderes públicos no pueden ser ajenos a la violencia de género, que constituye uno de los ataques más flagrantes a derechos fundamentales como la libertad y la no discriminación proclamados en nuestra Constitución. Esos mismos poderes públicos tienen, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución, la obligación de adoptar medidas de acción positiva para hacer reales y efectivos dichos derechos, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud.

La Ley de medidas de protección integral contra la violencia de género a su vez dispone entre otras cosas que los poderes públicos elaborarán planes de colaboración que garanticen la ordenación de sus actuaciones en la prevención, asistencia y persecución de los actos de violencia de género.

Tal como indica la ley en el desarrollo de dichos planes, se articularán protocolos de actuación que determinen los procedimientos que aseguren una actuación global e integral de las distintas administraciones y servicios implicados. En dichos protocolos, además de referirse a los procedimientos a seguir, harán referencia expresa a las relaciones con la Administración de Justicia, en aquellos casos que exista constatación o sospecha fundada de daños físicos o psíquicos ocasionados por estas agresiones o abusos.

La Ley enfoca la violencia de género de un modo integral y multidisciplinar, cuya finalidad es prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a sus víctimas. Las situaciones de violencia sobre la mujer afectan también a los menores que se encuentran dentro de su entorno



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

familiar, víctimas directas o indirectas de esta violencia. La ley contempla también su protección no sólo para la tutela de los derechos de los menores, sino para garantizar de forma efectiva las medidas de protección adoptadas respecto de la mujer.

En el título II, relativo a los derechos de las mujeres víctimas de violencia, en su capítulo I, se garantiza el derecho de acceso a la información y a la asistencia social integral, a través de servicios de atención permanente, urgente y con especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.

La atención multidisciplinar implicará especialmente:

- Información a las víctimas.
- Atención psicológica.
- Apoyo social.
- Seguimiento de las reclamaciones de los derechos de la mujer.
- Apoyo educativo a la unidad familiar.
- Formación preventiva en los valores de igualdad dirigida a su desarrollo personal y a la adquisición de habilidades de resolución no violenta de conflictos.
- Apoyo a la formación e inserción laboral.

También tendrán derecho a la asistencia social integral a través de estos servicios sociales los menores que se encuentren bajo la patria potestad o guarda y custodia de la persona agredida. A estos efectos, los servicios sociales deberán contar con personal específicamente formado para atender a los menores, con el fin de prevenir y evitar de forma eficaz las situaciones que puedan comportar daños psíquicos y físicos a los menores que viven en entornos donde existe violencia de género.

LEY AUTONÓMICA 12/2006 PARA LA MUJER, DE 20 DE SEPTIEMBRE.

La ley autonómica 12/2006, de 20 de septiembre, para la mujer dedica todo el capítulo VI a la violencia contra las mujeres.

En su artículo 46, *Obligaciones de los centros y servicios sanitarios y de servicios sociales*, dispone que el personal de servicios sociales debe informar a la administración competente sobre los hechos que puedan suponer la existencia de situaciones de violencia o de riesgo de violencia contra las mujeres. Específicamente, están obligados a poner en conocimiento de la Administración de la comunidad autónoma, mediante el

Instituto Balear de la Mujer, los hechos y las circunstancias que permitan presumir la existencia de malos tratos, y con el previo conocimiento de la víctima.

LEY ORGÁNICA 1/1996, DE 15 DE ENERO, DE PROTECCIÓN JURÍDICA DEL MENOR.

La LO 1/1996, de Protección Jurídica del Menor regula los derechos de los menores, los principios rectores de la acción administrativa en relación a los mismos y las actuaciones de los poderes públicos tanto en situaciones de riesgo como de desamparo.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

Su contenido trasciende los límites del Código Civil para construir un amplio marco jurídico de protección que vincula a todos los Poderes Públicos, a las instituciones específicamente relacionadas con los menores, a los padres y familiares y a los ciudadanos en general.

Regula los principios generales de actuación frente a situaciones de desprotección social, incluyendo la obligación de la entidad pública de investigar los hechos que conozca para corregir la situación mediante la intervención de los Servicios Sociales o, en su caso, asumiendo la tutela del menor por ministerio de la ley.

De innovadora se puede calificar la distinción, dentro de las situaciones de desprotección social del menor, entre situaciones de riesgo y de desamparo que dan lugar a un grado distinto de intervención de la entidad pública.

La Ley declara como principios rectores de los poderes públicos, los siguientes:

- La supremacía del interés del menor.
- El mantenimiento del menor en el medio familiar de origen salvo que no sea conveniente para su interés.
- Su integración familiar y social.
- La prevención de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal.
- Sensibilizar a la población ante situaciones de indefensión del menor.
- Promover la participación y solidaridad social
- La objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en la actuación protectora garantizando el carácter colegiado e interdisciplinar en la adopción de medidas.

En el art. 12 especifica que la protección del menor por los poderes públicos se realizará mediante la prevención y reparación de situaciones de riesgo. También que los poderes públicos velarán para que los padres, tutores o guardadores desarrollen adecuadamente sus responsabilidades, y facilitarán resquicios accesibles en todas las áreas que afectan al desarrollo del menor.

De igual modo, se establece la obligación de toda persona o autoridad, y especialmente aquellos que por su profesión o función detecten una situación de riesgo o posible desamparo de un menor, de prestarle auxilio inmediato y de comunicar el hecho a la autoridad o sus agentes más próximos sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

PUNTOS DE ATENCIÓN

Palmanova Son Caliu Magaluf	CENTRO S. SOCIALES DE MAGALUF C/ Tirso de Molina, nº 1, local 9	Telf. 971132645
Calvià Es Capdellà	PUNTO DE ATENCIÓN SOCIAL CALVIÀ Sa Plaça Nova. Unidad Básica de Salud	
Sta. Ponça Urb. Galatzó Costa de la Calma	CENTRO S. SOCIALES DE STA. PONÇA En Polideportivo Sta.Ponça, C/Sil, nº 4	Telf.: 971693351
Peguera	PUNTO DE ATENCIÓN SOCIAL PEGUERA En Unidad Básica de Salud, c/Malgrat, nº17	
Son Ferrer El Toro Sa Porrassa	CENTRO DE S. SOCIALES DE SON FERRER En el CREC (Antigua casa de Cultura),c/ Ocell del Paradís, s/n	Telf.: 971230142
Costa d'en Blanes Portals Nous Illetes Cas Català	PUNTO DE ATENCIÓN SOCIAL DE PORTALS NOUS Unidad básica de salud: C/ Marina ref.	



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

EQUIPO PROFESIONAL

Cada uno de los tres centros de servicios sociales cuenta con un equipo compuesto por los siguientes técnicos:

- Educador Social.
- Psicólogo.
- Trabajador Social.
- Trabajadoras Familiares.
- Personal administrativo.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

CATÁLOGO DE PRESTACIONES

PRESTACIONES ECONÓMICAS (de carácter no periódico)	• Cobertura de necesidades básicas. • Atención de los menores: comedor escolar, aula de verano: (matrícula/comedor), actividades extraescolares, guardería o escuela infantil.
GESTIÓN ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	• Gestión ingreso casas de acogida autonómicas. • Establecimientos privados de urgencia (hoteles, pensiones...).
TELEASISTENCIA MÓVIL	• Sistema telefónico de protección (Convenio Administración Central).
SERVICIO DE TELETRADUCCIÓN	• Sistemas de teletraducción automática (Institut Balear de la Dona) en cualquier idioma.
INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO	• Sobre derechos específicos. • Sobre servicios municipales y de otras administraciones públicas.
INTERMEDIACIÓN CON SERVICIOS ESPECÍFICOS DE OTRAS ADMINISTRACIONES	• De atención de víctimas. • De renta activa de inserción. • De abogacía. • De alojamiento alternativo. • Fiscalía. • Policiales. • Otros, complementarios.
APOYO PROFESIONAL ESPECÍFICO	• Social. • Psicológico. • Socioeducativo.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

**PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR
EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO
DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES
DEL AJUNTAMENT DE CALVIÀ**



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

ÍNDICE CONTENIDOS

1.- FINALIDAD.

2.- CIRCUITO Y PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN.

2.1.- Intervención social inicial:

- 2.1.1.- Entrada del caso en el servicio.
- 2.1.2.- Acogida y valoración inicial.
- 2.1.3.- Plan de trabajo individual/familiar.

2.2.- Plan de Trabajo Individual/Familiar:

2.2.1.- Objetivos:

- a) Generales.
- b) Específicos.

2.2.2.- Intervención interdisciplinar:

- a) Intervención social.
- b) Intervención psicológica.
- c) Intervención socioeducativa.

2.3.- Sistema de Intervención en red.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

1.- FINALIDAD

Con esta nueva herramienta se pretende:

–Disponer de un instrumento de trabajo que incorpore los distintos momentos del proceso de intervención, así como de las acciones a desarrollar en cada uno, y las funciones del equipo de trabajo.

–Dar a conocer a los distintos servicios complementarios en la atención a las víctimas y a los ciudadanos, el procedimiento y tipo de intervención que se aplica en servicios sociales en dicho ámbito.

2.- CIRCUITO Y PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

2.1- INTERVENCIÓN SOCIAL INICIAL

Profesional responsable: trabajador social

2.1.1. ENTRADA DEL CASO EN EL SERVICIO: Los canales de entrada pueden ser:

- Demanda del ciudadano:

Personas que acuden al servicio a formular solicitud de ayuda, no habiendo sido atendidas en otras ocasiones, por lo que generan la abertura de un nuevo expediente.

Personas que ya son objeto de un proceso de atención por otros motivos, y durante el mismo se ha detectado situación de maltrato.

- Derivación de otros sistemas (sanidad, educación, fuerzas de seguridad, servicios especializados...) que han detectado y/o intervenido sobre una situación de maltrato. En función de la actuación que hayan desarrollado, entrarán en un momento u otro del circuito de atención.

2.1.2. ACOGIDA Y VALORACIÓN INICIAL:

Acciones a desarrollar:

- La atención de la demanda.
- La detección de las necesidades.
- La creación de un espacio de contención y apoyo emocional.
- La concienciación de la relación de maltrato.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

- La orientación y la información sobre las medidas jurídicas y de protección existentes.
- La valoración de la motivación para la ruptura de la relación maltratante.
- Análisis de la situación sociofamiliar predeterminada: ocupación, recursos económicos, régimen de tenencia de la vivienda, existencia de hijos, apoyo de la red familiar extensa.
- La valoración del riesgo, inminente o no.

El instrumento para esta acogida y valoración inicial será la ficha de primera recogida de información (*Anexo I*) .

Se valorará como URGENTE la situación y por tanto de alto riesgo cuando no esté garantizada la integridad física de alguno de los miembros de la unidad familiar.

INDICADORES PARA LA VOLORACIÓN DE RIESGO

Se valorará directamente como una situación de urgencia la explícita verbalización de la víctima.

Si no se da dicha manifestación, se tendrán en cuenta la suma de la mayoría de los siguientes indicadores:

- Presencia de menores en el domicilio y que sean víctimas indirectas de los maltratos.
- Existencia de antecedentes de maltrato físico y narración del último episodio de violencia.
- Gravedad de las lesiones físicas y escalada de violencia.
- Amenazas de muerte.
- Percepción de la gravedad que manifiesta la mujer. Mayor riesgo ante la minimización.
- Punto en el que se encuentran del “ciclo de la violencia”: alto grado de tensión entre la pareja.
 - ☐ Alta frecuencia de episodios de maltrato.
 - ☐ Si es reciente o no.

También se tendrán en cuenta los indicadores relacionados con el perfil del agresor:

- Existencia de denuncias anteriores:
 - ☐ Han sido retiradas por la víctima:
 - Sí (causas de la retirada).
 - No.
- Existencia de diagnóstico de trastorno mental (trastornos de personalidad, trastornos psicóticos, celotipia...) o personalidad agresiva: falta de control de impulsos, intolerancia a la frustración...
- Consumo de alcohol u otras drogas.
- Posesión de armas y/o antecedentes penales por conducta violenta.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

- Situación socioeconómica y laboral precaria e inestable.

Se tendrá en cuenta como **indicador complementario** a la batería de indicadores descritos cuando la mujer manifiesta al agresor su propósito de abandonarlo o de poner fin a la convivencia.

a. Situación de urgencia: implica la puesta en funcionamiento del **Plan de Emergencia** cuyo protocolo es el siguiente:

- Medidas y/o recursos sociales de protección:
 - Asistencia sanitaria.
 - Casas de acogida u otro medio de alojamiento alternativo.
 - Oficina de Ayuda a Víctimas del Delito. La derivación a la OVD se realizará siempre y cuando no haya expediente de intervención previa en servicios sociales y la necesidad de atención sea urgente a dos niveles: asesoramiento legal, e intervención psicológica en situación de emergencia.
 - Apoyo y acompañamiento social.
 - Acompañamiento institucional en caso que no exista red de apoyo propio de la víctima.
 - Apoyo socio familiar.
 - Coordinación con abogado de oficio en caso de juicio rápido, con el objetivo de asegurar la aplicación de medidas civiles en la orden de protección.
- Medidas legales:
 - Interposición de denuncia (policía local, guardia civil, juzgados).
 - Petición de Orden de Protección, que incluye:

- Medidas civiles: acuerdo de separación (pensión, custodia, visitas, pensión de alimentos, el usufructo de la vivienda o el punto de encuentro familiar). Asegurar que aparezcan estas medidas.

- Medidas penales: orden de alejamiento, cárcel...

Cuando se valore una situación como urgente, pero la víctima no interponga denuncia o no tome las medidas de protección oportunas, el personal de servicios sociales valorará y considerará informar a la administración competente sobre los hechos que puedan suponer la existencia de situaciones de violencia o de riesgo de violencia contra dicha víctima.

Finalizado el **Plan de Emergencia**, el caso inicia el procedimiento que se describe en los apartados posteriores.

b. Situación de no urgencia:

Si la situación no requiere en la acogida la aplicación del **Plan de Emergencia**, el trabajador social realizará la valoración diagnóstica integral de la situación personal y sociofamiliar, a través del análisis de los siguientes ámbitos:



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

A: Valoración en profundidad del nivel de protección de la víctima:

- Competencias personales:
 - ☐ Capacidad en la toma de decisiones.
 - ☐ Sentimientos de autoeficacia.
 - ☐ Autoestima: percepciones como mujer, como madre y como persona que puede ser querida y valorada; capacidades intelectuales; capacidades laborales.
 - ☐ Deterioro cognitivo: confusión mental; problemas de atención, concentración, y estados disociativos; recurrencia; indefensión aprendida (estilo de pensamiento pesimista); síntomas de hiperalerta (hostilidad, hipersensibilidad, ansiedad...); deterioro de la memoria...
 - ☐ Síntomas de evitación (cuadro fóbico): negación, minimización, represión, aislamiento.
- Apoyo social (percibido y real): red familiar y social.
- Exploración de la vida afectiva y de pareja.
- Estado de salud física, mental y emocional. Existencia de diagnóstico y tratamiento correspondiente.
- Existencia de consumo de tóxicos (alcohol, medicación u otras drogas).

- Conciencia de maltrato y/o normalización de la situación.
- Historia de pareja. Evaluar la permanencia en la relación violenta: dependencia emocional, pronóstico de ruptura e intentos anteriores de ruptura.
- Valoración del maltrato:
 - ☐ Historia y tipo de abuso: físico, psicológico o sexual.
 - ☐ Relato del trauma.
 - ☐ Expresión emocional: ventilación y alivio emocional.

B: Valoración del grado de protección o desprotección de los menores: Análisis del impacto sociofamiliar.

- Valoración del riesgo:
 - ☐ De agresiones futuras.
 - ☐ De homicidio: tanto del agresor como de la víctima.
 - ☐ De suicidio: tanto del agresor como de la víctima.
- Análisis y concienciación sobre la situación de los menores.
- Establecimiento de elementos de protección hacia los menores con la consecuente comunicación al Servicio de Protección de Menores en el caso de desprotección considerable.

En función del resultado de esta valoración el trabajador social presentará el diagnóstico social al equipo asignado en cada zona al Programa de Atención Social a la Mujer que definirá el *Plan de Trabajo Individual/Familiar*.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

2.2.- PLAN DE TRABAJO INDIVIDUAL/FAMILIAR:

2. 2.1.- OBJETIVOS:

A- Generales:

1. Garantizar la integridad física y emocional de los diversos miembros de la familia.
2. Potenciar las competencias personales.
3. Prevenir situaciones y relaciones abusivas y de poder.

B- Específicos:

- Toma de conciencia del maltrato: ayudar a la víctima a reconocer que ha sido objeto de violencia, y a ver sus efectos perjudiciales.
- Ayudar a la/s víctima/s a buscar seguridad y protección, en ella/s misma/s, y en su entorno tanto socio-familiar como institucional, contra cualquier abuso posterior.
- Apoyar y acompañar a la mujer en todo el proceso de toma de decisiones.
- Favorecer una adecuada utilización de los recursos comunitarios (salud, educación, cultura...).
- Ayudar a restablecer las relaciones interpersonales.
- Ayudar a la víctima a reparar el deterioro cognitivo y emocional.
- Restablecer la autoestima y el control sobre las diversas facetas de su vida que se han visto afectadas.
- Ayudar a integrar el trauma en su vida cotidiana y futura, y a desarrollar una nueva identidad psicológica.

2.2.2.- INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR:

El plan tiene carácter interprofesional, y la intervención de los técnicos puede desarrollarse de forma simultánea o bien en momentos diferentes en función de la valoración diagnóstica y de la estrategia que se defina.

A- INTERVENCIÓN SOCIAL.

Profesional responsable: trabajador social.

- 1.- Potenciar la creación de contextos de seguridad para las víctimas:

- Fomentar el control interno: estrategias de evitación de la violencia; estrategias para ganar control en áreas no susceptibles de violencia; fomentar la independencia emocional (separación simbólica); explicación del ciclo de la violencia...



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

- Fomentar el control externo: re-inserción laboral; desarrollo de habilidades sociales y fomento de las mismas; ayudar a retomar proyectos personales, apoyo de la familia extensa...

2.- Poner en marcha las medidas y/o recursos sociales de protección, para las cuales es imprescindible que haya habido un juicio rápido con orden de alejamiento o orden de protección en vigor:

- Teleasistencia.
- Renta Activa de Inserción.

3.- Reestructurar la situación sociofamiliar a distintos niveles:

- Atención de los menores.
- Cobertura de necesidades básicas.
- Acceso a las distintas prestación de servicios sociales para la

integración social.

Con el objeto de facilitar la gestión de procedimientos legales y administrativos a la víctima se articulará de forma puntual la intervención de la **trabajadora familiar** del servicio de ayuda a domicilio municipal para la atención de los menores en la propia vivienda. Este recurso se utilizará siempre y cuando se dé una ausencia de red social y familiar en ese momento.

B- INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA.

Profesional responsable: psicólogo/a.

1- Nivel básico de intervención. Psicoeducación:

- Explicación de los efectos de la violencia: sintomatología.
- Explicación de los objetivos de la violencia.
- Explicación del significado de los episodios de violencia dentro de la relación: qué le hicieron y cómo lo hicieron.
- Comprensión del proceso de adquisición y mantenimiento de los miedos.
- Distinción entre buen trato y mal trato.
- Tipología del agresor.
- El manejo de la propia violencia.

2- Nivel especializado de intervención. Tratamiento terapéutico:

- ADULTOS. Objetivos terapéuticos:

Relato del trauma: expresión emocional de la rabia y el dolor.

- Exposición a la situación de abuso dentro de un contexto de seguridad afectiva.
- Los cuatro tipos de incidentes violentos: el primero, el último, el más violento y el más frecuente.
- Ocuparse de los síntomas de estrés post-traumático que estén afectando negativamente a la víctima (ansiedad, hipervigilancia, pensamientos recurrentes, estrategias de evitación, depresión, disociación...).



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

- Potenciar el desarrollo de una autoestima positiva y minimizar los sentimientos de culpabilidad y vergüenza.
- Desarrollar habilidades específicas de afrontamiento del maltrato: toma de decisiones (adopción de medidas urgentes), habilidades de resolución de problemas, asertividad, técnicas de control sobre el comportamiento agresivo de los maltratadores...
- Fomentar relaciones de independencia y autonomía.
- Recuperar gradualmente actividades gratificantes así como la facilitación de redes de apoyo social.
- Revisar otras experiencias tempranas que se hayan podido activar como consecuencia del presente abuso.

- MENORES:

- Reestructuración emocional:
 - Conexión emocional través de la terapia por el juego y la terapia por el arte.
 - Enseñar al niño a identificar, reconocer y expresar sus sentimientos (ira, tristeza, culpa y vergüenza).
 - Relato del trauma a través de técnicas de la terapia por el juego y la terapia por el arte.
 - Restablecer el sentimiento de confianza en las relaciones con los otros.
 - Restablecer el sentimiento de seguridad ante los acontecimientos futuros.
 - Afrontar el duelo y la pérdida (el ser querido es un agresor).
 - Trabajar la posible segunda victimización.
 - Ocuparse de posibles deficiencias en la sensibilidad social y el establecimiento de relaciones (empatía, la relación con los otros, el contacto físico y las expresiones de afecto).
- Reestructuración cognitiva:
 - Examinar las posibles defensas que se puedan estar dando (estilos evitativos como negación, disociación, fantasía...).
 - Mejorar el autoconcepto del niño y desarrollo de una autoestima positiva.
 - Trabajo de reestructuración sobre el modelo familiar normalizado.
- Reestructuración conductual:
 - Facilitar la adaptación a la nueva situación y organización familiar (cambio de residencia, separación de los padres, visitas con el agresor).
 - Enseñar al niño a protegerse (asertividad/ HHSS/ intimidad).
 - Enseñar al niño nuevos modelos de afrontar los conflictos (rechazo a estrategias de intimidación, humillación, sumisión y agresión).

C- INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA.

Profesional responsable: educador/a social.

La intervención del educador social en el Plan de Trabajo Familiar Interdisciplinar se efectuará cuando la víctima conviva con hijos/as menores y éstos sean víctimas indirectas de la violencia.

Niveles de intervención:



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

- Individual-familiar: seguimiento y apoyo al menor en su ámbito socioeducativo, y concienciación y motivación para acudir a recursos especializados en los ámbitos naturales del menor.
- Coordinación y complementación con los diversos profesionales de los ámbitos educativo y formativo-laboral .
- Grupal-comunitario integración social del menor en las actividades y proyectos comunitarios y/o grupales adecuados según la valoración multidisciplinar.

2.3.- SISTEMA DE INTERVENCIÓN EN RED: la derivación y el seguimiento a servicios especializados se puede dar en cualquier momento del proceso a través de los distintos espacios de regularización. Los diferentes sistemas de servicios son los siguientes:

- Servicios específicos de intervención sobre violencia de género:
 - Oficina de Víctimas del Delito.
 - Institut Balear de la Dona.
 - Casas de acogida.
 - Teléfonos de apoyo psicológico.
 - Teasistencia para víctimas de género.
- Servicios de de salud:
 - Centros de salud y PAC.
 - Centro de Atención a las Drogodependencias (CAD).
 - Unidad de Salud Mental (USM).
 - Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil (USMIJ).
- Servicios específicos para menores:
 - Servicios de Protección al Menor y Atención a la Familia (SPMAF).
 - Centros socioculturales juveniles
 - Equipos de Orientación Psicopedagógica: tanto de enseñanza primaria como secundaria.
- Servicios de inserción socio-laboral:
 - SOIB: para la tramitación de la Renta Activa de Inserción.
 - IFOC.
 - Entidades no gubernamentales de inserción social y laboral
 - Centros de actividades socioculturales.
 - Escuela de adultos.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

PROYECTOS DE INTERVENCIÓN GRUPAL

La intervención grupal con colectivos con perfiles homogéneos desde servicios sociales se plantea en base a un doble **objetivo estratégico**:

- Abordar los problemas sociales trascendiendo el sistema único de intervención sobre casos, y rentabilizando recursos profesionales.
- Adecuar las prestaciones municipales a las necesidades de la población.

Las acciones grupales con mujeres víctimas de violencia se enmarcan dentro de dos niveles de prevención:

- a- Prevención selectiva: dirigida a mujeres que presentan cierta vulnerabilidad.
- b- Prevención indicada: dirigida a mujeres en situación de riesgo.

• INTERVENCIÓN SOCIAL GRUPAL DE APOYO A MUJERES CON CARGAS FAMILIARES NO COMPARTIDAS.

Población objetivo

Mujeres, no todas objeto de una situación de violencia, pero que coinciden en una serie de indicadores de riesgo:

- ausencia de apoyo en la crianza de los hijos
- sobrecarga emocional
- falta de conocimiento de recursos existentes
- escasez de relaciones interpersonales
- baja autoestima
- otras dificultades sociales asociadas.

Objetivo general:

Ofrecer a las mujeres con cargas familiares no compartidas, usuarias de Servicios Sociales, un espacio donde puedan recibir información sobre diferentes dificultades comunes, intercambiar experiencias y crear sistemas de autoayuda.

Objetivos específicos:

- Favorecer el intercambio de experiencias y sentimientos con otras mujeres con situaciones similares y así mejorar su ámbito emocional.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

- Favorecer que las mujeres participantes tengan mayor seguridad en sí mismas.
- Facilitarles información de los servicios de apoyo existentes.

• INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA GRUPAL CON MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.

Población objetivo:

Mujeres que han realizado el proceso de separación del agresor y necesitan apoyo psicológico en cuanto a que presentan sintomatología postraumática, baja autoestima, falta de límites en su identidad, necesidad de expresión emocional y escasez de relaciones saludables.

Objetivo General:

Ofrecer a las mujeres que han sido víctimas de violencia un espacio dónde puedan integrar el maltrato recibido, aprender estrategias de afrontamiento ante posibles relaciones afectivas disfuncionales y capacitarlas para enseñar a sus hijos modelos relacionales saludables.

Objetivos específicos:

1-A nivel psicoeducativo:

- 1.1- Entender los efectos de la violencia recibida. Sintomatología manifestada.
- 1.2- Entender el significado de los episodios de violencia dentro de la relación de pareja (el “qué” y el “cómo”).
- 1.3- Aprender a distinguir el buen y mal trato.
- 1.4- Aprender estrategias de afrontamiento de situaciones de maltrato (límites).
- 1.5- Interiorizar modelos familiares saludables.
- 1.6- Desarrollar habilidades de resolución de problemas, técnicas de autocontrol y asertividad.

2-A nivel de tratamiento:

- 2.1- Relatar el trauma para conseguir el alivio emocional e integración del mismo.
- 2.2- Ocuparse de los síntomas del estrés postraumático.
- 2.3- Minimizar los sentimientos de culpabilidad, vergüenza, rabia y tristeza.
- 2.4- Potenciar el autoconcepto y autoestima positivo.
- 2.5- Crear una nueva identidad psicológica.

• INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA GRUPAL CON HIJOS DE MUJERES MALTRATADAS.

Población objetivo:



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

Niños que han sido expuestos a situaciones de maltrato o violencia familiar, con un contexto familiar protector en la actualidad, que presentan sintomatología reactiva y que no sean atendidos desde otros servicios.

Objetivo General:

Ofrecer un espacio psicoeducativo a los niños que han sido víctima de violencia o maltrato dónde puedan integrar el trauma, reconocer las situaciones de maltrato y aprender estrategias de afrontamiento saludables y conocer e interiorizar nuevos modelos de relación positivos.

Objetivos específicos:

1- A nivel de reestructuración cognitiva:

- 1.1- Identificar mecanismos de defensa evitativos delante las relaciones abusivas y de poder (negación, disociación, fantasía...)
- 1.2- Mejorar el autoconcepto del niño y desarrollo de la autoestima positiva.
- 1.3- Identificar el modelo familiar vivido y generar otros alternativos positivos.

2-A nivel de reestructuración emocional:

- 2.1-Relatar simbólicamente el trauma .
- 2.2- Conseguir la conexión emocional.
- 2.3- Aprender a identificar, reconocer y expresar sus sentimientos.
- 2.4- Restablecer el sentimiento de confianza en las relaciones con los otros y de seguridad ante los acontecimientos futuros.

3- A nivel de reestructuración conductual:

- 3.1- Aprender nuevos modelos de afrontar los conflictos; rechazo a estrategias de intimidación, humillación, sumisión y agresión.
- 3.2- Aprender habilidades sociales saludables ante relaciones de poder y de abuso.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN

- Sesiones de información a la población general a través de los medios de comunicación, entre otros temas, sobre:
 - Servicios de atención al maltrato.
 - Procedimientos de atención.
- Debates, conferencias y otras acciones de difusión sobre:
 - Consecuencias del maltrato sobre la víctima y los hijos.
 - Coordinación entre los distintos servicios participantes en la atención de las víctimas.
 - La intervención municipal desde servicios sociales.
- Edición de material informativo.
- Recogida, proceso y divulgación de datos cuantitativos específicos relativos al municipio cuyas fuentes son, además de servicios sociales: policía local, guardia civil y oficina de atención a víctimas del delito.

Calvià, febrero de 2009.

Equipo técnico de Servicios Sociales.