



**Universitat**  
de les Illes Balears

**Título:** *“Formación para la intervención con mujeres en situación de emergencia por violencia de género desde el 112 en Baleares”*

**AUTORA:** Laura Xamena Aranda

**Memoria del Trabajo de Fin de Máster**

Máster Universitario en Políticas de Igualdad y prevención de la violencia de género

de la

**UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS**

Curso Académico 2016/2017

Fecha 16-01-2017

Nombre Tutora del Trabajo Capilla Navarro Guzmán



## ÍNDICE

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	4
Justificación	6
MARCO TEÓRICO	8
Definición y tipos de VG	8
La escalada de la violencia	10
El ciclo de la violencia	11
Manifestaciones e indicadores de la VG	13
Consecuencias de la VG	14
Indicadores y consecuencias en hijos e hijas	16
CONTEXTUALIZACIÓN	19
La VG en las Islas Baleares	19
Recursos para la atención de la VG	24
DESCRIPCIÓN DE LA FORMACIÓN	26
Población destinataria	26
Objetivos	26
Duración	27
Metodología	27
Contenido de la formación	29
Recursos	35
Presupuesto	36
Calendarización	37
Evaluación	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42

## 1. RESUMEN

El servicio de emergencias 112 Baleares ha atendido, según su última memoria de actividades, 956.237 llamadas durante el año 2012. Este servicio, que depende de la Dirección general de Emergencias e Interior, es el encargado de coordinar las emergencias de las Islas Baleares, entre otras cosas de asistencia sanitaria o seguridad ciudadana.

La relación de personal del Centro de Coordinación del 112 en Balears está formada por supervisores/as y coordinadores/as-operadores/as. Los y las profesionales de coordinación/operación, bajo la supervisión de los jefes y las jefas de sala o supervisores/as, se encargan de la recepción de la llamada, clasificación del incidente y movilización de los recursos materiales y humanos necesarios para mitigar la emergencia y sus consecuencias.

El Centro de emergencias 112 de Balears dispone de 36 puestos para operadores/as, 10 para supervisores/as y 3 para jefes/as de sala, bajo el mando de una directora de gestión.

A final del año 2010, se firmó un convenio entre el Servicio de Emergencias 112, el Instituto Balear de la Mujer y otros organismos, con el fin de garantizar a las mujeres víctimas de violencia de género una protección más eficaz, así como una intervención inmediata por parte de los agentes que intervienen en las situaciones de emergencia en violencia de género, fuerzas y cuerpos de seguridad, servicios de salud, agentes específicos, etc

Desde que existe este convenio, cuando el 112 recibe una llamada y detecta que se trata de un caso de violencia de género, deriva la misma al IBD para que atienda a la mujer una persona especializada en la materia, pero previamente el o la agente que atiende la llamada en el 112 tiene que hacer una valoración de la situación en la que se encuentra la mujer así como hacerle una primera contención hasta contactar con el IBD, activar servicios de cuerpos de seguridad, sanitarios, etc.

Según la memoria de actividades del Institut balear de la Dona, durante el año 2014 se atendieron 356 casos de emergencia en violencia de género derivados por el 112, a través de dicho convenio de colaboración, 48 desde el CID (Centre de Informació a la Dona) y 308 desde el servicio 24 horas. El servicio 24 horas ofrece el servicio de atención telefónica del IBD en el horario en que éste no presta atención, es decir, de lunes a viernes de 15 a 8 horas y los días no laborables las 24 horas del día, ofreciendo de este modo una atención a las víctimas de violencia de género las 24 horas del día, 365 días del año.

Dado el gran número de mujeres que son atendidas por el servicio de emergencias cada año, el proyecto de formación para el personal del 112 pretende que el personal del servicio encargado de atender las llamadas cuente con la formación suficiente para poder valorar si la llamada recibida corresponde a un caso de violencia de género, cuente con herramientas para poder ofrecer una primera atención adecuada a la situación, así como también pueda derivar a las mujeres al recurso idóneo según sus necesidades.

El proyecto contiene una propuesta de formación básica en violencia de género dirigida a profesionales que ya trabajan en el 112 así como a las personas de nueva incorporación en el servicio.

Palabras clave: violencia de género, formación, emergencia, mujeres, atención telefónica, profesional.

## **2. INTRODUCCIÓN**

El artículo 67.3 de la Ley 11/2016 de Igualdad de mujeres y hombres de las Islas Baleares contempla que “Las administraciones públicas tienen que garantizar que los cuerpos policiales que dependen y todo el personal que pueda intervenir en la atención a las víctimas de violencia de género dispongan de la formación básica adecuada en materia de violencia machista y de la formación y la capacitación específicas y permanentes en materia de prevención, asistencia y protección de las mujeres que sufren violencia machista”. Tras revisar el contenido de la formación que se imparte al personal de nueva incorporación al equipo del 112, se ha observado que no contiene formación en materia de violencia de género, así como tampoco se incluye en los requisitos para el acceso al puesto de trabajo dicha formación, por lo que no es obligatorio que las personas que se incorporan al equipo dispongan de dicha formación, obligatoria por ley. Es por este motivo por el que el proyecto contempla, por una parte, que se incluya, en la formación obligatoria que el personal del 112 obtiene al incorporarse al equipo de trabajo de dicho servicio, un módulo de formación en materia de violencia de género, ya que actualmente no es así; Por otro lado, contempla que el personal que ya trabaja en el equipo del 112, pase un test de nivel de conocimientos en la materia para recibir también la formación en el caso de no tenerlos.

El Institut Balear de la Dona sería el organismo encargado de la impartición de la formación, ya que es el organismo competente en la materia en las Islas Baleares.

En el momento que se recibe una llamada por emergencia en violencia de género la persona a la que se atiende se encuentra en un momento de crisis, Slaikeu (1984) define la crisis como "un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas". El mismo autor define la intervención en crisis como "un proceso de ayuda dirigida a auxiliar a una persona o familia a soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos como daños físicos o emocionales se aminore y la probabilidad de crecimiento se incremente".

Dado al estado en que se encuentra la mujer en el momento de la emergencia por violencia de género, es necesaria la intervención profesional en el mismo momento, tanto para velar por la seguridad física de las víctimas de la violencia, así como también poder ofrecerle desde el principio un apoyo profesional para procurar su bienestar emocional y orientarlas en la toma de decisiones. Para lograr esta intervención multisectorial es necesaria la intervención de profesionales de diferentes ámbitos (sanitario, policial, social y judicial principalmente) y que exista una coordinación efectiva entre ellos. De esta coordinación de servicios se encarga el 112.

A nivel estatal, según la macroencuesta de violencia contra las mujeres, un 81.4% de las mujeres que han sufrido violencia física, y/o psicológica, y/o violencia sexual y/o miedo de su pareja o expareja han acudido a la policía, al juzgado, a algún servicio de ayuda o le han contado a alguien de su entorno.

Al detectar un caso de emergencia por violencia de género, el 112 activa los servicios médicos, policiales y sociales. El Institut balear de la Dona es el organismo encargado de atender las necesidades sociales de la víctima, ofreciendo en el mismo momento que se detecta la emergencia:

- Información
- Orientación/asesoramiento
- Motivación para la salida de la violencia de género
- Escucha activa
- Contención emocional
- Valoración de la situación de violencia de género
- Acompañamiento
- Derivación a recursos sociales (casas de acogida, servicio de atención psicológica, centros de servicios sociales, puntos de información jurídica...)

Esta primera intervención social se lleva a cabo a través de una llamada telefónica a la víctima en el momento de la emergencia y en los posteriores días. Para ello es necesario que la llamada sea remitida por parte del 112 en el mismo momento que ha detectado que se trata de una situación de violencia de género.

Cuando, en la macroencuesta 2015, se les pregunta a las mujeres que sufren o han sufrido maltratos por el tipo de ayuda que más les gustaría, el 70% de las encuestadas precisan que ayuda psicológica, el 45% cita las ayudas económicas y el 34,4%, apoyo jurídico.

## **JUSTIFICACIÓN**

La idea del presente proyecto surge a raíz de varias reuniones de coordinación entre responsables de sala y coordinación del 112 y responsables del servicio 24 horas y del IBD, en el que se revisa la coordinación entre servicios. Revisando el funcionamiento del convenio entre los servicios, se identifican una serie de dificultades a la hora de detectar y abordar casos de violencia de género por parte de algunas personas de atención del 112, en especial los y las agentes recientemente incorporadas, llegando a la conclusión de que sería necesario que el equipo del 112 pasara por una formación en el ámbito, ya que en la que reciben los y las profesionales no se encuentra la temática de violencia de género.

Dado que desde el inicio del convenio entre servicios los y las agentes del 112 sólo han recibido una formación en materia de violencia de género por parte del IBD, en el año 2012,

se valora necesario formar a los y las profesionales que ya están en plantilla, además de a las personas de nueva incorporación.

Por otra parte, se ha considerado importante hacer formación en detección y primer abordaje de la violencia de género a este servicio, porque es en el momento de una agresión (física y/o verbal y/o sexual) cuando las mujeres víctimas suelen pedir ayuda o verbalizar la situación de violencia sufrida. Es en ese momento en el que llaman a los servicios de emergencia solicitando ayuda y el personal debe estar preparado para poder explorar la demanda, que en ocasiones es explícita, pero en otras ocasiones no lo es. En ocasiones se reciben llamadas en las que las mujeres dicen directamente que las acaban de agredir, pero a veces la demanda es, por ejemplo, “mi marido ha bebido y quiero que se vaya de casa”, por lo que dependerá de las herramientas con las que cuente la persona que atiende la llamada para que se haga una detección de necesidades eficaz.

Es de especial importancia que las personas que reciben la primera llamada estén profesionalmente preparadas para poder hacer una detección y derivación eficaz para que las víctimas de violencia puedan ser atendidas de manera adecuada, garantizando así el cumplimiento de sus derechos; por otra parte, también la Administración debe cumplir con la legislación que indica que el personal que atiende a las víctimas de violencia debe disponer de formación básica adecuada en materia de violencia machista y de la formación y la capacitación específicas y permanentes en materia de prevención, asistencia y protección de las mujeres que sufren violencia machista.



### 3. MARCO TEÓRICO

A continuación, se expone el marco teórico que respalda el contenido de la formación propuesta y que se ha considerado de mayor relevancia para la obtención de conocimientos básicos en materia de violencia de género, adaptado al tiempo del que se dispone para la impartición de la misma.

En 1993, la Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer ofreció la primera definición oficial del término "violencia de género", definiéndola como:

*“Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño y sufrimiento físico, sexual o psicológico por la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”.*

Por otra parte, en el Artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004 se define la Violencia de Género como:

*“Manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, que se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus 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 presente Ley comprende todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad”*

Con la **Ley Orgánica de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia** (de 23 de julio de 2015) y de la **Ley de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia** (29 de julio de 2015) se logra el reconocimiento de los y las menores como víctimas de violencia de género. Los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género dispondrán de la misma protección que la ley otorga a sus

madres, mediante su inclusión dentro del artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

La ley 11/2016 de Igualdad entre hombre y mujeres contempla en su artículo 65 los diferentes tipos de violencia machista:

- ✚ **Violencia física**, que incluye cualquier acto de fuerza contra el cuerpo de las mujeres, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño, ejercida por quién sea o haya sido cónyuge suyo o por quien esté o haya sido ligado por una relación de afectividad análoga, incluso sin convivencia. Así mismo, tienen la consideración de actos de violencia física contra las mujeres los que ejercen los hombres en su entorno familiar o en su entorno social o laboral.
- ✚ **Violencia psicológica**, que incluye cualquier conducta, verbal o no verbal, que produce en las mujeres desvalorización o sufrimiento, a través de amenazas, humillaciones o vejaciones, exigencia de obediencia o sumisión, coerción, insultos, control, aislamiento, culpabilización o limitaciones de su ámbito de libertad, ejercida por quién sea o haya sido cónyuge suyo o por quien esté o haya sido ligado por una relación de afectividad análoga, incluso sin convivencia. Así mismo, tienen la consideración de actos de violencia psicológica contra las mujeres los que ejercen los hombres en su entorno familiar o en su entorno social o laboral.
- ✚ **Violencia económica**, que incluye la privación intencionada, y no justificada legalmente, de recursos para el bienestar físico o psicológico de las mujeres y de sus hijas y sus hijos o la discriminación en la disposición de los recursos compartidos en el ámbito de la convivencia de pareja.
- ✚ **Violencia sexual**, abusos sexuales y agresiones sexuales, que incluyen cualquier acto de naturaleza sexual forzada por el agresor o no consentida por las mujeres: la trata de seres humanos con fines de explotación sexual, la imposición, mediante la fuerza o con intimidación, de relaciones sexuales no consentidas, y el abuso sexual o cualquier acto que impide a las mujeres ejercer libremente la sexualidad, con independencia que el agresor tenga relación conyugal, de pareja, afectiva o de parentesco con la víctima o no.
- ✚ **Violencia simbólica**, que incluye los iconos, representaciones, narrativas, imágenes, etc., que reproducen o transmiten relaciones de dominación de los hombres respecto de las mujeres, así como desigualdades de poder entre sexos y de segregación.

- ✚ **Feminicidio**, asesinato de mujeres por el hecho de ser mujeres, al margen que haya o haya habido relación de pareja.
- ✚ **Mutilación genital femenina**: cualquier procedimiento que implique o pueda implicar una eliminación total o parcial de los genitales femeninos o produzca lesiones, aunque exista consentimiento expreso o tácito de la mujer o niña.

## ESCALADA DE LA VIOLENCIA

La escalada de la violencia se define como un proceso lento y ascendente de etapas en las que la intensidad y frecuencia de las agresiones se va incrementando a medida que pasa el tiempo.

Empieza con conductas de abuso psicológico bajo la apariencia y la expresión, por parte del agresor, de actitudes de cuidado y protección, difíciles de percibir por su apariencia amorosa, pero que van reduciendo la seguridad y la confianza de la mujer en sí misma y su capacidad de reacción.

Se trata de conductas restrictivas y controladoras que van reduciendo su autonomía, a la vez que la sitúan en condiciones de dependencia y aislamiento. Por ejemplo, los celos, el control sobre la ropa, amistades, actividades, control de los horarios, las salidas de casa, etc. Habitualmente estas conductas, que suelen ser la antesala del maltrato físico, no se perciben por las mujeres como agresivas, sino como manifestaciones de la pareja o de características masculinas por excelencia (rol dominante y protector) que se han interiorizado como normales a través de los procesos de socialización en la familia, la escuela o en la calle. Por eso su importancia suele ser minimizada y son admitidas tácitamente, lo cual genera en las mujeres situaciones de indefensión aprendida y vulnerabilidad.

El aumento progresivo de la violencia, hasta llegar a las agresiones físicas, incluso hasta la muerte, se puede extender a lo largo de un prolongado espacio de tiempo, durante el cual se incrementa la pérdida de referencias, de la autoestima y de la seguridad personal, de manera que es difícil para la mujer víctima percibir y entender el significado de la trascendencia del proceso en el cual está inmersa, así como el riesgo que corre.

De esta forma, según Romero (2004), el proceso de visibilización de la violencia puede ser entendido a través de su representación en forma de pirámide. En la parte inferior de la cual se

situarían las conductas más frecuentes y normalizadas de desequilibrio y abuso, micromachismos tal como los define Bonino (2004), así como el maltrato psicológico más leve, y seguiría en orden ascendente con las formas más graves de la violencia psicológica, maltratos físicos y atentados contra la vida.



## CICLO DE LA VIOLENCIA

Paralelamente a la escalada de la violencia se produce el ciclo de la violencia. Lenore Walker (2012) describe en su “teoría del ciclo de la violencia” las fases por las que pasa una relación en la que existe la violencia de género:

Fase 1ª. **Acumulación de tensión:** La tensión es el aumento de los conflictos en la pareja. El agresor se vuelve más susceptible, responde con más agresividad y hostilidad (aunque no lo demuestra con violencia física) y encuentra motivos de conflictos en cada situación. La víctima trata de calmar la situación y evita hacer aquello que cree que disgusta a su pareja (pensando que podrá evitar la futura agresión). La tensión va aumentando y la irritabilidad del agresor también sin motivo comprensible para la víctima. Esta fase se puede dilatar durante varios años.

Fase 2ª. **Estallido de la tensión o Explosión violenta:** Es el resultado de la tensión acumulada en la 1ª Fase. Se pierde toda forma de comunicación y entendimiento, y la violencia, finalmente, explota dando lugar a la agresión. Aparecen las agresiones verbales, psicológicas, físicas, etc. Es, en esta fase, cuando se suelen denunciar las agresiones o cuando se solicita ayuda, al producirse en la víctima lo que se conoce como “crisis emergente”.

Fase 3ª. **“Luna de miel” o Arrepentimiento:** La tensión y la violencia desaparecen; el agresor se muestra arrepentido por lo que ha hecho, pide disculpas a la víctima y la colma de promesas de cambio. Se le denomina “Luna de miel” porque el agresor vuelve a ser cariñoso y amable como al principio de la relación. A menudo, la víctima le concede otra oportunidad creyendo firmemente en sus promesas. Esta fase dificulta que la víctima ponga fin a esa relación porque, incluso sabiendo que las agresiones pueden repetirse, en este momento ve la “mejor cara” de su agresor y alimenta la esperanza de que podrá hacerle cambiar.



La Etapa de “Luna de miel” o Arrepentimiento dará paso, nuevamente, a una nueva fase de “Acumulación de Tensión”. El ciclo (con las 3 fases) se repetirá varias veces y, poco a poco, la última fase se irá reduciendo y las agresiones serán cada vez más violentas. Tras varias repeticiones de este ciclo, la fase de “Arrepentimiento” llega a desaparecer, pasando de la “Acumulación de la tensión” al “Estallido” de manera inmediata.

## MANIFESTACIONES E INDICADORES DE LA VIOLENCIA

Para poder detectar la violencia de género es importante conocer sus principales manifestaciones e indicadores, tanto para detectarlos al exponerlos la mujer como para poder explorar en el caso de que no lo manifieste.

En este cuadro, se resumen las diferentes formas de manifestación de la violencia de género, así como los indicadores:

TIPO VIOLENCIA	MANIFESTACIONES	INDICADORES
<b>VIOLENCIA FÍSICA</b>	Bofetadas Golpes Empujones Pellizcos Palizas Estirones de pelo Mordeduras Quemaduras Cortes Estrangulamientos	Hematomas Fracturas Quemaduras de cigarrillos Lesiones per cuerda en cuello y torso Mordeduras humanas Heridas Arañazos Perforación de tímpano
<b>VIOLENCIA PSÍQUICA</b>	Amenazas Vejaciones Exigencia de obediencia Aislamiento Privación de libertad Descalificación Ridiculización Destrucción de objetos a los que tiene estima Desautorización Control o malgasto del dinero Manipulación afectiva Amenazas de muerte, de divorcio, de quitarle a los hijos y las hijas Coacción verbal, insultos	Sensación de ahogo Mareo Inestabilidad Palpitaciones, taquicardia Temblor Sudoraciones Náuseas Miedo a morir Miedo a volverse loca o perder el control. Hipervigilancia Poco apetito o voracidad Insomnio o hipersomnia Pérdida de energía o fatiga Disminución de la autoestima

		Falta de concentración Dificultado para tomar decisiones Escasas relaciones sociales Sentimientos de culpa. Intentos de suicidio Manifestaciones somáticas
<b>VIOLÈNCIA SEXUAL</b>	Agresión Insultos Abuso Inducción a la prostitución Realización de prácticas sexuales no deseadas Gestos o miradas que traigan implícita la intimidación Violaciones	Hematomas y heridas (ej. Interior del muslo) Sangrado anal y/o genital Fisuras anales o genitales Dolor en los genitales Contusiones a la montaña de venus, vulva y mamas Traumatismos en la vulva

Fuente: "Informe Mundial sobre la Violencia y Salud" de la OMS (Krug EG, Dahlberg LL, Mercy JA, Zwi AB, Lozano R, 2002)

## CONSECUENCIAS

La violencia tiene repercusiones en la salud de las mujeres que están expuestas a ella. Aunque la violencia puede tener consecuencias directas sobre la salud, como sufrir una lesión, sufrir violencia también aumenta el riesgo de que una mujer pueda tener mala salud en el futuro. De hecho, varios estudios demuestran que las mujeres que han sufrido violencia de género tienen una mayor tendencia a padecer problemas de salud que las que no la han sufrido, en lo que respecta a la salud física, como al bienestar psíquico y a la adopción de comportamientos de riesgo.

Krug E.G., Dahlberg L.L., Mercy J.A., Zwi A.B., Lozano R. (2002) en el Informe Mundial Sobre la violencia y la salud, enumeran las siguientes conclusiones en cuanto a las consecuencias generales del maltrato:

- La influencia del maltrato puede persistir mucho tiempo después de que este haya cesado,
- Cuanto más grave es el maltrato, mayores son sus efectos sobre la salud física y mental de una mujer,
- Los efectos con el transcurso del tiempo de diferentes tipos de maltrato y de episodios múltiples de maltrato parecen ser acumulativos.

A continuación se muestra un cuadro en el que se resumen las consecuencias que tiene sobre la salud de la mujer la exposición a la violencia de género en el ámbito de la pareja:

<b>CONSECUENCIAS SOBRE LA SALUD DE LA VIOLENCIA MASCULINA EN LA PAREJA</b>	
<b>FISICAS</b>	<b>PSIQUICAS Y DEL COMPORTAMIENTO</b>
Lesiones abdominales y torácicas	Abuso de alcohol y otras drogas
Moretones e hinchazón	Depresión y ansiedad
Síndromes de dolor crónico	Trastornos de los hábitos alimentarios y del sueño
Discapacidad	Sentimientos de vergüenza y culpabilidad
Fibromialgia	Fobias y trastorno por pánico
Fracturas	Inactividad física
Trastornos del aparato digestivo	Poca autoestima
Síndrome del colon irritable	Trastorno por estrés postraumático
Desgarros y abrasiones	Trastornos psicósomáticos
Lesiones oculares	Hábito de fumar
Mengua de las funciones físicas	Comportamiento suicida y daño autoinfligido
	Comportamiento sexual riesgoso
<b>SEXUALES Y REPRODUCTIVAS</b>	<b>MORTALES</b>
Trastornos del aparato genital	Mortalidad relacionada con el SIDA
Esterilidad	Mortalidad materna
Enfermedad inflamatoria de la pelvis	Homicidio
Complicaciones del embarazo	Suicidio
Aborto espontáneo	
Disfunción sexual	
Enfermedades de transmisión sexual, entre ellas la infección por el VIH/SIDA	
Aborto practicado en condiciones peligrosas	
Embarazo no deseado	



## INDICADORES Y CONSECUENCIAS EN HIJOS E HIJAS

Según datos de la Macroencuesta 2015, el **63,6%** de las mujeres entrevistadas afirman que sus **hijos o hijas presenciaron o escucharon episodios de malos tratos**, y de éstas, un 92,5% asegura que tenían menos de 18 años cuando se produjeron los hechos. Dentro de este porcentaje superior al 90%, sobresale un dato: el 64,2% de las mujeres víctimas que tenían hijos menores de 18 años manifiestan que los malos tratos también se cometieron sobre ellos y ellas de forma directa.

La exposición a la Violencia de Género que sufren los hijos y las hijas de las Víctimas de Violencia de Género genera efectos negativos sobre ellos.

Según Holden (2003) esta exposición puede ser de alguna de las siguientes formas:

FORMA DE EXPOSICIÓN	MANIFESTACIONES
PERINATAL	Violencia que ejerce el hombre hacia la mujer embarazada
INTERVENCIÓN	Violencia que sufre el niño o la niña al intentar proteger a su madre
VICTIMITZACIÓN	El niño o la niña se convierte en objeto de la violencia psicológica o física en el transcurso de una agresión a la madre
PARTICIPACIÓN	Colaborar en la desvalorización hacia la madre
TESTIFICACIÓN PRESENCIAL	El niño o la niña ve la agresión del padre hacia la madre.
ESCUCHA	Se percibe la agresión desde otra habitación
OBSERVACIÓN DE LAS CONSECUENCIAS INMEDIATAS DE LA AGRESIÓN	Ver cómo ha sido herida su madre, como ha quedado el lugar donde ha sido agredida o ver llegar a la policía o la ambulancia
EXPERIMENTACIÓN DE LAS SECUELAS	Al vivir los síntomas de su madre, la separación de sus padres o el cambio de residencia
ESCUCHA DE LO SUCEDIDO	Presenciando conversaciones entre adultos
DESCONOCIMIENTO DE LOS ACONTECIMIENTOS	Cuando ha sucedido lejos de los niños i las niñas.

En un solo episodio violento, el hijo o la hija pueden vivir varias de estas categorías, así como a lo largo de la historia de violencia.

A consecuencia de esta exposición, los hijos y las hijas de las Víctimas de Violencia de Género según Mullender (2001) presentarían la siguiente sintomatología:

SÍNTOMAS	INDICADORES
PROBLEMAS DE SOCIALIZACIÓN	Aislamiento social Inseguridad Agresividad Reducción comportamiento social
DEPRESIÓN	Llanto Tristeza Baja autoestima Aislamiento
MIEDOS	Miedos no específicos Presentimientos de que alguna cosa mal va a ocurrir Miedo a la muerte Miedo a perder a la madre Miedo a perder al padre
ALTERACIONES DEL SUEÑO	Pesadillas Miedo a dormir solo/a Terroros nocturnos
SÍNTOMAS REGRESIVOS	Encopresis / Enuresis Retraso en el desarrollo del lenguaje. Actuar como niños/as menores de la edad que tienen.
PROBLEMAS DE INTEGRACIÓN EN LA ESCUELA	Problemas de aprendizaje Dificultades en la concentración y la atención Disminución del rendimiento escolar Dificultades para compartir con otros niños y niñas

ESTRÉS POSTTRAUMÁTICO	<p>Insomnio</p> <p>Pesadillas recurrentes</p> <p>Fobias</p> <p>Ansiedad</p> <p>Re experimentación del trauma</p> <p>Trastornos disociativos</p>
PARENTALIZACIÓN DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS	<p>Asumir roles parentales y protectores hacia los hermanos y hermanas menores.</p> <p>Asumir roles parentales de protección con la madre</p>
RESPUESTAS EMOCIONALES Y COMPORTAMENTALES	<p>Rabia</p> <p>Cambios de humor</p> <p>Ansiedad</p> <p>Sensación de desprotección y vivencia del mundo como algo amenazador</p> <p>Sentimientos de culpa (ser el responsable de los conflictos entre sus padres o de lo ocurrido o de no haber hecho algo para evitar la violencia)</p> <p>Dificultad en la expresión y manejo de las emociones.</p> <p>Negación de la situación violenta o restar importancia a la situación vivida</p> <p>Tendencia a normalizar el sufrimiento y la agresión como formas naturales de relación</p> <p>Aprendizaje de modelos violentos y posibilidad de repetirlos, con la interiorización de roles de género erróneos</p> <p>Huida del hogar</p>

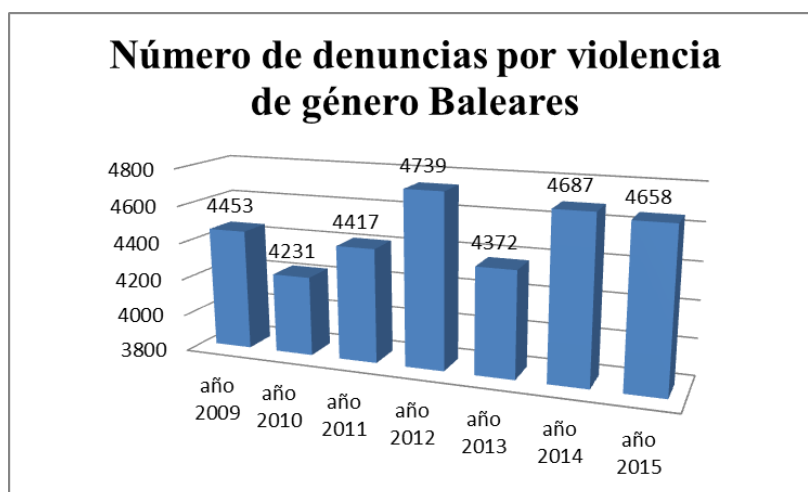
#### 4. CONTEXTUALIZACIÓN

A continuación, se va a exponer la situación en la que se encuentra el contexto en el que se pretende realizar el proyecto, las Islas Baleares, en relación a la violencia de género. Por una parte, se van a exponer los datos más significativos para visibilizar, sobretodo de forma cuantitativa, las tasas de violencia de género en las Islas.; Por otro lado, se expondrá la relación de recursos con los que cuenta la comunidad para poder atender dicha situación.

**Las Islas Baleares presenta la mayor tasa de mujeres víctimas de violencia de género de España.** Según datos del Consejo General del Poder Judicial, las Islas Baleares tiene, en 2015, una tasa del **82'48 mujeres víctimas de violencia por cada 10.000 mujeres habitantes.** La media del Estado español al mismo año es de 52.13 por cada 10.000 mujeres.

##### 4.1 Denuncias por violencia de género

Según los datos publicados por el Consejo General del Poder Judicial, el número de denuncias por violencia de género en las Islas Baleares durante el año 2015 es de 4.658. Esto supone una tasa de 84 denuncias por cada 10.000 mujeres.



NÚMERO DE DENUNCIAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO 2015		
<b>PARTIDO JUDICIAL</b>	PALMA DE MALLORCA	2819
	MANACOR	371
	INCA	530
	IBIZA	746
	CIUTADELLA MENORCA	79
	MAHÓN	113
<b>TOTAL BALEARES</b>		<b>4658</b>

Si analizamos el número de denuncias por territorios, del total de las denuncias recibidas en las Islas Baleares durante 2015, el partido judicial que más denuncias ha recibido ha sido el de Palma de Mallorca ( que comprende los municipios de Algaida, Andraitx, Banyalbufar, Bunyola, Calvià, Deià, Esporles, Estellencs, Fornalutx, Lluçmajor, Marratxí, Puigpunyet, Santa Eugènia, Santa Maria del Camí, Sóller y Valldemossa), con un total de 2819 denuncias recibidas, seguido del de Ibiza, que ha recibido 746.

La relación con la persona denunciada por violencia de género dentro del ámbito de la pareja a las Baleares durante el año 2015 es mayoritariamente de ex pareja sentimental.

cónyuge	Ex cónyuge	Relación afectiva	Ex relación afectiva
<b>15.62%</b>	16.07%	22.52%	45.80%

\*Fuente: Consejo General del Poder Judicial

## 4.2 Los delitos denunciados

Según datos del Consejo General del Poder judicial, durante 2015 en las Islas Baleares se han ingresado un total de 4.734 delitos de violencia hacia la mujer. Un 3,53% respecto al total de delitos denunciados en el Estado español (134.070).

La tipología de estos delitos es:

<b>Homicidio</b>	2
<b>Aborto</b>	0
<b>Lesiones al feto</b>	0
<b>Lesiones y malos tratos del art. 153 CP</b>	3.198
<b>Lesiones y malos tratos del art. 173 CP</b>	492
<b>Lesiones y malos tratos del art. 148 y ss CP</b>	176
<b>Contra la libertad</b>	362
<b>Contra la libertad e indemnidad sexuales</b>	28
<b>Contra la integridad moral</b>	105
<b>Contra los derechos y deberes familiares</b>	1
<b>Quebrantamientos de penas</b>	126
<b>Quebrantamientos de medidas</b>	207
<b>Otros</b>	37

### 4.3 Origen de las denuncias

De las 4658 denuncias por violencia de género a las Baleares durante 2015, un 61.24% son originadas a partir de un atestado policial con denuncia de la víctima. Seguido por las originadas a partir de un parte de lesiones, que representan un 24% del total.

<b>ORIGEN DE LAS DENUNCIAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO AL 2015</b>	
<b>Presentada directamente por víctima</b>	236
<b>Presentada directamente por familiares</b>	7
<b>Atestados policiales - con denuncia víctima</b>	2853
<b>Atestados policiales - con denuncia familiar</b>	54
<b>Atestados policiales - por intervención directa policial</b>	384
<b>Parte de lesiones</b>	1118
<b>Servicios asistencia-Terceros en general</b>	6
<b>Total</b>	4658

#### 4.4 Motivos no denuncia

Los principales motivos por los que las mujeres no denuncian la violencia de género, según la Macroencuesta de violencia contra la mujer de 2015, son, en un 44% para minimizar la situación de violencia vivida (tenía poca importancia / no era lo suficientemente grave), en un 26.56% por miedo a las represalias y en un 21.08% por vergüenza, no querer que la gente del entorno se dé cuenta. Este dato refleja la necesidad de hacer llegar a las mujeres informaci

#### 4.5 Renuncias

En las Baleares, durante el año 2015, ha habido, según el Consejo de Poder judicial, 427 renuncias al proceso por violencia de género. De este total 264 casos son de mujeres españolas y 163 de mujeres extranjeras.

Los motivos por los que las mujeres retiran las denuncias son, según datos de la Macroencuesta 2015, en un 29,35% por prometeda de cambio por parte del agresor, en un 28,66% porque ellas pensaban que el agresor había cambiado o cambiaría, en un 28,59% por miedo.

#### 4.6 Víctimas mortales por violencia de género

En cuanto a las mujeres muertas por violencia de género en las Islas Baleares, durante el año 2015 se contabilizó la muerte de 1 mujer, 2 menos que en 2014, año que murieron 3 mujeres. En cuanto al 2016, ha sido especialmente trágico, con el asesinato de 6 mujeres.

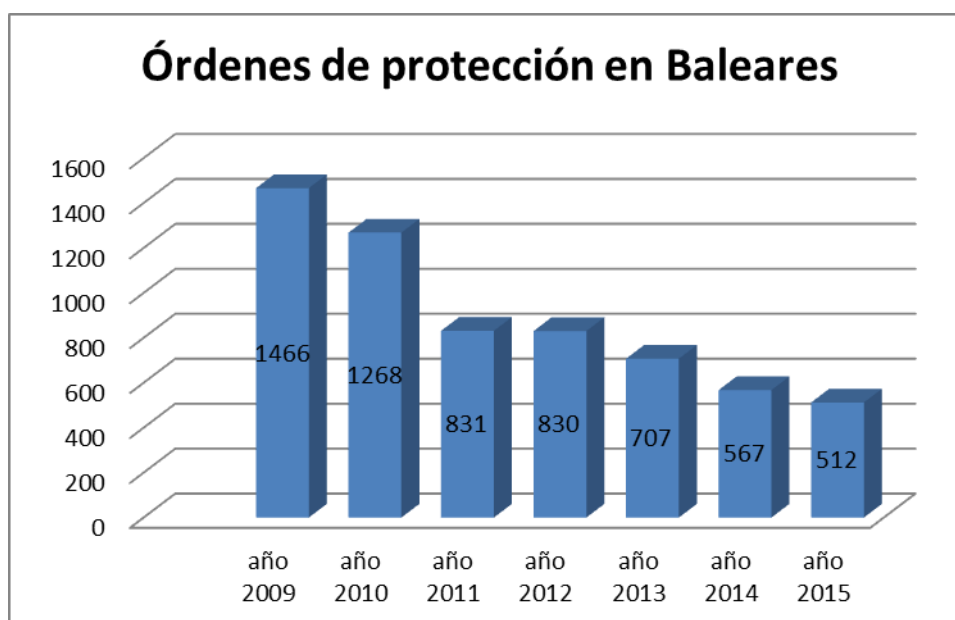
Desde el año 2003 hasta diciembre de 2016, el total de víctimas mortales por violencia de género a las Baleares es de 33.

año	año	año	año	año	año	año	año	año	año	año	año	año	año
2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
4	2	4	3	1	1	1	2	1	2	2	3	1	6

## 4.7 Órdenes de protección

Según datos publicados por el Consejo General del Poder Judicial, en las Islas Baleares se han solicitado 6.927 órdenes de protección desde el año 2009 hasta septiembre de 2016.

Se observa que, aunque ha habido un pequeño repunte en 2015, existe un decremento en las solicitudes de orden de protección en las Islas Baleares. En 2014 descienden por quinto año consecutivo, pasando de 1.466 solicitudes del año 2009 a 567 en 2014.



De las órdenes de protección solicitadas en las Baleares, durante el año 2014, de 567 órdenes incoadas, 427 se resolvieron con adopción de la medida y a 140 fueron denegadas. Durante 2015, de 666 órdenes solicitadas, se han resuelto adoptadas 490, un 73,57%, y se han resuelto denegadas 175, un 26,27%. 1 solicitud se ha resuelto con la no admisión.



#### **4.11 Recursos para atender a víctimas de violencia de género en Baleares:**

A continuación, se describen los principales recursos de las Islas Baleares que ofrecen atención a la violencia de género:

##### **Línea de emergencias y denuncias**

- Policía Local (Asistencia a víctimas de violencia doméstica y de género)
- Policía Nacional. Servicio de Atención a la Familia (SAF) y Unidades de prevención, asistencia y protección a las mujeres víctimas de violencia doméstica (UPAP)
- Guardia civil (VIOGEN)
- Centros de salud
- Hospital Universitario Son Espases (Palma)
- Hospital de Son Llàtzer (Palma)
- Hospital de Inca
- Hospital de Manacor
- Hospital Can Misses (Ibiza)
- Hospital de Formentera
- Hospital Mateu Orfila (Menorca)
- Servicio de Emergencias 112
- Servicio 24 Horas del IBD (servicio de acompañamiento y atención social a víctimas de violencia de género)

##### **Línea de atención social y psicológica**

- Programa de atención integral a víctimas de violencia de género del Ayuntamiento de Palma (mujer, hijos e hijas y agresores)
- Servicio de Asistencia Psicológica a Víctimas de Violencia de Género del IBD.
- Centro de Información a la Mujer Mallorca- (IBDona)
- Centre Assessor de la Dona de Mahón y Ciutadella
- Oficina de la Dona de Ibiza
- Institut Balear de la Dona (IBD) - Conselleria de Presidencia
- Servicio de Teleasistencia Móvil (Creu Roja Espanyola)
- Oficina de Ayuda a las Víctimas del Delito Juzgados

### **Línea de asistencia jurídica**

- Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) Civil
- Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) Penal
- Turno de oficio de violencia doméstica
- Asistencia jurídica gratuita
- Juzgado de Violencia contra la Mujer núm. 1
- Juzgado de Violencia contra la Mujer núm. 2
- Juzgado de Guardia Permanente
- Oficina de ayuda a las Víctimas del Delito

### **Línea de acogida y vivienda**

- Servicio de Acogida Municipal Palma (SAM VVG)
- Casal Ariadna
- Piso de acogida de Menorca
- Pisos de acogida de Ibiza
- Viviendas en régimen de alquiler para mujeres han sido víctimas de violencia de género (Instituto Balear de la Vivienda)

### **Línea de prestaciones de tipo económico**

- Ayuda económica para víctimas de violencia de género art. 27 L.O. 1/2004 (Institut Mallorquí d'Afers Socials, Sección de Igualdad)
- Renta Activa de Inserción (RAI)

### **Ayudas y servicios municipales complementarios**

- Centros municipales de servicios sociales (CMSS)

## 5. DESCRIPCIÓN DE LA FORMACIÓN

### ❖ Población destinataria

El Centro de emergencias 112 de Baleares dispone actualmente de 50 puestos de trabajo: 36 operadores/as, 10 supervisores/as y 3 jefes y jefas de sala y una directora de gestión.

La formación está dirigida a las 50 personas que están trabajando actualmente en el servicio y para las que vayan a incorporarse próximamente. Se estima que puedan ser entre 5 y 7 personas más por semestre entre el personal para cubrir periodos vacacionales, permisos y bajas temporales y permanentes.

Por tanto, se pretende formar a 70 personas aproximadamente.

La propuesta contempla que la formación sea de carácter obligatorio para las personas de nueva incorporación, mediante la inclusión de un módulo de violencia de género en la formación que reciben al incorporarse al servicio, sin embargo, en cuanto al personal que ya está trabajando en el servicio, dado que ya están atendiendo desde hace un tiempo llamadas de violencia de género, y es posible que ya hayan recibido alguna formación por su cuenta y/o que hayan aprendido por experiencia, se ofrecerá sólo a las personas que lo necesiten, valorándolo mediante un cuestionario previo para comprobar el nivel de conocimientos, que se expondrá más adelante.

### ❖ Objetivos

**Los principales objetivos del proyecto son:**

Objetivo general:

Mejorar la atención que reciben las mujeres víctimas de violencia de género en situación de emergencia en las Islas Baleares.

Objetivos específicos:

- Aumentar la detección de casos de violencia de género que llaman a los servicios de emergencias.

- Ampliar los conocimientos sobre la violencia de género, diferentes manifestaciones y ciclo de la violencia en los y las profesionales del 112.
- Dotar de pautas para la intervención específica en violencia de género en emergencias a los y las profesionales.
- Mejorar las habilidades de comunicación y escucha de los y las profesionales del 112.
- Mejorar la contención emocional que se ofrece a las mujeres víctimas de violencia de género en situación de emergencia.
- Ampliar el conocimiento sobre recursos de atención a la violencia de género en los y las profesionales del 112

#### ❖ **Duración**

La duración del proyecto está prevista para **2 años**, con el objetivo de que pueda quedar instaurado de forma estable dentro del marco del convenio entre el 112 y el IBD posteriormente.

Cada formación será de 10 horas y se contempla hacer una primera formación a 4 grupos de las personas que ya están trabajando en el equipo del 112 y después dar una formación más cada 6 meses, a las personas de nueva incorporación. Por lo que en los 2 años de duración del proyecto se contempla llevar a cabo 8 ediciones de la formación, de 3 sesiones cada una, con un total de **8 ediciones de un curso de 10 horas**.

#### ❖ **Metodología**

La formación se llevará a cabo a través de sesiones grupales y de forma presencial. La impartirá una persona especialista en Igualdad y Prevención de la violencia de género.

Desde el primer momento se intentará crear un clima de confianza que permita e invite a la participación, la reflexión y a la autocrítica, permitiendo e invitando a los y las participantes a expresarse, opinar, manifestar inquietudes y valoraciones de forma abierta y tolerante.

Cada formación constará de 3 sesiones, dos de 4 horas de duración y una de 2 horas. El horario será adaptado para poder ser compatible con la actividad laboral de los y las asistentes, pudiendo asistir fuera del horario laboral. El personal del 112 hace turnos continuados de mañana, tarde o noche, por lo que, para las personas que están ya en activo, se harían dos ediciones por la mañana, para el personal que trabaja de tarde o

noche, y dos ediciones por la tarde, para el personal que trabaja de mañana o noche. De esta forma no se trastocaría el funcionamiento del servicio y podría asistir la mayoría del equipo. Se negociaría con el 112 que posteriormente devolviera las horas de formación al personal que asistiera con horas libres.

En el caso de las personas de nueva incorporación, la formación se realizará en el mismo horario que esté previsto para el resto de los módulos de la formación que van a recibir.

Las sesiones tendrán contenido teórico-práctico y serán participativas. En ellas se empleará soporte de power point, proyección de audiovisuales y técnicas de conducción de grupos.

A continuación se presentan las principales técnicas empleadas durante la formación:

- Técnicas de presentación y conocimiento:  
Se utilizan para “romper el hielo” en situaciones nuevas o frente a personas que todavía no se conocen, para fomentar la participación y creación de un clima agradable y de confianza. Por ejemplo la presentación individual o por parejas, la rueda de nombres, la presentación a través de un dibujo,...
- Técnicas para trabajar contenidos temáticos o analizar temas de interés:  
Adecuadas para fomentar la participación de todas las componentes del grupo y el diálogo entre ellas. Se plantea un tema de interés a comentar y normalmente se divide al grupo en grupos más pequeños para conseguir un ambiente de mayor cercanía y participación, se debate el tema en cuestión y posteriormente se ponen en común las conclusiones. Son ejemplo de estas técnicas: los grupos de discusión, análisis y resolución de casos prácticos, realización de murales donde expresar determinadas ideas, lectura y reflexión sobre cartas, textos, ...
- Técnica de lluvia de ideas o “brainstorming”:  
Se invita al grupo a que genere ideas sobre un problema o una temática propuesta, logrando una discusión grupal que puede enriquecer el aprendizaje.  
El proceso que caracteriza la lluvia de ideas es la asociación de ellas, o sea, el establecimiento de conexiones entre ideas, soluciones o sugerencias que tiene como resultado la creación de propuestas nuevas y diferentes.

- Técnicas de dramatización o “role playing”:

Esta técnica pretende facilitar la adquisición de capacidades tales como la perspectiva social y la empatía. En ella se trabajan conjuntamente aspectos tales como la dirección de las relaciones interpersonales, o las motivaciones racionales y emocionales que actúan en la toma de decisiones, siendo todo ello objeto de análisis posterior.

Esta técnica consiste en dramatizar, a través del diálogo y la interpretación una situación que presente un conflicto con transcendencia moral.

Consta de 4 fases: Motivación, preparación de la dramatización, dramatización y debate.

- Técnicas de cierre:

Por una parte nos permiten evaluar si se han cumplido los objetivos propuestos, por otra sirven para reforzar los lazos creados y para expresar las emociones vividas.

Evaluaciones individuales y colectivas del propio taller, tanto escritas como plásticas, celebraciones festivas,...

## ❖ Contenido de la formación

Actualmente cuando una persona accede a un puesto de trabajo como agente/gestor telefónico de emergencias del 112, se les exige como requisito conocimientos en:

- Título de bachiller o equivalente
- Título B2 de lengua inglesa
- Título B2 de conocimientos de lengua catalana
- Tener nacionalidad española o acreditar conocimientos de lengua castellana.

Para acceder a la bolsa de trabajo, los y las aspirantes deben superar unas pruebas con contenido en geografía de las Islas Baleares, informática, mecanografía y una prueba psicotécnica.

Una vez han superado esta prueba y pasado por una entrevista personal, los y las candidatas pasan por una formación, que deben superar con la condición de apto/a, en materia relacionada con la emergencia. Esta formación es de 106 horas de duración en formato teórico-práctico.

El contenido general de dicha formación es:

- Organigrama (6h)
- Legislación de emergencias y protección civil (4h)
- La planificación de la emergencia (16h)
- Estructura de la sala de operaciones (2h)
- Comunicación interpersonal (16h)
- Gestión, coordinación y seguimiento de la llamada de emergencias (16h)
- Aspectos psicológicos de la gestión de emergencias y catástrofes (6h)
- Geografía general y específica (14h)
- La tecnología aplicada a la gestión de emergencias (24h)
- Socorrismo y primeros auxilios (6h)

Dado que no se exigen ni valoran como méritos los conocimientos en violencia de género para acceder al puesto y, como se ha explicado anteriormente, se considera de alta importancia que el personal cuente con la formación necesaria para poder atender de forma adecuada a las víctimas de violencia, se propone realizar la formación con el siguiente contenido:

- Marco conceptual de la violencia de género (en adelante, VG)
- L.O 1/2004 y Ley de Igualdad
- Tipos de VG e indicadores
- La escalada y el círculo de la VG
- Atención a víctimas de VG en situación de emergencia
  - Definición de emergencia en situación de VG
  - Objetivos de la intervención en VG
  - Atención a la víctima de VG
  - Recepción de la llamada de VG
- Recursos para la VG en Baleares
- Casos prácticos

La distribución del contenido en las sesiones será la siguiente:

<b>Sesión 1</b> Duración: 4 horas	Marco conceptual de la VG L.O 1/2004 y Ley de Igualdad Tipos de VG e indicadores La escalada y el círculo de la VG
<b>Sesión 2</b> Duración: 4 horas	Atención a víctimas de VG en situación de emergencia: Definición de emergencia en situación de VG Objetivos de la intervención Atención a la víctima de VG Recepción de la llamada
<b>Sesión 3</b> Duración: 2 horas	Recursos para la VG en Baleares Casos prácticos

A continuación, se amplía el contenido de cada sesión y módulo, los objetivos específicos que persigue, así como se indica la duración de cada uno y el material que se utilizará para llevarlo a cabo:



## SESIÓN 1

### Objetivos específicos:

- **Aumentar la detección de casos de violencia de género que llaman a los servicios de emergencias.**
- **Ampliar los conocimientos sobre la violencia de género, diferentes manifestaciones y ciclo de la violencia en los y las profesionales del 112.**

TEMA / ACTIVIDAD	CONTENIDO Y DESARROLLO	MATERIAL	TIEMPO
<b>Presentación</b>	La persona formadora se presentará y presentará la formación, explicando su contenido, duración y metodología. Posteriormente procederá a realizar una técnica de presentación de los y las participantes	-	15 min.
<b>Marco conceptual de la VG</b>	Definición de violencia de género. Contextualización.	proyector	60 min
<b>L.O. 1/2004 y Ley de Igualdad</b>	Exposición de la principal legislación en materia de violencia de género de la Comunidad Autónoma y derechos de las víctimas de violencia de género	proyector	60 min
<b>Tipos de VG e indicadores</b>	Exposición de los tipos de violencia de género. Indicadores de violencia de género, así como sus manifestaciones en las mujeres víctimas de violencia de género como en sus hijos e hijas. Lectura de casos prácticos para la identificación en grupo	Proyector y pizarra	75 min
<b>La escalada y el círculo de la VG</b>	Exposición teórica sobre la teoría de la escalada de la violencia y del círculo de la violencia.	Proyector	30 min

## SESIÓN 2

### Objetivos específicos:

- **Aumentar la detección de casos de violencia de género que llaman a los servicios de emergencias.**
- **Dotar de pautas para la intervención específica en violencia de género en emergencias a los y las profesionales.**
- **Mejorar las habilidades de comunicación y escucha de los y las profesionales del 112.**
- **Mejorar la contención emocional que se ofrece a las mujeres víctimas de violencia de género en situación de emergencia.**

TEMA / ACTIVIDAD	CONTENIDO Y DESARROLLO	MATERIAL	TIEMPO
<b>Definición de emergencia en situación de VG</b>	Definición de emergencia por violencia de género, características de la intervención en crisis, posibles acontecimientos precipitantes	proyector	30 min
<b>Objetivos de la intervención</b>	Exposición de los principales objetivos de la atención a las víctimas de violencia de género en situación de emergencia y como conseguirlos ( para lo que se utilizará la técnica de lluvia e ideas)	Proyector y Pizarra	30 min
<b>Atención a la víctima de VG</b>	Acogida a la víctima, la expresión emocional, herramientas para la primera acogida a la víctima, actitud de la persona entrevistadora, valoración de riesgo.	proyector	60 min
<b>Recepción de la llamada</b>	Principales pasos a seguir en la recepción de la llamada por violencia de género: realización de contacto, identificar el problema, atención según la demanda de la mujer.	Proyector y pizarra	60 min
<b>Técnica Role-playing</b>	Se trabajarán, mediante técnica de “role-playing”, la recepción de dos llamadas por violencia de género en situación de emergencia.	-	60 min

Durante estas dos primeras sesiones, teniendo en cuenta que la duración no permitiría mantener el nivel de concentración del alumnado, se hará un descanso de 15 minutos, restando ese tiempo de la parte que la persona que imparte la formación considere oportuna.

En la tercera sesión no se haría descanso, teniendo en cuenta que la duración es corta.

### SESIÓN 3

#### Objetivos específicos:

- **Aumentar la detección de casos de violencia de género que llaman a los servicios de emergencias.**
- **Dotar de pautas para la intervención específica en violencia de género en emergencias a los y las profesionales.**
- **Ampliar el conocimiento sobre recursos de atención a la violencia de género en los y las profesionales del 112**

TEMA / ACTIVIDAD	DESARROLLO	MATERIAL	TIEMPO
<b>Recursos para la VG</b>	Exposición de los diferentes recursos que existen en las Islas Baleares para la atención a la violencia de género	Proyector	45 min
<b>Casos prácticos</b>	La persona formadora expondrá casos prácticos en los que los y las asistentes deberán trabajar de forma grupal y después poner en común con el resto del grupo	Proyector, folios y bolígrafos	45 min
<b>Evaluación y cierre</b>	Respuesta individual al cuestionario de evaluación y técnica de cierre consistente en que cada asistente comparta en el grupo lo que le ha aportado la formación	Cuestionarios impresos	30 min

## ❖ Recursos

### - Recursos Humanos

Todas las ediciones de la formación del proyecto serán impartidas por una persona profesional del ámbito social especialista en Igualdad y Violencia de género. Será la misma persona la que imparta el contenido de la formación y lleve a cabo la evaluación.

Profesionales del 112 se encargarán de la difusión de la formación y de llevar a cabo las inscripciones.

Se mantendrá una coordinación continuada entre la persona formadora y los y las responsables del 112.

Profesionales del IBD aportarán a la persona formadora los datos necesarios para la evaluación final (número de derivaciones recibidas e incidencias)

### - Recursos materiales:

Material no fungible:

- Material disponible en aula: mesas, sillas, pizarra
- Material audiovisual: cañón proyector

Material fungible: folios, bolígrafos, rotulador y borrador pizarra.

Fotocopias de los cuestionarios de evaluación

### - Recursos espaciales

Las formaciones del proyecto se llevarán a cabo en un aula de las instalaciones del 112 o del Govern Balear en todo caso.

El aula deberá disponer de capacidad suficiente para el alumnado previsto, así como de unas condiciones adecuadas para su bienestar.

### ❖ Presupuesto

El coste del proyecto es el correspondiente a las horas de trabajo de la persona formadora (especialista en Igualdad y prevención de la violencia de género), de preparación e impartición de la formación, así como las horas para la evaluación y los materiales necesarios (Carpetas, folios y bolígrafos, todos elaborados con material reciclado).

Coste persona formadora:

80 horas de formación, 20 horas de preparación/organización y 20 horas para la evaluación = 120 horas x 40€/hora = 4.800 Euros

Coste material fungible:

90 carpetas (55.80€), 500 folios (3.50€), 90 bolígrafos (15.30€) = 74.60 Euros

**Coste total del proyecto: 4.876,60 Euros**

❖ **Calendarización**

El proyecto se llevará a cabo desde junio de 2017 hasta junio de 2019. En este periodo se contempla la impartición de 80 horas formación, divididas es 8 ediciones de un curso de 3 sesiones cada uno. Además, se contemplan los periodos para la evaluación del proyecto y entrega de informe de evaluación final.

AÑO	MES	ACTIVIDAD				
		evaluación inicial	formación profesionales activo	formación profesionales nueva incorporación	evaluación intermedia	evaluación final
2017	junio					
	julio					
	agosto					
	septiembre					
	octubre					
	noviembre					
	diciembre					
2018	enero					
	febrero					
	marzo					
	abril					
	mayo					
	junio					
	julio					
	agosto					
	septiembre					
	octubre					
	noviembre					
	diciembre					
2019	enero					
	febrero					
	marzo					
	abril					
	mayo					
	junio					

## ❖ Evaluación

La evaluación del proyecto de llevará a cabo en 3 fases:

### Evaluación inicial:

La evaluación inicial empieza en la redacción misma de este proyecto, a través del estudio el contexto y las necesidades sociales. Por otro lado, cabe estudiar las necesidades particulares de las personas que trabajan en el 112 a través de la identificación de sus características individuales. En esta fase se valorará, por una parte, el nivel de conocimiento en relación a la violencia de género de las personas del equipo que ya está en activo en el servicio para decidir si deben cursar la formación. Esta evaluación se llevará a cabo mediante un cuestionario en el que se valorará si la persona tiene formación previa en violencia de género, si tiene experiencia profesional relacionada con la violencia de género y si conoce algunos de los conceptos básicos de la violencia de género.

Por otra parte, a todo el alumnado que vaya a comenzar la formación se le pasará un cuestionario en el que se recogerán sus características personales (variables edad y sexo como mínimo), la historia académica y profesional en relación a la violencia de género, las expectativas que tienen sobre el taller, la motivación y sus necesidades formativas.

### Evaluación continua o de proceso:

Después de cada acción formativa, la persona formadora pasará a los y las asistentes un cuestionario de evaluación en el que se valorará:

- El grado de cumplimiento de expectativas, preguntando sobre el nivel de percepción de cumplimiento de las mismas y sobre la aplicabilidad percibida en el puesto de trabajo.
- La calidad de la formación (en cuanto al contenido, valorando la utilidad de cada uno de los módulos del contenido de la formación, la metodología utilizada, el apoyo logístico, horario, la duración y las instalaciones)
- A la persona formadora (su capacidad para transmitir los conceptos, si facilita la participación)

Por otra parte, la persona formadora irá anotando el nivel de asistencia y participación e implicación del alumnado. En esta fase, dado que se llevará a cabo en el momento de la

impartición del curso, y por tanto de la implementación del proyecto, la persona formadora recogerá información a través de la observación directa. Esta información será también útil para elaborar la evaluación final.

A través de esta evaluación continua se podrá ir mejorando/reajustando el contenido y la metodología de las siguientes ediciones de la formación en el caso de detectar alguna posible necesidad de mejora.

En este punto hay que ir revisando, entre otras cosas:

- Si el diseño inicial de la formación es correcto
- Si la gestión es adecuada
- Si cuenta con los recursos necesarios
- Si la competencia profesional de la persona formadora es adecuada
- Si la temporalización se ajusta a la realidad de los y las participantes.

#### Evaluación final:

Al acabar las acciones formativas previstas en el proyecto, la persona formadora llevará a cabo una evaluación final con la finalidad de verificar la consecución de los objetivos del proyecto, valorar el impacto y verificar la valía del proyecto de cara a la satisfacción de necesidades.

Mediante un informe de evaluación, se plasmarán los resultados teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

#### Indicadores Cuantitativos:

- Número de talleres previstos y talleres realizados
- Número de participantes con el que comienza el taller, así como el número de bajas que surgen durante el mismo.

#### Indicadores cualitativos:

- Causas de las bajas cursadas en las formaciones.
- Nivel de implicación mediante la participación activa en las sesiones
- Grado de cumplimiento de expectativas de los y las asistentes.



- Grado de satisfacción respecto el taller de los y las asistentes
- Capacidad de análisis y reflexión

Los resultados serán recogidos, por una parte, a través de los cuestionarios, que recogerán datos cuantitativos y cualitativos, así como a través de la observación directa por parte de la persona formadora

Así mismo, también se incluirá el impacto que ha tenido el proyecto, evaluando:

- Si ha aumentado el número de mujeres derivadas al IBD por parte del 112 (para evaluar aumento en la detección de casos).
- Si en el momento de la derivación al IBD por parte de los y las agentes del 112, los casos tienen un diagnóstico claro de violencia de género.

El documento de memoria final de evaluación será entregado a responsables del 112 antes del día 30 de junio de 2019.

Los instrumentos utilizados para la evaluación serán:

- Cuestionario para evaluar el nivel de los y las aspirantes.
- Cuestionario de evaluación inicial
- Cuestionario de evaluación continua (al finalizar cada edición)
- Hojas de control de asistencia

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Las Islas Baleares, es actualmente la Comunidad Autónoma con mayor tasa de violencia de género del territorio español, con una tasa de 82'48 mujeres víctimas de violencia de género por cada 10.000 mujeres y siendo la media española de 52'13.

Tras analizar la situación de la violencia de género en las Islas Baleares, se ha buscado una vía para poder mejorar la atención a las víctimas de violencia de género de la Comunidad Autónoma, aumentando la detección de casos y asegurando un mayor porcentaje de derivaciones a recursos especializados para que las mujeres sean informadas de sus derechos y conectadas con los recursos disponibles, principalmente. Este proyecto pretende ofrecer una mejora en la atención que las mujeres reciben en el momento que se encuentran en una situación de emergencia por violencia de género y contactan con el 112.

La vía para mejorar la atención recibida es mejorar las competencias en detección y derivación de los casos de violencia de género de los y las agentes que reciben la llamada en el 112 a través de una formación en la materia, impartida por una persona profesional experta en la materia, contratada por el Institut Balear de la Dona.

La formación, de 10 horas de duración, está distribuida en 3 sesiones y se impartiría a profesionales ya en activo, así como a las futuras incorporaciones.

Una de las limitaciones que se han planteado a la hora de redactar el proyecto, es que el 112 no tiene estadísticas respecto al número de llamadas que recibe de violencia de género. Esto, aunque es un indicador de que se debe trabajar en la mejora, dificulta tener un conocimiento exacto de la necesidad, ya que sólo se cuenta con el dato de la memoria del IBD, que refleja el número de llamadas que han sido derivadas a dicho servicio, sin tener información real de si ha habido más llamadas no derivadas, limitando así la capacidad de evaluación.

Una fortaleza del proyecto es el bajo coste económico que supone para la Administración pública.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Datos estadísticos del Consejo General del Poder Judicial:  
<http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia-domestica-y-de-genero/Actividad-del-Observatorio/Datos-estadisticos>
- ✓ Holden, G.W. (2003). Children Exposed to Domestic Violence and Child Abuse: Terminology and Taxonomy. *Clinical Child and Family Psychology Review*, 6(3), 151-160.
- ✓ Krug E.G., Dahlberg L.L., Mercy J.A., Zwi A.B., Lozano R., (eds.) (2002) *World report on violence and health*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- ✓ Ley 11/2016, de 28 de julio, de Igualdad de mujeres y hombres, de las Islas Baleares
- ✓ Luis Bonino (2004) Los Micromachismos. Revista La Cibeles Nº2 del Ayuntamiento de Madrid, noviembre 2004
- ✓ Ministerio de Sanidad Servicios sociales e Igualdad (2015). *Macroencuesta de violencia contra la mujer 2015*. Colección contra la violencia de género (22)
- ✓ Morley, R and A. Mullender (2001). Domestic violence and children. En Mullender, A. and Morley, R, (1994). *Children Living with domestic Violence: Putting Men's Abuse of Women on the Child Care Agenda*. Londres: Whiting&Birch Ltd.
- ✓ Mullender, A. (2001). Meeting the needs of children .En J. Taylor-Browne (Ed.), *What works in reducing domestic violence? A comprehensive guide for professionals* (pp. 35–93). Londres: Whiting & Birch.
- ✓ Portal estadístico de la violencia de género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad:  
<http://estadisticasviolenciagenero.msssi.gob.es/>
- ✓ Romero, I. (2004). Desvelar la violencia: una intervención para la prevención y el cambio. Papeles del psicólogo, Mayo, nº 88, 2004. Dirección General de la Mujer. Comunidad de Madrid.
- ✓ SLAIKEU, KARL A. (1996) *Intervención en crisis: manual para práctica e intervención*, México: El Manual Moderno (orig.1984)
- ✓ Walker, L. (2012) *El síndrome de la Mujer Maltratada*, Desclée de Brouwer