MEMORIA ANUAL 2022

Actuaciones en la Oficina de Asistencia a Víctimas del Delito de Melilla (OAVD).

06/03/2023

Isabel Mª Montis Val.
Psicóloga Suplente

MEMORIAS DE LA OAVD-MELILLA 2022

INDICE

1. **INTRODUCCIÓN.**

2. **OBJETIVOS.**

3. **ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN, PARTICIPACIÓN EN ACTOS INSTITUCIONALES Y FORMACIÓN CONTÍNUA.**

4. **ASISTENCIA PSICOLÓGICA.**
   4.1.- Itinerario.
   4.2.- Actuaciones del Psicólogo.
   4.3.- Origen de la derivación.
   4.4.- Derivación a otros recursos.

5. **TIPO DE DELITOS QUE SE ATIENDEN.**

6. **VÍCTIMAS ASISTIDAS (breve resumen estadístico).**

7. **TERAPIAS QUE SUELEN SER APLICADAS SEGÚN EL TIPO DE DELITO.**

8. **TÉCNICAS PSICOLÓGICAS MÁS UTILIZADAS.**

9. **PROBLEMAS O DIFICULTADES.**

10. **RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS DE MEJORA.**

1.- INTRODUCCIÓN

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (a partir de ahora OAVD) son un servicio público y gratuito creado desde 1995 para asistir a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual. Pretenden ofrecer una respuesta integral (jurídica, psicológica y social) a los problemas que se le plantean a toda persona víctima de un delito penal, y que solicite voluntariamente ser atendida.

"La Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, reguló en su artículo 16 las Oficinas de Asistencia a las Víctimas. Las OAVD se constituyen como unidades dependientes del Ministerio de Justicia o, en su caso, *de las comunidades autónomas con competencias asumidas sobre la materia, que analizan las necesidades asistenciales y de protección de las víctimas, y que estarán integradas por personal al servicio de la Administración de Justicia, psicólogos o cualquier técnico que se considere necesario para la prestación del servicio. Con ello se fija un marco asistencial mínimo para la prestación de un servicio público en condiciones de igualdad en todo el Estado."* ***(Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre)"***

A lo largo de los años, la Sociedad va demandando la necesidad de reconocer una serie de derechos para las víctimas, por lo que se van incorporando leyes **como la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y las OAVD van dando respuesta** como un servicio imprescindible dentro de la cadena de apoyo asistencial en la red de recursos institucionales.

Con la aprobación de la **Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y el RD 1109/2015, de 11 de diciembre,** por el que se desarrolla dicha ley, se **actualizan y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito**. De este modo, dichas oficinas, van asumiendo el carácter oficial que precisan para llevar a cabo su actuación con el rigor que merecen.

En consonancia con lo que establece en su **preámbulo la Ley 4/2015,** "*es ofrecer desde los **poderes públicos una respuesta lo más amplia posible**, no sólo jurídica sino también social, a las víctimas, no sólo reparadora del daño en el marco de un proceso penal, sino también **minimizadora de otros efectos traumáticos en lo moral** que su condición puede generar, todo ello **con independencia de su situación procesal**…el presente Estatuto de la Víctima del Delito tiene la vocación de ser el catálogo general de los **derechos,** procesales y **extraprocesales,** de todas las víctimas de delitos, no obstante las remisiones a normativa especial en materia **de víctimas con especiales necesidades o con especial vulnerabilidad**… Las actuaciones han de estar **siempre orientadas a la persona**, lo que exige una **evaluación y un trato individualizado** de toda víctima, sin perjuicio del **trato especializado** que exigen ciertos tipos de víctimas. Como ya se ha indicado, el reconocimiento, protección y apoyo a la víctima no se limita a los aspectos materiales y a la reparación económica, sino que **también se extiende a su dimensión moral."***

La explicación ofrecida en esta Ley y en el RD que la desarrolla demuestra la importancia que adquieren las OAVD y se les otorga el reconocimiento necesario para ejercer su función, en un marco regulado que mejore la atención de las víctimas en los derechos que le asisten.

Desde la creación de la OAVD de Melilla en marzo del 2000, donde se hacía cargo un funcionario de la Administración de Justicia, se estuvo dando cobertura a los derechos de asistencia a las víctimas. Pero, con el tiempo, se vio que era necesario crear un Equipo multidisciplinar, con un personal, no solo especializado en el ámbito jurídico, encarnado en la figura del Gestor procesal, sino también un profesional especializado en la atención al daño emocional que el delito y el tratamiento jurídico de este, podía llegar a originar. Esto hizo que haga 23 años, también, la figura del psicólogo entrara a formar parte de la OAVD de Melilla, al igual, que en todas aquellas Comunidades cuyas competencias dependen del Ministerio de Justicia.

El apoyo emocional, la información sobre el proceso, la intervención en crisis y la acogida en un entorno judicial, que, en la mayoría de las ocasiones, se percibe muy hostil, resulta un bálsamo para un dolor que suele ser inevitable y que cada víctima ha de elaborar en su propia historia de vida.

Sabemos que nuestra aportación es humilde e invisible pero necesaria, ya que se ha demostrado, que una intervención inmediata reduce el riesgo de padecer mayores daños emocionales posteriores. La OAVD se ubica en los Juzgados, articulándose como una herramienta para reducir el impacto del delito (reducir la victimización primaria) y que las víctimas sientan el apoyo de las instituciones, en las cuales busca ayuda (evitar la victimización secundaria). Somos un eslabón de la cadena en un engranaje que pretende conseguir que el tratamiento de las víctimas sea integral.

De este modo, se pretende humanizar más la Justicia sin perder el rigor del sistema Judicial, conseguir que exista un órgano que esté integrado en los Juzgados para poder dar la atención, no solo jurídica, sino y, sobre todo, moral y humana. Porque el mejor proceso de reparación de la víctima no es solo el judicial (que también), sino, sobre todo, el proceso personal de superación del delito sufrido.

Esta introducción general sobre las OAVDs, es el encuadre a seguir, pero este año 2022, ha seguido siendo un año un tanto particular, ya que seguimos sufriendo las consecuencias de la pandemia con sus variantes. Sigue habiendo desorientación respecto a los recursos, muchas dificultades en las personas que no controlan ni el idioma ni las nuevas tecnologías conllevando aún más a un sentimiento de vulnerabilidad. Esto se traduce a que los tres pilares de la salud se siguen viendo afectados.

1.- la salud física: muchas de las víctimas no acuden a su médico por diversos motivos, les dan citas muy tardes, no se entienden bien en el idioma con su facultativo... por lo que esto conlleva a un mayor deterioro en el resto de los pilares.

2- la salud psicológica y emocional: mayormente afectada por las dificultades de encontrar trabajo, tener sentimientos de utilidad y no de dependencia, además de por los motivos por los cuales ha llegado a esta oficina.

3.- la salud social: normalmente no cuentan con una red de apoyo adecuada, todo lo contrario. Siendo necesario también trabajar las relaciones sanas de amistad.

De manera habitual, se siguen generando emociones negativas con frecuencia, destacando el miedo, la frustración y la incertidumbre. El miedo, como mecanismo de defensa que se activa ante un peligro y que cumple su función como cualquier emoción, que es la de garantizar la supervivencia. Frustración porque con frecuencia no podemos satisfacer los deseos por lo que se reacciona con otras emociones negativas que se suelen expresar con ira, ansiedad o disforia y por último la incertidumbre, que fomenta la falta de seguridad, de confianza y de certeza por lo que se fomentan las inseguridades.

Quiero comentar que, ya hemos podido "normalizar" más las sesiones, ya que las medidas de seguridad se han llegado a eliminar por lo que ha llegado a realizar las intervenciones sin barreras en la comunicación, siendo éstas cálidas y cercanas. Esto ha conllevado a un mayor sentimiento de protección, comprensión y reconfortamiento por parte de las personas que hemos atendido.

A pesar de que en la OAVD hemos llegado a la "normalidad" todavía las personas víctimas de violencia siguen experimentando una situación compleja a la hora de la recuperación puesto que no se ha llegado a una normalización global, por ejemplo, citas médicas, en el SEPES u otras entidades es difícil que te atiendan en el día que solicitas las citas pudiendo recibir cita hasta 2 meses después del día de la petición como es en el caso del SEPES. Esto conlleva a ralentizar el avance de estas personas que tanto apoyo y orientación necesitan.

En la presente memoria vamos a exponer los puntos base que se llevan a cabo de manera habitual en la OAVD.

2.- OBJETIVOS

*"**Artículo 17. Objetivos de las Oficinas**. Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas tienen como objetivo general prestar una asistencia integral, coordinada y especializada a las víctimas como consecuencia del delito y dar respuesta a las necesidades específicas en el ámbito jurídico, psicológico y social.**" (Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito)***

Existen una serie de **objetivos generales** que inicialmente se persiguen, y que son:

- Disminuir y amortiguar la difusión del sentimiento de inseguridad de la persona victimizada.

- Ofrecer información general y específica (Informar sobre acceso a la justicia gratuita. Informar sobre los recursos psicosociales y asistenciales disponibles y derivación a los mismos, entre otros).

- Potenciar la coordinación de las diversas instituciones implicadas en el tema: jueces, fiscales, policía, servicios sociales, etc.

- Promover los derechos de las víctimas dentro del ámbito judicial.

- Evaluar y asesorar sobre las necesidades de la víctima (artículo 23 del Estatuto de la víctima del delito). Prevenir y evitar las consecuencias de la victimización primaria y secundaria.

- Asesorar sobre los derechos económicos relacionados con el proceso, sobre las ayudas por los daños causados por el delito y el procedimiento para reclamarlas.

- Elaborar planes de asistencia individualizados y plan de apoyo psicológico para víctimas vulnerables y con orden de protección.

- Apoyar emocionalmente a las víctimas y ofrecer asistencia terapéutica a las que lo precisen.

- Acompañar a la víctima a lo largo del proceso, a juicio si lo precisara y/o a instancias penales.

3.- ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN, PARTICIPACIÓN EN ACTOS INSTITUCIONALES Y FORMACIÓN CONTÍNUA.

El trabajo en la OAVD requiere de unos profesionales que estén formados y especializados en la materia, para responder de manera efectiva a las necesidades de las víctimas. Para ello, es preciso una formación continua de estos profesionales y participar en jornadas, cursos y eventos que tengan que ver con la comunicación de buenas prácticas, fomenten la coordinación entre profesionales del ámbito, favorezcan la sensibilización en materia de violencia y la visibilización social de las OAVD, como parte esencial de la red de recursos comunitarios.

En todo esto la Ley 4/2015, del 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito y el RD 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla esta ley y se regulan las OAVD, lo establece en varios de sus artículos:

- Ley 4/2015. Preámbulo, apartado III.
- Ley 4/2015. ART. 25. Medidas de Protección. Apartado 1.b).
- Ley 4/2015. CAP II: Formación. Art. 30.
- Ley 4/2015. CAP III. Cooperación y Buenas Prácticas. Art. 34. Sensibilización.

- RD 1109/2015. Art. 18. Personal de las OAV. Apartado. 2.

En los últimos años, se ha observado un aumento de la visibilización de nuestro servicio y nuestra participación en el trabajo en red, ya que llegan víctimas derivadas desde, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de Estado pero también han llegado víctimas derivadas por el equipo forense del juzgado e incluso desde fiscalía. No obstante, este año, muchas víctimas han llegado acompañadas de sus abogados antes de poner la denuncia e incluso acompañadas de otras víctimas, con el objetivo de conocer las oficinas antes de interponer la denuncia o para que se le diera ese pequeño empujón para dar el paso a la tranquilidad mayormente.

El trabajo desde la OAVD cada vez es más conocido por lo que ha repercutido en que cada vez estemos más presentes y participemos en diferentes actos institucionales con la normalidad habitual anterior a la pandemia.

A continuación, añadiremos de manera detallada las actividades en las que la OAVD ha participado o los profesionales de esta han realizado durante el año:

Participación en varios cursos de formación: Este año se ha podido acceder a formación mediante diferentes modalidades

Curso de formación **"INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA INMEDIATA CON MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO"** formación continua anual on-line desde abril a junio 2022 del Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos

Participación como asistente en las Jornadas de formación **"III JORNADAS DE PSIQUIATRÍA Y SALUD MENTAL. MELILLA. ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD MENTAL DESDE LA INFANCIA"** realizada los días 23-24 de junio de 2022 e incluyendo un apartado sobre la vulnerabilidad de la población migrante

Participación en Jornadas realizadas por Delegación de Gobierno desde la Unidad de Coordinación Contra la Violencia **"II JORNADAS DE TRATA DE MUJERES Y NIÑAS CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL"**. 20 de septiembre 2022

Asistencia al curso de formación "ATENCIÓN E INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA CON VÍCTIMAS Y FAMILIARES DESDE LAS OAVD. EDICIÓN 2022", perteneciente a la formación continua anual del Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos para las OAVD, subvencionado por

el Ministerio de Justicia, en el acuerdo del Convenio establecido. Realizado los días 27-28 de octubre de 2022

4.- ASISTENCIA PSICOLÓGICA

4.1.- ITINERARIO.

En la mayoría de los casos, las víctimas se suelen personar en las dependencias acompañadas de los Cuerpos de Seguridad del Estado. Como los delitos que suelen llegar a la OAVD de nuestra ciudad son aquellos relacionados con agresiones sexuales, violencia de género y doméstica, el grosso de dichas víctimas suele acudir derivadas de la Policía Nacional, concretamente, las unidades especializadas en este tipo de delitos (UFAM y Unidades de Protección).

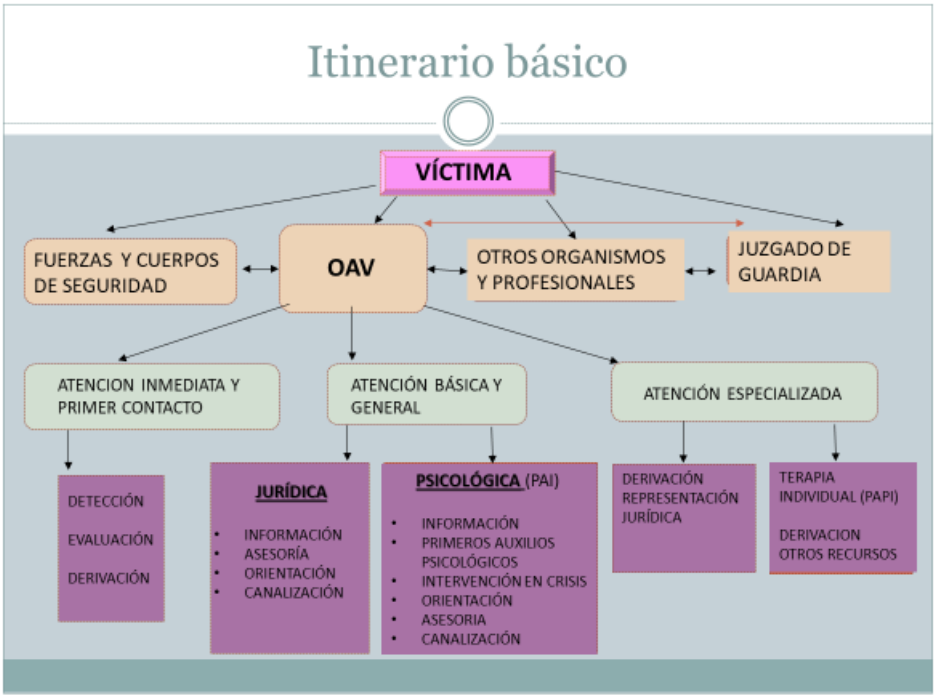
La Guardia Civil, a través de su unidad especializada, el EMUME, también realiza este tipo de diligencias, pero por una cuestión de demarcación geográfica, es la Policía Nacional quién alberga la mayoría de estos casos.

Desde estos Cuerpos informan de la existencia de nuestra Oficina como recurso al que tiene derecho y normalmente, se personan con ellas, favoreciendo la coordinación y el apoyo con nosotros, pudiendo ofrecer una acogida e intervención en crisis cuando van a prestar declaración en dependencias judiciales, facilitando un plan de acción inmediata y con ello, mitigar el impacto del delito y la angustia que genera el entorno judicial, percibido como poco familiar, e incluso, hostil.

Este suele ser el itinerario habitual, pero, no es un circuito cerrado, ya que, en algunas ocasiones, las víctimas acuden derivadas de otros organismos, profesionales, dependencias e incluso, por cuenta propia, ya que se han informado de nuestra existencia a través de canales más informales del entorno comunitario (vecindario, familiares, amistades, etc…).

Itinerario general habitual:

Víctima se persona en dependencias policiales para formular la denuncia => Policía contacta con OAVD => Se inicia intervención en OAVD según los Ejes propuestos a través de las diferentes fases de asistencia (Protocolo de Valoración Integral Forense de la Violencia de Género y Doméstica).



4.2.- ACTUACIONES DEL PSICÓLOGO.

Como el modelo a seguir es de *ATENCIÓN O INTERVENCIÓN ASISTENCIAL* (con carácter general e individualizado), esto implica 2 tipos de actuaciones:

1. **PLANES DE ASISTENCIA**.

2. **RED DE COORDINACIÓN** (ver apartado *DERIVACIÓN A OTROS RECURSOS*) *.

Con respecto a los ***PLANES DE ASISTENCIA***, en el área psicológica, podemos ver la intervención a través de las cuatro fases del modelo propuesto:

1. **ACOGIDA- ORIENTACIÓN:** Actuación en la que se produce un primer contacto con la persona víctima, que permite crear un clima de confianza y recoger la información necesaria para realizar un primer diagnóstico de la situación y poder ofrecer la ayuda adecuada con respecto a la demanda. Se intenta **"Encuadrar la información"** que significa la estructuración y ordenación de los datos obtenidos en función de la demanda expresada y de los recursos disponibles (En la mayoría de las ocasiones, la víctima, debido a los hechos sufridos, acude en demanda de ayuda, confusa y angustiada lo que supone un comentario opaco y desordenado de los acontecimientos).

   En esta primera fase lo que se pretende principalmente es dar apoyo emocional y llevar una evaluación global.

   Ofrecemos una orientación general a la víctima sobre su estado psicológico, favorecemos la ventilación y contención emocional, intervenimos en crisis, realizamos primeros auxilios psicológicos y valoramos la necesidad de tareas de acompañamiento psicosocial.

   - ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL: Actuación consistente en ofrecer apoyo a la persona víctima en su contacto con instancias judiciales. Se pretende aliviar el impacto emocional que produce el procedimiento judicial. Dependiendo de las necesidades de la persona, las actuaciones pueden ser anteriores a su participación en el proceso, actuaciones preparatorias (acompañamiento a los juzgados, a juicios similares, etc.) o limitarse al acompañamiento a las diligencias judiciales y al juicio del proceso de la propia víctima.

2. **INFORMACIÓN:** Actuación consistente en facilitar información general sobre diferentes cuestiones planteadas por la persona víctima: derechos, interposición de denuncias, Asistencia Jurídica Gratuita, ayudas, cuestiones judiciales, intervenciones, etc. Son actuaciones que no requieren un estudio profundo de las condiciones de la persona víctima. Parte de esta intervención es llevada a cabo por la persona gestora de la OAVD

En esta fase la psicóloga informa a las víctimas del tipo de asistencia psicológica que se ofrece desde la oficina y de las posibles derivaciones a otros servicios.

3. **INTERVENCIÓN:** esta es la fase donde se da la evaluación y los tratamientos psicológicos específicos de los problemas de las víctimas derivados del delito (como se recoge en los artículos 22 y 28 del RD 1109/2015).

- La psicóloga lleva a cabo la **EVALUACIÓN** de las consecuencias físicas y psíquicas, del clima violento, el riesgo de nuevas agresiones y el ambiente familiar a través de una entrevista y aplicación de pruebas, para establecer una impresión diagnóstica del caso y poder elaborar el correspondiente plan de apoyo y aplicar las técnicas más adecuadas.

  *Los ***instrumentos*** comúnmente utilizados son:

- Hoja de información general: con los datos personales y del caso que sean más relevante.
- Entrevista Semiestructurada para Víctimas de Maltrato Doméstico (Echeburúa y col.)
- Entrevista Estructurada de Violencia (Focad, Consejo General de Psicólogos de España).
- Inventario de depresión de Beck (BDI).
- Listado de Síntomas Breves (LSB-50) (Rivera y Abuín, TEA ed, S.A.U., 2012).
- Inventario de Ansiedad de Beck (BAI).
- Escala de autoestima de Rosenberg.
- Escala de Inadaptación (Echeburúa y col.)

NOTA: *estos son los más utilizados a modo de protocolo-guía, pero, en ocasiones, se han completado con otros instrumentos, dependiendo de las necesidades específicas del caso.*

- Después se lleva a cabo el **TRATAMIENTO,** que, en el apartado de terapias y técnicas utilizadas, se explican con más detalle.

  *La **metodología** habitual de las intervenciones psicológicas es la siguiente:

- Se establecen ***sesiones*** de una hora/ hora y media de duración, dependiendo de las circunstancias que surjan de manera inesperada en la sesión programada y con una periodicidad variable, dependiendo de las necesidades individuales y de que el trabajo de la oficina lo permita.

- La ***duración del tratamiento*** depende de cada caso concreto y de su evolución, pero el programa suele articularse en torno a **6 módulos** (Psicoeducación y expresión emocional, Estrategias de afrontamiento, Reevaluación cognitiva,

Mejorar el estado de ánimo, Mejorar la autoestima y Entrenar en solución de problemas y Habilidades Sociales) de 2 sesiones de una hora (a veces, 90 minutos) cada módulo, por lo que suman un total de 12 sesiones, que si añadimos la acogida y evaluación son 14. Todo esto es orientativo.

- El programa de tratamiento estándar, tiene una duración aproximada de 3 a 6 meses y luego se lleva a cabo el seguimiento (que puede ser presencial o vía telefónica para ver la evolución).

  *Puntualizar que **existe mucha variabilidad entre unos casos y otros:** en ocasiones, muchas de las víctimas sólo precisan una intervención inmediata y puntual, otras abandonan, otras precisan más sesiones porque en el proceso la situación se complica y necesitan más apoyo en ese momento, etc…

  - También se realizan tareas de **DERIVACIÓN**: Actuación consistente en las gestiones realizadas para la remisión de la persona víctima a entidades públicas y privadas que le permitan continuar con el tratamiento bio-psico-social (como Centros de salud, de orientación laboral, de atención al inmigrante, de formación, etc…)

  - Actuaciones **de CONSEJO PSICOLÓGICO /ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL** como se expuso en la fase de acogida/orientación.

4. **SEGUIMIENTO:** Tras las diferentes sesiones de tratamiento y viendo la evolución en cada caso, se establece periodos de seguimiento (2,3,4,6 meses) es decir, se alarga el periodo de tiempo que estamos sin contacto con las personas usuarias para que vayan tomando de nuevo las riendas de su vida y llevando a cabo estrategias elaboradas previamente.

A continuación, se muestra un cuadro con los puntos básicos a tener en cuenta en un PLAN DE ACCIÓN INMEDIATA (PAI):

PLAN DE ACCIÓN INMEDIATA (PAI) I

RECOMENDACIONES. SUGERENCIAS. TIPS.

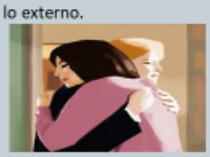
- **Minimizar victimización 1ª (reducir impacto del delito).**
- **Evitar victimización 2ª** (tratamiento institucional adecuado)

1. **CUIDAR EL ENTORNO.** (reducir ambiente hostilidad) Presentación, pedir permiso (1º)
2. **ESTABLECER RELACIÓN TERAPÉUTICA (BUEN RAPPORT) CON UN MODELO DE BUENOS TRATOS.** Favorecer sensación de autoeficacia.
3. **FACILITAR LA INFORMACIÓN DE MANERA ADECUADA.** Reducir incertidumbre.
4. **CONECTAR CON SUS NECESIDADES.** "¿Cómo te sientes?"
5. **IMPORTANCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL.** El manejo del SILENCIO y el TIEMPO.
6. **FAVORECER EL DESAHOGO EMOCIONAL, CONSEGUIR LA AUTORREGULACION Y ESTRUCTURAR EL RELATO.** "Línea de vida"
7. **SONDEO DE INFORMACIÓN.** Indicadores de riesgo. ***MOTIVACIONES Y EXPECTATIVAS.*** (¿Es la 1ª vez que lo denuncias?// ¿Qué te gustaría conseguir con esto?...)

PLAN DE ACCIÓN INMEDIATA (PAI) II

RECOMENDACIONES.SUGERENCIAS.TIPS

8. **FAVORECER LOCUS DE CONTROL INTERNO.** Enfocarse en lo propio, no en lo externo.
9. **PROCESO PENAL VS PROCESO PERSONAL.**
10. **REDUCIR LA ACTIVACIÓN FISIOLÓGICA.** Respiraciones profundas.
11. **CUESTIONAMIENTO DE IDEAS IRRACIONALES Y VALIDAR EMOCIONES.** Diálogo socrático.
12. **NO PRESUPONER LO QUE QUIERE O NECESITA, QUE GENERE ALTERNATIVAS.** (¿Cuál crees que sería la solución?)
13. **RED DE APOYO SOCIAL, LA IMPORTANCIA DE LA FAMILIA.** Reforzar a la familia o buscar su apoyo.
14. **IMPORTANCIA DE LA INFLUENCIA CULTURAL.** (gráfica). Vulnerabilidad de las mujeres migrantes.
15. **COORDINACIÓN CON OTROS PROFESIONALES Y BUSQUEDA DE RECURSOS Y PROTECCIÓN.**
16. **TOMA DE DECISIONES. PLAN DE ESCAPE.**
17. **SEGUIMIENTO.**



FLEXIBILIDAD

4.3. - ORIGEN DE LA DERIVACIÓN.

Como expusimos en el itinerario, normalmente, las víctimas son derivadas a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (habitualmente, suele ser la Policía Nacional, a través de un Equipo Especializado, UFAM) tras interponer denuncia.

Cuando llegan a la OAVD, la intervención se aborda de dos formas distintas.

1- Las atiende la gestora, quien tras iniciar una primera entrevista de contacto y valorar la necesidad de apoyo psicológico y ofrecerles el recurso, les facilita una cita con la psicóloga.

2- Acuden directamente al Juzgado y a través, de los agentes judiciales o el agente de policía si viene acompañando a la víctima, las invitan a pasar a nuestra "**sala amigable"** (ya que nuestras dependencias tienen la buena ubicación de encontrarse justo al lado del Juzgado de Violencia), donde le ofrecemos el recurso de la oficina y hacemos las labores de acogida, acompañamiento e intervención en crisis. Es muy común, que la psicóloga realice la fase de Acogida/orientación tras la intervención de la Gestora y le ofrezcan primeros auxilios psicológicos en dependencias judiciales, cuando se personan en el Juzgado para prestar declaración.

Estas son las vías habituales por las que acuden las víctimas a nuestro servicio, aunque, también acceden por otras vías:

- Se personan directamente, las víctimas con familiares y/o los profesionales que trabajan con ellas (por ejemplo: abogados del turno de violencia de género) para solicitar información o coordinar actuaciones.

- Se personan acompañadas de una de nuestra usuaria la cual funciona en este caso como para la nueva usuaria como testigo vivencial (persona que ha pasado por el proceso y le han ayudado)

- Derivados por otros profesionales del ministerio de justicia como puede ser el equipo psicosocial o incluso la forense.

4.4.- DERIVACIÓN A OTROS RECURSOS

En cuanto a la ***RED DE COORDINACIÓN****, como la actuación del psicólogo se establece desde la asistencia psicosocial, es fundamental conocer los recursos del entorno para derivar a la víctima a los distintos servicios, tras evaluar

de manera individualizada cada caso y poder atender sus necesidades específicas. Por lo que se cuenta con un MAPA DE RECURSOS.

En ocasiones, las circunstancias personales en las que se encuentra la víctima requieren de la participación de ciertos servicios comunitarios para una mejora de las condiciones ambientales y así, reducir los factores de vulnerabilidad y amortiguar la acción de distintos estresores, favorecer la sensación psicológica de apoyo social y poder centrarse en la terapia (por ejemplo: si precisa de orientación para el empleo, ayudas para el alquiler de la vivienda, ayuda de alimentos, etc…).

Los profesionales con los que más se han llevado a cabo tareas de coordinación han sido los **oficiales, auxiliares, agentes judiciales y los abogados** del turno de Violencia de género, dado que estamos ubicados en el entorno judicial. Por esto, es el Colegio Oficial de Abogados de la Ciudad, el Colegio Profesional con el que más nos hemos coordinado.

Los Cuerpos de Seguridad son un elemento fundamental en esta red de coordinación, siendo los profesionales especializados en violencia de género y doméstica de la **Policía Nacional** con los que trabajamos de manera más estrecha.

Un servicio con el que más realizamos actuaciones de coordinación y derivación de las víctimas, es el **Centro de Información de la Mujer** dependiente del Ayuntamiento de la Ciudad (ya que la mayoría de nuestras usuarias presentan casos de violencia de género). Dicho Centro dispone de un equipo multidisciplinar, dónde existe la figura del trabajador social, encargada de gestionar todas las ayudas en esta área concreta.

También existe una mayor derivación a los **Servicios Sociales**, porque en nuestra Ciudad son muchas las víctimas que disponen de escasos recursos económicos para hacer frente a las demandas cotidianas.

Tanto las relaciones con los Servicios Sociales como con el Centro de la mujer, son llevados casi en su totalidad por la gestora de esta OAVD

Las ONGs también son de vital importancia en tareas de coordinación y derivación en la Ciudad (ejemplo: Cruz Roja, Cáritas, Melilla Acoge, Centro sociocultural Mª Inmaculada, Movimiento por la Paz, etc…).

Hay que destacar, que en el caso de que las víctimas requieran de una estancia alternativa por riesgo de peligrosidad, se hace imprescindible la coordinación con **Cruz Roja** por ser quien dispone de un Centro de Acogida para Mujeres víctimas de violencia de género y sus hij@as, que actúa como *Centro de Emergencia.* En este caso, también lo lleva a cabo la gestora de la OAVD

5.- TIPO DE DELITOS QUE SE ATIENDEN.

A continuación, presentamos un estadillo, grosso modo, de los delitos que han sido atendidos en el área de la psicología. Hay que comentar que no se han detallado todos los artículos en los que se puede subdividir estos delitos como se realizó en años anteriores puesto que todo está registrado en la plataforma que controla el Ministerio de Justicia

ESTADILLO I: DELITOS ASISTIDOS

DELITOS	Nº DE ASISTIDOS	%
ACCIDENTES DE TRÁFICO	1	0.65
ABUSOS SEXUALES	3	1.87
VIOLENCIA DOMÉSTICA	5	3.125
ROBO CON FUERZA EN DOMICILIO	1	0.65
DAÑOS	5	3.125
PROBLEMAS VECINOS	2	1.25
VIOLENCIA DE GÉNERO	143	89.375
TOTAL, VÍCTIMAS ASISTIDAS	**160**	**100**

En ocasiones, la misma víctima es asistida por varios delitos distintos a la vez o vuelven a denunciar en meses diferentes por el mismo delito, algo muy común en los casos de violencia de género, que suelen perdonar al agresor y retirar los cargos, necesitando dar varias vueltas al ciclo de la violencia hasta que toman conciencia de este para salir definitivamente.

He de indicar, que los delitos que más hemos asistidos en esta OAVD son delitos de violencia de género. En la plataforma controlada por el Ministerio de Justicia, se establece de manera exhaustiva todos los subtipos de este delito que atendemos, así como de otros delitos anteriormente referidos.

Quiero mencionar que de esas 143 víctimas de violencia de género 19 fueron asistidas también en el 2021 y que han sido atendidas y contabilizadas este año por el quebrantamiento de las órdenes de alejamiento.

Deducimos que los motivos por el cual ha incrementado los quebrantamientos pueden ser que, Melilla es una ciudad muy pequeña y aislada, donde, las posibilidades de localización de la víctima y las probabilidades de coincidir en los mismos espacios son mayores, y otra variable a tener en cuenta, es que tanto las víctimas como la sociedad, en general, tienen más conciencia sobre el asunto y enseguida adoptan la medida de denunciar el hecho para brindarse de seguridad como ha de ser.

En este 2022 hemos atendido a 6 menores de edad, 1 por motivo de daños, 3 por violencia de género y 2 por abusos sexuales, a diferencia del año anterior, los progenitores han firmado sin dificultad el consentimiento informado para poder realizar intervenciones con estas personas.

Reflejar que se ha observado que este año hay más gente joven que ha denunciado este hecho y el en caso de las menores de edad referir que han acudido acompañada por sus progenitores, excepto una víctima de violencia de género

Hay que mencionar que ha habido un crecimiento notable de personas atendidas en este 2022. Cada vez es más visible las funciones que realizamos desde las Oficinas de Asistencias a las Víctimas del Delito, gracias a las laboras realizadas por los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, a los diferentes organismos de esta Ciudad y sobre todo por el boca a boca de las víctimas

6.- VÍCTIMAS ASISTIDAS (Breve resumen estadístico).

De todos los delitos que se han asistido durante año 2022, indicar que 143 usuarias han sido de catalogadas con delitos de violencia de género. De esas 143 usuarias 9 son usuarias también del año 2021 que han denunciado en 2022 por quebrantamiento de la orden de alejamiento por parte de su expareja y 19 víctimas más de 2022 fueron atendidas por quebrantamiento, hasta en dos ocasiones, durante el 2022 (denuncian por primera vez en 2022 y en el mismo año por quebrantamiento y solamente se cuentan una vez como víctima, no contamos por delito). Además, se han atendido a 17 personas más por otros delitos.

Durante el 2022 se han realizado 160 acogidas, que consiste en una entrevista inicial semiestructurada, en una descarga emocional y orientación.

Además, se ha realizado 274 intervenciones presenciales. En estas sesiones, lo que se pretende es cubrir la necesidad de la persona usuaria de este servicio, se suelen trabajar técnicas de relajación, descargas emocionales, reestructuración cognitiva, orientación laboral y formativo, el ciclo de la violencia, AE ...

Por otro lado, también se realizan intervenciones telefónicas, en el 2022 se han llevado a cabo 154. Estas intervenciones surgen o bien porque las personas usuarias se ponen en contacto con el servicio para informar de su malestar emocional por lo que favorecemos la hiperventilación de emocional, orientación, reestructuración, psicoeducación. y posteriormente acordamos una cita presencial. Pero también se pueden dar porque llamemos para seguimiento y nos informen de su malestar y llevemos a cabo la intervención pertinente.

Otras intervenciones que realizamos se deben al quebrantamiento de las órdenes de alejamiento, en el 2022 de han realizado 28. En estas intervenciones parte del trabajo, se centra, en los miedos que refieren y en la autoestima. Este año se han atendido por

quebrantamiento a 19 personas, aunque algunas de ellas hasta en 2 ocasiones llegando a los quebrantamientos anunciados en líneas anteriores.

Hay que informar, que en este año 2022, se han atendido 6 personas menores de edad, 2 por ASI, 3 por violencia de género y 1 por daños.

Además, se realizan labores de acompañamiento a las víctimas, bien al forense o a sala, este año se han realizado por nuestra parte 11 acompañamientos. La gran mayoría es realizada por la gestora del servicio.

Se da el caso de que se cita a las personas usuarias para una sesión presencial y éstas no acuden a la misma sin avisar, por lo que nos ponemos en contacto con ellas para saber el motivo y éstos suelen ser: estar enfermas, se le han olvidado o le han surgido algo importante. En el 2022 no se han realizado 185 intervenciones presenciales programadas.

Pero nuestra función también es asegurarnos cómo se encuentran a lo largo del tiempo nuestras personas usuarias por lo que se realizan diferentes tipos de llamas, que hemos denominado como "tareas administrativas" y que no se contabilizan como intervenciones puesto que son de corta duración y cuya finalidad es saber cómo se encuentra, si se sienten empoderadas, si se ven fuertes para avanzar con sus propios recursos… en este 2022 se han realizado 847 tareas administrativas.

A continuación, presentamos un cuadro resumen de lo anterior para hacerlo más visual

Nº DE ACOGIDAS	160
Nº DE INTERVENCIONES PRESENCIALES	274
Nº DE INTERVENCIONES TELEFÓNICAS	154
Nº INTERVENCIONES POR QUEBRANTAMIENTO	19
TOTAL, DE INTERVENCIONES	**607**

ACOMPAÑAMIENTOS	19
Nº DE CITAS QUE NO ACUDEN	185
TAREAS ADMINISTRATIVAS	847

7. - TERAPIAS QUE SUELEN SER APLICADAS SEGÚN EL TIPO DE DELITOS.

El tipo de terapia más utilizada es la terapia cognitivo-conductual (TCC), que entiende que los pensamientos, creencias y actitudes afectan a los sentimientos, emociones y al comportamiento. Por eso, este tipo de terapia consiste en una serie de técnicas que se centran en enseñar al paciente habilidades para afrontar mejor los distintos problemas. En la TCC la paciente trabaja con la terapeuta para identificar y cambiar los patrones disfuncionales de pensamiento.

Este es el tipo de terapia más aplicada, pero con ciertos matices. Este año la mayoría de los delitos que han llegado a nuestra oficina han sido por violencia de género y por tanto, la población atendida mayormente son mujeres, así que, se suele llevar a cabo intervenciones multicomponente, donde predomina la aplicación de técnicas cognitivo-conductuales, pero se tiene en cuenta la relevancia que tienen **los roles de género y el contexto social en la violencia** contra las mujeres y en su recuperación.

En cuanto a las víctimas que, habitualmente, cuentan con MEDIDAS DE PROTECCIÓN (o que se considere necesario por vulnerabilidad de la víctima) se lleva a cabo un **PLAN DE APOYO** psicológico, consistente en:

- la **valoración del riesgo de peligrosidad** (evaluación del clima violento y el pronóstico de riesgo de nuevas agresiones – consumo de substancias tóxicas, acceso a armas, celotipia, etc- y del grado de vulnerabilidad de la víctima y/o posibles víctimas del entorno - dependencia del agresor, discapacidad, escaso apoyo del entorno, etc.).

- el **tratamiento a través de diferentes técnicas psicológicas** que faciliten que la víctima consiga un control de su propia conducta, un ajuste de las expectativas generadas por el delito y una recuperación de los síntomas asociados a la vivencia de situaciones traumáticas.

Como se apuntó con anterioridad, el tratamiento estándar se articula **en 6 módulos**, de dos sesiones de aproximadamente una hora, dónde se trabaja, principalmente:

1. **Psicoeducación y expresión de emociones** (Explicación del ciclo violencia, síntomas frecuentes, etc.., La información adecuada reduce la incertidumbre y favorece el autocontrol. Facilitar el desahogo y el relato de lo ocurrido y sentido, ayuda a reducir la ansiedad).
2. **Estrategias de afrontamiento.** (Facilitar la toma de decisiones, entrenar en técnicas de relajación para reducir la activación fisiológica, cómo actuar en caso de peligro, elaborar un plan de emergencia…Resulta importante para recuperar el control de la situación).
3. **Reevaluación cognitiva** (Trabajar los pensamientos disfuncionales y conseguir una mejor adaptación. Favorece el ajuste emocional).

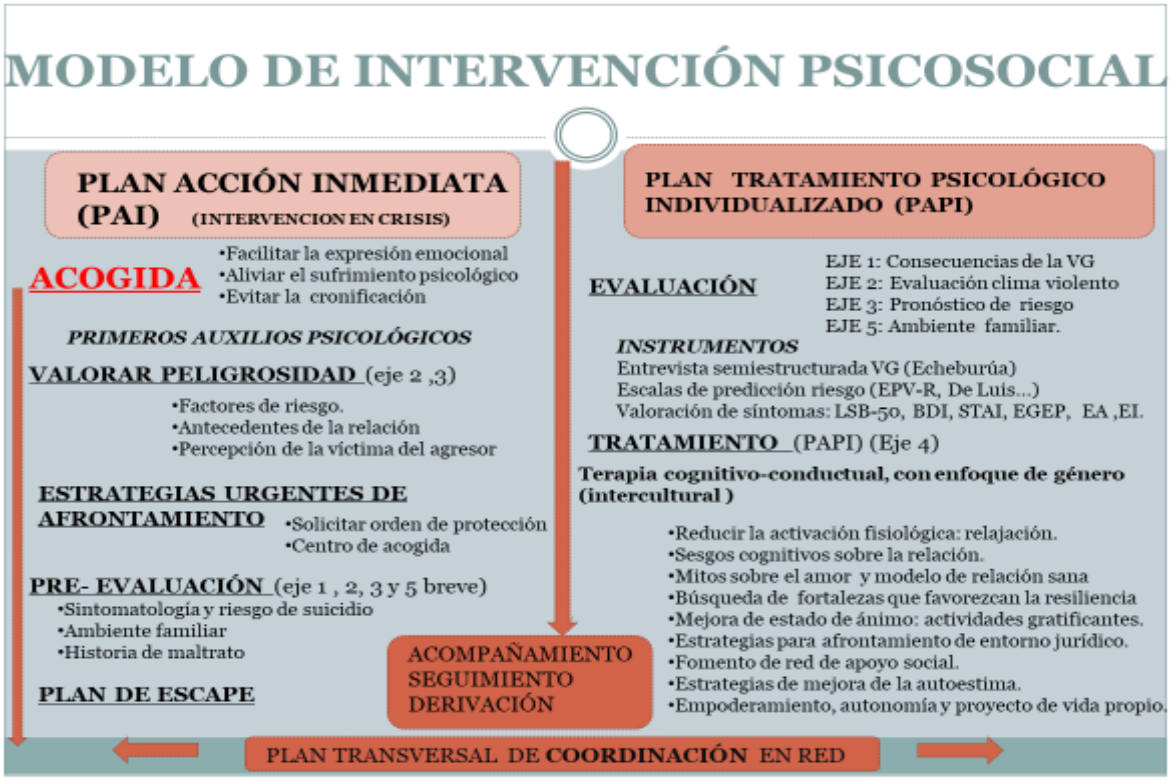
4. **Mejora del estado de ánimo** (Fomentar la realización de actividades gratificantes y conductas de independencia, identificación de pensamientos negativos y motivar a la generación de emociones positivas. Reducir la pasividad y los síntomas depresivos).
5. **Mejora de la autoestima** (ejercicios de autocuidado, facilitar la búsqueda de redes de apoyo social y entrenar en habilidades sociales y comportamiento asertivo. Mejora el sentimiento de autonomía y competencia).
6. **Entrenamiento en solución de Problemas** (Facilita la organización mental, generación de alternativas y la consecución de objetivos).

Este tratamiento se articula desde una **perspectiva de género.**

- Revisando los roles de género y los patrones culturales.
- Reforzando las creencias de igualdad y buen trato.
- Abordando el establecimiento de unas relaciones más sanas, dignas e igualitarias.
- Favoreciendo el empoderamiento de la mujer.
- Potenciando los procesos de autonomía, libertad y de responsabilidad en la toma de decisiones.

Además de la perspectiva de género, también se contempla la adopción de un **enfoque intercultural,** donde se tienen en cuenta las variables religiosas y culturales para cuestionarlas e integrarlas desde una postura más adaptada a la realidad, es decir, se cuestionan los patrones culturales desadaptados y se fomentan aquellos que forman parte de su identidad y facilitan el desarrollo de la persona (por ejemplo, el uso del sentimiento religioso como anclaje para el autocuidado y conservación de la propia vida).

Se ha incluido, en muchas ocasiones, además **del trabajo terapéutico individual con la mujer, la mejora del vínculo con los hijos e hijas a través de la orientación psicológica y del fomento de las habilidades parentales** (siendo valorado con resultados satisfactorios por dichas usuarias).



8.- TÉCNICAS PSICOLÓGICAS MÁS APLICADAS HABITUALMENTE.

Las técnicas psicológicas más aplicadas habitualmente son aquellas que facilitan el **autocontrol emocional, la búsqueda de soluciones eficaces y estrategias de afrontamiento adecuadas**. Las víctimas de delitos violentos suelen estar expuestas a experiencias estresantes que pueden generar la activación en los centros de regulación del organismo de la respuesta innata de "lucha o huida", que es una respuesta adaptativa para hacer frente o escapar ante una posible amenaza. Pero si no se libera al organismo de los cambios psicofisiológicos que tienen lugar durante la consideración de la amenaza y se prolonga en el tiempo, se entra en un estado de estrés crónico llegando a desgastar al organismo y tener un coste para la salud.

Por eso, resulta necesario aprender a contrarrestar nuestras reacciones habituales al estrés y amortiguar su impacto, para superar estas situaciones de forma adecuada y reducir el riesgo de patologías.

Las técnicas psicológicas más utilizadas son:

- **Diferentes técnicas de relajación:**
  - respiraciones profundas.
  - relajación progresiva de Jacobson

- respuesta de relajación de Benson
- relajación de Schultz
- la vela

- **Técnicas cognitivas:**

  - terapia racional emotiva de Ellis
  - terapia cognitiva de Beck (para trabajar los pensamientos distorsionados y favorecer la reestructuración cognitiva)
  - desarrollo de técnicas de afrontamiento
  - entrenamiento en autoinstrucciones,
  - entrenamiento en solución de problemas
  - autorrefuerzo,
  - fomento de emociones positivas
  - fomento de la autoestima.

- **Técnicas conductuales:**

  - entrenamiento en habilidades sociales, en general, y en comportamiento asertivo, en particular
  - aumento de actividades gratificantes
  - establecimiento de pautas y rutinas de autocuidados
  - fomento de conductas de independencia
  - búsqueda de apoyo social.

Como hemos dicho anteriormente, la línea de intervención psicológica es más bien cognitivo-conductual, por estar avalada empíricamente con buenos resultados.

ACTUACIONES GENERALES

Hay que comentar que las actuaciones realizas desde esta área se suben a la plataforma "oatenvic" con la idea de generar un registro oficial, siendo ésta gestionada por el Ministerio de Justicia, los cuales tienen acceso a las mismas.

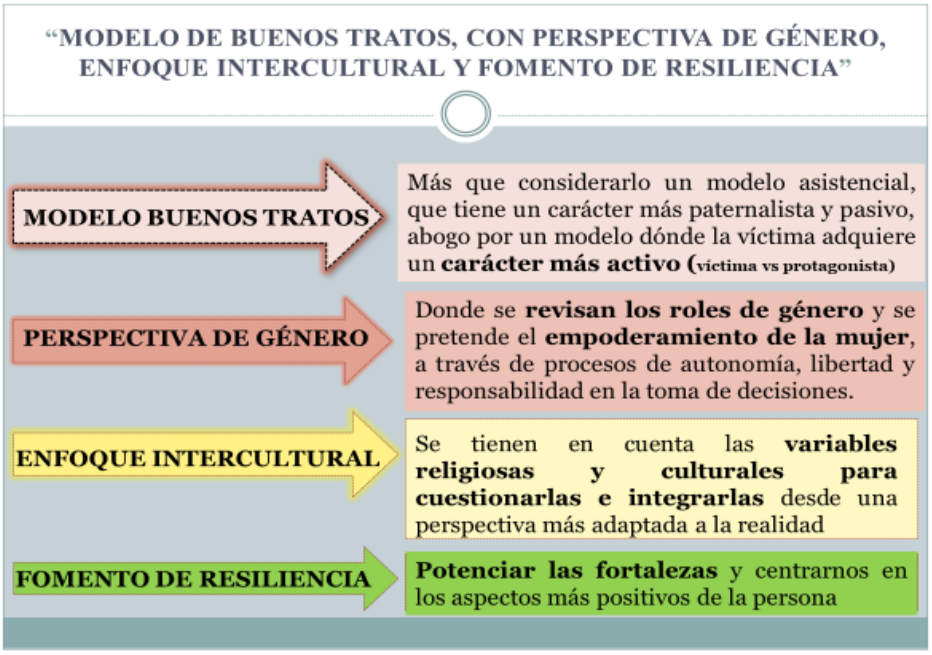
No obstante, hemos de aclarar que hay trabajo no visible que no se puede aportar en dicha plataforma y que realizamos con buen agrado para favorecer la mejor atención posible a nuestras usuarias.

A continuación, presentamos un cuadro resumen por "mes" aunque contabilizamos por semanas completas para poder realizar comparaciones tanto con años pasados como venideros se así se deseara.

MES	ALTAS	INTERVENCIONES PRESENCIALES	INTERVENCIONES TELEFÓNICAS	TAREAS ADM	CITAS QUE NO ACUDEN
ENERO (03-28)	15	14	10	53	11
FEBRERO (31ene-25)	12	24	10	65	9
MARZO (28 feb-25)	18	20	9	69	23
ABRIL 28 mar-29)	17	35	13	91	20
MAYO (02-27)	8	22	11	71	15
JUNIO (30 may-24)	13	23	5	87	16
JULIO (30 jun-29)	11	25	18	74	21
AGOSTO (01-26)	10	15	5	38	7
SEPTIEMBRE (29 ago- 30)	15	22	21	80	15
OCTUBRE (03-28)	12	25	17	71	15
NOVIEMBRE (31 oct-25)	14	26	22	66	15
DICIEMBRE 828 nov- 31)	15	23	13	82	18
TOTAL	**160**	**274**	**154**	**847**	**185**

A continuación, se presenta una imagen que aúna buena parte del trabajo que realizamos desde esta oficina con un marco donde la persona víctima comienza a coger un rol activo en su propia vida, adquiriendo, modificando, mejorando o potenciando esas habilidades tan necesarias que permite a cualquier ser humano vivir el momento y donde se proyecta

el aquí y el ahora para hacer cosas diferentes que nos permita experimentar situaciones distintas a las vividas hasta el momento y así poder vivir un futuro con paz y tranquilidad.



09.- PROBLEMAS Y DIFICULTADES.

Dada la situación geográfica de esta Ciudad, nos encontramos, como en años anteriores, con diferentes problemas y dificultades a la hora de trabajar con nuestro grupo diana y a continuación, los expondremos desde lo más habitual a lo sobrevenido:

- Una de las dificultades más visibles, está relacionada con la atención a personas de origen marroquí, educadas en un entorno de gran desigualdad social, en el que se interiorizan patrones culturales machistas, suelen tener a cargo un gran número de hijos, baja cualificación y escasos recursos económicos. Suelen tener nulos los recursos de apoyo familia, además de problemas documentales para el acceso a recursos institucionales básicos. A todo esto, hay que añadirles las dificultades psicológicas que tienen para romper con el ciclo de la violencia generando dependencia de la víctima y por tanto conllevando a que regresen con su agresor o en el mejor de los casos, mostrando una dependencia total de la institución.

- Dificultades a la hora de prestar declaración aquellas **víctimas que no tienen donde dejar sus infantes (0-3años) y han de acudir al Juzgado con ellos.** Estas víctimas tienen dificultad en centrarse en su proceso porque han de atender a sus hijos menores, los cuales se encuentran en un entorno reducido no adaptado para ellos por lo que se ponen nerviosos (gritan, lloran, patalean…) y les dificultan a sus madres trabajar en sí para llegar a tener el control de crisis antes de la declaración y por tanto disminuyéndose la eficacia y eficiencia de las técnicas usadas.

- Se ha observado, que algunas de nuestras víctimas, con las cuales hemos tenido que intervenir con traductores oficiales de nuestro juzgado, se han sentido incómodas y avergonzadas a la hora de hablar porque los traductores, en la actualidad, son hombres, y ellas culturalmente sienten pudor al hablar determinados temas y más si hay personas del sexo contrario delante. Por lo que dejan de contestar a preguntas o niegan otras, llegando incluso a contradecirse. Cuando posteriormente se les ha citado han venido acompañadas por otra mujer que ha sido su intérprete y nos han hecho saber lo anterior

- Dificultades a la hora de trabajar determinadas técnicas, mayormente, de relajación por no disponer de materiales aptos para facilitar dichas técnicas, como podría ser un sillón reclinable o incluso una camilla

A pesar de todo lo anterior, la ubicación de esta oficina es privilegiada, está junto al Juzgado de Violencia, con lo que, **se puede intervenir de manera más directa y coordinada y facilitar el apoyo psicológico inmediato a las víctimas que tienen que ir a prestar declaración, reduciendo la percepción de una posible victimización secundaria** (trabajar las falsas expectativas sobre el sistema judicial, largas horas de espera, desconocimiento de las actuaciones a seguir, etc..). Se ha comprobado que, el apoyo en esos momentos críticos reduce el impacto del estrés y mejora el afrontamiento de la situación.

10.- RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

A continuación, vamos a aportar una serie de recomendaciones y/o sugerencias que, bajo nuestro punto de vista, consideramos que facilitarían el trabajo y mejoraría la calidad del servicio que se le ofrecen a las usuarias de esta oficina.

- Contar con un sillón reclinable o camilla para poder trabajar con nuestras personas usuarias diferentes técnicas de relajación y control emocional, de manera más fácil y efectiva.

- **Realizar bimensualmente talleres de descarga (on-line), talleres de estrategias específicas actuales a los profesionales de las OAVD**. Esto favorecería la prevención de dificultades emocionales, así como unidad con otras oficinas lo que proporcionaría una red de apoyo interprofesional

- Sería conveniente **mejorar la sala de espera de las víctimas**, ya que ésta no dispone de ventilación alguna, convirtiéndose en un habitáculo desagradable con el paso del tiempo mientras permanecen en espera. Además, la sala es de tamaño reducido y aspecto desangelado, por lo que lo hace poco acogedor y esto afecta notoriamente a la víctima, más aún si viene acompañada de hijos menores.

- Se ha detectado un **incremento** de menores, víctimas de otros **menores**, por lo que se cree conveniente la creación de un **programa** para este grupo diana. Realizar un trabajo integral también con el **maltratador**, desde otro servicio, para que aprendan relacionarse de manera adecuada y sana y no reproduciendo, en la mayoría de los casos, patrones de comportamientos disfuncionales.

Melilla a, 2 de marzo de 2023.