

PAUTES D'ATENCIÓ A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE DES DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

Queden exclosos d'aquest protocol, els perfils d'altres formes de violència en la parella (violència creuada, violència en parelles homosexuals, violència per part de la dona) diferents de la violència de gènere, o familiar (violència ascendent o descendent,...), que seran adreçades cap a l'Oficina d'Atenció a víctimes del delictes, a la Direcció General de Menors i Família o al Centre d'Informació dels Drets de la Dona, en cas de ser dona.

A) CRITERIS DIAGNÒSTICS

Sempre es donarà el criteri diagnòstic propi de cada perfil, podent combinar-se els diferents factors associats:

A.1 PERFILS

1. Dona víctima de violència per part de la seva parella o ex-parella masculina, tant si hi ha convivència com si no, entenent com a tal:

- **Violència física** : és qualsevol conducta agressiva dirigida al cos de la persona tinguin resultats visibles o no.
- **Violència psicològica**: consisteix en actituds de menyspreu, descrèdit, amenaça, aïllament, rebuig, ...
- **Violència sexual**: és la imposició de pràctiques sexuals contra la voluntat de la persona, ja sigui mitjançant la força física o baix l'amenaça directa o indirecta, davant el temor a represàlies.
- **Violència econòmica** : consisteix en la privació per part de l'agressor dels recursos econòmics necessaris per a la víctima i el nucli familiar.
- **Violència social**: són tots aquells comportaments i prohibicions que afecten a la llibertat de moviment i d'interacció, com per exemple controlant el què fa, amb qui és relaciona o els llocs on va.

Es poden donar alguna de les següents situacions:

- a) Manca de conscienciació o negació a actuar de la dona sobre el problema de la convivència amb l'agressor i els efectes de la vg en els membres de la unitat de convivència.
- b) Consciència de la situació per part de la dona que no talla amb la convivència violenta.
- c) Sortida de la situació de la convivència amb l'agressor/ ruptura amb la relació violenta.
- d) Necessitat de suport per a la recuperació del projecte vital superada la situació de convivència violenta, per part de les supervivents

2. Infants que han conviscut en un entorn familiar amb violència de gènere.

Es poden donar alguna de les següents situacions:

- a) Ha rebut maltractament directament/ No ha rebut maltractament directament (s'entén que viure una situació de violència de gènere és rebre un maltractament, però s'ha de fer referència a si les agressions s'han dirigit directament a l'infant)
- b) Coneixement/Desconeixement de la situació de violència cap a la mare per part del menor
- c) Posicionament de l'infant: al costat del pare, al costat de la mare, triangulat, sentiment de culpa

3. Home que exerceix o ha exercit violència de gènere contra la seva parella o ex-parella i hi vol poder establir una relació no violenta.

Es poden donar alguna de les següents situacions:

- a) Negació, minimització o justificació de la situació de violència.
- b) Admet en part la situació de violència, culpabilitzant a la parella.
- c) Admet la situació de violència i sol·licita atenció per motivació externa (pressions terceres persones o per obtenir beneficis secundaris)
- d) Admet la situació de violència i sol·licita atenció després de una situació de crisi personal (ultimàtum parella, detenció o han superat el seu límit personal d'ús de la violència)

A.2 FACTORS DE RISC

Dona víctima de violència de gènere

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none">- Aïllament psicològic i social- Dependència econòmica- Baixa autoestima- Dependència emocional- Antecedents de maltractes a la família o a la parella- Assiduïtat de les agressions.- Gravetat de les agressions- Embaràs- Baixa qualificació laboral i formativa- Consum de tòxics, discapacitat, situació administrativa irregular,...- Malaltia/Trastorn Mental sense tractar o establir	<ul style="list-style-type: none">- Consciència de la situació de víctima- Independència econòmica- Resiliència¹- Disposar d'habitatge.- Coneixement de sistemes de protecció (telèfons d'emergències, forces cossos de seguretat,...) i capacitat d'emprar-los davant una situació de violència de gènere.
Familiars	<ul style="list-style-type: none">- Manca de xarxa familiar i de suport- Relacions familiars deteriorades- Càrregues familiars- Models familiars que reforcen la desigualtat	<ul style="list-style-type: none">- Xarxa familiar de suport- Relacions familiars positives- Models de relació familiar que faciliten el desenvolupament personal.
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none">- Entorn cultural que tolera la violència de gènere- Descoordinació entre serveis	<ul style="list-style-type: none">- Coneixement de recursos- Entorn comunitari acollidor- Participació a diferents recursos comunitaris- Disposar d'una xarxa de relacions formals – informals

¹ La resiliència es defineix com la capacitat dels éssers humans sotmesos als efectes d'una adversitat, de superar-la i inclús sortir-ne amb més força. Des del punt de vista de la resiliència, tal vegada l'aspecte més especial i original és l'èmfasi de la necessitat de l'altra com a punt de recolzament per a la superació de l'adversitat. B. Cyrulnik.

Agressor		
	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> - Creences irracionals damunt l'ús de la violència i la desigualtat de gènere. - Dificultat en el reconeixement i expressió dels sentiments. - Baixa empatia - Manca d'habilitats comunicatives - Baixa assertivitat - Baixa autoestima - Dependència emocional - Minimització/justificació de l'ús de la violència. - Limitada tolerància a la frustració. - Baixa reflexivitat. - Manca d'habilitats per resoldre conflictes. - Assiduïtat de les agressions. - Gravetat de les agressions - Consum de tòxics - Situació laboral inestable. - Antecedents delictius. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consciència de la situació de violència. - Admetre l'ús de la violència. - Motivació al canvi. - Disposar informació del Programa d'Atenció a Persones Agressores
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> - Antecedents de maltracte a la família. - Manca de xarxa familiar i de suport - Relacions familiars deteriorades - Models familiars que reforcen la desigualtat 	<ul style="list-style-type: none"> - Xarxa familiar de suport - Relacions familiars positives - Models de relació familiar que faciliten el desenvolupament personal.
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> - Entorn cultural que tolera la violència de gènere 	<ul style="list-style-type: none"> - Existència i coneixement de recursos - Entorn comunitari acollidor - Participació a diferents recursos comunitaris - Disposar d'una xarxa de relacions formals - informals

B) POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

» Situacions d'atenció/ pauta d'atenció

- En les situacions on la problemàtica de violència de gènere no ve associada a altres problemàtiques socials i la dona està disposada a acudir a un servei especialitzat per tractar la seva problemàtica, un cop detectada la situació de VG, se derivarà al servei especialitzat i es tancarà l'expedient.
- Quant a més de la problemàtica de la violència de gènere se plantegen altres problemàtiques socials, se concertarà una cita amb el servei especialitzat (prèvia derivació) i se durà una intervenció coordinada entre els dos serveis.
- Si es presenten ambdues problemàtiques però la referida a violència de gènere requereix una actuació urgent, es derivarà al servei específic (SAIVG/ SAMVG), concertant cita, per part de l'auxiliar administratiu, no havent de passar prèviament per l'atenció tècnica de Serveis socials.
- Derivació al Servei d'acolliment, SAMVG, en cas de necessitat d'acolliment per part de la dona i els infants (menors de 18 anys) així com d'altres adults al càrrec de la dona. Es gestionarà

l'acolliment amb els serveis d'acolliment pertinents i es tancarà el cas **un cop que s'hagi acollit**.
Veure annex sobre criteris d'acolliment al SAMVG.

- e) Suport a la integració comunitària de la dona i infants supervivents. Suport a la reorganització familiar (rols, ...). Manteniment de vincle per evitar l'aïllament de la víctima en les situacions que un pic superada la situació de violència de gènere hi hagi altres problemàtiques a treballar.
- f) Remissió d'informe sobre la situació -en qualsevol moment o respecte de qualsevol situació d'atenció(a,b,c,d) al jutjat de guàrdia en cas de greu risc per a la integritat de la dona o infants
- g) Acord d'atenció prioritària pels CMSS en el cas de dones usuàries del SAIVG amb dificultats urgents per cobrir les seves necessitats bàsiques: després de què les tècniques del SAIVG ho valorin, se demana cita urgent per entrevista per part del CMSS que li correspon. Les tècniques contactaran amb el/la cap del CMSS per exposar el cas per donar-li aquesta cita prioritària.

►► Responsable del cas

Psicòleg/a - Treballador/a social- Educador/a

►► Intervenció des dels Centres de Serveis Socials

- **Detecció** de la situació de violència de gènere a partir de símptomes o manifestacions de la mateixa víctima/agressor o de diferents àmbits de relació (escola, treball, xarxa social o familiar).
- **Conscienciació:**
 - Amb la víctima:
 - ✓ Identificació de la situació de violència i reconeixement del rol ocupat
 - ✓ Informació del Programa d'atenció a dona vvg i del Programa d'Atenció a fills i filles de dones vvg (SAIVG) i del SAMVG.
 - ✓ Reforçar la consciència sobre la situació de víctima, mitjançant la participació als tallers grupals participatius (www.palmaeduca.cat).
 - ✓ Incrementar recursos/eines protectores tant per a la víctima com per altres membres a càrrec, en situació de vulnerabilitat (sobretot infants), quan no intervé el servei específic.
 - ✓ Informació sobre el programa per a agressors (SAIVG) en situacions de violència de baixa intensitat.
 - ✓ Motivació per a l'accés a recursos específics.
 - Suport en la presa de decisions que ha de prendre la dona, sense imposicions. Serà bàsic el manteniment de la relació amb la dona malgrat el seu procés no sigui lineal.
 - Amb l'agressor:
 - ✓ Identificació de la situació de violència i del rol ocupat.
 - ✓ Reforçar la consciència sobre la situació de perpetrador, mitjançant la participació als tallers grupals participatius (www.palmaeduca.cat).
 - ✓ Informació sobre el Programa d'Agressors (SAIVG)
 - ✓ Motivació al tractament
 - Amb els/les menors:
 - ✓ Identificació de la situació de violència de gènere
- **Interconsulta** amb el SAIVG per a assessorament .
- **Interconsulta, concertació de cita, derivació i acompanyament** (a la víctima si cal) al SAIVG. Entrevista conjunta si cal (bé sigui al CMSS/SAM o al SAIVG). Derivació al SAMVG, implicant el servei d'acompanyament (SAIVG, 24-H IBdona) o forces de seguretat, si cal. Evitar que la dona torni sola al domicili després d'amenaques o agressió. Demanar acompanyament a Policia tutor en el cas de hagi interposat denúncia. En cas de no haver denúncia prèvia demanar acompanyament policial pel professional i la víctima.
- **Complementarietat i treball en xarxa** si hi ha atenció psico-social-educativa diferent a la pròpia de la violència de gènere.
- **Suport a la integració** comunitària i social. Manteniment del vincle amb la dona usuària per evitar l'aïllament social.

- **Participació en el Protocol d'actuació en cas d'assassinat** per violència masclista. Veure annex Protocol .

Aquestes intervencions poden ser realitzades per diferents professionals de l'equip del cas, preferentment pel responsable del cas.

» Col·laboració d'altres professionals

La col·laboració dels professionals de l'equip del CMSS amb els del SAMVVG o el SAIVG en l'atenció a la problemàtica de la VG s'establirà en funció del pla de feina d'acord a les pautes anteriors i del seu rol.

» Col·laboració d'altres serveis i entitats :

Propis i/o externs:

- SAIVG (Programa Dona vvg, Programa Filles i Fills; Programa Homes). 971 227 400
- SAMVG 971 225 900, ext. 3820
- Policia Local: Unitat de Protecció Familiar (UPFA), Departament Assistencial (suport psicològic en crisi). 971 225 500, ext. 2145
- Oficina d' Ajuda a les Víctimes del delictes. 971 678 616
- IBDona: Servei de 24 hores
- Centre d'informació dels drets de la dona (c/ dels Foners 38, tel. 971598205), Servei d'assistència Psicològica per a dones que pateixen violència de gènere (c/ Sant Miquel 39, 2n dreta. Tel 971722856) Consell de Mallorca.
- Policia Nacional: SAF; UPAP. 971 225 202 / 971 225 362
- Serveis d'atenció sanitària, EMERGÈNCIES 112

C) DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

» Productes preventius de la cartera de serveis social i del Catàleg de Prevenció Social associats

2.3. Grup d'autoestima (dones)

» Documents de referència

- ✓ Pla municipal per a la igualtat d'oportunitats entre dones i homes
- ✓ Criteris acolliment SAMVG
- ✓ Protocol d'actuació en cas d'assassinat per violència masclista
- ✓ Oferta de tallers preventius en matèria d'igualtat www.palmaeduca.cat (blocs G i K)
- ✓ Guia de recursos VG a Palma.

» Normativa específica

- ✓ LO 1/2004 de 28 de desembre de Mesures de protecció integral contra la violència de gènere
- ✓ Llei 11/2016 de 28 de juliol d'igualtat de dones i homes
- ✓ Cartera municipal de serveis socials 2017