

RECOMENDACIONES DEL COLEGIO OFICIAL DE TRABAJADORES SOCIALES DE MADRID AL CENTRO / INSTITUCION ANTE UNA AGRESIÓN A UN/A TRABAJADOR/A SOCIAL

1.- Tras la situación vivida, es muy positivo **atender al/a la trabajador/a social** de forma individual y en un clima de confianza y confidencialidad.

2.- La institución / empresa debe transmitir al/a la trabajador/a social el apoyo **del Centro** y asegurar que se ejecutarán las medidas que estén al alcance para garantizar la seguridad del /de la mismo/a.

3.- Desde ese mismo instante, el/la responsable del Centro, y teniendo en cuenta la opinión del/la trabajador/a social interesado/a, deberá valorar **suspender** temporalmente al/a la trabajador/a social de la **obligación de continuar atendiendo** a la persona agresora.

4.- La dirección del/ la trabajador/a social, o la instancia superior responsable, deberá poner en marcha las acciones adecuadas. Desde el Colegio consideramos adecuado, por ejemplo, citar para una **entrevista presencial a la persona agresora**. Sería recomendable citar para este encuentro de manera formal y certificada, indicando el motivo del mismo: Abordar el incidente ocurrido, al margen de la prestación o servicio que la persona agresora reclame.

5.- Los **objetivos** de dicha entrevista pueden ser, entre otros:

- Tratar el incidente ocurrido para que la persona reconozca la agresión realizada y explicarle que ese tipo de conductas es injustificable.
- Encuadrar la agresión ocasionada dentro de la intervención social, el reglamento del Centro y el Código Penal.
- Explicar las medidas que el Centro va a adoptar: que se va a iniciar un procedimiento sancionador, y las consecuencias que éste puede tener, como, por ejemplo:
 - Cambio de trabajador/a social
 - Cambio en las pautas a trabajar desde la intervención social (por ejemplo, no será atendido/a de manera telefónica, sólo de manera presencial).
 - Cambio de Centro (si es posible).
 - Otros (penal, etc.).

6.- **Explicar** igualmente **el proceso**, periodo que puede tener de alegaciones, así como que el órgano instructor va a ser siempre superior al/ a la trabajador/a social (Dirección, Jefatura de Departamento) y el órgano sancionador también.

7.- Comunicar todo el proceso a la superioridad jerárquica.

8.- Decidir si se abriría periodo probatorio o sanción, y hacer las comunicaciones pertinentes por escrito con el/la usuario/a en lo referente al proceso sancionador.

9.- Todas las acciones anteriores o cualesquiera otras que se realicen en este marco, generarán en el/la trabajador/a social y en todo el equipo un **sentimiento de apoyo de su institución**, ante un hecho (el uso de la violencia) que no tiene ninguna



justificación. Así mismo, consideramos que una actuación adecuada, proporcionada y justa, tendrá efectos muy positivos tanto a nivel preventivo como disuasorio.



Desde el Colegio Oficial, y tal y como establece en el Manual editado al efecto, se aconseja que, al menos, sea realizado un cambio de profesional, si es posible: no es lógico que el/la trabajador/a social continúe atendiendo al/a la usuario/a del que ha sido víctima, que le ha agredido o intentado agredir, dado que la relación de ayuda en la que se encuadra el Trabajo Social precisa de confianza entre la/el profesional y la persona usuaria.

Desde el punto de vista preventivo, sería conveniente que el Centro abordase las medidas preventivas para evitar cualquier tipo de agresiones en el futuro, así como aprobar los reglamentos sancionadores oportunos, para compatibilizar la salvaguarda del/de la profesional con el derecho del/de la ciudadano/a a ser atendido/a.